

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	Data	Número	Data	Número do Protocolo
OFÍCIO	15/07/2024	2024/37	15/07/2024	2024/2266169
Procedência	SESPA - CIIR			
Interessado	SEDE -> Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação			
Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL			
Complemento	Relatório 2º trimestre de 2024 - Prestação de contas metas qualitativas			
Anexo/Sequencial	1,2			



Belém, 15 de julho de 2024

OFÍCIO - Nº 37/2024/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 2º TRIMESTRE/2024 – ABRIL, MAIO E JUNHO

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 **2º 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: 2024/2266169

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: 15/07/2024 19:15:40

Aut. Assinatura: 39d6177851ae686d038881f3d5ebf5bddebac90605c9b4228bd76d9dff3c4a1



Identificador de autenticação: c02693b3-3677-4e77-a58a-687b3d015b8b

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.: 2º TRIMESTRE DE 2024

SUMÁRIO

Produção Estatística, incluindo CER IV e CEO II.....	3
Comissão de Revisão de Prontuários – CRP	23
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH	43
Serviço de Atenção ao usuário – SAU	64
Arte e Cultura.....	278

**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: abril, maio e junho de 2024

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO																		
	JUNHO/2024									1º SEMESTRE - 2024								
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1º 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 CONSULA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cardiologia Adulto (>13 anos)	150		Média	59	73	132	88,00%	19	12,67%	900		Média	176	589	765	85,00%	137	15,22%
Cardiologia Pediátrica	300		Média	59	65	124	41,33%	30	10,00%	1800		Média	370	476	846	47,00%	337	18,72%
Alergologia Pediátrica	200		Média	94	28	122	61,00%	71	35,50%	1200		Média	396	210	606	50,50%	381	31,75%
Dermatologia Pediátrica	250		Média	37	33	70	28,00%	43	17,20%	1500		Média	391	276	667	44,47%	512	34,13%
Endócrino Pediátrica	200		Média	25	37	62	31,00%	21	10,50%	1200		Média	255	309	564	47,00%	224	18,67%
Fisiatria	500		Média	208	108	316	63,20%	121	24,20%	3000		Média	423	1207	1630	54,33%	657	21,90%
Gastroenterologia (>13 anos)	100		Média	33	59	92	92,00%	26	26,00%	600		Média	69	459	528	88,00%	191	31,83%
Gastroenterologia Pediátrica	250		Média	67	18	85	34,00%	51	20,40%	1500		Média	358	212	570	38,00%	392	26,13%
Geneticista	200		Média	50	25	75	37,50%	31	15,50%	1200		Média	272	258	530	44,17%	161	13,42%
Hematologia Pediátrica	150		Média	35	23	58	38,67%	28	18,67%	900		Média	211	126	337	37,44%	192	21,33%
Nefrologia Pediátrica	250		Média	25	39	64	25,60%	13	5,20%	1500		Média	132	219	351	23,40%	162	10,80%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	200		Média	105	49	154	77,00%	50	25,00%	1200		Média	484	456	940	78,33%	341	28,42%
Neuropediatria	550		Média	413	94	507	92,18%	97	17,64%	3300		Média	1905	945	2850	86,36%	848	25,70%
Oftalmologia	300		Média	206	79	285	95,00%	166	55,33%	1800		Média	864	804	1668	92,67%	977	54,28%
Ortopedia (>13 anos)	200		Média	55	92	147	73,50%	37	18,50%	1200		Média	119	723	842	70,17%	162	13,50%
Ortopedia Pediátrica	500		Média	239	344	583	116,60%	132	26,40%	3000		Média	1350	2008	3358	111,93%	959	31,97%
Otorrinolaringologia	350		Média	211	63	274	78,29%	123	35,14%	2100		Média	732	800	1532	72,95%	660	31,43%
Pediatria Geral	200		Média	119	17	136	68,00%	64	32,00%	1200		Média	617	140	757	63,08%	499	41,58%
Psiquiatra	350		Média	177	90	267	76,29%	105	30,00%	2100		Média	675	811	1486	70,76%	752	35,81%
Reumatologia (>13 anos)	100		Média	22	48	70	70,00%	12	12,00%	600		Média	25	354	379	63,17%	55	9,17%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	31	24	55	55,00%	14	14,00%	600		Média	95	154	249	41,50%	65	10,83%
Urologia Adulto	150		Média	50	28	78	52,00%	26	17,33%	900		Média	166	292	458	50,89%	178	19,78%
Urologia Pediátrica	100		Média	21	13	34	34,00%	10	10,00%	600		Média	87	114	201	33,50%	75	12,50%
TOTAL	5650	-		2341	1449	3790	67,08%	1290	22,83%	33900	-		10172	11942	22114	65,23%	8917	26,30%

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS - MÊS DE COMPETÊNCIA																											
CONSULTA MÉDICA	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º 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 (1º 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 (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cardiologia Adulto (>13 anos)	900		Média	176	589	765	85%	137	15%	900			0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	176	589	765	43%	137	8%
Cardiologia Pediátrica	1800		Média	370	476	846	47%	337	19%	1800			0	0	0	0,00%	0	0%	3600		Média	370	476	846	24%	337	9%
Alergologia Pediátrica	1200		Média	396	210	606	51%	381	32%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	396	210	606	25%	381	16%
Dermatologia Pediátrica	1500		Média	391	276	667	44%	512	34%	1500			0	0	0	0,00%	0	0%	3000		Média	391	276	667	22%	512	17%
Endócrino Pediátrica	1200		Média	255	309	564	47%	224	19%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	255	309	564	24%	224	9%
Fisiatria	3000		Média	423	1207	1630	54%	657	22%	3000			0	0	0	0,00%	0	0%	6000		Média	423	1207	1630	27%	657	11%
Gastroenterologia (>13 anos)	600		Média	69	459	528	88%	191	32%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	69	459	528	44%	191	16%
Gastroenterologia Pediátrica	1500		Média	358	212	570	38%	392	26%	1500			0	0	0	0,00%	0	0%	3000		Média	358	212	570	19%	392	13%
Geneticista	1200		Média	272	258	530	44%	161	13%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	272	258	530	22%	161	7%
Hematologia Pediátrica	900		Média	211	126	337	37%	192	21%	900			0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	211	126	337	19%	192	11%
Nefrologia Pediátrica	1500		Média	132	219	351	23%	162	11%	1500			0	0	0	0,00%	0	0%	3000		Média	132	219	351	12%	162	5%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	1200		Média	484	456	940	78%	341	28%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	484	456	940	39%	341	14%
Neuropediatria	3300		Média	1905	945	2850	86%	848	26%	3300			0	0	0	0,00%	0	0%	6600		Média	1905	945	2850	43%	848	13%
Oftalmologia	1800		Média	864	804	1668	93%	977	54%	1800			0	0	0	0,00%	0	0%	3600		Média	864	804	1668	46%	977	27%
Ortopedia (>13 anos)	1200		Média	119	723	842	70%	162	14%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	119	723	842	35%	162	7%
Ortopedia Pediátrica	3000		Média	1350	2008	3358	112%	959	32%	3000			0	0	0	0,00%	0	0%	6000		Média	1350	2008	3358	56%	959	16%
Otorrinolaringologia	2100		Média	732	800	1532	73%	660	31%	2100			0	0	0	0,00%	0	0%	4200		Média	732	800	1532	36%	660	16%
Pediatria Geral	1200		Média	617	140	757	63%	499	42%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	617	140	757	32%	499	21%
Psiquiatra	2100		Média	675	811	1486	71%	752	36%	2100			0	0	0	0,00%	0	0%	4200		Média	675	811	1486	35%	752	18%
Reumatologia (>13 anos)	600		Média	25	354	379	63%	55	9%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	25	354	379	32%	55	5%
Reumatologia Pediátrica	600		Média	95	154	249	42%	65	11%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	95	154	249	21%	65	5%
Urologia Adulto	900		Média	166	292	458	51%	178	20%	900			0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	166	292	458	25%	178	10%
Urologia Pediátrica	600		Média	87	114	201	34%	75	13%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	87	114	201	17%	75	6%
TOTAL	33900	-		10172	11942	22114	65%	8917	26%	33900	-		0	0	0	0,00%	0	0%	67800	-		10172	11942	22114	33%	8917	13%

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

	JUNHO/2024									1º SEMESTRE - 2024								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1º 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 CONSULA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		597	597	39,80%	334	22,27%	9000			0	3289	3289	36,54%	1460	16,22%
Enfermagem	500		Média		511	511	102,20%	7	1,40%	3000			0	3873	3873	129,10%	240	8,00%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2612	2612	65,30%	388	9,70%	24000			0	14625	14625	60,94%	2976	12,40%
Fonoaudiologia	2200		Média		2028	2028	92,18%	535	24,32%	13200			0	11314	11314	85,71%	3945	29,89%
Musicoterapia	750		Média		644	644	85,87%	92	12,27%	4500			0	2760	2760	61,33%	996	22,13%
Nutrição	500		Média	200	17	217	43,40%	132	26,40%	3000			252	901	1153	38,43%	629	20,97%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1698	1698	130,62%	183	14,08%	7800			0	8531	8531	109,37%	1450	18,59%
Psicologia	2200		Média		2905	2905	132,05%	453	20,59%	13200			0	17929	17929	135,83%	3641	27,58%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3369	3369	84,23%	564	14,10%	24000			0	18335	18335	76,40%	4535	18,90%
TOTAL	16950	-		200	14381	14581	86,02%	2688	15,86%	101700	-		252	81557	81809	80,44%	19872	19,54%

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS																											
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1º 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 CONSULA (1º 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 CONSULA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	9000	0	0	0	3289	3289	36,54%	1460	16,22%	9000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	18000			0	3289	3289	18,27%	1460	8,11%
Enfermagem	3000	0	0	0	3873	3873	129,10%	240	8,00%	3000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			0	3873	3873	64,55%	240	4,00%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	24000	0	0	0	14625	14625	60,94%	2976	12,40%	24000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	48000			0	14625	14625	30,47%	2976	6,20%
Fonoaudiologia	13200	0	0	0	11314	11314	85,71%	3945	29,89%	13200	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	26400			0	11314	11314	42,86%	3945	14,94%
Musicoterapia	4500	0	0	0	2760	2760	61,33%	996	22,13%	4500	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	9000			0	2760	2760	30,67%	996	11,07%
Nutrição	3000	0	0	252	901	1153	38,43%	629	20,97%	3000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			252	901	1153	19,22%	629	10,48%
Pedagogia/Psicopedagogia	7800	0	0	0	8531	8531	109,37%	1450	18,59%	7800	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	15600			0	8531	8531	54,69%	1450	9,29%
Psicologia	13200	0	0	0	17929	17929	135,83%	3641	27,58%	13200	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	26400			0	17929	17929	67,91%	3641	13,79%
Terapia Ocupacional	24000	0	0	0	18335	18335	76,40%	4535	18,90%	24000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	48000			0	18335	18335	38,20%	4535	9,45%
TOTAL	101700	-		252	81557	81809	80%	19872	19,54%	101700	-		0	0	0	0	0	0,00%	203400	-		252	81557	81809	40%	19872	9,77%

 CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO E EDUCAÇÃO			MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO - PROCEDIMENTOS CEO II																				 GOVERNO DO PARÁ SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA																																															
CONTRATO 002/2017 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIR - 2024																																																																						
NÚMERO DE PROCEDIMENTOS																																																																						
PROCEDIMENTOS CEO II	JANEIRO/2024										FEVEREIRO/2024										MARÇO/2024										ABRIL/2024										MAIO/2024										JUNHO/2024										1º SEMESTRE - 2024									
	META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD		
Cirurgia Dentária - Boca Mado Facial	150			302	302	204,67%	11	7,33%			150			442	442	294,67%	14	9,33%			150			172	172	114,67%	0	0,00%			150			264	264	176,00%	4	4,00%			150			201	201	134,00%	2	1,33%			150			362	362	241,00%	10	6,67%			900			1812	1812	201,70%	15	0,75%		
Cirurgia Dentária - Endodontia	300			145	145	48,33%	45	15,00%			300			102	102	33,00%	44	14,67%			300			132	132	42,00%	41	13,67%			300			132	132	42,00%	15	5,00%			300			102	102	34,00%	40	13,33%			1000			718	718	71,80%	20	2,00%												
Cirurgia Dentária - Necroseções Especiais	1000			967	967	96,70%	50	5,00%			1000			996	996	99,60%	50	5,00%			1000			1215	1215	121,50%	48	4,80%			1000			889	889	88,90%	19	1,90%			1000			882	882	88,20%	51	5,10%			6000			5782	5782	96,37%	284	4,73%												
Cirurgia Dentária - Periodontia	250			942	942	377,20%	51	20,83%			250			945	945	378,00%	52	22,00%			250			1076	1076	430,40%	48	19,20%			250			900	900	360,00%	10	4,00%			250			939	939	375,60%	61	24,40%			10000			5002	5002	50,02%	237	2,37%												
TOTAL	1700			2422	2422	142,47%	165	9,71%			1700			2488	2488	146,35%	172	10,12%			1700			2681	2681	156,59%	151	8,85%			1700			2122	2122	124,82%	54	3,18%			1700			2285	2285	134,41%	160	9,41%			10000			13824	13824	138,24%	853	8,53%												
PROCEDIMENTOS CEO II	JULHO/2024										AGOSTO/2024										SETEMBRO/2024										OUTUBRO/2024										NOVEMBRO/2024										DEZEMBRO/2024										2º SEMESTRE - 2024									
	META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD			META MENSAL CONTRATADA	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZAÇÃO	TOTAL DE ASSENTES MÓD	% DE ASSENTES MÓD												
Cirurgia Dentária - Boca Mado Facial	150			0	0	0,00%		0,00%			150			0	0	0,00%		0,00%			150			0	0	0,00%		0,00%			150			0	0	0,00%		0,00%			150			0	0	0,00%		0,00%			900			0	0	0,00%		0,00%			10000			0	0	0,00%		0,00%		
Cirurgia Dentária - Endodontia	300			0	0	0,00%		0,00%			300			0	0	0,00%		0,00%			300			0	0	0,00%		0,00%			300			0	0	0,00%		0,00%			300			0	0	0,00%		0,00%			1000			0	0	0,00%		0,00%												
Cirurgia Dentária - Necroseções Especiais	1000			0	0	0,00%		0,00%			1000			0	0	0,00%		0,00%			1000			0	0	0,00%		0,00%			1000			0	0	0,00%		0,00%			1000			0	0	0,00%		0,00%			6000			0	0	0,00%		0,00%												
Cirurgia Dentária - Periodontia	250			0	0	0,00%		0,00%			250			0	0	0,00%		0,00%			250			0	0	0,00%		0,00%			250			0	0	0,00%		0,00%			250			0	0	0,00%		0,00%			10000			0	0	0,00%		0,00%												
TOTAL	1700			0	0	0,00%	0	0,00%			1700			0	0	0,00%	0	0,00%			1700			0	0	0,00%	0	0,00%			1700			0	0	0,00%	0	0,00%			1700			0	0	0,00%	10000			0	0	0,00%	853	8,53%		0	0	0,00%		0,00%										

CUIR

CENTRO INTEGRADO
DE INCLUSÃO E
REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO - PROCEDIMENTOS CEO II

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO
PARÁ

POR TODO O PARÁ

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

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS																											
	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	900			0	1812	1812	201,33%	57	6,33%	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	1812	1812	100,67%	57	3,17%
Cirurgião Dentista - Endodontia	1800			0	718	718	39,89%	229	12,72%	1800			0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600			0	718	718	19,94%	229	6,36%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	6000			0	5702	5702	95,03%	284	4,73%	6000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	12000			0	5702	5702	47,52%	284	2,37%
Cirurgião Dentista - Periodontia	1500			0	5592	5592	372,80%	283	18,87%	1500			0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000			0	5592	5592	186,40%	283	9,43%
TOTAL	10200			0	13824	13824	135,53%	853	8,36%	10200			0	0	0	0,00%	0	0,00%	20400			0	13824	13824	67,76%	853	4%

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	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	301	100	300	300	100	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	300	100	300	294	98	300	280	93	300	284	95	300	295	98	300	293	98	300	293	98
Reabilitação Visual	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100
Estimulação Precoce	100	75	75	100	83	83	100	89	89	100	95	95	100	91	91	100	95	95	100	95	95
TOTAL	1.000	975	98	1.000	977	98	1.000	969	97	1.000	979	98	1.000	987	99	1.000	988	99	1.000	988	99

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	293	98	300	0	0	300	293	98
Reabilitação Visual	150	150	100	150	0	0	150	150	100
Estimulação Precoce	100	95	95	100	0	0	100	95	95
TOTAL	1.000	988	99	1.000	0	0	1.000	988	99

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	301	100	300	300	100	300	298	99	300	298	99
TOTAL	300	293	98	300	279	93	300	290	97	300	301	100	300	300	100	300	298	99	300	298	99

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	298	99	300	0	0	300	298	99
TOTAL	300	298	99	300	0	0	300	298	99

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO																														MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT INTERNO																														GOVERNO DO PARÁ SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA FORA TODO O PAÍS				
CONTRATO 002/2017 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2024																																																																
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 CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISM O	% ABSENTEISM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISM O	% ABSENTEISM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISM O	% ABSENTEISM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISM O	% ABSENTEISM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISM O	% ABSENTEISM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISM O	% ABSENTEISM O																																		
Aparelhos Auditivos	30	30	100,00%	0	0,00%	30	26	86,67%	1	3%	30	31	103,33%	3	10,00%	30	30	100,00%	0	0,00%	30	33	110,00%	0	0,00%	30	30	100,00%	19	63,33%	180	180	100,00%	23	12,78%																													
Audiometria	300	142	47,33%	42	14,00%	300	129	43,00%	61	20,33%	300	114	38,00%	51	17,00%	300	143	47,67%	54	18,00%	300	109	36,33%	55	18,33%	300	171	57,00%	72	24,00%	1800	888	44,89%	335	18,61%																													
Bera	150	133	88,67%	38	25,33%	150	106	70,67%	34	22,67%	150	88	58,67%	33	22,00%	150	118	78,67%	36	24,00%	150	76	50,67%	44	29,33%	150	120	80,00%	57	38,00%	900	634	71,22%	242	26,89%																													
Densitometria Óssea	400	185	46,25%	153	38,25%	400	206	51,50%	136	34,00%	400	196	49,00%	142	35,50%	400	233	58,25%	123	30,75%	400	253	63,25%	112	28,00%	400	261	65,25%	150	37,50%	2400	1334	55,56%	816	34,00%																													
Ecocardiograma Adulto	150	84	56,00%	69	46,00%	150	54	36,00%	25	16,67%	150	123	82,00%	53	35,33%	150	81	54,00%	46	30,67%	150	102	68,00%	51	34,00%	150	96	64,00%	58	38,67%	900	540	60,00%	302	33,56%																													
Ecocardiograma Pediátrico	150	80	53,33%	48	32,00%	150	47	31,33%	36	24,00%	150	52	34,67%	28	18,67%	150	92	61,33%	53	35,33%	150	98	65,33%	36	24,00%	150	81	54,00%	58	38,67%	900	450	50,00%	259	28,78%																													
Electrocardiograma	400	137	34,25%	1	0,25%	400	170	42,50%	2	0,50%	400	181	45,25%	3	0,75%	400	205	51,25%	9	2,25%	400	221	55,25%	8	2,00%	400	211	52,75%	25	6,25%	2400	1125	46,88%	48	2,00%																													
Electroencefalograma	100	72	72,00%	65	65,00%	100	88	88,00%	50	50,00%	100	102	102,00%	51	51,00%	100	135	135,00%	52	52,00%	100	145	145,00%	65	65,00%	100	122	122,00%	103	103,00%	600	664	110,67%	386	64,33%																													
Electroneurografia	200	63	31,50%	56	28,00%	200	54	27,00%	46	23,00%	200	100	50,00%	56	28,00%	200	88	44,00%	60	30,00%	200	2	1,00%	85	42,50%	200	0	0,00%	72	36,00%	1200	307	25,58%	375	31,25%																													
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	150	57	38,00%	48	32,00%	150	0	0,00%	0	0,00%	150	0	0,00%	0	0,00%	150	0	0,00%	0	0,00%	150	64	42,67%	122	81,33%	150	67	44,67%	0	0,00%	900	188	20,89%	179	18,89%																													
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%																													
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%																													
Gesso Ortopédico	200	68	34,00%	13	6,50%	200	68	34,00%	7	3,50%	200	53	26,50%	15	7,50%	200	37	18,50%	13	6,50%	200	42	21,00%	8	4,00%	200	44	22,00%	7	3,50%	1200	312	26,00%	63	5,25%																													
Holter	200	90	45,00%	66	33,00%	200	79	39,50%	46	23,00%	200	99	49,50%	79	39,50%	200	50	25,00%	24	12,00%	200	78	39,00%	81	40,50%	200	123	61,50%	100	50,00%	1200	519	43,25%	396	33,00%																													
Implantometria	150	72	48,00%	0	0,00%	150	61	40,67%	0	0,00%	150	53	35,33%	0	0,00%	150	73	48,67%	0	0,00%	150	63	42,00%	0	0,00%	150	81	54,00%	0	0,00%	900	403	44,78%	0	0,00%																													
Mapa	200	125	62,50%	72	36,00%	200	102	51,00%	53	26,50%	200	99	49,50%	85	42,50%	200	60	30,00%	38	19,00%	200	90	45,00%	81	40,50%	200	130	65,00%	109	54,50%	1200	606	50,50%	438	36,50%																													
Mapeamento de Retina	20	4	20,00%	0	0,00%	20	9	45,00%	3	15,00%	20	10	50,00%	2	10,00%	20	3	15,00%	0	0,00%	20	3	15,00%	2	10,00%	20	5	25,00%	0	0,00%	120	34	28,33%	7	5,83%																													
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	358	79,56%	29	6,44%	450	328	72,89%	32	7,11%	450	288	64,00%	67	14,89%	450	357	79,33%	89	19,78%	450	331	73,56%	77	17,11%	450	385	85,56%	27	6,00%	2700	2047	75,81%	321	11,89%																													
Otossínoses Acústicas	150	40	26,67%	0	0,00%	150	40	26,67%	0	0,00%	150	24	16,00%	0	0,00%	150	31	20,67%	2	1,33%	150	25	16,67%	0	0,00%	150	22	14,67%	0	0,00%	900	182	20,22%	2	0,22%																													
Processamento Auditivo	30	0	0,00%	0	0,00%	30	0	0,00%	1	3,33%	30	2	6,67%	0	0,00%	30	2	6,67%	1	3,33%	30	4	13,33%	1	3,33%	30	1	3,33%	0	0,00%	180	9	5,00%	3	1,67%																													
Radiografia	1500	1066	71,07%	80	5,33%	1500	1168	77,87%	53	3,53%	1500	1148	76,53%	99	6,60%	1500	1241	82,73%	73	4,87%	1500	1461	97,40%	102	6,80%	1500	1361	90,73%	126	8,40%	9000	7445	82,72%	533	5,92%																													
Radiografia Odontológica	300	70	23,33%	1	0,33%	300	49	16,33%	1	0,33%	300	61	20,33%	0	0,00%	300	70	23,33%	1	0,33%	300	57	19,00%	0	0,00%	300	84	28,00%	3	1,00%	1800	391	21,72%	6	0,33%																													
Ultrassonografia Geral	500	251	50,20%	230	46,00%	500	171	34,20%	157	31,40%	500	190	38,00%	131	26,20%	500	279	55,80%	194	38,80%	500	279	55,80%	253	50,60%	500	247	49,40%	266	53,20%	3000	1417	47,23%	1231	41,03%																													
Ultrassonografia com Doppler	200	68	34,00%	49	24,50%	200	88	44,00%	10	5,00%	200	76	38,00%	18	9,00%	200	101	50,50%	11	5,50%	200	164	82,00%	37	18,50%	200	196	98,00%	86	43,00%	1200	603	50,25%	211	17,58%																													
Videolaringoscopia	100	35	35,00%	4	4,00%	100	43	43,00%	7	7,00%	100	37	37,00%	6	6,00%	100	45	45,00%	7	7,00%	100	29	29,00%	9	9,00%	100	57	57,00%	23	23,00%	600	246	41,00%	56	9,33%																													
	6230	3230	51,85%	1064	17,08%	6230	3086	49,53%	761	12,22%	6230	3127	50,19%	922	14,80%	6230	3474	55,76%	886	14,22%	6230	3729	59,86%	1229	19,73%	6230	3895	62,52%	1361	21,85%	36380	20541	56,46%	6223	17,13%																													

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA															
	1º SEMESTRE - 2024					2º - SEMESTRE - 2024					TOTAL ANUAL - 2024				
SADT	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	180	100,00%	23	12,78%	180	0	0,00%	0	0,00%	360	180	50,00%	23	6,39%
Audiometria	1800	808	44,89%	335	18,61%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	808	22,44%	335	9,31%
Bera	900	641	71,22%	242	26,89%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	641	35,61%	242	13,44%
Densitometria Óssea	2400	1334	55,58%	816	34,00%	2400	0	0,00%	0	0,00%	4800	1334	27,79%	816	17,00%
Ecocardiograma Adulto	900	540	60,00%	302	33,56%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	540	30,00%	302	16,78%
Ecocardiograma Pediátrico	900	450	50,00%	259	28,78%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	450	25,00%	259	14,39%
Eletrocardiograma	2400	1125	46,88%	48	2,00%	2400	0	0,00%	0	0,00%	4800	1125	23,44%	48	1,00%
Eletroencefalograma	600	664	110,67%	386	64,33%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	664	55,33%	386	32,17%
Eletroneuromiografia	1200	307	25,58%	375	31,25%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	307	12,79%	375	15,63%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	900	188	20,89%	170	18,89%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	188	10,44%	170	9,44%
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%	700	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%	700	0	0,00%	0	0,00%
Gesso Ortopédico	1200	312	26,00%	63	5,25%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	312	13,00%	63	2,63%
Holter	1200	519	43,25%	396	33,00%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	519	21,63%	396	16,50%
Imitanciometria	900	403	44,78%	0	0,00%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	403	22,39%	0	0,00%
Mapa	1200	606	50,50%	438	36,50%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	606	25,25%	438	18,25%
Mapeamento de Retina	120	34	28,33%	7	5,83%	120	0	0,00%	0	0,00%	240	34	14,17%	7	2,92%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	2700	2047	75,81%	321	11,89%	2700	0	0,00%	0	0,00%	5400	2047	37,91%	321	5,94%
Otoemissões Acústicas	900	182	20,22%	2	0,22%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	182	10,11%	2	0,11%
Processamento Auditivo	180	9	5,00%	3	1,67%	180	0	0,00%	0	0,00%	360	9	2,50%	3	0,83%
Radiografia	9000	7445	82,72%	533	5,92%	9000	0	0,00%	0	0,00%	18000	7445	41,36%	533	2,96%
Radiografia Odontológica	1800	391	21,72%	6	0,33%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	391	10,86%	6	0,17%
Ultrassonografia Geral	3000	1417	47,23%	1231	41,03%	3000	0	0,00%	0	0,00%	6000	1417	23,62%	1231	20,52%
Ultrassonografia com Doppler	1200	693	57,75%	211	17,58%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	693	28,88%	211	8,79%
Videolaringoscopia	600	246	41,00%	56	9,33%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	246	20,50%	56	4,67%
	36380	20541	56,46%	6223	17,11%	37380	0	0,00%	0	0,00%	73760	20541	27,85%	6223	8,44%

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA																					
	JANEIRO/2024			FEVEREIRO/2024			MARÇO/2024			ABRIL/2024			MAIO/2024			JUNHO/2024			1º SEMESTRE - 2024		
SADT EXTERNO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	3000	3462	115,40%	3000	2844	94,80%	3000	2232	74,40%	3000	2636	87,87%	3000	3436	114,53%	3000	3735	124,50%	18000	18345	101,92%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	50	40	80,00%	50	21	42,00%	50	9	18,00%	50	12	24,00%	50	27	54,00%	50	36	72,00%	300	145	48,33%
Cintilografia Ossea	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	6	0	0,00%
Colonoscopia	40	28	70,00%	40	19	47,50%	40	24	60,00%	40	22	55,00%	40	19	47,50%	40	29	72,50%	240	141	58,75%
Endoscopia Digestiva alta	250	99	39,60%	250	111	44,40%	250	136	54,40%	250	146	58,40%	250	105	42,00%	250	166	66,40%	1500	763	50,87%
PET - CT	1	1	100,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	6	1	16,67%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	30	10	33,33%	30	5	16,67%	30	4	13,33%	30	10	33,33%	30	6	20,00%	30	3	10,00%	180	38	21,11%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	50	65	130,00%	50	66	132,00%	50	63	126,00%	50	84	168,00%	50	95	190,00%	50	93	186,00%	300	466	155,33%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	50	24	48,00%	50	42	84,00%	50	53	106,00%	50	27	54,00%	50	55	110,00%	50	41	82,00%	300	242	80,67%
Tomografia Computadorizada	50	55	110,00%	50	46	92,00%	50	38	76,00%	50	60	120,00%	50	41	82,00%	50	52	104,00%	300	292	97,33%
TOTAL	3522	3784	107,44%	3522	3154	89,55%	3522	2559	72,66%	3522	2997	85,09%	3522	3784	107,44%	3522	4155	117,97%	21132	20433	96,69%

SADT EXTERNO	JULHO/2024			AGOSTO/2024			SETEMBRO/2024			OUTUBRO/2024			NOVEMBRO/2024			DEZEMBRO/2024			1º SEMESTRE - 2024		
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	3000		0,00%	3000		0,00%	3000		0,00%	3000		0,00%	3000		0,00%	3000		0,00%	18000	0	0,00%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	0	0,00%
Cintilografia Ossea	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	6	0	0,00%
Colonoscopia	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	240	0	0,00%
Endoscopia Digestiva alta	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	1500	0	0,00%
PET - CT	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	6	0	0,00%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	30		0,00%	30		0,00%	30		0,00%	30		0,00%	30		0,00%	30		0,00%	180	0	0,00%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	0	0,00%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	0	0,00%
Tomografia Computadorizada	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	0	0,00%
TOTAL	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	21132	0	0,00%

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA									
	1º SEMESTRE - 2024			2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL - 2024		
SADT	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	18000	18345	101,92%	18000	0	0,00%	36000	18345	50,96%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	300	145	48,33%	300	0	0,00%	600	145	24,17%
Cintilografia Ossea	6	0	0,00%	6	0	0,00%	12	0	0,00%
Colonoscopia	240	141	58,75%	240	0	0,00%	480	141	29,38%
Endoscopia Digestiva alta	1500	763	50,87%	1500	0	0,00%	3000	763	25,43%
PET - CT	6	1	16,67%	6	0	0,00%	12	1	8,33%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	180	38	21,11%	180	0	0,00%	360	38	10,56%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	300	466	155,33%	300	0	0,00%	600	466	77,67%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	300	242	80,67%	300	0	0,00%	600	242	40,33%
Tomografia Computadorizada	300	292	97,33%	300	0	0,00%	600	292	48,67%
TOTAL	21132	20433	96,69%	21132	0	0,00%	42264	20433	48,35%

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	224	1	300	252	1	300	250	1	300	250	83
TOTAL	300	13	0	300	151	1	300	213	1	300	224	1	300	252	1	300	250	1	300	250	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	250	83	300	0	0	300	250	83
TOTAL	300	250	1	300	0	0	300	250	83

[illegible]

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

CONSULTAS MÉDICAS

	1º SEMESTRE - 2024								2º SEMESTRE - 2024								TOTAL ANUAL - 2024										
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO
Clinício Geral (Para diagnóstico de transtornos de Neurologia Clínica Adulto>13 anos)	300			82	110	192	64,00%	47	15,67%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			82	110	192	32,00%	47	7,83%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com Especialidade	300			126	77	203	67,67%	28	9,33%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			126	77	203	33,83%	28	4,67%
Pediatria	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%
Psiquiatria	300			87	78	165	55,00%	76	25,33%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			87	78	165	27,50%	76	12,67%
TOTAL	2700	-		660	478	1138	42,15%	245	9,07%	2700	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	5400	-		660	478	1138	21,07%	245	4,54%

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: ABRIL, MAIO e JUNHO/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 abril, maio e junho de 2024 relacionadas à Comissão de Revisão de Prontuários	7
8. Cronograma de reunião	10
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 10/05/2024, 10/06/2024 e 09/07/2024.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

- Verificação de liberação de perfis para acesso à Aba confidências no sistema TASY;
- Ações para a validação da assinatura digital para médicos da telemedicina.
- Revisão da metodologia de avaliação de prontuário.
- Revisão do Siglário e monitoramento da adesão.
- Reforço sobre a documentação necessária para abertura dos atendimentos.
- Construção da instrução de trabalho para a comissão.
- Inclusão do Boletim Anestésico e nota clínica
- 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.
- Intensificação da Auditoria Concorrente.

Ações desenvolvidas no Trimestre abril, maio e junho 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.

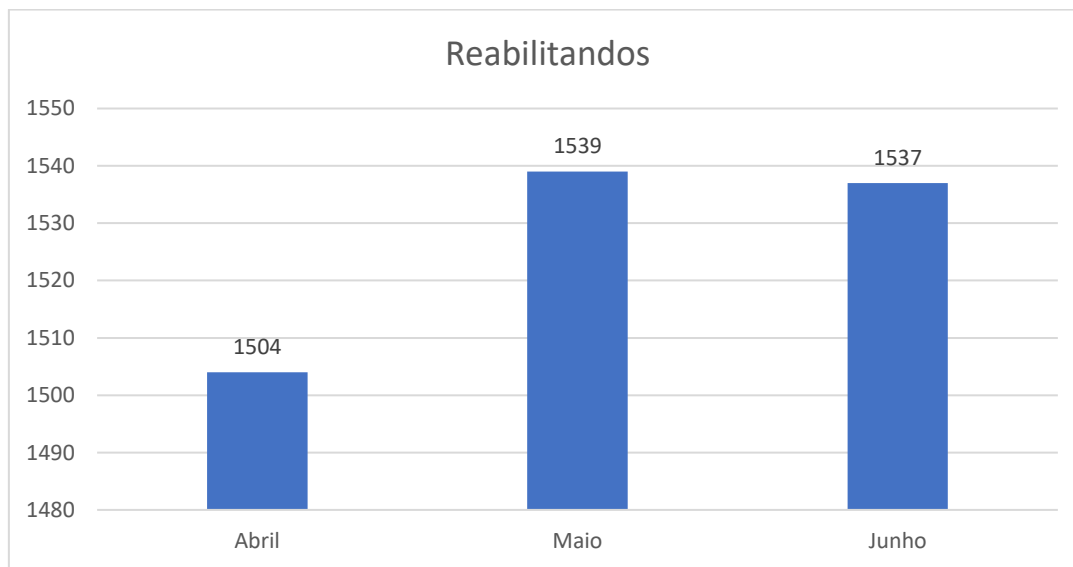
RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2024

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.

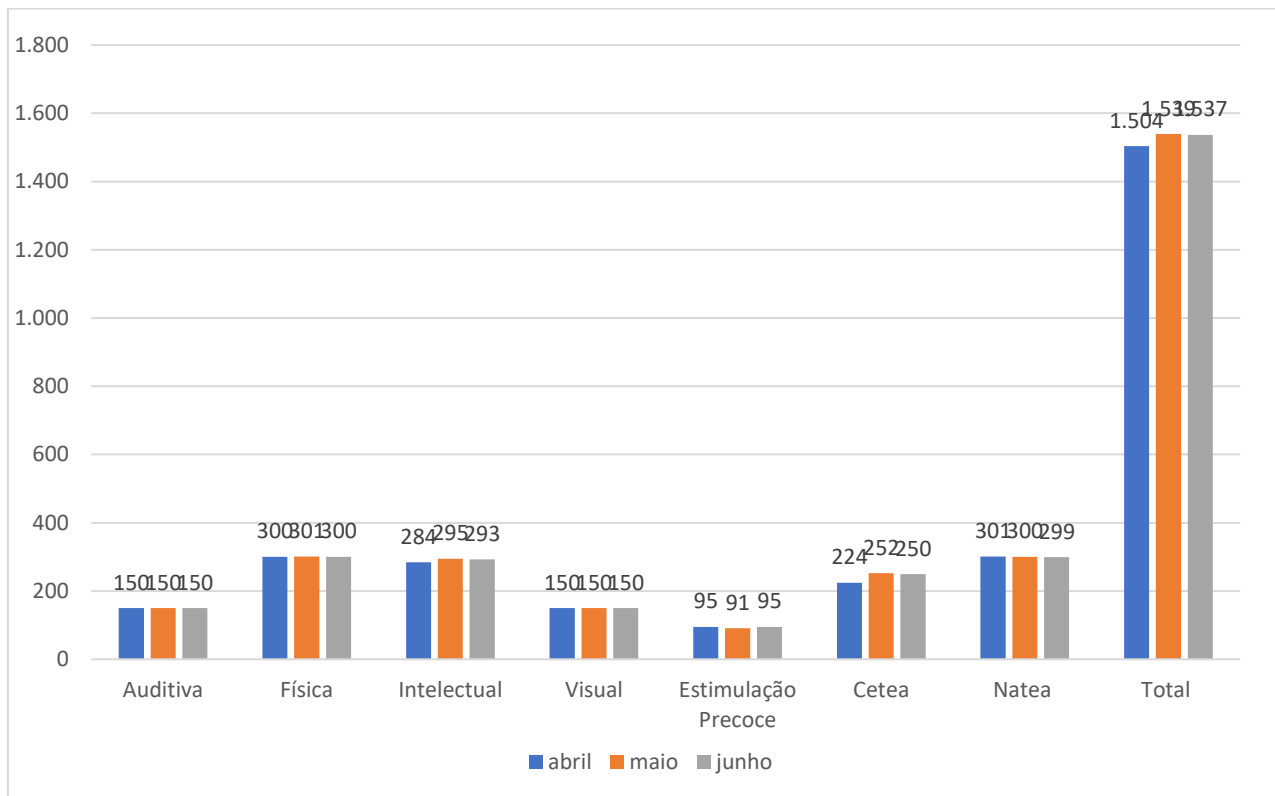
Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre abril, maio e junho de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (abril, maio e junho de 2024) totalizaram usuários ativos **1537** e usuários inativos **92**, totalizando **1629** reabilitando.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em abril, maio e junho de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **509** prontuários, sendo **456** de reabilitandos e **53** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Abril	Maio	Junho
Prontuários auditados	163	165	181
Reabilitando	150	153	153
Altas	13	12	28

Foram realizadas **258** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Abril	Maio	Junho
Número	55	107	96

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

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

Figura 3 : Escore de avaliação de auditoria de prontuário.

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

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

Figura 4: Número de prontuários auditados no Trimestre abril, maio e junho de 2024.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Ótimo	136	115	138	389	76,4
Bom	25	50	37	112	22,0
Razoável	2	0	6	8	1,6
Péssimo	0	0	0	0	0,0
Total	163	165	181	509	100,00

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 05/08/2024 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de abril, maio e junho de 2024.

	Abril	Maio	Junho
Consulta Médica	4430	4079	4195
Consulta Não Médica	1590	1542	1553
SADT	6471	7513	8050
Reabilitação	20564	17242	19542
CEO II	2681	2122	2299
Oficina	87	65	65
Total	35823	32563	35704

CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre abril, maio e junho de 2024 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **98,4 %** 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.



Fabrícia 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: 10 / 05 /2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 11 h	Nº Ata: 76
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	Fabricia 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	Alexsandro Favacho (Coordenador da T.I.)
09	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	10	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial);
Ausente (s):		Priscila Ferro (Coordenadora Assistencial); Mariane Moraes (Coordenadora Carleto); Angla Branco (Enfermeira Assistencial).	
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.	Alexsandro Favacho (Coordenador T.I.)	/ /
• Endereço eletrônico o qual possibilite a pesquisa para certificação de veracidade do documento de telemedicina com assinatura digital.	Alexsandro Favacho (Coordenador T.I.)	
• Dados da auditoria da cirurgia segura do mês de Abril	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às 11h, enfermeira Cinthia iniciou a reunião com leitura da ATA anterior.

1º Pauta: Quanto aos marcadores de identificação segura (nome completo do usuário, nome completo da mãe e data de nascimento) constarem na agenda, repassado ao coordenador da T.I., que todos os acessos devem constar os 3 marcadores, demanda urgente.

2º Pauta: Maria do Carmo (diretora assistencial) ressalta que os recepcionistas devem sempre atualizar o contato telefônico do usuário na abertura do atendimento para ajudar no contato com os usuários e responsáveis.

3º Pauta: Enfa Cinthia informa que ficou pendente da reunião anterior o envio da instrução de trabalho de avaliação de prontuários, para ser validada e apontado pontos de melhorias pelos membros da comissão.

4º Pauta: Foram informados que serão realizadas campanhas sobre as ROP's, integrando a comissão de prontuário, comissão de segurança do paciente, sugerindo ações conjuntas para abordagem da equipe, inicialmente sugeriu-se realizar uma reunião das comissões por mês.

5º Pauta: Sugeriu-se a inclusão da Samily (coordenadora assistencial do CETEA) como membro da Comissão de revisão de prontuário.

6º Pauta: Informado a realização da reunião entre os responsáveis pelos setores envolvidos na entrega de nota clínica para ajustes de não conformidade, sendo ajustado alguns pontos como: recepção realizará o cancelamento dos atendimentos gerados porém não foram realizados e toda sexta-feira o SPP vai encaminhar por e-mail o levantamento de pendências da semana anterior, seguindo os prazos de faturamento.

7ª Pauta: Apresentado dados da auditoria do mês de Abril. Totalizou-se 1504 usuários em reabilitação, sendo 979 CER IV, 301 NATEA e 224 CETEA, foram auditados 150 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (98 CER IV, 30 NATEA e 22 CETEA), com 13 prontuários de alta. Continuou dizendo que 161 prontuários ficaram conformes, sendo 136 com conceito ótimo, 25 com conceito bom e 2 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 98,77%. Reunião finalizada as 11:50h.

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.	Coordenador Alexsandro TI	/ /
Distribuição de prontuários para os membros da comissão para	Cinthia Araújo	

 CIIR CENTRO INTEGRADO DE RECLUSÃO 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 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 10 / 06 /2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 11:10 h	Nº Ata: 77
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	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)
07	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial)	08	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)
09		10	
Ausente (s):		Mariane Moraes (Coordenadora Carleto); Maria do Carmo (Diretora assistencial); Layre Viana (Enfermeira Gestão de acesso); Heloana Mendes (Supervisora recepção); Marcelle Miranda Fernandes.	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
• Incluir Family (coordenadora assistencial do CETEA) como membro da Comissão de revisão de prontuário.	Cinthia	Proxima reunião
• instrução de trabalho de avaliação de prontuários, pelos membros da comissão.	Cinthia	
• Viabilizar os 3 marcadores nas agendas.		

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às 11:10 h, enfermeira Cinthia iniciou a reunião com leitura da ATA anterior.

1º Pauta: Quanto aos marcadores de identificação segura (nome completo do usuário, nome completo da mãe e data de nascimento) constarem na agenda. Coordendora da TI Alexandro Favacho informa que entrou em contato com a Philips, a qual informou que não é possível colocar marcadores, pauta ficará suspensa no momento

2º Pauta:Enfa Cinthia informa que exames solicitados em documentos fora do formato APAC (receituários, ou documento da instituição solicitante), poderá ser recebido e ressalta que só existem dois exames específicos dentro da tabela do SUS que é obrigado a faturar em APAC, mas não é ofertado na instituição, e informa que é de responsabilidade da recepção verificação de documentação, por isso foi repassado o treinamento somente para recepção. A enfermagem verificará os dados corretos.

3º Pauta: Segue pendente a instrução de trabalho de avaliação de prontuários, para ser validada e apontado pontos de melhorias pelos membros da comissão. Dra Fabricia sugeriu extra para que possa ser realizado o levantamento, no entanto, enfa Cinthia informa que conseguirá da seguimento no processo conforme reorganização.

4º Pauta: Campanhas sobre as ROP's, integrando a comissão de prontuário, comissão de segurança do paciente, sugerindo ações conjuntas para abordagem da equipe, sugerido trabalho visual, treinamento para os membros das comissões.

5ª Pauta: Realizado o ajuste após a entrada do administrativo sobre os setores envolvidos na entrega de nota clínica para ajustes de não conformidade, sendo ajustado alguns pontos como: recepção realizará o cancelamento dos atendimentos gerados porém não foram realizados. Enfa Cinthia informa que ficou bem alinhado e houve redução em pendências e causando pouco impacto. Vanessa, informa que o mês de julho alguns usuários solicitam férias, e será repassado a recepção para que nem seja aberto atendimento. Enfa cinthia ressalta a melhora na comunicação com o levantamento semanal.

06ª Pauta: Referente ao boletim anestésico, será verificado se exigirá os dois documentos de Boletim anestésico e Nota clínica, Coordenador da TI informa que verificará a possibilidade de inserir no sistema.

7ª Pauta: Apresentado dados da auditoria do mês de Abril. Totalizou-se 1539 usuários em reabilitação, sendo 987 CER IV, 300 NATEA e 252 CETEA, foram auditados 165 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (98 CER IV, 30 NATEA e 25 CETEA), com 12 prontuários de alta. Continuou dizendo que 165 prontuários ficaram conformes, sendo 115 com conceito ótimo, 50 com conceito bom por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 100%. Reunião finalizada as 12:05h.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
Verificar a possibilidade de inserir boletim anestésico no sistema	Coordenador	/ /

 CENTRO INTEGRADO DE ANÁLISE E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			 GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 005	Página 1 de 1	

Nome do Evento: <u>Reunião Ordinária da CRP.</u>					
Conteúdo:					
Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:					
Público alvo: <u>membros da CRP.</u>					Data:
Horário: Início: <u>11:40</u> Término: <u>12:05</u>		Local: <u>Sala de reuniões</u>		Carga horária total:	
Facilitador(es): <u>Cinthia Araújo</u>					
Setor do Facilitador: <u>SPP</u>			Função do Facilitador: <u>Eng.ª Auditora</u>		
Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	854	Silvinne Nalane Baia da Silva	Ambulatorio	Coord.	Silvinne
2	247	Bruno Cruz de Lencastre	CERIV	Coord.	Bruno
3	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord.	Vanessa
4		Roberto de Almeida		Coord. Técnico	Roberto
5	430	Karine L. Jesus	POSO	Coord.	Karine
6	914	Alexsandro Costa Tralongo	TI	COORD	Alexsandro
7	784	Angela Rocha Branco	Assistência	Enf.	Angela
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: _____


Cinthia Suelton Araújo da Costa
COREN/PA-281807-ENF

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Identificador de autenticação: 46bcfdb4-0e4b-4fb5-b6c2-5948cf82b629

Nº do Protocolo: 2024/2266169

Anexo/Sequencial: 2

Assinatura do Responsável pelo evento

Página 9 de 292

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

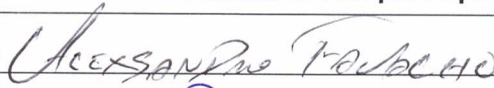
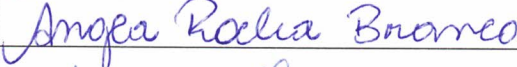
INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09/07/2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 15:10 h	Nº Ata: 78
Setor Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Pauta(s) da Reunião: - Leitura da ata anterior - Verificação das ações pendentes; - Assuntos Gerais - Resultados da Auditoria			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.)	02	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)
03	Aline Sampaio (Supervisora de atendimento)	04	Brena Santos (Enfermeira SCIH)
05	Fabricia Maciel (Diretora Técnica)	06	Heloana Mendes (Supervisora Apoio)
07	Jusciely Machado (Gerente Administrativa Financeira)	08	Layre Viana (Enfermeira gestão de acesso)
09	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	10	Samilly Batista (Coordenadora Assistencial CETEA)
11	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	12	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial)
13	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)		
Ausente (s):		Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV); Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora); Mariane Moraes (Coordenadora Carleto); Marcelle Miranda Fernandes.	
Convidados ou Externos (se houver):		Brena Santos (Enfermeira SCIH).	

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
• Instrução de trabalho de avaliação de prontuários, pelos membros da comissão.	Cinthia Araujo (Enfermeira Auditora)	Proxima Reunião
• Inserção do boletim anestésico no sistema tasy	Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.)	Proxima reunião
• Campanhas sobre as ROP's, integrando a comissão de prontuário, comissão de segurança do paciente	Cinthia Araujo (Enfermeira Auditora)	Proxima reunião

DESENVOLVIMENTO DA ATA
A reunião teve início às quinze e dez, enfermeira Brena Santos, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta segue pendente a instrução de trabalho de avaliação de prontuários, para ser validada e apontado pontos de melhorias pelos membros da comissão. Segunda pauta, referente ao boletim anestésico para inserir no sistema, Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.) informa que cobrará novamente a empresa sobre essa questão e verificará a possibilidade. Terceira pauta sobre entrada da Samilly Batista, Aline Sampaio e Jusciely Machado na comissão e será repassado o termo de sigilo para que as mesmas possam assinar, anunciado também a saída da Heloana devido mudança de setor, e saída da Marcele Miranda, com isso, a comissão ficará no aguardo da indicação de novo membro que esteja afrente do CEO II, para torna-se membro efetivo da comissão. Quarta pauta apresentado dados da auditoria do mês de junho. Totalizou-se 1537 usuários em reabilitação, sendo 987 CER IV, 300 NATEA e 252 CETEA, foram auditados 153 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (98 CER IV, 30 NATEA e 25 CETEA), com 28 prontuários de alta. Continuou dizendo que 175 prontuários ficaram conformes, sendo 138 com conceito ótimo, 37 com conceito bom e 06 com conceito razoavel por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 96,69%. Reunião finalizada as quinze e trinta e oito.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
Indicação de novo membro que esteja afrente do CEO II para compor a comissão	Dra Fabricia	Em aberto

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Alexsandro Costa Favacho	
02	Angla Rocha Branco	
03	Aline de Oliveira Sampaio	

04	Brena Pereira dos Santos	Brena Pereira dos Santos
05	Fabricia Dias Maciel	Fabricia Dias Maciel
06	Heloana Gleice da Silva Mendes	* Heloana Gleice da S. Mendes
07	Jusciely Pereira Machado Machado	Jusciely Pereira Machado
08	Karine Ximendes Vericio	Karine X. Vericio
09	Layre Ellem S. Viana	Layre Viana
10	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo da Silva Freitas
11	Samilly Santos Batista	Samilly Santos Batista
12	Silinne Nalane da Silva Baia	Silinne Nalane Baia da Silva
13	Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins Teixeira
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		Brena Santos

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: ABRIL - MAIO - JUNHO/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. Louise Canto Covre – 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
- 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
- Denise Moraes – Arte e Cultura – Membro
- Emily Paes – Tec. De Enfermagem - Membro
- Ayrton Castilho – Coordenador Carleto – Membro
- Silinne Nalane – Enfermeira – Membro
- Aline de Oliveira Sampaio – Membro
- Samilly Santos Batista - 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 abril a junho 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/2024.

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, 03 casos de conjuntivite e 04 casos de pediculose em 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.

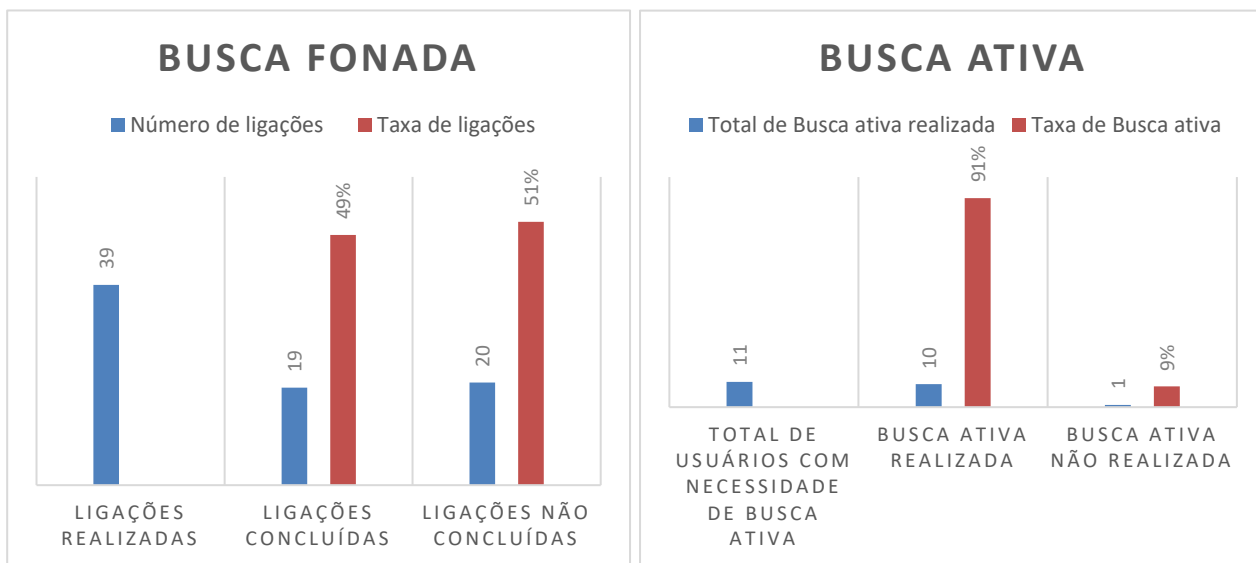
Realizou-se a tentativa de contato por telefone (busca fonada) com todos os usuários submetidos a cirurgias odontológicas com 48h após a realização do procedimento. As cirurgias que forem realizadas no fim do mês, serão contabilizados em relatório do mês posterior.

No trimestre analisado, totalizou-se 39 ligações, das ligações realizadas 20 (51%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 19 (49%) foram contatados onde nenhum dos casos apresentava sinais de ISC em cirurgias odontológicas.

Diante da dificuldade de contatar os usuários por meio da busca fonada, será realizado a busca ativa dos usuários que não houve o contato telefônico por meio do monitoramento destes usuários no retorno à unidade em ambulatório. Estes dados serão compilados através de rastreio relatado em nota clínica onde o profissional dentista evidencia a ocorrência de possíveis intercorrências que sejam sugestivas de infecção pós cirurgia.

Do total de 11 usuários com necessidade de realização de busca ativa, 10 (91%) foram realizados com efetividade, não apresentando nenhuma intercorrência em pós cirurgia, e/ou sinais de infecção durante avaliação do local da cirurgia. Houve 01 (9%) usuários que não houve a realização de busca ativa devido não ter comparecido a avaliação na data programada de retorno.

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



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

2.1.3 Doenças de notificação compulsórias³⁹

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	RESULTADO
Abril	17/04/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostras na piscina pequena 02 amostras na piscina grande 04 amostras CME 02 amostra no CEO 02 amostra no bebedouro bloco D	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
Maio	21/05/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostra na piscina pequena 02 amostra na piscina grande 04 amostras CME 01 amostra no CEO 01 amostra no bebedouro bloco C.	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
Junho	18/06/2024	(Microbiológica) 01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras CME, 01 amostras no CEO 01 amostras no bebedouro Bloco B.	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

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.

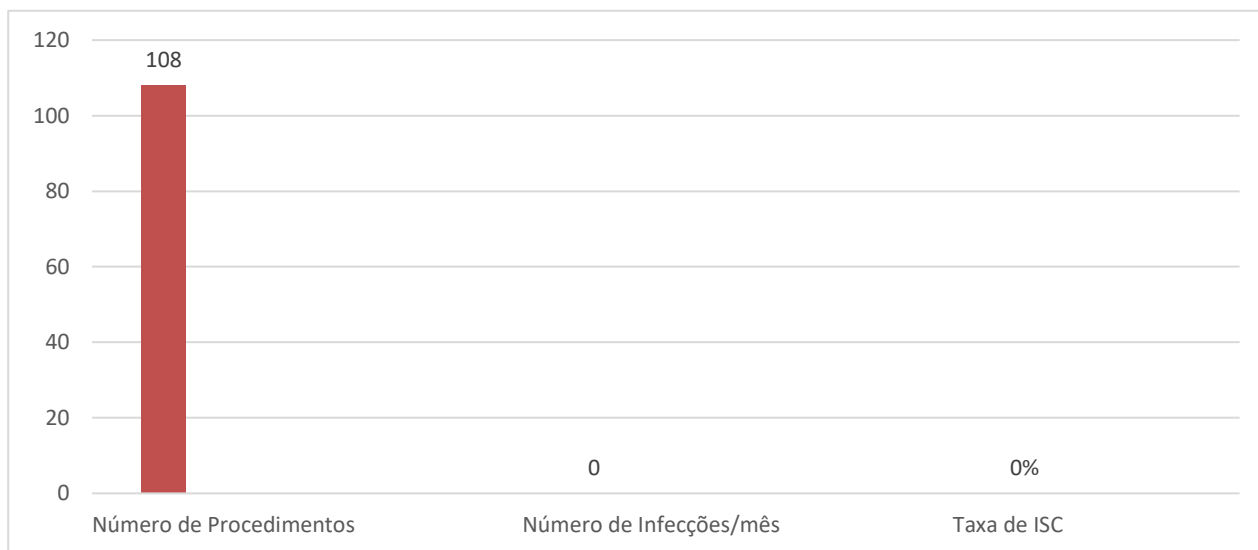
Meses	Número de Cirurgias	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Abril	37	00
Maio	28	00
Junho	43	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de abril a junho foram realizadas 108 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

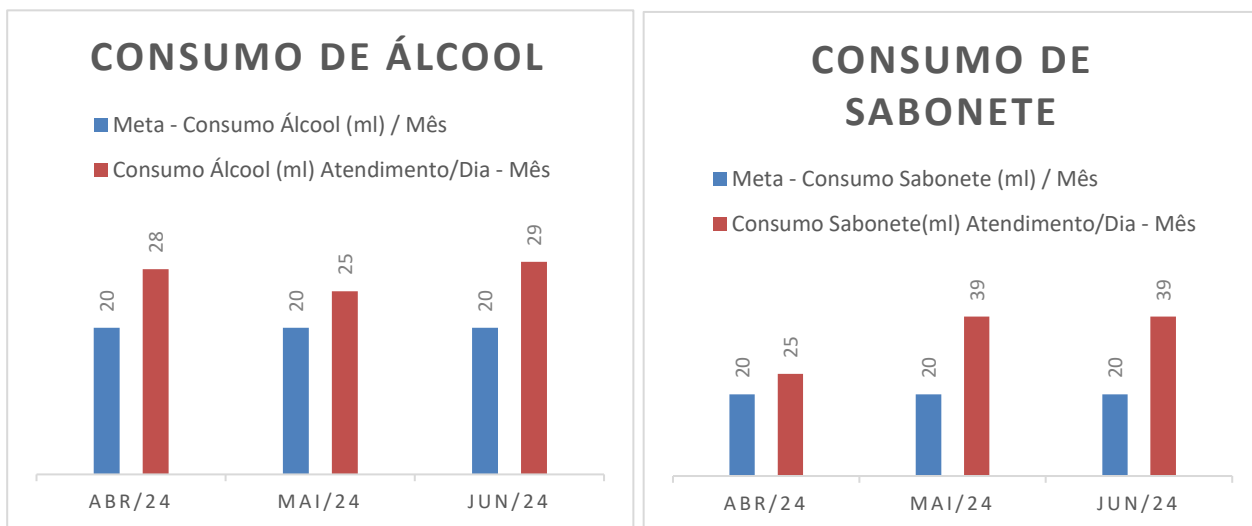
A infecção relacionada à assistência à saúde é objeto de grande preocupação dos serviços de saúde médicos e odontológicos, públicos e privados, sendo que a infecção da ferida cirúrgica está diretamente relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após 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 39.200ml de consumo total de álcool utilizado no mês de abril, totalizando 28ml considerando o número de 1.388 atendimento-dia no referido mês. Em maio, o valor total de consumo de álcool foi de 22.400ml, totalizando 25ml considerando o número de 914 atendimentos-dia realizados no mês. Já em junho, o valor total de consumo de álcool foi de 28.000ml, totalizando 29ml considerando o número de 958 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 abril conforme a utilização de 35.200ml de consumo total no mês, considerando o valor de 1.388 atendimento-dia, tendo como resultado o consumo final de sabonete de 25ml. No mês de maio, obtivemos o consumo total de utilização de sabonete de 36.000ml, considerando o número de 914 atendimentos-dia realizados no referido mês, obtendo o consumo de sabonete no mês de fevereiro de 39ml. Já em junho, o valor total de consumo de sabonete foi de 37.600ml, totalizando 39ml considerando o número de 958 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 abril a junho de 2024.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Abril	4.657
	Maio	4.289
	Junho	4.418
SADT	Abril	3.474
	Maio	3.729
	Junho	3.895
Usuários CEO	Abril	390
	Maio	381
	Junho	324
Reabilitação (CER IV, NATEA e CETEA)	Abril	NATEA: 4.713 CER IV: 11.216 CETEA: 4.635
	Maio	NATEA: 4.494 CER IV: 7.841 CETEA: 4.907
	Junho	NATEA: 4.052 CER IV: 10.417 CETEA: 5.073
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Abril	807
	Maio	771
	Junho	756
Total de atendimento/trimestre (30.535 + 19.197 + 19.157)		68.889
Total de Atendimento/dia (68.889/64)		1.076

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
Campanha de Higienização das Mãos	Todos os colaboradores

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
Abril	10/04/2024
Maio	11/05/2024
Junho	11/06/2024

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.

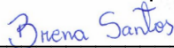
Ribeiro Filho N, Fernandes AT, Lacerda RA. Infecção do sítio cirúrgico In: Lacerda RA. Controle de infecção em centro cirúrgico: fatos, mitos e controvérsias. São Paulo: Atheneu; 2003. p. 69-133.

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: 08/05/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 14:05	Nº Ata: 75
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: - Apresentação dos indicadores SCIH - Realização da Análise da qualidade do ar nos setores críticos da unidade - Campanha de Higienização das Mãos - Atualização de membros da CCIH - Datas e equipes definidas da Campanha de Higienização das Mãos			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Aline de Oliveira Sampaio – (Supervisor adm.)	09	Heloana Gleyce da Silva Mendes – (Supervisora Apoio)
02	Aline Sayuri Shinomiya – (Cirurgiã Destista)	10	Juarez Marques da Silva Filho – (Téc. em Seg. do Trab.)
03	Ayrton Siqueira Castilho – (Coordenador Carleto)	11	Karine Ximendes Vericio – (Coordenadora NQSP)
04	Brena Pereira dos Santos – (Enfermeira SCIH)	12	Maria do Carmo da Silva Freitas – (Dir. Assistencial)
05	Bruno Cruz da Silva – (Coord. Assistencial)	13	Samilly Santos Batista – (Coordenadora CETEA)
06	Denise Sousa Moraes – (Bibliotecária)	14	Silinne Nalane Baia da Silva – (Enfermeira)
07	Emily Costa Paes – (Téc. de Enfermagem)	15	Telma Lucia Araujo Ferreira – (Farmacêutica)
08	Fabricia Dias Maciel – (Diretora Clínica)	16	Vanessa Martins Teixeira – Coordenadora NATEA)
Ausente (s):		Angla Rocha Branco – (Enfermeira CME)	
		Everton Luis Freitas Wanzeler – (Enfermeiro NEP)	
		Fabrizio Barros – (Supervisor SHL)	
		Marcele Miranda Fernandes – (Sup. CEO II)	
		Priscila dos Santos Ferro Nascimento – (Coordenador Assistencial)	
		Rejane Xavier Soares Gomes – (Diretora Executiva)	
		Tatiana Rocha Silva – (Supervisora Oficina)	
Convidados ou Externos (se houver):		Aline Sayuri Shinomiya – (Cirurgiã Destista)	

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

DESENVOLVIMENTO DA ATA

Desenvolvimento: Ao oitavo dia do mês de maio de dois mil e vinte e quatro, às quatoze hora, 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 abril de dois mil e vinte e quatro, Brena apresentou os novos membros da comissão (CCIH), a colaboradora Aline de Oliveira Sampaio (Supervisora), a Telma Lúcia Araújo Ferreira (farmacêutica) sendo nomeada como segunda secretária da CCIH. Brena reforçou sobre a prática de análise da água o qual é realizado de forma microbiologica/mensal e fisico quimica/bimestral realizada nos respectivos pontos: piscinas (grande e pequena), CEO II e CME, reforçando que as informações serão apresentadas em reunião, bem como o envio dos laudos está sendo realizado via email aos responsáveis, sendo realizado a impressão apenas do laudo referente a CME, para arquivamento no setor. Brena reforça ainda que é importante os responsáveis ao receberem os laudos, terem ciência quanto aos resultados, como também, realizarem o arquivamento dos mesmos para controle e apresentação quando solicitados em visitas de acreditação e/ou vigilância. 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 nesse mês de maio. Maria (Diretora Assistencial) reforça que é importante todos estarem bem instruídos para que esta prática seja desenvolvida com maturidade e ética. Brena reforça a informação sobre a ornamentação. 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. Foi definido os membros que irão dar o apoio no auditório na realização do evento. Brena conduziu a formação das equipes do dia 15/05/2024 manhã Juarez e Telma, tarde Vanessa e Emilly, dia 16/05/2024 manhã Bruno, Silinne e Ayrton, dia 17/05/2027 será no CETEA. Brena solicitou umas ideias para a realização do evento da campanha de higienização das mãos. Sobre a qualidade do ar, Brena informa que a demanda foi realizada, sob a responsabilidade da Heloana, o qual será realiada de forma quadrimestral nos setores da CME e sala cirurgica oral. Brena pontuou sobre a ocorrência de consumo de alimentos no CETEA pelos responsáveis dos usuários em locais não apropriados, o qual no dia ocorrido foi realizado orientações aos responsáveis dos usuários, Samilly reforça que foi orientado também os colaboraadores quanto a proibição de consumo de alimentos no local, visto a unidade não dispor de local adequado. Brena reforça ainda que foi realizado orientação com os porteiros para que seja realizada a triagem na entrada, já sendo orientados a não adentrarem na unidade com alimentos. Brena e Samilly pontuam que serão realizadas novas orientações pelo SCIH com os responsáveis, o qual será agendado em outro momento. Maria (Diretora Assistencial) reforça que é importante fazer orientações documentadas (com lista de presença) sobre doenças infectocontagiosas com os enfermeiros novatos para que não haja dúvidas. Sem mais a reunião encerrou as quinze horas.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Campanha de Higienização das Mãos	Membros CCIH	15/05 a 17/05

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de O. Sampaio
02	Aline Sayuri Shinomiya	Aline Sayuri Shinomiya
03	Ayrton Siqueira Castilho	Ayrton Siqueira Castilho
04	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz
05	Denise Sousa Morais	Denise D. Morais
06	Emily Costa Paes	EMILY COSTA PAES
07	Fabricia Dias Maciel	Fabricia Dias Maciel
08	Heloana Gleyce da Silva Mendes	Heloana Gleyce da Silva Mendes
09	Juarez Marques da Silva Filho	JUAREZ MARQUES DA SILVA FILHO
10	Karine Ximendes Vericio	Karine X. Vericio
11	Leisson Domingues Pinheiro	Leisson D. Pinheiro
12	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo da Silva Freitas
13	Telma Lucia Araujo Ferreira	Telma Araujo
14	Samilly Santos Batista	Samilly Batista
15	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane Baia da Silva
16	Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		Brena Santos

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião: 11/06/2024

Local: Sala de Reunião

Hora: 10:00

Nº Ata: 76

Setor Responsável: SCIH

Pauta(s) da Reunião:

- Apresentação dos indicadores SCIH
- Finalização da Campanha de Higienização das Mãos
- Atualização de membros da CCIH
- Realização de checklist do protocolo de higienização das mãos

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Angla Rocha Branco – (Enfermeira CME)	09	Juarez Marques da Silva Filho – (Téc. em Seg. do Trab.)
02	Brena Pereira dos Santos – (Enfermeira SCIH)	10	Marcele Miranda Fernandes – (Sup. CEO II)
03	Bruno Cruz da Silva – (Coord. Assistencial)	11	Maria do Carmo da Silva Freitas – (Dir. Assistencial)
04	Denise Sousa Moraes – (Bibliotecária)	12	Rejane Xavier Soares Gomes – (Diretora Executiva)
05	Edmylla Francielle dos S. Silva – (Superv. Carleto)	13	Silinne Nalane Baia da Silva – (Enfermeira)
06	Everton Luis Freitas Wanzeler – (Enfermeiro NEP)	14	Tatiana Rocha Silva – (Supervisora Oficina)
07	Fabrizio Barros – (Supervisor SHL)	15	Vanessa Martins Teixeira – (Coordenadora NATEA)
08	Heloana Gleyce da Silva Mendes – (Superv. Apoio)	16	
Ausente (s):		Aline de Oliveira Sampaio – (Supervisor Adm.)	
		Ayrton Siqueira Castilho – (Coordenador Carleto)	
		Emily Costa Paes – (Téc. de Enfermagem)	
		Fabricia Dias Maciel – (Diretora Clínica)	
		Karine Ximendes Vericio – (Coordenadora NQSP)	
		Samilly Santos Batista – (Coordenadora CETEA)	
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 décimo dia do mês de junho de dois mil e vinte e quatro, às dez horas, iniciou-se a reunião da comissão de controle de infecção hospitalar na sala de reunião. A reunião foi iniciada pela presidente Brena dos Santos (Enfermeira do SCIH) lendo a ATA 75 anterior e após apresentou os dados referentes ao mês de maio de dois mil e vinte e quatro, Brena informou que o treinamento e campanha da higienização das mãos que estava como ação futura foi finalizada com sucesso no CIIR e CETEA e agradeceu pelo apoio de todos da comissão pelo empenho que tiveram durante o treinamento e campanha da higienização das mãos, Brena solicitou que haja empenho maior sobre as auditorias do protocolo de higienização das mãos utilizando o checklist pois o quantitativo realizado está bem reduzido, devendo ser uma rotina de todos os membros, conforme já havia sido orientados anteriormente, e a entrega pode ser diária ou semanal ao SCIH, para que seja realizado a alimentação de planilha de controle. Brena informou que não recebeu em tempo hábil as informações da estatística para que pudesse fazer as análises e apresentação por completo de todos os dados, porém mostrou as informações que foram monitoradas o qual não dependem dos dados estatísticos. Brena falou com relação sobre o concurso de decoração dos blocos da campanha de higienização das mãos, o qual houve uma reunião extraordinária para a definição de cancelamento do concurso por motivo de não ter havido (ou estabelecido) um edital específico referente a decoração da campanha de higienização das mãos. Porém agradeceu a todos que realizaram as ornamentações em seus setores e solicitou a retirada das ornamentações (decorações) dos blocos que participaram do concurso. Denise solicitou que fosse feita pela comissão do CCIH uma campanha de higienização das mãos envolvendo, usuários e responsáveis. Brena informou que já foi pensado nessa possibilidade de ser realizado ações da CCIH com o fortalecimento de higienização das mãos no treino parental no NATEA e CER IV e poderá ser fito uma dinâmica de forma lúdica e rápida com ajuda do setor arte e cultura, com o intuito de sensibilizá-los sobre a higienização das mãos. Fabrizio informou que está havendo falta de água devido a problemas com um órgão público fornecedor de água potável, com isso estamos trabalhando com pouca água e com a redução ao máximo o consumo sempre que possível. Fabrizio informou que já existe um projeto para um poço artesiano onde irá melhorar bastante o abastecimento de água potável, o qual segue em fase de aguardo de liberação de recurso. Brena informa a saída da colaboradora farmacêutica Telma Araújo, comunicando a entrada da nova farmacêutica Louise que não esteve presente por motivo de estar em atendimento. Sem mais a reunião encerrou as dez horas e trinta minutos.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Realização de auditoria protocolo de higienização das mãos.	Membros CCIH	12 a 28/06

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Angla Rocha Branco	Angela Rocha Branco
02	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz da Silva
03	Denise Sousa Morais	Denise Sousa Morais
04	Edmylla Francielle dos S. Silva	Edmylla
05	Everton Luis Freitas Wanzeler	Everton Luis Freitas Wanzeler
06	Fabrizio Barros	Fabrizio Barros
07	Heloana Gleyce da Silva Mendes	Heloana Gleyce da Silva Mendes
08	Juarez Marques da Silva Filho	JUAREZ MARQUES DA SILVA FILHO
09	Marcele Miranda Fernandes	Marcele Miranda
10	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo da Silva Freitas
11	Rejane Xavier Soares Gomes	Rejane Xavier Soares Gomes
12	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane Baia da Silva
13	Tatiana Rocha Silva	Tatiana Rocha Silva
14	Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins Teixeira
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		Breuna Santos

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09/07/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 10h11min	Nº Ata: 77
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: - Nomeação do primeiro secretário - Formalizar a saída do membro Juarez - Discutir fluxo de encaminhamento de usuário/colaborador em caso de acidente com material biológico - Ficha de auditoria da higienização das mãos CIIR / CETEA - Avaliação de detergente CME - Apresentação dos indicadores SCIH			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Brena Pereira dos Santos (Enfermeira SCIH)	08	Louise Canto Covre (Farmacêutica)
02	Ivana Karen Barros Pimentel (Supervisora CERIV)	09	Maria do Carmo da Silva Freitas (DASS)
03	Tatiana Rocha Silva (Supervisora Oficina)	10	Marcele Miranda Fernandes (Supervisora CEO II)
04	Karine Ximendes Verício (Coordenadora NQSP)	11	Heloana Gleyce da S. Mendes (Supervisora Apoio)
05	Silinne Nalane Baia da Silva (Enfermeira)	12	Vanessa Martins Teixeira (Coordenadora NATEA)
06	Angla Rocha Branco (Enfermeira CME)	13	Fabrizio Barros (Supervisor SHL)
07	Edmylla Francielle dos S. Silva – (Superv. Carleto)		
Ausente (s):		Bruno Cruz da Silva (Coord. Assistencial)	
		Rejane Xavier Soares Gomes (Diretora Executiva)	
		Aline de Oliveira Sampaio (Supervisor Adm.)	
		Ayrton Siqueira Castilho (Coordenador Carleto)	
		Emily Costa Paes (Téc. de Enfermagem)	
		Fabricia Dias Maciel (Diretora Clínica)	
Convidados ou Externos (se houver):			

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

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia nove de julho de dois mil e vinte e quatro às dez horas e onze minutos com a leitura da ata anterior realizada pela presidente da comissão Brena (Enfermeira SCIH). Após a leitura da ata, Brena pontua sobre a taxa de adesão da auditoria da higienização das mãos, informa que isso tem impactado no quantitativo de observações realizados no mês e que a redução foi bem significativa comparada ao bimestre anterior, então mais uma vez ela solicita o engajamento e empenho das equipes com relação as auditorias e se deixa a disposição para ajudar, caso alguém ainda tenha dúvida. Brena informa a saída do primeiro secretário Juarez e põe em pauta a votação para o cargo, já que a farmacêutica Louise se encontra como segunda secretária. Dona Maria sugere que a farmacêutica assuma a posição de primeira secretária e então faça a votação para o segundo secretário, ficou então decidido que a enfermeira Angla Branco assumirá como segunda secretária. Brena informa sobre a discussão com a qualidade com relação ao fluxo de encaminhamento de usuário/colaborador diante de acidente com material biológico, confirma que nunca teve dentro do CIIR um acidente com material biológico, porém temos procedimentos, como odontológicos e TRR, que tem uso de materiais perfurocortantes, logo, existe o risco e com isso se faz necessário um fluxo para caso venha a ocorrer algum acidente com material biológico. Ficou então como pauta para a próxima reunião que a Brena irá avaliar com a Elizabeth sobre a possibilidade de parcerias que possam ajudar com relação a esse fluxo. Brena informa sobre o novo detergente enzimático que foi sugerido para substituir o atual que é usado na CME, porém dona Maria sugere que antes que o teste ocorra de fato precisa ser levado ao Leisson para que ele aprove o teste. Brena confirma com Samilly que dará o treinamento programado do mês no CETEA e após isso definirão, ainda esse mês, uma data para a orientação com os pais e responsáveis sobre doenças infecto contagiosas. Brena apresentou os dados trimestrais e do mês de junho da SCIH, mostrou os dados sobre a busca fonada dos usuários que fazem uso de ATB profilaxia em cirurgias odontológicas, dados sobre doenças infectocontagiosas, o monitoramento de análise da água foi mostrado os dados apenas do mês de junho e informa que teve uma alteração com relação a coleta microbiológica e físico-química, não foi reduzido os pontos, porém a análise físico-química foi espaçada por motivos de redução de custos. Brena também pontuou sobre a redução da demanda de álcool no CER IV, pois ele ficou sem atendimento por um período e que o mesmo pode ocorrer esse mês com o NATEA. Samilly pontua sobre o alinhamento com as enfermeiras sobre a orientação dos pais e Brena confirma que no outro dia irá ao CETEA e falará com as enfermeiras e irá apresentar para elas sobre a ficha de controle sobre os casos das doenças infecto contagiosas. Dona Maria também pontua com a Samilly sobre a importância de levar para as reuniões algum convidado, por exemplo Luciana, já que são ações que envolvem o dia a dia das enfermeiras. E deixa também em aberto para que todos possam levar convidados para as reuniões. Para finalizar, dona Maria pontua que essa comissão é umas comissões que mais trabalha e reforça sobre a importância da campanha de higienização das mãos, haja vista que também seriam dados que poderiam ser enviados para congressos e reforça com a Brena para que haja cobrança semanal dos responsáveis sobre a auditoria da higienização. Sem mais assuntos, a reunião encerrou às onze horas e cinquenta e três minutos.

AÇÕES FUTURAS

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			 GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.NQSP.001	Versão: 068	Página 3 de 3	

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Discussão com o Leisson sobre o teste do detergente enzimático utilizado na CME	Silline Nalane	Próxima reunião
• Fluxo de encaminhamento de usuário/colaborador em caso de acidente com material biológico	Brena Santos	Próxima reunião

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Brena Pereira dos Santos	Brena Pereira dos Santos
02	Ivana Karen Barros Pimentel	Ivana Karen Barros Pimentel
03	Tatiana Rocha Silva	Tatiana Rocha Silva
04	Karine Ximendes Verício	Karine X. Verício
05	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane Baia da Silva
06	Angla Rocha Branco	Angela Rocha Branco
07	Edmylla Francielle dos S. Silva	Edmylla Francielle dos S. Silva
08	Louise Canto Covre	Louise Canto Covre
09	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo da Silva Freitas
10	Marcele Miranda Fernandes	Marcelle Fernandes
11	Heloana Gleyce da S. Mendes	Heloana Gleyce da S. Mendes
12	Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins Teixeira
13	Fabrizio Barros	Fabrizio Barros
14	Rejane Xavier Soares Gomes	Rejane X. S. Gomes
15	Fabricia Dias Maciel	Fabricia Dias Maciel
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: ABRIL, MAIO E JUNHO/2024

INDICADORES DE DESEMPENHO

ABRIL, MAIO E JUNHO/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 SEGUNDO 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 abril, maio e junho de 2024.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o segundo trimestre de 2024 referente aos meses de abril, maio e junho, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **13.792 (treze mil, setecentos e noventa 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	2.744
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	2.000
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	406
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	3.784
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	1.961
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	1.975
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	497
	TOTAL DE PESQUISAS	13.367
2		
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	106
2.2	Atendimentos por telefone	39
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	145
3	AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	190
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	90
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	280
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	13.792

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º trimestre /2024.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no segundo trimestre de 2024, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou **13.367** (treze mil, trezentos e sessenta e sete) atividades que se referem as *pesquisas de satisfação*, sendo destas: **2.744** (dois mil, setecentos e quarenta e quatro) no ambulatório, **2.000** (dois mil) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, **406** (quatrocentos e seis) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, **3.784** (três mil, setecentos e oitenta e quatro) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV, **1.961** (mil, novecentos e sessenta e um) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; **1.975** (mil, novecentos e setenta e cinco) no

Centro Especializado em Atendimento do Autismo – CETEA e 497 (quatrocentos e noventa e sete) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos **atendimentos gerais** 145 (cento e quarenta e cinco), sendo destes 106 (cento e seis) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 39 (trinta e nove) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do segundo trimestre de 2024, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 280 (duzentos e oitenta) ações geradas nos atendimentos, destas 190 (cento e noventa) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); 90 (noventa) destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores, entre os quais: 01 (um) para a Direção Executiva; 01 (um) para a Supervisora da Oficina Ortopedista; 01 (um) para o Serviço de Prontuário do Paciente - SPP; 01 (um) para o setor de Manutenção; 01 (um) para Engenharia clínica; 01 (um) para o setor de Compras; 02 (dois) para Coordenação de Apoio; 03 (três) para a Gestão de Acesso; 04 (quatro) para a Gerência Administrativa/Financeira; 06 (seis) para a Coordenação Assistencial do CER IV; 06 (seis) para o Serviço Social; 11 (onze) para a Diretoria Técnica; 12 (doze) para a Supervisão de Atendimento; 16 (dezesesseis) para Coordenação Assistencial do SADT/Ambulatório e 24 (vinte e quatro) para a supervisora da Central Interna de Agendamento – CIA.

III- ANÁLISE DOS DADOS

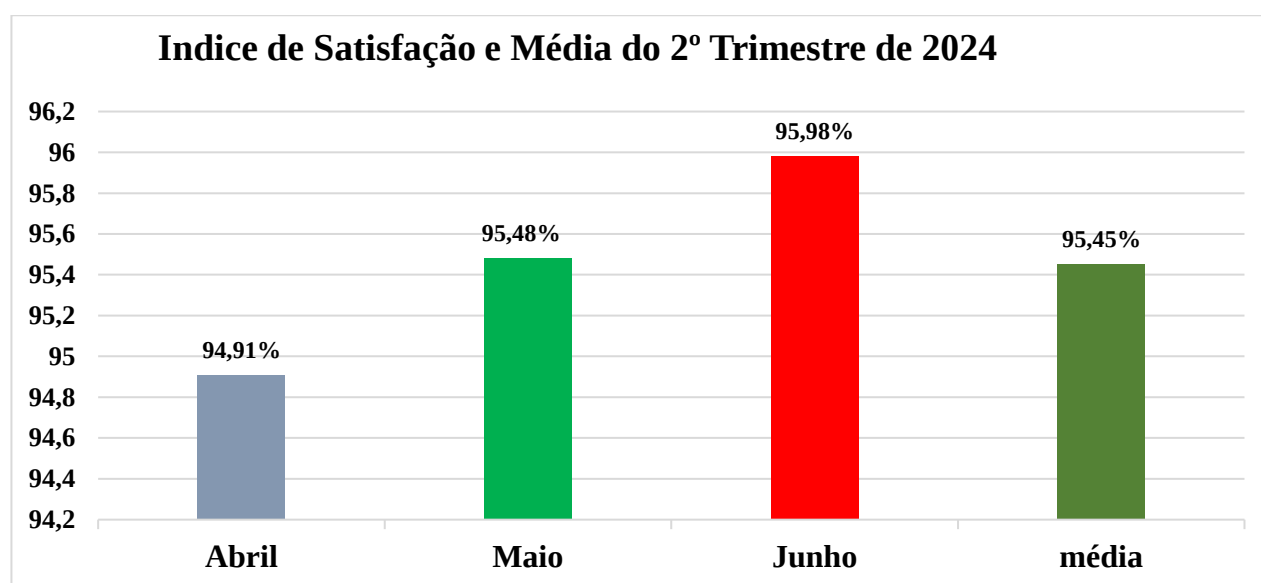
Cada setor do CIIR, possui um formulário destinado ao seu preenchimento com 10 perguntas relacionadas ao atendimento, entre as quais:

- 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 segundo trimestre de 2024, demonstrando os índices de satisfação de **abril 94,91%, maio de 95,48 % e junho 95,98% % e a média geral de 95,45%.**

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral no 2º trimestre.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º 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 2º trimestre demonstradas entre os meses de abril, maio e junho de 2024.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE ABRIL			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	675	6.020	11%
SADT	512	3.474	15%
CEO II	111	390	28%
CER IV	1.249	11.216	11%
NATEA	526	4.713	11%
CETEA	419	4.635	9%
OFICINA	152	807	19%
TOTAL	3.644	31.255	12%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE MAIO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	1068	5.621	19%
SADT	688	3.729	18%
CEO II	142	381	37%
CER IV	1.225	7.841	16%
NATEA	733	4.494	16%
CETEA	801	4.907	16%
OFICINA	192	771	25%
TOTAL	4.849	27.744	17%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE JUNHO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	1001	5.748	17%
SADT	800	3.895	21%
CEO II	153	324	47%
CER IV	1310	10.417	13%
NATEA	702	4.052	17%
CETEA	755	5.073	15%
OFICINA	153	756	20%
TOTAL	4.874	30.265	16%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º 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 abril, maio e junho 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 abril, maio e junho 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 2º trimestre de 2024.

SOMA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024				
SETOR	ABRIL	MAIO	JUNHO	SOMA DOS PERCENTUAIS
Ambulatório	11%	19%	17%	47%
SADT	15%	18%	21%	54%
CEO II	28%	37%	47%	112 %
CER IV	11%	16%	13%	44%
NATEA	11%	16%	17%	44%
CETEA	9%	16%	15%	40%
OFICINA	19%	25%	20%	64%
TOTAL	12%	17%	16%	45%

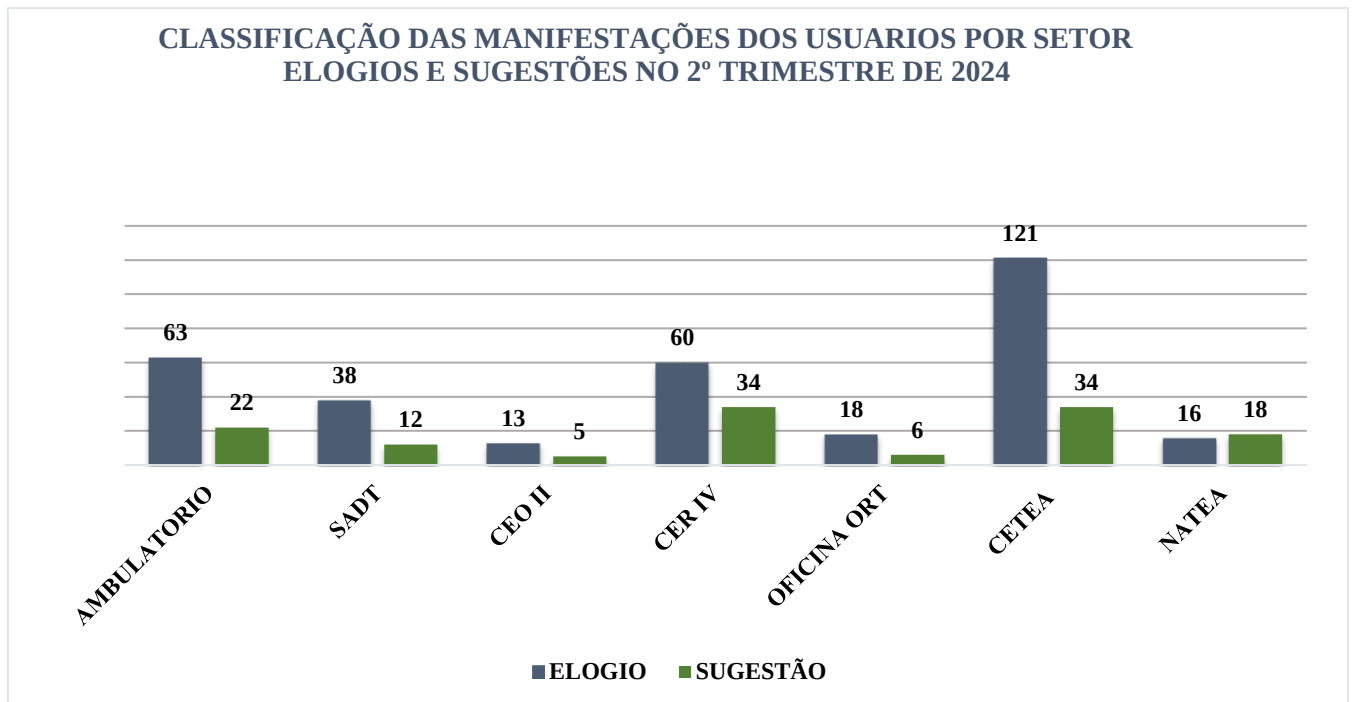
Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º trimestre/2024.

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 abril, maio e junho, bem como a soma dos mesmos, na qual é possível notarmos que no 2º trimestre, **obtivemos no CIIR o total geral de 45% (quarenta e cinco) na soma dos percentuais, dos usuários dos serviços, mediante o cálculo do 2º 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 2º trimestre



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º trimestre/2024.

Acima demonstramos a classificação das manifestações dos usuários por setor em elogios e sugestões, destacando o quantitativo de registros em cada setor. Sendo destacado no ambulatório 63 (sessenta e três) elogios e 22 (vinte e dois) sugestões; no SADT 38 (trinta e oito) elogios e 12 (doze) sugestões; no CEO II 13 (treze) elogios e 05 (cinco) sugestões; no CER IV 60 (sessenta) elogios e 34 (trinta e quatro) sugestões; na Oficina Ortopédica 18 (dezoito) elogios e 06 (seis) sugestões; no CETEA 121 (cento e vinte um) elogios e 34 (trinta e quatro) sugestões e no NATEA 16 (dezesseis) elogios e 18 (dezoito) sugestões.

A seguir, a tabela com o **quantitativo geral** das manifestações dos usuarios, apresentando além das sugestões e elogios, as queixas registradas no meses de abril, maio e junho.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no 2º trimestre de 2024 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	329
Sugestões	131
Queixas	23
Total de Registros	483

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º trimestre/2024.

A tabela acima apresenta o **quantitativo geral** das manifestações dos usuários registradas no 2º trimestre, 483 (quatrocentos e oitenta e três) registros, entre elogios, sugestões e queixas. Sendo registrados 329 (trezentos e vinte e nove) elogios; 131 (cento e trinta e uma) sugestões e 23 (vinte e três) queixas.

Tabela 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em abril de 2024		
Bloco B (SADT) Supervisão de Atendimento	Desrespeito do colaborador da Recepção do SADT	01
Bloco B (Ambulatório) Supervisão de Atendimento	Falta de informação correta da colaboradora do Toten no ambulatório	01
Bloco D (Oficina Ortose e Prótese) Supervisão de Oficina Ortose e Prótese	Dificuldade de contato com o setor de Oficina Ortopédica e conduta inadequada de colaboradores do setor.	01
Total		03
Queixas registradas em maio de 2024		
Bloco C (CER IV – Recepção) / Supervisão de Atendimento	Atraso na abertura das terapias do CER IV, por número insuficiente de recepcionistas.	02
Bloco B (Ambulatório) Serviço Social	Falha de Comunicação entre usuário e a colaboradora do Serviço Social sobre agendamento.	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Ausência da médica cardiológicas sem aviso prévio.	02
Bloco C – Lanchonete Coordenação de Apoio	Desrespeito dos colaboradores da Lanchonete.	01
Bloco B (Toten) / Supervisão de Atendimento	Informação incorreta da colaboradora que retira senha no TOTEN.	01
Bloco B (Ambulatório) Gerente Administrativo/Financeiro	Informação incorreta da colaboradora do atendimento sobre encaixe.	01
Bloco C (CER IV) Coordenação Assistencial do CER IV	Ausências de terapeutas no CER IV sem aviso prévio.	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Laudo médico de Neurologia invalidado	02
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Conduta médica inadequada	01
Total		12
Queixas registradas em junho de 2024		
Bloco C (Recepção) Supervisão de Atendimento	Instabilidade no sistema operacional que ocasionou atraso e perda de atendimento em terapia.	01
Bloco B (Ambulatório) Gerente Administrativo	Conduta inadequada da colaboradora do atendimento.	01

vo/Financeiro		
Bloco C (Banheiro da hidroterapia) Coordenação do CER IV	Falta de adaptação correta nos banheiros da hidroterapia	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Erro no preenchimento dos documentos médicos	01
Portaria Supervisão de Atendimento	Desrespeito do colaborador da portaria	01
Bloco B (SADT) Coordenadora do SADT	Problemas técnicos que geraram demora na realização do exame Doppler	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Erro na organização e na chamada das pastas da gastroenterologista	01
Bloco C (Recepção) Supervisão de Atendimento	Atraso na abertura de atendimentos na reabilitação	01
Total		08
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO SEGUNDO TRIMESTRE		23

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 2º trimestre/2024.

Conforme tabela apresentada acima, no 2º trimestre de 2024, foram registradas 23 (vinte e três) queixas entre os meses de abril, maio e junho de 2024. Ressalto que no mês de abril de 2024, foram registradas 03 (três) queixas distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (SADT) para Supervisão de Atendimento, mediante desrespeito do colaborador da Recepção do SADT; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório), para Supervisão de Atendimento, por falta de informação correta da colaboradora do Tótem no ambulatório e 01 (uma) no Bloco D (Oficina Ortopedia e Prótese) para a Supervisão da Oficina de Ortopedia e Prótese, devido à dificuldade de contato com o setor de Oficina Ortopédica e conduta inadequada de colaboradores do setor.

Já no mês de maio de 2024, foram registradas 12 (três) queixas distribuídas nos seguintes setores: 02 (duas) no Bloco C (CER IV – Recepção) para Supervisão de Atendimento, mediante atraso na abertura das terapias do CER IV, por número insuficiente de recepcionistas; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório), para o Serviço Social, por falha de comunicação entre usuário e a colaboradora do Serviço Social sobre fluxo de agendamento; 02 (duas) no Bloco B (ambulatório) para Diretoria Técnica, por ausência da médica cardiológicas sem aviso prévio; 01 (uma) no Bloco C – (Lanchonete) para a coordenação de apoio, mediante desrespeito dos colaboradores da Lanchonete; 01 (uma) no Bloco B (Tótem) para a supervisão de atendimento, devido informação incorreta da colaboradora que retira senha no TOTEM; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para o Gerente Administrativo/Financeiro, por informação incorreta da colaboradora do atendimento sobre encaixe; 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para Coordenação Assistencial do setor, sobre Ausências de terapeutas sem aviso prévio; 02 (duas) no Bloco B (ambulatório) para diretoria técnica,

mediante laudo médico de Neurologia invalidado e 01 (uma) no Bloco B (ambulatório) para diretoria técnica por conduta médica inadequada.

No mês de junho de 2024, foram registradas 08 (oito) queixas distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco C (Recepção) para a supervisão de atendimento, mediante instabilidade no sistema operacional que ocasionou atraso e perda de atendimento em terapia; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para o Gerente Administrativo/Financeiro, mediante conduta inadequada da colaboradora do atendimento; 01 (uma) no Bloco C (banheiro da hidroterapia), para o Coordenador do CER IV, devido falta de adaptação correta nos banheiros da hidroterapia; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a diretoria técnica, por erro no preenchimento dos documentos médicos; 01 (uma) na portaria para a supervisão de atendimento, devido desrespeito de colaborador do setor; 01 (uma) no Bloco B (SADT), para a coordenação da área, mediante problemas técnicos que geraram demora na realização do exame Doppler; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a diretoria técnica, por erro na organização e na chamada das pastas da gastroenterologista; 01 (uma) no Bloco C (Recepção) para a supervisão de atendimento, por atraso na abertura de atendimentos na reabilitação. Foi seguido o fluxo de feedback durante o 2º 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 a soma dos percentuais de pesquisas em no mínimo 30% trimestrais por setor;
- 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 ABRIL, MAIO E JUNHO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS ABRIL

Memorando 014/2024 -SAU

Registro: 001

Usuário (a): Lorena Cristina Lucas Alves

Acompanhante: Maria de Lourdes Lucas Alves

Telefone: (91) (91) 99118-8176

Data do registro: 03/04/2024

Data do ocorrido: 01/04/2024

Setor: Bloco B - SADT

Registro de Queixa: *“Fui procurar informação com o funcionário Leandro e ele não foi atencioso, respondeu mal e sugeriu que eu fosse embora e voltasse no outro dia caso não quisesse esperar, ou não, eu teria que esperar, eu esperei sendo que eu já estava aguardando a mais de meia hora para ser atendida, isso para fazer um RAI-O-X pois a atendente disse que não demoraria, já estava desde cedo com ela e minha filha tinha tomado apenas o café da manhã e já era mais de meio dia e nada tinha sido resolvido, espero eu melhorem os atendimentos pois tem muitas pessoas que precisam mais do que este 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 de 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 informamos que os exames de radiologia necessitam de 40 a 50 minutos para serem realizados, e atualmente o centro possui uma alta demanda de usuários, o que reflete na demora dos atendimentos. Pontuamos ainda que de segunda a quinta-feira das 07:00h às 17:00h e na sexta-feira 07:00h às 16:00h, realizamos o exame de Raio X, deste modo informamos que mediante a grande demora, o usuário pode tentar retornar em outro dia da semana, em casos de lotação na demanda. Relacionado ao colaborador do registro, o mesmo 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 ocorram novamente. Nos colocamos a disposição para atendê-la sempre que necessitar de nossos serviços e acolhimento. O feedback foi repassado para o

acompanhante Maria de Lourdes Lucas Alves, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Que bom que providências foram tomadas, obrigado a ouvidoria, obrigada ao CIIR.”*

Memorando 015/2024 -SAU

Registro: 002

Usuário (a): Renalda dos Santos dos Santos

Telefone: (91) 98454-4327

Data do Registro: 03/04/2024

Data do ocorrido: 01/04/2024

Setor: Bloco B - CEO

Registro de Queixa: *“No dia 13/03/2024 realizei uma consulta oftalmológica com a Dra Glenda no qual me encaminhou para realizar alguns exames, tomografia, paquimetria e retinografia, fui na recepção o atendente nem olho na minha guia de exames apenas me informou para ir buscar uma senha no totem, a moça do totem olhou a minha guia e disse que não tinha mais agenda para o mês de março, então estou retornando hoje dia 01/04/2024 esperei mais de 100 pessoas para ser atendida quando chegou minha vez o rapaz me disse que não é realizado aqui e que é marcado pelo posto de saúde, eu peço providência por essa falta de comunicação da funcionaria que me causou um grande transtorno, tenho glaucoma e preciso de atendimento específico .”*

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 de 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 informamos que haviam vários exames a serem agendados pela usuária, e a orientação da agenda aberta servia para todos, exceto para os exames e consultas que não são ofertados pelo CIIR. Infelizmente alguns exames específicos só são orientados durante o agendamento na Central Interna de Agendamento - CIA, o que aconteceu neste caso. 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 usuária Renalda dos Santos dos Santos por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigado pela ligação, com a resposta, que bom que existe um setor que busca solução para nossas dificuldades.”**

Memorando 016/2024 -SAU

Registro: 003

Usuário (a): Marcio Cabral Guedes

Acompanhante: Mirian Cabral Guedes

Telefone: (91) 98218-4329 / (94) 98145-9169

Data do ocorrido: 02/04/2024

Data do Registro: 03/04/2024

Setor: Bloco D - Oficina Ortopédica

Registro de Queixa: “O paciente José Marcio Cabral Guedes recebeu sua prótese provisória, porém com dois dias de uso teve uma queda no qual danificou a prótese, por várias vezes ligou para o contato sugerido pelo setor (oficina) mas não foi atendido, tendo em vista que o usuário mora em Ourilândia do Norte a 1.000 km de distância, por não conseguir ser atendido por telefone, veio pessoalmente ao centro, com muita dificuldade a fisioterapeuta parou para o ouvir, onde a mesma informou que não poderia lhe ajudar sem estar agendado e o mandou primeiro ir agendar, ficou agendado para o dia 05/06. Saliento que a prótese em questão está quebrada e machucando e prejudicando o Sr Marcio na sua reabilitação. Ressalto que no dia em que o usuário tentou atendimento sem agendamento, foi muito mal tratado pela fisioterapeuta e sua auxiliar, e seu Marcio sentiu-se totalmente destrutado por parte das colaboradoras.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora da Oficina Ortopédica Tatiane Rocha Silva, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Em relação a queixa registrada usuário Jose Marcio Cabral Guedes, foi realizada a seguinte tratativa:

No dia 30/10/2023, no momento da dispensa do encaixe de prova é entregue ao usuário foi realizada orientação de uso e cuidado com o dispositivo. Foi elucidado que, caso algo viesse intercorrer neste período deveria suspender o uso e agendar previamente "Manutenção de OPM's", os quais são executados somente dias de terça-feira e sexta-feira; nos seguintes conta-

tos: 40422457 /40422158, e-mail:agendamentos.ciir@indsh.org.br (nome completo, nome da mãe, data de nascimento e atendimento pretendido) ou vir ao CIIR para agendamento;

No dia 02/02/2024, o usuário compareceu a oficina ortopédica do CIIR, para retorno após três meses de uso de encaixe de prova da prótese, conforme a solicitação no momento da dispensa. No dia do atendimento foi verificado pela fisioterapeuta que o encaixe estava quebrado, e o usuário relatou que sofreu uma queda ao descer do ônibus no mesmo dia que recebeu a prótese (30/10/2023). Neste dia, foi analisado pela fisioterapeuta e pelo técnico ortesista e protesista que não teria como realizar a recuperação do encaixe e foi prescrito uma nova prótese transtibial e orientado o mesmo a aguardar a ser chamado para uma nova medida conforme a fila;

A equipe foi orientada quanto a postura em relação aos usuários, para que todos sejam atendidos de forma cordial e sejam sanada todas as dúvidas que os usuários venham a ter.

Reitero que todos usuários e acompanhantes são tratados de maneira ética e respeitosa. Esperamos ter a oportunidade de reverter a má impressão e que possamos recobrar a confiança no trabalho da equipe. O feedback foi repassado para a senhora Mirian Cabral Guedes, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Agradeço o retorno de vocês, quero logo conseguir ajeitar minha prótese”.***

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS MAIO DE 2024

Memorando 017/2024 -SAU

Registro: 001

Usuário (a): Dom José Santos dos Anjos

Acompanhante: Isis dos Anjos

Telefone: (91) 98404-2840

Data do ocorrido: 22/04/2024

Data do Registro: 30/04/2024

Setor: Bloco C/ CER IV

Registro de Queixa: “No dia 22 de abril, o meu filho Dom José chegou para a reabilitação as 7:40h, sendo que a sua primeira terapia é as 8:00h, e como vem acontecendo a semanas, só tinha duas atendentes para muita gente, aconteceu de novo de passar o horário e ele perder a primeira terapia, fui atendida no balcão as 8:20h, um absurdo, fica a minha indignação de novo, pois meu filho está sendo prejudicado, eu não aceito e espero que tomem uma providência”.

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 de 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, informo que em casos de demora na abertura de terapias o usuário deve comunicar a coordenação da reabilitação, que realizará a tratativa junto ao terapeuta para agilizar o atendimento. Porém foi realizado levantamento das causas do ocorrido e foi identificado que o usuário Dom José esteve em atendimento com a enfermagem e conforme evolução clínica, o usuário foi dispensado das terapias na data, por este motivo não houve abertura de atendimento para a reabilitação. 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 ocorreram novamente. O feedback foi repassado para o acompanhante Isis dos Anjos, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: “*Que bom que providências foram tomadas, obrigado a ouvidoria, obrigada ao CIIR.*”

Memorando 018/2024 -SAU

Registro: 002

Usuário (a): Bruno Kaven de Souza Matias

Acompanhante: Arliani Pereira de Souza

Telefone: (94) 99210-5429

Data do ocorrido: 23/04/2024

Data do Registro: 30/04/2024

Sector: Bloco B – Ambulatório (Serviço Social)

Registro de Queixa: “Nos dias 09/04/2024 meu filho teve consulta para o ortopedista, para o pré-operatório, sendo assim quando a consulta acabou pela tarde mais ou menos as 18:10hs, no momento não havia colaborador para agendar os retornos com anestesista e cardiologista para meu filho. Então sai andando pelo CIIR em busca de alguém que pudesse marcar para mim, pois não moro em Belém, moro na cidade de Tucuruí e o ônibus estava nos aguardando para retornar para nossa cidade, sendo assim encontrei a assistente social por nome Keila, e ela prontamente pegou os papeis e me garantiu que iria marcar e que no dia seguinte sem falta iria entrar em contato comigo e que eu ficasse tranquila mas, infelizmente não recebi nenhuma ligação e nem nenhuma resposta. Então no dia 17 de abril na quarta feira, consegui que uma pessoa viesse até o CIIR tentar agendar para mim, mas infelizmente não a deixaram entrar para tentar resolver, alegaram que por ela não ter o papel físico em mãos. Então, por este motivo tive que vir hoje 23/04/2024 e estou me sentindo mal pelo ocorrido, porque eu achei um descaso de uma pessoa que trabalha como assistente social ter feito isto, poderia pelo menos ter ligado para justificar. “

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 Assistencial do NATEA Vanessa Martins Teixeira, 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. Referente a queixa N° 018/2024– SAU, do usuário Bruno Kaven de Souza Matias, informamos que a Assistente Social Keila realizou atendimento a genitora do usuário no dia 09/04/2024, verificando qual a demanda, na ocasião orientou a acompanhante, que após o agendamento das consultas solicitadas, iria entrar em contato com a família, para passar as datas e informações pertinentes. Ressalto que no dia se-

guinte, 10/04/2024, a Assistente Social Keila encaminhou as solicitações do usuário para Supervisora da Gestão de Acesso Adriely Silva, e a mesma se responsabilizou em realizar os agendamentos e entrar em contato com os responsáveis. 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 acompanhante Arliani Pereira de Souza por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pela ligação, com os esclarecimentos da minha situação, que bom que podemos ter um setor assim que nos acolhe e escuta.”***

Memorando 019/2024 -SAU

Registro: 003

Usuário (a): Maria Alice Silva

Acompanhante: Raissa Vieira Silva

Telefone: (91) 98472-6402

Data do ocorrido: 29/04/2024

Data do Registro: 30/04/2024

Setor: Bloco B (Ambulatório)

Registro de Queixa: *“Venho através desta fazer uma reclamação sobre a cardiologista pediátrica Tally, sobre sua falta de responsabilidade com os pacientes, eu no caso já são três vezes que me desloco da minha cidade com minha filha, e ela não comparece, sendo que existe gastos e desconfortos com a criança, que enjoa, passa mal, isso é uma falta de empatia imensa e se for o caso de só ter ela, que contratem outra médica para substitui-la, tem muitos usuários que vem de outra cidade. Por fim que tenham mais empatia, e se coloquem no lugar do outro. “*

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 Dias 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. Mediante o registro de queixa informamos que sobre as faltas da referida médica e o consequente não atendimento em nossa unidade de saúde, tomamos as seguintes medidas para resolver esta situação: O caso foi analisado, sendo solicitado a empresa médica substituição da referida profissional em casos de falta e adoecimento. Ressaltamos ainda que nos colocamos a disposição para remarcação com brevidade da consulta. Entendemos a importância de fornecer atendimento adequado e oportuno. Estamos comprometidos em garantir que tais incidentes não ocorram novamente e que todos 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 Raissa Vieira Silva, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Agradeço o retorno de vocês, isso é muito bom.”**

Memorando 020/2024 -SAU

Registro: 004

Usuário (a): Bruno Keven de Souza Matias

Acompanhante: Arliany Pereira Cruz

Telefone: (94) 99210-5929

Data do ocorrido: 29/04/2024

Data do Registro: 30/04/2024

Setor: Bloco B (Ambulatório)

Registro de Queixa: “Venho expressar minha insatisfação do atendimento da profissional cardiologista Dra Tally que pela terceira vez marcou as consultas e desmarcou os atendimentos com os usuários se ao menos dar alguma satisfação, estou desde as 7h da manhã aguardando, ela não veio pela manhã, pediram para aguardar pela tarde e até agora as 15:15 horas ela ainda não compareceu e desde as 13h sempre os funcionários nos avisando que ela estava a caminho. Estamos insatisfeitos pois ela poderia avisar a direção do hospital com antecedência, para que a direção entrasse em contato com os pacientes para nos avisar, pois moro longe em outra cidade, tenho gastos e muitas despesas, isso é uma falta de respeito da Dra Tally como profissional fazer isso com um ser humano, pois a criança ficam sem paciência e estressados. “

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 Dias 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. Mediante o registro de queixa informamos que sobre as faltas da referida médica e o consequente não atendimento em nossa unidade de saúde, tomamos as seguintes medidas para resolver esta situação: O caso foi analisado, sendo solicitado a empresa médica substituição da referida profissional em casos de falta e adoecimento. Ressaltamos ainda que nos colocamos a disposição para remarcação com brevidade da consulta. Entendemos a importância de fornecer atendimento adequado e oportuno. Estamos comprometidos em garantir que tais incidentes não ocorram novamente e que todos 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 Arliany Pereira Cruz, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Agradeço o contato e retorno”**.

Memorando 021/2024 -SAU

Registro: 005

Usuário (a): Antônio Oliveira Carvalho

Acompanhante: Marisa Cristina Mandari Carvalho

Telefone: (94) 98831-6300

Data do ocorrido: 02/05/2024

Data do Registro: 03/05/2024

Setor: Bloco C - Lanchonete

Registro de Queixa: *“Hoje comprei um salgado na lanchonete e solicitei que esquentasse, e dois funcionários ficaram reclamando entre eles, que não tem necessidade, pois já vem quente. Me senti constrangida, isso não é a primeira vez que sou mal tratada. E entre outros usuários sabemos do mal atendimento, alimentos muito caros, excesso de sal e por ser pessoas e crianças que não podem comer qualquer tipo de alimentação.*

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 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 informamos que foi realizada reunião junto a prestadora de serviço e pontuado a conduta e a postura durante atendimentos dos funcionários. A gerente do estabelecimento lamentou o ocorrido e relatou que os lanche sempre estão aquecidos pois ficam diretamente na estufa até o momento que o cliente compra para ser servido, porém, devido ao registro de queixa a gerente irá orientar seus colaboradores para que esquentem o lanche caso não esteja ao agrado do cliente e sobre os padrões de atendimento estabelecidos no CIIR. Por se tratar de um prestador de serviço da nossa Unidade, toda tratativa foi realizada com evidência em ATA. 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 Marisa Cristina Mandari Carvalho, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno e também por levarem em consideração a minha opinião”.*

Memorando 022/2024 -SAU

Registro: 006

Usuário (a): Dom Jose Santos dos Anjos

Acompanhantes: Isis dos Anjos

Telefone: (91) 98404-2840

Data do ocorrido: 29/04/2024

Data do registro: 29/04/2024

Setor: Bloco C /CER IV – (Recepção)

Registro de Queixa: “Hoje meu filho Dom Jose tinha reabilitação visual as 8hs chegamos com antecedência, as 7:30 tirei a senha e como tinham apenas duas recepcionista o atendimento demorou demais, a terapeuta não quis atendê-lo porque ainda não tinha sido aberto o atendimento, eu a questionei que ele não poderia perder a terapia por conta disso, mas ela afirmou que não poderia atendê-lo. Eu não aceito que meu filho seja prejudicado perdendo a terapia, por não terem recepcionistas suficientes para abrirem atendimento, por isso chegamos cedo, a terapeuta o pegou as 8:20hs um absurdo, pois são 30 min de terapia e ele já tinha perdido 20min. Fica aqui minha indignação.”

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 do Atendimento Aline Sampaio, 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, estamos trabalhando em busca de melhorias contínuas, visando uma assistência de qualidade. Esclarecemos ainda, que estamos adotando medidas para melhorar os atendimentos junto a equipe, onde a mesma já tem recebido **reorientação** visando mantermos sempre a boa conduta ética, empática e humanizada no trabalho a fim de evitar qualquer transtorno aos nossos usuários. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. O feedback foi repassado para a senhora Isis dos Anjos, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: “**Agradeço a ligação, espero que de fato medidas sejam tomadas, e essas coisas não voltem a se repetir, agradecida pela atenção.**”

Memorando 023/2024 -SAU

Registro: 007

Usuário (a): Arthur Alves da Costa

Acompanhante: Jessica dos Santos Alves

Telefone: (91)99187-3300

Data do ocorrido: 07/05/2024

Data do Registro: 09/05/2024

Setor: Bloco B – Ambulatório

Registro de Queixa: “No dia 07-05-24, cheguei para atendimento na central de agendamento para agendar gastro, fui até o totem, a colaboradora me informou que não tinha vaga. Eu fui até o SAU porque anteriormente me informaram que tinha. A supervisora do SAU falou que tinha e me levou para retirar a senha, a colaboradora disse novamente que não tinha, mas a supervisora foi verificar no agendamento e de fato tinha, ela retirou minha senha. Eu vim de Rurópolis muito longe e não ia marcar por uma informação errada. Peço que melhorem a comunicação nos setores, se não fosse o SAU eu teria viajado em vão.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Adriely Maciel - Supervisora do Atendimento neste período, a qual respondeu: “Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nos contactar para retorno da demanda. Pedimos desculpas pelo transtorno, informamos que diariamente é realizado atualização das agendas disponíveis e entregue ao colaborador responsável pelo TOTEN para distribuição das senhas, porém devido à alta demanda por vezes a informação que a mesma tinha não estava atualizada em tempo hábil, agradecemos a pontuação pois a mesma é extremamente importante para o processo de melhoria do setor, iremos reunir e alinhar esta situação. Estamos à disposição para fornecer quaisquer informações adicionais ou suporte necessário. O feedback foi repassado para a senhora Jessica dos Santos Alves, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: “**Agradeço o retorno, gosto muito do centro e da atenção que é prestada aqui.**”

Memorando 024/2024 -SAU

Registro: 008

Usuário (a): kalebe Emanuel Ferreira Galdino

Acompanhante: Evandi Pereira Gaudino

Telefone: (91) 98154-1828

Data do ocorrido: 08/05/2024

Data do registro: 09/05/2024

Setor: Bloco B – Ambulatório

Registro de Queixa: “Chegamos no CIIR as 10:30 da manhã da quarta-feira dia 08 de maio de 2024, aguardando um encaixe para o nosso filho Kalebe mas, chegou a informação da supervisora Aline que nos falou para aguardar até as 15h da tarde, então aguardamos, chegando perto do horário da resposta supervisa, ela nos falou que era pra aguardar mais 30min, até as 15:30 mas, nós notamos que a Dra Já tinha ido embora como estávamos sem resposta, chegando então no atendimento falaram que marcaram para o dia 10/05/2024 a consulta, ficamos muito tempo aguardando sem resposta e o que queríamos era só uma explicação da supervisora Aline, ser mais transparente e nos dar a resposta correta sobre cada paciente, desde já agradeço a compreensão.”

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 o qual 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 a colaboradora foi **orientada** para melhorar o atendimento e a experiência dos pacientes em manter transparência na comunicação, informando claramente sobre o andamento do processo, especialmente em casos de atrasos ou mudanças no atendimento; ser proativa na informação, comunicando imediatamente qualquer alteração no status de atendimento; demonstrar empatia e compreensão, considerando o impacto do tempo de espera nas famílias; e oferecer soluções alternativas rapidamente, como a remarcação de consultas, explicando claramente os próximos passos para os usuários. Agradecemos imensamente seu contato conosco e estamos a disposição para maiores esclarecimentos ou dúvidas que venham a surgir, esperamos

que as suas experiências na unidade sejam melhores das próximas vezes. O feedback foi repassado para a senhora Evandi Pereira Gaudino, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Fico muito satisfeita por receber retorno de vocês, obrigada SAU, muito bom saber que providências foram tomadas.”***

Memorando 025/2024 -SAU

Registro: 009

Usuário (a): Jhonn Erick de Souza Correa

Acompanhante: Maria Aparecida de Souza Correa

Telefone: (91) 99181-5996

Data do ocorrido: 09/05/2024

Data do Registro: 09/05/2024

Setor: Bloco C - CER IV

Registro de Queixa: “Hoje eu vim de longe para a reabilitação, e faltou dois profissionais para a terapia do meu filho, e tem um falta constante. Semana passada eu não conseguir chegar a tempo para a reabilitação e não fui atendida por conta da quantidade de profissionais na recepção da reabilitação. A minha insatisfação e revolta é porque falta dois profissionais muito importantes para o desenvolvimento do meu filho, são os profissionais fono e psicólogo. Espero que esses profissionais tenham mais responsabilidade de avisar antes. Tem faltas constantes a fono Joana, hoje ela assinou o papel de presença e foi embora sem avisar os pacientes, se não fosse eu me levantar e perguntar sobre a fono, ninguém iria avisar e eu ia ficar esperando, e ainda perdi a reunião de gestão compartilhada por estar esperando-a chamar meu filho.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o Coordenador Assistencial do CER IV 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 a psicóloga citada na queixa no dia do registro amanheceu doente e comunicou seu afastamento quase no horário da terapia. Ressalto que após informado sobre as ausência da mesma, fui pessoalmente lhe repassar a situação a acompanhante e tentar solucionar o atendimento porém não foi possível. Quanto a questão envolvendo a fonoaudiologia, realizamos tratativa com a empresa responsável pelo profissional, a fim de que tais eventos não voltem a se repetir. Agradecemos imensamente seu contato conosco e estamos a disposição para maiores esclarecimentos ou dúvidas que venham a surgir, esperamos que as suas experiências na unidade sejam melhores das próximas vezes. O feedback foi repassado para a senhora Maria Aparecida de

Souza Correa, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada pelo retorno e pelas providências tomadas, minha gratidão SAU.”***

Memorando 026/2024 -SAU

Registro: 010

Usuário (a): João Arthur de Godez de Souza

Acompanhante: Rosangela Bezerra de Godez

Telefone: (91) 99169-2272

Data do ocorrido: 17/05/2024

Data do Registro: 17/05/2024

Setor: Bloco B (Ambulatório)

Registro de Queixa: *“Há dois anos que faço tratamento com meu filho, ele foi laudado ano passado e a medica Ara Rubia invalidou os laudos do meu filho da Neuropsicologia e Psiquiatra, sem ao menos pedir uma nova reavaliação e mandou eu retornar ao psiquiatra para tratar uma suposta ansiedade, que segundo a mesma, seria a causa dos problemas do meu filho e não o transtorno do espectro autista, então eu retornei ao psiquiatra Dr Felipe, que me disse que não voltaria atrás do seu diagnostico, uma vez que meu filho apresenta vários prejuízos e não seria uma dificuldade em entender que iria invalidar isso. Eu como mãe fiquei desorientada, passei anos aguardando uma consulta para acontecer isso. Não ando atrás de ser autismo e sim de cuidar do meu filho, em situações como esta, nos desestrutura psicologicamente.”*

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 Dias 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. Mediante o registro de queixa, informamos que tomamos as seguintes medidas para resolver esta situação: realizamos revisão de prontuário médico e convocamos os médicos relacionados para avaliação conjunta técnica para resposta adequada para a família/ paciente. Devido à complexidade do caso solicitamos prazo de 30 dias para a análise final. Entendemos a importância de fornecer atendimento adequado e oportuno. Estamos comprometidos em garantir que tais incidentes não ocorram novamente e que todos 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 Rosangela Bezerra de Godez, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Vou aguarda o retorno com a análise médica, mas agradeço a atenção da equipe do SAU, me sentir acolhida, sei que ando muito aflita mais é devido eu ter parado minha vida para cuidar do meu filho.”***

Memorando 027/2024 -SAU

Registro: 011

Usuário (a): Hadassa Emanuelly Setúbal Banal

Acompanhante: Leticia Beatriz Setúbal Lima

Telefone: (91) -8856-0726

Data do ocorrido: 24/04/2024

Data do registro: 20/05/2024

Setor: Bloco b - Ambulatório

Registro de Queixa: “A reclamação é sobre a Dra Ara Rubia que nos atendeu em fevereiro e foi super grossa, não aceitou os laudos que a Hadassa tem de autismo, pode até ser conduta porém, o certo seria ela dizer que iria investigar e não falar que a criança tem apenas TDAH (imperatividade), disse que os relatórios que eu tinha (psicóloga, fonoaudióloga, terapia ocupacional, psicomotricidade, integração sensorial, e AVD), ela disse que todos os laudos estavam ruins segundo a avaliação dela. Com isso não quis me encaminhar para o psiquiatra como solicitei para uma avaliação também. Sendo que o TDAH só ser investigado, após 7 anos de idade, eu como mãe esperava ouvir: Leticia, eu como médica irei investigar do zero, dentro dos sinais apresentados pela criança, irei levar em consideração os relatórios e laudo, mas foi ao contrário disso, sai da consulta, sabendo que toda a luta que tivemos até aqui foi em vão. Ressaltando que a Hadassa tem carteira CIPTEA, APPD, BPC, PASSE FACIL e todas as pessoas que analisaram anteriormente são incompetentes? A conduta desta médica precisa ser urgentemente investigada. Outra situação ocorreu com o médico oftalmologista Igor Parente no dia 24/04/2024, minha filha tinha uma consulta, mas o Dr Igor não quis realizar o exame em minha filha, porque a Hadassa tinha 3 anos e os óculos dela de 1 anos e 2 meses era baixo, o correto não seria realizar um novo exame para ver se o grau dela havia aumentado?”

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 Dias 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. Mediante o registro de queixa, informamos que tomamos as seguintes medidas para resolver esta situação: o fato foi analisado e

avaliado pela diretoria técnica e encaminhado para ser tratado na comissão de bioética e ética médica. Entendemos a importância de fornecer atendimento adequado e oportuno. Estamos comprometidos em garantir que tais incidentes não ocorram novamente. 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 Leticia Beatriz Setúbal Lima, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pelo retorno SAU, achei ótimo o atendimento feito pela Joelma da equipe do SAU ela é um verdadeiro anjo, sempre me repassar todas as informações.”***

Memorando 028/2024 -SAU

Registro: 012

Usuário (a): Samuel de Castro Rodrigues

Acompanhante: Jackeline Kelly de Castro Santos Rodrigues

Telefone: (91) 98121-7741

Data do ocorrido: 22/05/2024

Data do registro: 24/05/2024

Setor: Bloco B – Ambulatório

Registro de Queixa: “Venho através do SAU fazer uma reclamação da Dra Ara Rubia Gonçalves CRM 11639, a mesma foi super indelicada na consulta do meu filho. Eu Jaqueline responsável pelo paciente, na hora da consulta fiz várias perguntas para Dra e ela foi bem grossa ao me responder, questionei sobre o nível de suporte que ela colocou no laudo do meu filho e ela simplesmente disse, está aí no papel. Quando perguntei por que do nível que ela deu, que foi diferente do outro médico, ela disse que eu iria passar por vários médicos e que cada um iria passar diferente. Ela é muito fria, não responde com educação e não foi a primeira vez que ela me tratou assim, ela passa e não dá um boa tarde!”

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 Dias 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. Mediante o registro de queixa, informamos que tomamos as seguintes medidas para resolver esta situação: o fato foi analisado e avaliado pela diretoria técnica e encaminhado para ser tratado na comissão de bioética e ética médica. Entendemos a importância de fornecer atendimento adequado e oportuno. Estamos comprometidos em garantir que tais incidentes não ocorram novamente. 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 Jackeline Kelly de Castro Santos Rodrigues, por telefone, a mesma agradeceu o

contato dizendo: *“Obrigado o retorno SAU, espero que o caso seja logo analisado, mais agradeço o retorno e preocupação.”*

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JUNHO DE 2024

Memorando 029/2024 -SAU

Usuário (a): João Pedro dos Santos Naiff

Acompanhante: Sinthya Naiff

Telefone: (91) 98446-8264

Data do ocorrido: 05/06/2024

Data do Registro: 05/06/2024

Setor: Bloco C – Reabilitação

Registro de Queixa: *“Hoje meu filho tinha terapia, cheguei no horário 14:05 e a terapia era as 14:20, só que na recepção só fui chamada para abertura do atendimento as 14:30horas, então o paciente perdeu a terapia com a psicopedagoga. Vale ressaltar que a recepção não estava cheia, e não se passou nem 10 min de atraso e a psicopedagoga não quis atender meu filho. A recepcionista chegou a ligar para profissional para saber se ela ainda faria o atendimento do meu filho, mas a mesma se recusou.”*

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 de Atendimento Aline Sampaio, 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 após análise da manifestação, verificou-se que houve instabilidade em nosso sistema operacional. Desta forma, ações corretivas já foram realizadas para garantir os serviços de qualidade que nos propomos a oferecer diariamente aos nossos usuários. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado para a acompanhante Sinthya Naiff, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigada pelo retorno SAU, espero que isso não ocorra mais, mais fico feliz de saber que vocês já buscaram solução e levaram minha queixa até a direção e coordenação.”*

Memorando 030/2024 -SAU

Usuário (a): Luiz Fernando Macedo de Carvalho Neto

Acompanhante: Nicolle Figueiredo de Carvalho

Telefone: (91) 98558-3842

Data do ocorrido: 29/05/2024

Data do Registro: 07/06/2024

Setor: Bloco B – Ambulatório

Registro de Queixa: *“Hoje no horário de 16:40 fui até a recepcionista para saber se era aleatório a chamada para consulta com a Gastro, Dra Vanessa, e a supervisora Aline, falou que não era função da recepcionista verificar as ordens das chamadas e que era para eu ir na sala da Dra, fui até lá e a Dra falou que ela chama na ordem que eles entregam as pastas para ela, na hora de chamar, chamou a 21, depois voltou para 9 e depois para 8, a Dra também disse que não tinha sido chamada nenhuma prioridade técnica.”*

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, informamos que a situação descrita envolvi uma decisão médica relacionada à priorização de atendimentos em um ambiente de saúde. A médica em questão optou por uma conduta onde não permite interrupções durante suas consultas por isso a opção da triagem. Porém a referida colaboradora será orientada em relação a maiores esclarecimentos dos fatos aos usuários. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Resaltamos 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 Nicolle Figueiredo de Carvalho por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigada pela ligação, não gosto de reclamar nada, mais essa situação me deixou tensa, que bom que conversaram com a médica.”*

Memorando 031/2024 -SAU

Usuário (a): Andreza Caroline C. dos Santos

Telefone: (91) 985078058

Data do ocorrido: 10/06/2023

Data do registro: 13/06/2024

Setor: Bloco C – CER IV (hidroterapia)

Registro de Queixa: *“Estou aqui para repassar minha reclamação a respeito da adaptação do banheiro da piscina. Estou pela segunda vez após um acidente ocorrido nesse banheiro, onde abri minha reclamação sobre o ocorrido a 3 meses atrás, onde foi dito que o problema rapidamente seria solucionado, agora se passaram 3 meses e novamente passei pela mesma situação de escorregar dentro do banheiro e ter que ser ajudada por minha genitora de 60 anos, lembrando que sou uma pessoa usuária de cadeira de rodas. Gostaria que esse problema fosse solucionado urgentemente pois está prejudicando meu rendimento e minha segurança, esse que deveria ser priorizado nesse centro”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o Coordenador do CER IV Bruno Cruz da Silva, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que os banheiros passaram por ajustes recentemente e iremos completar a colocação do piso nos boxes, acreditamos que em até 45 dias já esteja tudo resolvido. Sentimos muito o ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação para melhorarmos ainda mais. Caso seja necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a disposição. O feedback foi repassado para a usuária Andreza Caroline C. dos Santos por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigado por terem realizado a colocação dos pisos.”**

Memorando 032/2024 -SAU

Usuário (a): Ailton Lopes Assis

Telefone: (91) 98708-2536

Data do ocorrido: 07/06/2023

Data do registro: 13/06/2024

Setor: Bloco B (Ambulatório)

Registro de Queixa: *“No dia 07/05/24 vim ao CIIR para consulta com a médica Milena (Urologista), consulta de retorno para mostrar o resultado de exames. Moro em Marituba. Quando a Dra Milena abriu o sistema não continha nenhuma informação minha, alimentada no sistema sendo que já sou usuário do CIIR a pelo menos três anos, nesse momento a Dra pegou os exames (resultados) que eu tinha em mãos e então colocou no sistema. Depois disso ela receitou cateter Hidrofílico, Sondas de alívio e a medicação RETEMIC, dias depois observei, que a medicação (Receita / e a sonda de alívio) estava no nome de outro usuário: Carlos Ivanilton Silva da Silva. Essa situação estava me prejudicando pois, estou impedido de conseguir a sonda e a medicação”.*

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: “Agradecemos por entrar em contato com a nossa ouvidoria e lamentamos qualquer inconveniente que você tenha experimentado em relação ao seu prontuário médico. Gostaríamos de assegurar que todas as informações pertinentes ao seu histórico de saúde estão devidamente registradas no seu prontuário. Na nossa instituição, adotamos a política de prontuário aberto, o que significa que os pacientes têm pleno acesso às suas anotações médicas e podem revisar seus registros a qualquer momento. Para sua conveniência, oferecemos a oportunidade de agendar um momento para que você possa ler e entender completamente todas as informações contidas em seu prontuário. Estamos comprometidos em garantir total transparência e em fornecer todo o suporte necessário para que você tenha uma compreensão completa do seu histórico de saúde. O feedback foi repassado para o usuário Ailton Lopes Assis por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: **“Obrigado pelo retorno de vocês, quando eu vier ao centro solicito a verificação do prontuário, sobre os documentos a diretora já resolveu para mim, obrigado.”**

Memorando 033/2024 -SAU

Usuário (a): José Maria Ferreira

Acompanhante: Elizete Queiroz Ferreira

Telefone: (91) 99112-7474

Data do ocorrido: 14/06/2024

Data do registro: 14/06/2024

Setor: Portaria

Registro de Queixa: “Aguardando com o carro para entrada de consulta, antes das 7h, mais ou menos 6:45, fomos abordados por um colaborador de nome Augusto, na portaria, de maneira muito grosseira, nos dizendo que precisávamos nos deslocar para outro lugar, informando para irmos para o final da fila lateral, passagem de passageiros e ônibus, meu esposo começou a explicar que estávamos ali”. Augusto se alterou chamando meu marido de ignorante por várias vezes em tom alto de voz, em seguida, ao entrar abordei com intuito de instruir sobre gentileza e também fui agredida com palavras, o mesmo disse que eu e meu marido somos dois ignorantes e mal educados e por várias vezes dizendo o local que eu poderia fazer uma reclamação sobre ele, diante do exposto, senti a necessidade de comunicar a direção, pois sei que não é uma prática de atendimento dos colaboradores do CIIR essa conduta”.

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 de Atendimento Aline Sampaio, 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 já foram tomadas todas as tratativas cabíveis relacionados ao colaborador. Informamos ainda 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, tendo 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 Elizete Queiroz Ferreira por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Fico grata pelo retorno de vocês, espero que fatos como este não voltem a acontecer.”*

Memorando 034/2024 -SAU

Usuário (a): Maria José Bonfim

Telefone: (91) 981161032

Data do registro: 17/06/2024

Data do ocorrido: 17/06/2024

Setor: Bloco B - SADT

Registro de Queixa: “Gostaria de dirigir-me aos diretores deste centro de serviço público do estado do Pará em quanto usuária do SUS, estou no aguardo a mais de 2 anos , DOUPLER de membros inferiores, estou em tratamento com médico cardiologista, estou desde o começo de maio vindo para este centro para fazer o referido exame e o mesmo só é remarcado, foram agendadas três vezes para que no dia 07/06 o médico especialista fizesse minha ultrassom, fiquei aqui o dia todo sem me alimentar pois vim de outro município, Ananindeua. Procurei a diretora deste centro para relatar o meu problema, fiquei sem poder viajar para visitar meu parente que está doente e mora em outro estado, estou chateado com a demora para fazer este exame, sem mais nada para relata, solicito minha resposta se não irei procurar o ministério público e a ouvidoria do estado”.

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 SADT Silinne Nalane Baia, 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 no dia 07/06/2024 tivemos um atraso pelo médico responsável pela realização do exame de USG com DOPLER, devido a participação em um procedimento cirúrgico de urgência em outra unidade de saúde. Neste mesmo dia o Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) informou o ocorrido e conversou com todos os usuários que estavam aguardando para a realização do atendimento. Ressalto que neste dia os atendimentos iniciaram as 15:10h e todos os usuários que estavam aguardando realizaram o exame, não havendo remarcações. Deixome a disposição para maiores esclarecimentos. O feedback foi repassado para a usuária Maria José Bonfim por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigada pelo retorno, que bom que tudo se resolveu.”**

Memorando 035/2024 -SAU

Usuário (a): Jhonatan Barroso Moreira

Acompanhante: Alessandra Gonçalves Moreira

Telefone: (91) 984753222

Data do Ocorrido: 12/06/2024

Data do registro: 17/06/2024

Setor: Bloco B – Ambulatório

Registro de Queixa: “Hoje vim ao CIIR no horário certo com a Dr Gastro Vanessa Rios Melo Silva. Cheguei ao centro 8 horas, peguei a senha 23, mas as 11:30 ainda não tinha chamado o meu filho e chamaram outras senhas depois da senha do meu filho, chamaram a 26 e nada de chamarem a 23. Fico chateada por não ter tempo de tomar café em casa para poder chegar a tempo para a consulta e passa gente na frente que chegou depois”.

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. Mediante o registro de queixa, informamos que após análise da manifestação observou-se que no primeiro dia citado (05/06/2024) o usuário João Pedro de Oliveira Gomes chegou no CER IV as 13h14min com atraso de 14 min para sua terapia que teria início as 13h, no dia 12/06/2024 o usuário chegou às 13h12min, faltando 2 (dois) minutos para início da primeira terapia. Elucidamos que ao adentrar para os serviços de terapia é assinado um Termo De Compromisso do Usuário onde em um de seus parágrafos destaca: “usuário deve se apresentar com antecedência de 15 (quinze) minutos na recepção onde ocorrerá o atendimento. 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 Alessandra Gonçalves Moreira por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: “**Que bom que foram tomadas providências sobre o ocorrido.**”

Memorando 036/2024 -SAU

Usuário (a): João Pedro de Oliveira Gomes

Acompanhante: Yuens Robson Gomes Silva

Telefone: (91) 982304540

Data do ocorrido: 12/06/2024

Data do registro: 18/06/2024

Setor: Bloco C – CER IV – Recepção

Registro de Queixa: *“Ocorre que nos dias 05 e 12 de junho, ocorram atraso ao gerar atendimentos para a reabilitação. Hoje 12/06 optaram em gerar atendimento para a Neurologista Pediatra que só chega após as 14:00, ao invés dos reabilitando. Inclusive perdendo a primeira terapia do João Pedro. Minhas senha foi a 72 foi chamada 12:54 hora, finalização do atendimento gerado 13:20horas, observação tenho dois filhos usuários no CIIR, João Pedro e Ana Maria”.*

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 de Atendimento Aline Sampaio, 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 após análise da manifestação observou-se que no primeiro dia citado (05/06/2024) o usuário João Pedro de Oliveira Gomes chegou no CER IV as 13h14min com atraso de 14 min para sua terapia que teria início as 13h, no dia 12/06/2024 o usuário chegou às 13h12min, faltando 2 (dois) minutos para início da primeira terapia. Elucidamos que ao adentrar para os serviços de terapia é assinado um Termo De Compromisso do Usuário onde em um de seus parágrafos destaca: “usuário deve se apresentar com antecedência de 15 (quinze) minutos na recepção onde ocorrerá o atendimento. 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 o acompanhante Yuens Robson Gomes Silva por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“fico muito contente por saber que o que falei foi levado em consideração, obrigado SAU”.*

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

ABRIL, MAIO E JUNHO/2024

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

ABRIL/2024

REGISTROS ENCAMINHADOS PELO OUVIDOR-SUS

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000138879 DATA DO CADASTRO: 26/02/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: TELEFONE ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 27/03/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ANDRE LUIZ DA COSTA DOS REIS
NOME SOCIAL:
CPF: 087.277.692-16 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 26/04/2015
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: MOSQUEIRO
ENDEREÇO: RUA BARILOCHE NÚMERO: 23
CEP: 66.912-113
DDD: 91 TELEFONE: 91601811 E-MAIL: reis98gabi@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos nesta OUVIDORIA GERAL DO SUS, através do telefone 0800, a seguinte manifestação a qual transcrevemos na íntegra:

A Sra. Gabriela da Costa Reis, mãe do paciente André Luís da Costa dos Reis, entrou em contato para informar que aguarda por uma consulta desde setembro DE 2023, em NEUROPEDIATRIA.

Informa que no dia 20/09/22 foi ao CIIR com os documentos de seu filho dando entrada para agendamento, informa que aguarda ansiosa pela consulta, pois necessita fechar diagnóstico para a escola onde seu filho estuda.

PACIENTE: ANDRE LUIS DA COSTA REIS
CARTÃO SUS: 898.0051.0771.5607
CPF: 087.277.692-16

HISTÓRICO

Data e Hora: 26/02/2024 16:33:14 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

Boa Tarde, no dia 26/02/2024

Encaminho manifestação para providências cabíveis, aguardo o retorno dos procedimentos adotados para posterior resposta ao cidadão e fechamento da manifestação no Sistema OUIDORSUS/OUVSUS/CGOUV/GM/MS

Att,

MÁRCIA ALMEIDA
TEC EM OUV.DO SUS

Data e Hora: 26/02/2024 16:32:44 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Boa Tarde, no dia 26/02/2024

Encaminho manifestação para providências cabíveis, aguardo o retorno dos procedimentos adotados para posterior resposta ao cidadão e fechamento da manifestação no Sistema OUIDORSUS/OUVSUS/CGOUV/GM/MS

Att,

MÁRCIA ALMEIDA
TEC EM OUV.DO SUS

Data e Hora: 26/02/2024 14:53:19 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000138879, informamos que o usuário **André Luiz da Costa dos Reis**, prontuário 39560, data de nascimento 26/04/2015, possui registro de atendimento neste Centro no dia 20/09/2023, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato. 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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000111469 DATA DO CADASTRO: 31/01/2024
Status: Em Análise
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
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 01/03/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ELLER JOAO DOS SANTOS CARDOSO
NOME SOCIAL:
CPF: 424.171.042-53 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 22/01/1970
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: GUAMA
ENDEREÇO: JOAO DE DEUS NÚMERO: 512
CEP: 66.075-385
DDD: 91 TELEFONE: 989053722 E-MAIL: ellerj@hotmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Geral do SUS/SESPA, na qual transcrevo na íntegra.

MEU FILHO O MENOR ÉDER JOÃO PINHEIRO CARDOSO FOI ENCAMINHADO PRO 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, ESTEROTÍPIAS 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. JA ENCAMINHEI INÚMEROS E-MAILS E A RESPOSTA É QUE ELE ESTÁ NA REGULAÇÃO INTERNA DO CIIR!
ATE QUANDO ESPERAR?

AGUARDO RETORNO DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.

Atenciosamente,
Eller Joao Dos Santos Cardoso

Dados do manifestante:
Nome completo: ELLER JOÃO DOS SANTOS CARDOSO
CPF: 424.171.042-53
Endereço: rua João de Deus, 512 Guamá Belém do Pará
Telefone de contato: 91989-053722

Dados do referido(paciente):
Nome completo: ÉDER JOÃO PINHEIRO CARDOSO

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 26/03/2024

CPF: 061.599.252-88
Cartão SUS: 898 0045 3606 9595

DADOS DO REFERIDO

NOME: EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO

NOME SOCIAL:

CPF: 061.599.252-88

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 22/04/2012

HISTÓRICO

Data e Hora: 28/02/2024 08:47:05

Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

INFORMO QUE ESTAMOS ANALISANDO O REGISTRO E LOGO IREMOS ENCAMINHAR RESPOSTA DEFINITIVA

Data e Hora: 31/01/2024 13:59:49

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.

Encaminho, em anexo, cópia da MANIFESTAÇÃO 202420000111469 PARA ANALISES E PROVIDENCIAS CABIVEIS.

Data e Hora: 31/01/2024 12:21:36

Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000152246, 202420000153903 e 202420000111469, informamos que o usuário **Eder João Pinheiro Cardoso**, prontuário 79468, data de nascimento 22/04/2012, possui registro de atendimento neste Centro no dia 01/03/2024, na especialidade de neurologia infantil, onde o mesmo realizou encaminhamento para genética medica e neuropsicologia, referente a especialidade genética médica em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Referente a avaliação com a neuropsicologia, o mesmo foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 1934, informo que dispomos do serviço no centro porém devido à alta demanda para especialidade e processo de avaliação ser realizado em torno de 9 a 10 sessões, é necessário que aguardem a chamada da lista para iniciar as sessões conforme a posição do mesmo, a chamadas ocorrem mensalmente ao ser disponibilizado novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável

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.



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000153903

DATA DO CADASTRO:

09/03/2024

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
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA:

08/04/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: ELLER JOAO DOS SANTOS CARDOSO

NOME SOCIAL:

CPF: 424.171.042-53

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 22/01/1970

UF: PA

MUNICÍPIO: BELEM

BAIRRO: GUAMA

ENDEREÇO: JOAO DE DEUS

NÚMERO: 512

CEP: 66.075-385

DDD: 91

TELEFONE: 989053722

E-MAIL: ellerj@hotmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos nesta OUVIDORIASUS/SESPA, a manifestação do Senhor ELLER JOÃO DOS SANTOS CARDOSO, o qual transcrevemos na íntegra:

Dados do manifestante:

Nome completo: ELLER JOÃO DOS SANTOS CARDOSO

CPF: 424.171.042-53

Endereço/município: rua João de Deus, 512 Guamá Belém do Pará

Telefone de contato: 91989-053722/9 8486-5251

E-mail: ellerj@hotmail.com

Dados do referido(paciente):

Nome completo: ÉDER JOÃO PINHEIRO CARDOSO

CPF: 061.599.252-88

Cartão SUS: 898 .0045. 3606. 9595

Local do fato: MEU FILHO O MENOR ÉDER JOÃO PINHEIRO CARDOSO FOI ENCAMINHADO PRO 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. JA ENCAMINHEI INÚMEROS E-MAILS E A RESPOSTA É QUE ELE ESTÁ NA REGULAÇÃO INTERNA DO CIIR!!!

Foi realizado uma consulta de TELEMEDICINA em neurologia infantil no dia 01/03/2024! Inclusive muito rápida sem o menor cuidado com segurança do paciente! E encaminhou muito rapidamente para neuropsicológica, genética e outras especialidades! Mesmo eu tendo um relatório psicológico comportamental do meu filho! Se



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

aguardei desde de 2022 pra sair essa consulta quanto tempo levará pra demais especialidades? Essa imensa e angustiante demora em determinar um diagnóstico preciso está causando danos ao paciente!

Solicito que esta ferramenta de gestão a ouvidoria me dê uma solução pra esse sofrimento!

Ansiosamente,

Eller João dos Santos Cardoso

ANEXOS

EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO - RELATORIO HIST. DE
SOLICITACAO -CIIR_compressed.pdf

EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO- PARECER
INTERCONSULTA-NEURO -1- CIIR_compressed.pdf

EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO- PARECER
INTERCONSULTA- NEURO - 2-CIIR_compressed.pdf

EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO- PARECER
INTERCONSULTA- NEURO -3 - CIIR_compressed.pdf

DADOS DO REFERIDO

NOME: EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO

NOME SOCIAL:

CPF: 061.599.252-88

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 22/04/2012

LOCAL DO FATO

CNPJ: 23.453.830/0017-37

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH

HISTÓRICO

Data e Hora: 09/03/2024 12:44:09

Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Encaminhamos a manifestação para análise e providências cabíveis para Ouvidoria do CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR/SESPA.

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).

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000152246, 202420000153903 e 202420000111469, informamos que o usuário **Eder João Pinheiro Cardoso**, prontuário 79468, data de nascimento 22/04/2012, possui registro de atendimento neste Centro no dia 01/03/2024, na especialidade de neurologia infantil, onde o mesmo realizou encaminhamento para genética medica e neuropsicologia, referente a especialidade genética médica em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Referente a avaliação com a neuropsicologia, o mesmo foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 1934, informo que dispomos do serviço no centro porém devido à alta demanda para especialidade e processo de avaliação ser realizado em torno de 9 a 10 sessões, é necessário que aguardem a chamada da lista para iniciar as sessões conforme a posição do mesmo, a chamadas ocorrem mensalmente ao ser disponibilizado novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável

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.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

MAIO/2024



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000211130

DATA DO CADASTRO:

04/05/2024

Status:

Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: TELEFONE

ORIGEM DE ATENDIMENTO:

SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA:

03/06/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: SANDRA MARIA DA SILVA DE FREITAS

NOME SOCIAL:

CPF: 175.888.802-44

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 10/03/1956

UF: PA

MUNICÍPIO: BELEM

BAIRRO: TAPANA

ENDEREÇO: RD DO TAPANA PASSAGEM SAO GERALDO

NÚMERO: 34

CEP: 66.000-000

DDD: 91

TELEFONE: 988562751

E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Geral do SUS/SESPA na qual cidadã relata que sua neta nascida com prematuridade e apresentando TEA e transtorno de desenvolvimento intelectual (déficit de atenção e cognitivo) em tratamento no CIIR precisam dar continuidade no seu tratamento:

A criança precisa iniciar as TERAPIAS URGENTEMENTE porque a Escola que ela estuda está pressionando a família para que a criança inicie as terapias para ajudar no seu rendimento escolar, pois já está esperando desde 2022.

A família não tem condições de arcar com as despesas para tratamento particular de 02 crianças, e precisa que o Centro Integral de Inclusão e Reabilitação - CIIR dê o suporte para a criança uma vez que ela e sua irmã são pacientes deles desde 2022 quando iniciaram seus atendimentos no local.

Dados da criança abaixo:

NOME: VALENTINA DANTAS DE FREITAS

DATA DE NASCIMENTO: 24/02/2018 (06 anos)

CNS: 705806405345937

PENDÊNCIA DE ATENDIMENTO:

1- AVALIAÇÃO GLOBAL INTELECTUAL:

DATA DA GUIA DE SOLICITAÇÃO: 10/03/2022 (02 ANOS E 02 MESES)

POSIÇÃO DA FILA EM 29/04/2024: 831

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 07/05/2024



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

2- NEUROPSICÓLOGO:
DATA DA GUIA DE SOLICITAÇÃO: 31.10.2023 (06 MESES)
POSIÇÃO DA FILA EM 29/04/2024: 1.761

Diante dos fatos, solicito o apoio desta Ouvidoria da SESP para a garantia do atendimento integral como Direito do SUS.

COMPLEMENTAÇÕES

DATA: 04/05/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

DOCUMENTOS DA PACIENTE - VALENTINA DANTAS DE FREITAS

ANEXOS
docs - valentina dantas de freitas.pdf

DADOS DO REFERIDO

NOME: VALENTINA DANTAS DE FREITAS

NOME SOCIAL:

CPF: 069.877.202-40

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 24/02/2018

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITACAO CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 04/05/2024 12:54:41

Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

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.

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 2

Data: 07/05/2024



SOLICITAMOS A GENTILEZA DE CONTACTAR DIRETAMENTE COM A USUÁRIA, CONSIDERANDO QUE ESTA MANIFESTAÇÃO ESTÁ AGORA SOB A SUA RESPONSABILIDADE DE RESOLUÇÃO.

SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUVIDORIA-GERAL DO SUS/SESPA 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: 04/05/2024 12:14:50 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
DOCUMENTOS DA PACIENTE - VALENTINA DANTAS DE FREITAS
Anexos: docs - valentina dantas de freitas.pdf

Data e Hora: 04/05/2024 12:11:22 Situação: CADASTRADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nos contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 20242000211130, informamos que a usuária **Valentina Dantas de Freitas**, prontuário 24050, data de nascimento 24/02/2018, possui registro de atendimento neste centro no dia 10/03/2022, na especialidade de psiquiatria, onde foi encaminhada para programa de reabilitação intelectual, a mesma foi cadastrada em lista de espera e consta em atual posição de 831.

Referente a solicitação de neuropsicologia a mesma possui encaminhamento para a especialidade realizado em 31/10/2023 pela neurologia infantil, constando cadastrada em lista de espera na posição atual de 1.691.

Devido alta demanda dos serviços no centro, faz-se necessário que aguardem a chamada realizada conforme disponibilização de novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável.

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.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000132506

DATA DO CADASTRO:

21/02/2024

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
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA:

27/03/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: GILMARA GONCALVES LIMA

NOME SOCIAL:

CPF: 029.320.722-42

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 29/01/1996

UF: PA

MUNICÍPIO: BELEM

BAIRRO: TELEGRAFO

ENDEREÇO: ROD ARTHUR BERNARDES

NÚMERO: 618

CEP: 66.115-000

DDD: 91

TELEFONE: 981148615

E-MAIL: maragoncalves443@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

COMPARECEU NESTA OUVIDORIA CENTRAL DO SUS A CIDADÃ GILMARA GONÇALVES LIMA, SOLICITANDO REGISTRO DA SEGUINTE RECLAMAÇÃO

A RECLAMANTE INFORMA QUE ESTEVE NO CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR, PARA SOLICITAR INFORMAÇÕES A RESPEITO DA DEMORA NA REALIZAÇÃO DE CONSULTA DE RETORNO DO MENOR: HUDSON GABRIEL SOUZA FONSECA QUE ESTÁ AGUARDANDO DESDE MARÇO/2023.

CIDADÃ INFORMA QUE FOI ATENDIDA PELO GUARDA DO CIIR E PELA RECEPCIONISTA QUE SE NEGARAM A OUVIR COM ATENÇÃO A SUA SOLICITAÇÃO INCAMINHANDO - A PARA SESP (NÍVEL CENTRAL) COM A INFORMAÇÃO DE QUE ERA AQUI QUE FARIAM A LIBERAÇÃO DA REFERIDA MARCAÇÃO.

INFORMA QUE O CIIR ESTÁ IMPEDINDO A ENTRADA DOS USUÁRIOS E QUE NÃO ESTÃO DANDO INFORMAÇÕES CORRETA.

NESTE SENTIDO, SOLICITA ATRAVÉS DESTA OUVIDORIA A INFORMAÇÃO A RESPEITO DA MARCAÇÃO DA CONSULTA DE RETORNO COM MÉDICO GENETICISTA.

RECLAMANTE: GILMARA GONÇALVES LIMA

CPF: 02932072242

CELULAR: 91 981148615

EMAIL: MARAGONCALVES443@GMAIL.COM

DADOS DO REFERIDO: HUDSON GABRIEL SOUZA FONSECA

CARTÃO SUS: 700 1019 4659 3218

MUNICÍPIO DE RESIDENCIA: IGARAPÉ MIRI

MÃE: FRANCINETE RODRIGUES DE SOUZA

TELEFONE: 91 98246-1986



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

ANEXOS

DOCUMENTOS.pdf

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITACAO CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 26/02/2024 09:26:27

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, ²As 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 202320000132506 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: 21/02/2024 12:21:22

Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Anexos: DOCUMENTOS.pdf

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000138879, informamos que o usuário **Hudson Gabriel Souza Fonseca**, prontuário 85498, data de nascimento 25/07/2017, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 29/03/2023, na especialidade de genética médica, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

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.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000145874

DATA DO CADASTRO: 01/03/2024

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
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 31/03/2024

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, a manifestação da senhora Tatiana Lourinho da Costa, no qual transcrevo na íntegra:

Bom dia, me chamo Tatiana Lourinho da Costa, mãe e responsável do Heitor Luiz da Silva Lourinho.

Venho através desse abrir uma reclamação a respeito da demora pra fazer uma consulta com o neuro, meu filho precisa fechar um diagnóstico de Aspecto Autista e até o presente momento ainda não fui chamada já estou aguardando tem quase 3 meses.

Por favor me deem um retorno mediante esse caso.

Meu telefone : 981551100

A Consulta é na instituição CIIR. Centro de Inclusão e Reabilitação.

HISTÓRICO

Data e Hora: 01/03/2024 17:15:44

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

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 26/03/2024



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: 01/03/2024 17:08:18 **Situação:** RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
Manifestação encaminhada para análise e providências pelo e-mail do CIIR- CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
Anexos: MANIFESTACAO-202420000145874 - NEURO - CIIR.pdf

Data e Hora: 01/03/2024 16:42:02 **Situação:** CADASTRADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000145874, informamos que o usuário **Heitor Luiz Lourinho da Silva**, prontuário 71940, data de nascimento 27/02/2021, possui registro de atendimento neste Centro no dia 26/01/2024, na especialidade de pediatria, onde o mesmo realizou encaminhamento para neurologia infantil, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

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.



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000151515

DATA DO CADASTRO: 07/03/2024

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
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 06/04/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: MATEUS DA SILVA SIMITH

NOME SOCIAL:

CPF: 051.982.582-96

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 15/04/2013

UF: PA MUNICÍPIO: ANANINDEUA

BAIRRO: UNA

ENDEREÇO: RODRIGO

NÚMERO: 14

CEP: 67.013-500

DDD: TELEFONE:

E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos nesta Ouvidoria do SUS/SESPA, a seguinte manifestação a qual transcrevemos na íntegra:

O Sr. JOÃO NASCIMENTO CUNHA, compareceu a esta ouvidoria do SUS/SESPA, para solicitar consulta NEUROLOGIA PSICOLOGIA INFANTIL no CIIR, para avaliação COGNITIVA, seu neto o menor MATEUS DA SILVA SIMITH, possui LAUDO MÉDICO DRª ANA RUBIA GONÇALVES, QUE INFORMA DIFICULDADE DE APRENDIZADO POSSÍVEL COMPROMETIMENTO COGNITIVO o cidadão informa que o menor já tem cadastro neste centro e que no dia 07/03/24, procurou o Centro e foi informado que seu neto está em uma fila, com colocação nº 991.

Prontuário 75239

Hoje o Cidadão solicita melhores informações qual a colocação da fila.

CARTÃO SUS 704 8041 7954 8249

PACIENTE MATEUS DA SILVA SIMITH

DATA DE NASCIMENTO 15/04/2013

ANEXOS

documentos do Mateus F.pdf

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000151515, informamos que o usuário **Mateus da Silva Smith**, prontuário 75239, data de nascimento 15/04/2013, possui registro de atendimento neste Centro no dia 30/12/2022, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma encaminhou o usuário para avaliação com a neuropsicologia, o mesmo foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 815, informo que dispomos do serviço no centro porém devido à alta demanda para especialidade e processo de avaliação ser realizado em torno de 9 a 10 sessões, é necessário que aguardem a chamada da lista para iniciar as sessões conforme a posição do mesmo, a chamadas ocorrem mensalmente ao ser disponibilizado novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável.

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.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000152246

DATA DO CADASTRO: 07/03/2024

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: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 06/04/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: EDER JOAO PINHEIRO CARDOSO

NOME SOCIAL:

CPF: 061.599.252-88

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 22/04/2012

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

BAIRRO: GUAMA

ENDEREÇO: JOAO DE DEUS

NÚMERO: 512

CEP: 66.075-385

DDD: 91

TELEFONE: 984865251

E-MAIL: ellerj@hotmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA DO SUS/SESPA, A SEGUINTE RECLAMAÇÃO ATRAVÉS DO E-MAIL INSTITUCIONAL ZIMBRA, A QUAL TRANSCREVEMOS NA ÍNTEGRA:

Foi realizado uma consulta de TELEMEDICINA em neurologia infantil no dia 01/03/2024! Inclusive muito rápida sem o menor cuidado com segurança do paciente! E encaminhou muito rapidamente para neuropsicologia, genética e outras especialidades! Mesmo eu tendo um relatório psicológico comportamental do meu filho! Se aguardei desde de 2022 pra sair essa consulta quanto tempo levará pra demais especialidades? Essa imensa e angustiante demora em determinar um diagnóstico preciso está causando danos ao paciente! Solicito que esta ferramenta de gestão a ouvidoria me dê uma solução pra esse sofrimento!

Ansiosamente,
Eller João dos Santos Cardoso
Obter o Outlook para Android

CPF.061.599.252-88

CNS 700 103 940 876 619

DATA DE NASCIMENTO 22/04/2012

CONTATO (91) 98486-5251

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 30/04/2024

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000152246, 202420000153903 e 202420000111469, informamos que o usuário **Eder João Pinheiro Cardoso**, prontuário 79468, data de nascimento 22/04/2012, possui registro de atendimento neste Centro no dia 01/03/2024, na especialidade de neurologia infantil, onde o mesmo realizou encaminhamento para genética medica e neuropsicologia, referente a especialidade genética médica em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Referente a avaliação com a neuropsicologia, o mesmo foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 1934, informo que dispomos do serviço no centro porém devido à alta demanda para especialidade e processo de avaliação ser realizado em torno de 9 a 10 sessões, é necessário que aguardem a chamada da lista para iniciar as sessões conforme a posição do mesmo, a chamadas ocorrem mensalmente ao ser disponibilizado novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável

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.ciid@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000172848

DATA DO CADASTRO:

01/04/2024

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:

01/05/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: JOSE MIGUEL CORREIA COELHO NETO

NOME SOCIAL:

CPF: 046.887.572-71

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 17/12/2011

UF: PA

MUNICÍPIO: CANAA DOS CARAJAS

BAIRRO: PARAKANA

ENDEREÇO: BELEM

NÚMERO:

CEP: 68.537-000

DDD:

TELEFONE:

E-MAIL: cassiamarcela8@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos I, nesta ouvidoria do SUS/SESPA, através de e-mail institucional, a seguinte manifestação a qual transcrevemos na íntegra:

Olá, bom dia, gostaria de solicitar um comprovante que foi dado entrada na cirurgia do paciente; José Miguel correia coelho Neto CPF 046887572 - 71 cartão do sus 703 3002 2233 8810, pois foi feito todos os procedimentos na clínica CIIR. Para mais dúvidas estrei a disposição, Atenciosamente: Cassia Marcela do Nascimento coelho

HISTÓRICO

Data e Hora: 01/04/2024 13:02:55

Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nos contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000172848, informamos que o usuário **Jose Miguel Correia Coelho Neto**, prontuário 74698, data de nascimento 17/12/2011, possui registro de atendimento neste Centro no dia 22/04/2024, na especialidade de ortopedia pediátrica onde o médico solicitou atualização do pré-operatório do usuários, portanto faz-se necessário que o mesmo realize os exames raio x, eletrocardiograma e exames laboratoriais, além da consulta com cardiologista e anestesista, além do retorno com o médico para liberação cirúrgica. Sendo assim solicitamos que o responsável nos procure para dar os devidos andamentos.

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.



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000211228 DATA DO CADASTRO: 04/05/2024
Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: TELEFONE ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
PRAZO DE RESPOSTA: 03/06/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: SANDRA MARIA DA SILVA DE FREITAS
NOME SOCIAL:
CPF: 175.888.802-44 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 10/03/1956
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: TAPANA
ENDEREÇO: RD DO TAPANA PASSAGEM SAO GERALDO NÚMERO: 34
CEP: 66.000-000
DDD: 91 TELEFONE: 988562751 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Geral do SUS/SESPA na qual cidadã relata que sua neta nascida com prematuridade e apresentando transtorno de desenvolvimento intelectual (déficit de atenção e cognitivo) em tratamento no CIIR junto com sua irmã precisa dar continuidade no seu tratamento:

A criança precisa iniciar as TERAPIAS URGENTEMENTE porque a Escola que ela estuda está pressionando a família para que a criança inicie as terapias para ajudar no seu rendimento escolar, pois já está esperando desde 2023.

A família não tem condições de arcar com as despesas para tratamento particular de 02 crianças, e precisa que o Centro Integral de Inclusão e Reabilitação - CIIR dê o suporte para as crianças uma vez que elas são pacientes deles desde 2023 quando iniciaram seus atendimentos no local.

Diante dos fatos, solicito o apoio desta Ouvidoria da SESP para a garantia do atendimento integral como Direito do SUS.

NOME: VITÓRIA HADASSA DANTAS DE FREITAS
DATA DE NASCIMENTO: 09/01/2019 (05 anos)
CNS: 702801612923260

PENDÊNCIA DE ATENDIMENTO:

1- PROGRAMA DE REABILITAÇÃO INTECTUAL:
DATA DA GUIA DE SOLICITAÇÃO: 24/04/2024

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 07/05/2024

POSIÇÃO DA FILA EM 29/04/2024: 1.614

2- NEUROPSICÓLOGO:
DATA DA GUIA DE SOLICITAÇÃO: 31.10.2023 (06 MESES)
POSIÇÃO DA FILA EM 29/04/2024: 1.709

COMPLEMENTAÇÕES

DATA: 04/05/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

DOCS - VITORIA HADASSA DANTAS DE FEITAS

ANEXOS

docs - vitoria hadassa dantas de freitas.pdf

DADOS DO REFERIDO

NOME: VITORIA HADASSA DANTAS DE FREITAS

NOME SOCIAL:

CPF: 079.153.752-88

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 09/01/2019

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITACAO CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 04/05/2024 12:54:40 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

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

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 2

Data: 07/05/2024



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO.

SOLICITAMOS A GENTILEZA DE CONTACTAR DIRETAMENTE COM A USUÁRIA, CONSIDERANDO QUE ESTA MANIFESTAÇÃO ESTÁ AGORA SOB A SUA RESPONSABILIDADE DE RESOLUÇÃO.

SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUVIDORIA-GERAL DO SUS/SESPA 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: 04/05/2024 12:23:39 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

DOCS - VITORIA HADASSA DANTAS DE FEITAS

Anexos: docs - vitoria hadassa dantas de Freitas.pdf

Data e Hora: 04/05/2024 12:20:30 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nos contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 20242000211228, informamos que a usuária **Vitoria Hadassa Dantas de Freitas**, prontuário 55451, data de nascimento 09/01/2019, possui registro de atendimento neste centro no dia 31/08/2022, na especialidade de neurologia infantil, onde foi encaminhada para programa de reabilitação intelectual, a mesma foi cadastrada em lista de espera e consta em atual posição de 1.615.

Referente a solicitação de neuropsicologia a mesma possui encaminhamento para a especialidade realizado em 31/10/2023 pela neurologia infantil, constando cadastrada em lista de espera na posição atual de 1.709.

Devido alta demanda dos serviços no centro, faz-se necessário que aguardem a chamada realizada conforme disponibilização de novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável.

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.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

JUNHO/2024

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000117475 DATA DO CADASTRO: 06/02/2024
Status: Em Análise
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: RECLAMAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
PRAZO DE RESPOSTA: 07/03/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: MARIA DO SOCORRO LIMA DA SILVA
NOME SOCIAL:
CPF: 370.506.052-04 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 28/06/1970
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO:
ENDEREÇO: AV ROMULO MAIORANA NÚMERO: 901
CEP: 66.093-672
DDD: 91 TELEFONE: 989141531 E-MAIL: limasocorro314@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação nesta Ouvidoria Geral do SUS/SESPA, na qual cidadã relata a seguinte reclamação na íntegra.
Sr.^a Maria do Socorro Lima da Silva, mãe do paciente: Raphael Lima Dornelas, Cartão SUS: 702.9025.7769.4876. paciente é portador de transtorno do espectro autista nível 1 com comorbidades (CID-10 F84.0 + F90.0+ F31.6) Sem comprometimento intelectual e sem comprometimento da Linguagem.
Cidadã relata a demora do atendimento no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR).
Procedimento: Consulta em Psiquiatria, aguardando retorno médico desde o dia 30 de outubro/2023.
Deveria retomar em 60 dias, para nova avaliação e solicitação do seu medicamento para dar continuidade ao seu tratamento psiquiátrico.
Cidadã pede encarecidamente agendamento e providencias, considerando que o paciente se encontra sem a medicação.

DADOS do MANIFESTANTE:
NOME: Maria do Socorro Lima da Silva
CPF: 370.506.052-04
MUNICÍPIO: BELÉM-PARÁ
E-MAIL: LIMASOCORRO314@gmail.com
CONTATO: (91) 98914-1531
CONTATO: (91) 98115-6302 / Falar com AILTON (PAI)

Dados do PACIENTE:
Raphael Lima Dornelas
CPF: 036.250.422-90
Cartão SUS: 702.9025.7769.4876.

ANEXOS

RAPHAEL LIMA DORNELAS.pdf

DADOS DO REFERIDO

NOME: RAPHAEL LIMA DORNELAS

NOME SOCIAL:

CPF: 036.250.422-90

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 29/04/1999

HISTÓRICO

Data e Hora: 28/02/2024 08:55:23

Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

INFORMO QUE ESTAMOS ANALISANDO O REGISTRO E LOGO IREMOS ENCAMINHAR RESPOSTA DEFINITIVA

Data e Hora: 06/02/2024 13:04:48

Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Solicito sua especial atenção e colaboração, para análise e providência referente a Manifestação Protocolo: 202420000117475-RAPHAEL LIMA DORNELAS - registrada nesta Ouvidoria, através do Sistema OUVIDORSUS/OUVSUS/GM/MS.

Considerando 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 (20), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Data e Hora: 06/02/2024 12:02:09

Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Anexos: RAPHAEL LIMA DORNELAS.pdf

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000117475, informamos que o usuário **Raphael Lima Dornelas**, prontuário 35735, data de nascimento 29/04/1999, possui registro de atendimento neste Centro no dia 30/10/2023, na especialidade de psiquiatria onde a mesma solicitou retorno para o usuário, foi verificado que o mesmo já realizou o retorno em 03/04/2024.

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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000155015 DATA DO CADASTRO: 11/03/2024
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: 14/04/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: KAMILLA ALVINO TEIXEIRA
NOME SOCIAL:
CPF: 952.754.102-63 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 15/11/1997
UF: PA MUNICÍPIO: ANANINDEUA BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: kamilla.alvino97@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Boa tarde, consegui a vaga no CIIR para meu filho João Miguel de Almeida Alvino, foi solicitado através do CIIR dia 30/11/2023, e desta forma meu filho está ficando sem a medicação, já estou muito preocupada, pois matriculei ele na escola, conforme orientação da dra, mas simplesmente não consigo fazer com que ele fique na escola, pois estou precisando muito de ajuda, sem contar que fiz os exames particulares, pois conforme última consulta particular também, gastando sem ter recursos, pois presto serviços de maquiagem e penteado e nem sempre tenho, meu filho também é claustrofóbico, e tive que pagar para ir em casa fazer os exames. Gostaria da ajuda com o meu filho, ando muito depressiva e meu filho sofrendo por não ter um atendimento. Sei que a culpa não é do CIIR, que está sendo muito solícito as respostas e tentativas de soluções. Está em anexo os e-mails de troca de informações do CIIR.
REFERIDO
NOME: Joao Miguel de Almeida Alvino DATA DE NASCIMENTO: 15/04/2021 NOME DA MÃE: Kamilla Alvino Teixeira
LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR)
ENDEREÇO: Av. Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo, Belém - PA, 66115-000, 1000, Telégrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

ANEXOS

Joao Miguel Alvino de Almeida.pdf

Protocolo_5343918.pdf
Exames Joao Miguel de Almeida Alvino.pdf
Doc2-joao.pdf
DOC 1_joao.pdf

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR)

HISTÓRICO

Data e Hora: 15/03/2024 11:47:01 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Encaminho a presente Manifestação para análise e providências cabíveis.

Solicito 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.

Atenciosamente,

Edinalva do Amaral Celso
Assistente Social - Ouvidoria/DDASS/SESPA

Data e Hora: 13/03/2024 16:22:18 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: 11/03/2024 14:52:26 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Boa tarde, conseguir a vaga no CIIR para meu filho João Miguel de Almeida Alvino, foi solicitado através do CIIR dia 30/11/2023, e desta forma meu filho está ficando sem a medicação, e já estou muito preocupada, pois já matriculei ele na escola, conforme orientação da dra, mas simplesmente não

consigo fazer com que ele fique na escola, pois estou precisando muito de ajuda, sem contar que fiz os exames particulares, pois conforme ultima consulta particular também, gastando sem ter recursos, pois presto serviços de maquiagem e penteado e nem sempre tenho, meu filho também é claustrofóbico, e tive que pagar para ir em casa fazer os exames. Gostaria da ajuda com o meu filho, ando muito depressiva e meu filho sofrendo por não ter um atendimento. Sei que não é culpa não é do CIIR, que está sendo muito solícito as respostas e tentativas de soluções. Esta em anexo os e-mails de troca de informações do CIIR.

REFERIDO

NOME: Joao Miguel de Almeida Alvino DATA DE NASCIMENTO: 15/04/2021 NOME DA MÃE: Kamilla Alvino Teixeira

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR)

ENDEREÇO: Av. Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo, Belém - PA, 66115-000, 1000, Telégrafo

CEP: 66115000 BELEM-PA

Anexos:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000155015, informamos que o usuário **Joao Miguel Alvino de Almeida**, prontuário 95298, data de nascimento 15/04/2021, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 26/09/2023, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato. 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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000232378 DATA DO CADASTRO: 24/05/2024
Status: Complementada
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
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
PRAZO DE RESPOSTA: 23/06/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: FERNANDO SILVA BARROS
NOME SOCIAL:
CPF: 582.851.132-72 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 18/10/1973
UF: PA MUNICÍPIO: MARABÁ BAIRRO: LIBERDADE
ENDEREÇO: R A QD 02 CASA 12 CONJ ITACAIUNAS I NÚMERO:
CEP: 68.501-840
DDD: 94 TELEFONE: 981391898 E-MAIL: ROSINHA2728@HOTMAIL.COM

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA SUS/SESPA, A MANIFESTAÇÃO DA SENHORA ROSINHA DORNELES, O QUAL TRANSCREVEMOS NA ÍNTEGRA:

BOM DIA!
ATT: DIRETORIA DO CIIR,
CONFORME DOCUMENTAÇÃO EM ANEXOS O PACIENTE FERNANDO SILVA BARROS, CPF: 582.851.132-72 TEM UMA CONSULTA AGENDADA COM O OTORRINOLARINGOLOGISTA AI NO CIIR, BELÉM, DESDE 10 DE OUTUBRO 2023 E ATÉ O PRESENTE MOMENTO NENHUMA INFORMAÇÃO OU CHAMADA PARA O MESMO. SENDO QUE EM 10 JANEIRO 2024 NÓS ESTIVEMOS AI NO CIIR NUMA REABILITAÇÃO ADAPTAÇÃO AASI, E PERGUNTEI SOBRE ESSA CONSULTA, MAS NINGUÉM NA CLÍNICA SOUBE INFORMAR E PEDIRAM PARA NÓS AGUARDAR PORQUE O MESMO ESTÁ NA FILA DE ESPERA, DIANTE DISSO GOSTARIA DE SABER SE PELO MENOS JÁ TEM ALGUMA PREVISÃO PARA ESTA REFERIDA CONSULTA.
DESDE JÁ AGRADEÇO E ESPERO RETORNO.

OBS: O PACIENTE FAZ ACOMPANHAMENTO MÉDICO JUNTO AO CIIR POR CONTA DO TFD - MARABÁ
MARABÁ (PA) 23 DE MAIO 2024.
ROSINHA DORNELES (94)98139-1898
E-MAIL:ROSINHA2728@HOTMAIL.COM

ANEXOS

FERNANDO SILVA BARROS- SOLICITACAO.pdf

COMPLEMENTAÇÕES

DATA: 10/06/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

CONSULTA AGENDADA SEM RETORNO

ANEXOS

fernando.pdf

HISTÓRICO

Data e Hora: 10/06/2024 10:56:53 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

CONSULTA AGENDADA SEM RETORNO

Anexos: fernando.pdf

Data e Hora: 24/05/2024 15:10:11 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

MANIFESTAÇÃO ENCAMINHA PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS PARA OUVIDORIA DO CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO- CIIR/SESPA.

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).

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000232378, informamos que o usuário **Fernando Silva Barros**, prontuário 75671, data de nascimento 18/10/1973, possui registro de primeiro atendimento neste Centro, na especialidade de otorrinolaringologista, onde foi solicitado retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato. 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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000233645 DATA DO CADASTRO: 27/05/2024
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: RECLAMAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
PRAZO DE RESPOSTA: 26/06/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: EDITE MORAES PINTO
NOME SOCIAL:
CPF: 375.616.852-20 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 02/06/1956
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: TAPANA
ENDEREÇO: CAMPOS ELISIOS ALAMEDA 2 NÚMERO: 43
CEP: 66.831-062
DDD: 91 TELEFONE: 992740970 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Compareceu nesta ouvidoria central do SUS a cidadã Edite Moraes Pinto solicitando o registro da reclamação abaixo:

Informa que teve uma solicitação do exame de USG DOPPLER COLORIDO DE VASOS, agendado para o dia 21/05/2024 (terça-feira) às 08hs no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação e que ao comparecer no dia e hora marcado foi informada que o referido exame só é realizado às segundas-feiras, e foi orientada a se dirigir a Secretaria de Saúde do Estado- SESPA, para fazer a remarcação do exame.

Chagando nesta Ouvidoria do SUS, foi orientada que deveria se dirigir a sua Unidade de Saúde para realizar a remarcação.

O Cidadão se dirigiu a UNIDADE DE SAÚDE DO TAPANÁ, para fazer nova solicitação e então se dirigiu novamente a esta SESPA para solicitar que seu exame seja remarcado com uma maior brevidade pois a referida tem cirurgia marcada para o dia 13/06/2024 e precisa deste exame.

TELEFONE:
EDITE (91) 992740970
PABLO NETO (91) 984170556

COMPLEMENTAÇÕES

DATA: 27/05/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

anexos

ANEXOS
Edite Moras Pinto.pdf

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITACAO CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 27/05/2024 12:38:10 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 202420000233645 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: 27/05/2024 12:29:57 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

anexos

Anexos: Edite Moras Pinto.pdf

Data e Hora: 27/05/2024 12:16:03 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

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	Edite Moraes Pinto	Prontuário	34811
Nome Social		Telefone	91 - 983738758
Nascimento	02/06/1958	Gênero	Feminino
Mãe/Resp.	Francisca da Silva Moraes	CNS	701009885097794
Endereço	66820000 - rua 16 de Agosto, nº 43	Cidade	Tapanã - Belém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO

Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
25/06/24 14:11	Exames	Ultrassonografia Doppler Vascular	Encaixe				Normal

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000233645, informamos que o usuário **Edite Moraes Pinto**, prontuário 34811, data de nascimento 02/06/1956, possui registro de reagendamento do exame solicitado para o dia 25/06/2024, em anexo comprovante de agendamento.

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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000246591 DATA DO CADASTRO: 10/06/2024
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: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 10/07/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: FERNANDO SILVA BARROS
NOME SOCIAL:
CPF: 582.851.132-72 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 18/10/1973
UF: PA MUNICÍPIO: MARABÁ BAIRRO: LIBERDADE
ENDEREÇO: R A QD 02 CASA 12 CONJ ITACAIUNAS I NÚMERO:
CEP: 68.501-840
DDD: 94 TELEFONE: 981391898 E-MAIL: ROSINHA2728@HOTMAIL.COM

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA DO SUS/SESPA, A SEGUINTE MANIFESTAÇÃO EM FORMA DE RECLAMAÇÃO DA DEMORA NO ATENDIMENTO A QUAL TRANSCREVEMOS NA ÍNTEGRA:

Até o presente momento nenhuma resposta a respeito da consulta do paciente FERNANDO SILVA BARROS, CPF: 582.851.132-72 e CARTÃO SUS: 7012.0400.3961.219, aí no CIIR- BELEM. A consulta já estar marcada/agendada desde 10 de outubro 2023 e até o presente momento nenhuma

informação ou chamada para o mesmo.

Em 23 de maio 2024 entrei com uma petição porem ate o momento nenhuma resposta Sendo assim tomarei outras medidas cabíveis, para o caso como: entrar no MINISTÉRIO PUBLICO outra vez para que o paciente seja atendido por parte de vocês aí.

OBS: O paciente faz acompanhamento médico junto ao CIIR por conta do TFD - MARABÁ

Marabá (PA) 10/06/ 2024.

Rosinha Dorneles (94)98139-1898

ANEXOS

RECLAMACAO DEMORA NO ATEND CIIR OAC. FERNADO
SILVA BARROS.pdf

HISTÓRICO

Data e Hora: 10/06/2024 13:30:08 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

PARA PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

Anexos: RECLAMACAO DEMORA NO ATEND CIIR OAC. FERNADO SILVA BARROS.pdf

Data e Hora: 10/06/2024 12:49:59 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Anexos: RECLAMACAO DEMORA NO ATEND CIIR OAC. FERNADO SILVA BARROS.pdf

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000246591, informamos que o usuário **Fernando Silva Barros**, prontuário 75671, data de nascimento 18/10/1973, possui registro de primeiro atendimento neste Centro, na especialidade de otorrinolaringologista, onde foi solicitado o retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000254238 DATA DO CADASTRO: 17/06/2024
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: 18/07/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: MARCOS SAMUEL DE AVIZ CORDEIRO
NOME SOCIAL:
CPF: 045.092.212-07 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 06/12/2014
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: TAPANA
ENDEREÇO: TAPAJOS RUA ALEUTAS NÚMERO: 27
CEP: 66.833-350
DDD: 91 TELEFONE: 983264455 E-MAIL: cenasj960@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA SUS/SESPA, A MANIFESTAÇÃO DA SENHORA THAYNÁ OLIVEIRA DE AVIZ, O QUAL TRANSCREVEMOS NA ÍNTEGRA:

PREZADOS,

O PACIENTE MARCOS SAMUEL DE AVIZ CORDEIRO (09 ANOS) DEVIDO TER PROBLEMAS DE CRESCIMENTO FOI ENCAMINHAHO PARA O CIIR E REALIZOU CONSULTA COM A ENDOCRINOLOGISTA PEDIÁTRICA (LETICIA BARBOSA BARROS) EM 25/01/2024, NO MESMO DIA REALIZOU AS RADIOGRAFIAS E OS EXAMES SOLICITADOS SO TINHAM DISPONIBILIDADE DE AGENDAMENTO PARA OUTUBRO/2024 ENTÃO, DECIDIMOS NÃO AGUARDAR BUSCAMOS OUTROS MEIOS E REALIZAMOS OS MESMOS EM MARÇO/2024. FUI ATÉ AI EM ABRIL, MAIO E JÁ FUI EM JUNHO PARA MARCAR O RETORNO COM A MÉDICA PARA LEVAR OS EXAMES E AINDA NÃO ESTAMOS CONSEGUINDO, GORA DA ÚLTIMA VEZ ME DERAM UM NÚMERO PARA LIGAR E UM E-MAIL PARA TENTAR MARCAR (AGENDAMENTO.CIIR@INDSH.ORG.BR), JÁ ENCAMINHEI O E-MAIL 3 VEZES E O MESMO RETORNA INFORMANDO QUE O E-MAIL NÃO FOI ENCONTRADO. SOLICITO GENTILMENTE VERIFICAR A POSSIBILIDADE DE UMA CONSULTA DE RETORNO PARA AVALIAÇÃO DOS EXAMES. TENTEI A CONSULTA MUITO ANTES PORQUE AGORA EM JULHO O PACIENTE ENTRA DE FÉRIAS ESCOLARES PASSA O MÊS COM O PAI QUE MORA EM OUTRA CIDADE.

DADOS DO PACIENTE:

NOME: MARCOS SAMUEL DE AVIZ CORDEIRO (09) ANOS
CPF: 045.092.212-07
MÃE: THAYNÁ OLIVEIRA DE AVIZ- RG: 6733641

MÉDICA: ESPECIALIDADE:

DRA. LETICIA BARBOSA BARROS

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 19/06/2024



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

ENDOCRINOLOGISTA PEDIÁTRICA
SEGUE EM ANEXO A SOLICITAÇÃO DE RETORNO DA MÉDICA
TELEFONE P/ CONTATO (91)98326-4455
E-MAIL: cenasj960@gmail.com
CÉLIA NASCIMENTO

ANEXOS

MARCOS SAMUEL DE AVIZ CORDEIRO- INTERCONSULTA.pdf

HISTÓRICO

Data e Hora: 18/06/2024 14:55:01 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS PARA A OUVIDORIA DO CIIR - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO/SESPA.

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, ¹As 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 justificativa². 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: 17/06/2024 16:44:01 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Anexos: MARCOS SAMUEL DE AVIZ CORDEIRO- INTERCONSULTA.pdf

		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	Marcos Samuel de Aviz Cordeiro	Prontuário	102747				
Nome Social		Telefone	91 - 993264455				
Nascimento	06/12/2014	Gênero	Masculino				
Mãe/Resp.	Thayna Oliveira de Aviz	CNS	700000755692505				
Endereço	66120310 - Passagem Santa Maria, nº	Cidade	Sacramenta - Belém - PA				
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
29/07/24 13:02	Consulta	Leticia Barbosa Barros	Retorno	Retorno	SI33-Ambulatório Endocrinologia	Bloco B	Normal

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000254238, informamos que o usuário **Marcos Samuel de Aviz Cordeiro**, prontuário 102747, data de nascimento 06/12/2014, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 25/01/2024, na especialidade de endocrinologista pediátrica, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, informamos que a agendas médicas que não possuem alta demanda são ofertadas no final de cada mês para o mês posterior, verificamos que o e-mail informado pelo o responsável consta com erro de digitação portanto não sendo possível recebemos. Segue o comprovante de agendamento da especialidade informada. 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 DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS ABRIL, MAIO E JUNHO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS ABRIL/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Paulo Silas Pinto

Data: 02/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu me chamo **Gabriela de Castro**, sou cuidadora do usuário Paulo Silas Pinto da Conceição. Ele é usuário acamado, e hoje tivemos consulta com a nutri. Gostaria de parabenizar e agradecer duas colaboradoras maravilhosas que nos ajudaram muito. A técnica de enfermagem Daniele Cardoso e a nutri Luana Oliveira, foi um excelente atendimento, muito atenciosa e não ficamos com nenhuma dúvida. Ambas muito gentis.

Usuário: Maria de Nazaré

Data: 08/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Tudo que preciso tem aqui, inclusive a educação de todos do centro, esses colaboradores são excelentes”.

Usuário: Zinalva Lobo Sena

Data: 08/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabenizo ou **colaborador Rodrigo do SHL** ele foi muito atencioso comigo me ajudou me deu informação enquanto eu esperava Doutora. Me acalmou, não perca isso colaborador”.

Usuário: Antônio Carlos

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Os atendentes são atenciosos e educados”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para essa **supervisora Aline**, uma mulher super humana, prestativa, sempre ajuda nós usuários, sou imensamente grata por tudo que ela faz para nós”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “A **recepcionista Mari do CER IV** é excelente, sempre executando sua função com excelência, gosto muito do atendimento dela”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “**Marjorie** é excelente profissional, faz um trabalho brilhante na oficina, gratidão ao seu carinho e atenção”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Na oficina tem um profissional incrível, se chama **Allan**, muito atenciosos e faz muito bem seu trabalho dentro da oficina”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Dra **Nelma** uma excelente profissional uma médica excelente, muito prestativa, humana, simpática e muito maravilhosa, ela é um anjo”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para esse profissional incrível que é o Tec. Enfermagem **Léo**, muito profissional e tem uma empatia muito grande pelos seus usuários”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “O **Ricardo da recepção** é uma boa pessoa, sempre nos atende bem quando precisamos, e nos recebe bem, muito educado, muito obrigada **Ricardo**”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “**Wallan Tec. Enfermagem** muito competente, sempre fazendo seu papel como profissional competente muito bem”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabéns **Priscila recepcionista**, você é um ser humano é profissional incrível, você tem um atendimento excelente”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “A **recepcionista Melissa** é sempre bem receptiva, muito educada, sempre bem profissional, gosto muito dela”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para as **repcionistas Rose, Sthepanie, Rosa e Ângela**, ótimas profissionais, sempre muito educadas, sempre atenciosas, sempre estão disposta a ajudar nós usuários”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “A **profissional Ingrid do Raio** x é excelente, sempre me atende bem quando chego no centro, nunca foi ignorante, sempre foi prestativa”.

Usuário: Margareth Rodrigues

Data: 18/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar as meninas da recepção do bloco C, a **Rose, Mari, Rosa e Fernanda**. São nossas pernas aqui no centro, tudo que precisamos elas sempre estão dispostas a nos ajudar, Deus as proteja e a todos”.

Usuário: Margareth Rodrigues

Data: 24/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar os colaboradores do SAU, são colaboradores excelentes e sempre estão dispostos a ajudar”.

Usuário: Valdinei de Oliveira de Lima

Data: 26/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço ao colaborar **Tayson**, ele me ajudou com a consulta do meu filho. Deixo aqui meu muito obrigado”.

Usuário: Miguel Xavier Carneiro

Data: 29/04/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer a competência das meninas **Tec. Danielle, Tec. Bárbara e Enfermeira Monique**, elas me tratam super bem, elas merecem estar aqui e merecem o emprego delas, que o CIIR não as dispensam, pois elas são muito importantes para mim.

ELOGIOS SADT

Usuário: Emanuely Costa Campos

Data: 02/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a toda equipe CIIR pela oportunidade em meu tratamento, fui muito bem atendida”.

Usuário: Yago Gael Matias Correa

Data: 09/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo as meninas da recepção do SADT muito atenciosas”.

Usuário: Maria Ivete Sousa

Data: 11/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar todos, portaria, recepcionistas, enfermeiros, médicos e os técnicos de enfermagem”.

Usuário: Eduarda Moraes Albuquerque

Data: 16/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostei do atendimento”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 16/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar muito o colaborador Tayson do agendamento, um excelente profissional, e sempre bem humorado, deixa o atendimento mais leve e harmonioso”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 17/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar a recepcionista **Larissa**, sempre prestativa, amorosa e uma profissional incrível”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 17/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “O Diego do bloco A, sempre maravilhoso, sua atenção e atendimento a nós mães e usuários é de extrema importância, gosto muito dele”.

Usuário: Delda Macedo

Data: 17/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Eu tenho um carinho enorme pela **porteira Michelly**, sempre muito atenciosa, educada, sempre com um atendimento humanizado recebendo a gente na portaria, muito prestativa ao nos receber lá na frente. Nem tenho palavras para te agradecer Michelly, por tudo”.

Usuário: João Maria de Souza

Data: 24/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento ótimo, fui muito bem tratado por todos”.

Usuário: Rosemary Brito de Souza

Data: 24/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “Muito excelente o atendimento, a equipe de técnicos de enfermagem está de parabéns, tanto que fiz questão de ir ao SAU registrar meu elogio de agradecimento. Obrigada a cada um: **Tatiane, Walam, Emily, Giza, Danielle e Artemisa.**”

Usuário: Rosemary Brito de Souza

Data: 24/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento excelente completamente diferente de outros órgãos de serviço público de saúde, maqueiros muito atencioso e educados. Deixo aqui o meu muito obrigada a cada um: **Nil-do, Washington, Everson, Jhonatan, Job, Fernando**”.

Usuário: Wirinelton Baia da Silva

Data: 29/04/2024

Setor: SADT

Elogio: “O Parabéns a este Centro que tanto nos ajuda”.

ELOGIOS CEO II

Usuário: Eliana Lessa Pompeu

Data: 24/04/24

Setor: CEO II

Elogio: “Agradeço ao CIIR pela oportunidade do meu filho fazer seu tratamento, parabenizo a todas as dentistas”.

Usuário: Edilucia Moraes Souza

Data: 24/04/24

Setor: CEO II

Elogio: “Estou há dois dias aqui e só tenho elogios. Todos muito atenciosos e educados”.

Usuário: Ayron Vasconcelos

Data: 24/04/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Recepcionistas super atenciosas da odonto”.

Usuário: Edilucia Moraes Souza

Data: 24/04/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Estou há 2 aqui e só tenho elogios. Todos muito atenciosos e educados”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Willer Figueira Neves Bastos

Data: 03.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Nada a reclamar, somente agradecer a atenção e o acolhimento de todos”.

Usuário: Raeli do Rosário Oliveira

Data: 03.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Todos são muito atenciosos, meu filho ama vim para a terapia”.

Usuário: Áurea Cardoso

Data: 04.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de deixar um agradecimento especial para a **recepcionista Rosa Cardoso do CER IV**, sempre muito atenciosa e super educada”.

Usuário: Carla Viviane

Data: 08.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns as meninas da recepção do bloco C, são todas muito atenciosas”.

Usuário: Ana Beatriz Barroso

Data: 11.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns a toda equipe CIIR, eu levanto essa bandeira”.

Usuário: Samuel Rangel

Data: 16.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Sou muito grato ao CIIR já estamos no centro há um ano e sempre fomos bem tratados por todos só gratidão.”

Usuário: Odaleia da Conceição dos Santos

Data: 16.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar os profissionais/Professores, Prof. André e Prof. Andreza, são excelentes profissionais, apenas elogios a esses dois, são anjos, exercem suas funções brilhantemente”.

Usuário: Odaleia da Conceição dos Santos

Data: 16.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar recepcionista **Roseane Silva do CER IV**, uma recepcionista maravilhosa, receptiva, atenciosa, ela é um anjo, me sinto muito bem acolhida por ela e pelas outras recepcionistas, apenas gratidão ao atendimento ao acolhimento e empatia que ela tem por nós usuários e acompanhantes”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A recepcionista Rosa Cardoso do CER IV merece meu agradecimento por seu atendimento sempre humanizado com atenção e respeito, me sinto muito bem acolhida por ela e pelas

outras recepcionistas, a empatia que ela tem por nós usuários e acompanhantes faz toda diferença em nosso dia”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A recepcionista **Marinalda Correa do CER IV** é sempre muito educada, gentil e atenciosa, eu e minha filha nos sentimos sempre perfeitamente acolhidas! Gratidão!”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A **Fernanda Silva**, recepcionista do CER IV é um exemplo de atendimento humanizado, uma pessoa maravilhosa, atenciosa tornando assim nosso dia mais leve. Obrigada!”.

Usuário: Neto Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gratidão ao CIIR de uma forma geral, sou muito grato a tudo, principalmente o que já fizeram e fazem por mim”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar recepcionista Roseane Silva do CER IV, uma recepcionista maravilhosa, receptiva, atenciosa, ela é um anjo, me sinto muito bem acolhida por ela e pelas outras recepcionistas, apenas gratidão ao atendimento ao acolhimento e empatia que ela tem por nós usuários e acompanhantes”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A recepcionista Rosa Cardoso do CER IV merece meu agradecimento por seu atendimento sempre humanizado com atenção e respeito, me sinto muito bem acolhida por ela e pelas outras recepcionistas, a empatia que ela tem por nós usuários e acompanhantes faz toda diferença em nosso dia”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A recepcionista Marinalda Correa do CER IV é sempre muito educada, gentil e atenciosa, eu e minha filha nos sentimos sempre perfeitamente acolhidas! Gratidão!”.

Usuário: Joana Caroline Melo

Data: 18.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de a Fernanda Silva, recepcionista do CER IV é um exemplo de atendimento humanizado, uma pessoa maravilhosa, atenciosa tornando assim nosso dia mais leve. Obrigada!”.

Usuário: Neto Melo

Data: 18/04/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gratidão ao CIIR de uma forma geral, sou muito grato a tudo, principalmente o que já fizeram e fazem por mim”.

Usuário: Ana Carolina Carvalho

Data: 19.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A psicopedagoga Tatiane, faz um excelente trabalho e muito atenciosa e competente”.

Usuário: Rosa Mariana Santos

Data: 19.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para a **Rosa, Rose, Fernanda e Mari**. Elas são excelentes profissionais na reabilitação CER IV, exercem um papel incrível como recepcionistas, eles recebem todos muito bem, fico muito feliz com elas presente”.

Usuário: Rosa Mariana Santos

Data: 19.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “O profissional **João Mário**, um profissional excelente, não sei explicar o sentimento de gratidão por este profissional, eu gosto muito de tudo que ele faz por seus usuários”.

Usuário: José Jorge

Data: 22.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar o psicólogo Alex, um excelente profissional, sempre dedicado a seus usuários, um ser humano incrível, um profissional excelente. Esse profissional é isso e muito mais, não tenho palavras para definir o quanto sou grato ao atendimento desse psicólogo”.

Usuário: José Jorge

Data: 22.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para a psicopedagoga Tatiane, uma profissional muito dedicada e ama o que faz, a metodologia utilizada por ela é excelente”.

Usuário: José Jorge

Data: 22.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar os professores e profissionais **André e Andreza**, não tem palavras que definam o quanto esses profissionais são humanos e empáticos, muito dedicados no que fazem, sempre tem uma atenção para todos os usuários individualizado, sempre ver a necessidade de cada usuário do que precisa para poder ajudar”.

Usuário: Gabriel Souza Santos

Data: 24.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A colaboradora Thatiane psicopedagoga e bem humorada, legal, alegre e bem disposta. E muito eficiente”.

Usuário: Marcilene Barbosa

Data: 24.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “A psicopedagogia Thatiane do CER IV e muito alegre e tem boa vontade em atender.”

Usuário: Margareth Rodrigues

Data: 24.04.2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o **João Mário** (educador físico), não tenho palavras para definir o que é o João, O que é esse profissional maravilhoso. O que ele faz por nós é surreal, atenção dele o profissionalismo é excelente, nem um texto iria definir o quão esse profissional é importante para as terapias”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Gabriel D. Carvalho

Data: 17/04/2024

Setor: NATEA

Elogio: “O centro e excelente.”

Usuário: João Romero

Data: 17/04/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Muito bom o atendimento.”

Usuário: Claudia Aguiar Chaves

Data: 17/04/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Excelentes profissionais.”

Usuário: Henrique Santana

Data: 21/04/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Atendimento muito bom.”

Usuário: Cleice Leticia Rodrigues

Data: 21/04/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Gosto muito daqui.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Vanderson Tavares

Data: 01/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço e parablenizo esse lugar, é tudo muito bonito e os colaboradores são muito educados”.

Usuário: Rosilene F. Vasconcelos

Data: 18/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento, que eu e minha filha passamos, atendimento excelente, foi uma paciência e empatia que não tem em outro lugar, infelizmente não sei mencionar os nomes das suas atendentes, mas desde já agradeço por que aqui foi o melhor momento que já estivemos, obrigada e que Deus ilumine cada um da oficina”.

Usuário: Roseli Loureiro dos Reis

Data: 18/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu fui bem atendida, não tenho o que reclamar, eu gosto tudo”.

Usuário: Ana Letícia Fonseca da Silva

Data: 18/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Para mim está sendo muito bom tudo, me ajudam sempre no bloco D, e o meu irmão no bloco C, quero elogiar também as oficinas do setor do arte e cultura”.

Usuário: Anônimo

Data: 18/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradecer o atendimento e preocupação com os pacientes”.

Usuário: José Arthur Gomes

Data: 22/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço a toda equipe CIIR, meu muito obrigado por todo apoio que recebo.”

Usuário: Delma Macedo

Data: 22/04/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço ao Dr Diego Reis e sua secretária Nelma os dois são muito especiais em nossas vidas só gratidão”.

ELOGIOS CETEA

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “A recepcionista Roberta é diferenciada, muito educada e a sua gentileza consegue nos desarmar até nos dias de estresse extremo. Obrigada por fazer nosso dia melhor”.

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “A Enfermeira Ingrid é uma pessoa maravilhosa e excelente profissional, atenciosa e educada, fazendo assim o atendimento se tornar diferente positivamente! Obrigada”.

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “O CETEA tem profissionais excelentes que desenvolvem um trabalho incrível, um exemplo é o terapeuta Lucas, ele é realmente alguém que ama o que faz. Só tenho a agradecer pela evolução do meu filho”.

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “A enfermeira Raimara é uma profissional que faz toda diferença no atendimento de uma mãe atípica, muito educada e atenciosa tornando assim nosso dia que é tão difícil, bem melhor”.

Usuário: Líbia Martins

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “A recepcionista Roberta com certeza merece todos os elogios, uma pessoa incrível que nos faz sentir muito acolhidos”.

Usuário: Líbia Martins

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer a terapeuta Glaucia por todo carinho e esforço em desempenhar seu papel profissional de forma e exemplar! O resultado vemos na evolução do meu filho diariamente. Obrigada”.

Usuário: Líbia Martins

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu elogio é para a Terapeuta Ocupacional Glaucia Monteiro pelo profissionalismo e empatia. A sua atenção e cuidado fazem toda a diferença na evolução do meu filho! Obrigada”.

Usuário: Líbia Martins

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradeço a Psicóloga Alessandra Sales por seu atendimento acolhedor e atencioso. Profissionais assim como ela que vão sempre além fazem total diferença no objetivo que querem alcançar! Obrigada”.

Usuário: Aline da Costa Matias

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Todos os profissionais do CETEA são muito dedicados e acolhedores! Agradeço a cada um que faz nosso dia ser mais leve! Muito Obrigada”.

Usuário: Davi Lucca da Silva Freitas

Data: 29/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio para minha maravilhosa Tia Glaice Kelly, que foi minha cuidadora do Baby quando cheguei no CETEA. Saudade”.

Usuário: Stefany da Silva Freitas

Data: 29/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar registrado que a Cuidadora Glaice Kelly é uma ótima tia, super atenciosa e cuidadosa”.

Usuário: Henry Gabriel Silva da Cruz

Data: 29/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer a tia Glaice Kelly por me atender com tanto carinho”.

Usuário: Ana Beatriz Gomes Silva

Data: 29/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar e agradecer a Cuidadora Tia Glaice Kelly por atender tão bem meu filho nos primeiros dias no CETEA, muito amável e acolhedora, sem desmerecer os outros Profissionais mas gostaria de ter você de volta no Baby”.

Usuário: Ivonete Matias

Data: 30/04/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar e agradecer ao Psicólogo João Victor pela excelência e dedicação no trabalho”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS MAIO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Maria da Paz Leao

Data: 03/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço imensamente aos colaboradores do CIIR fui bem tratada por todos. Deixo aqui meu muito obrigada.”

Usuário: Julia Leão dos Santos

Data: 03/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar meu muito obrigado aos colegas maqueiro **Jonathan, Washington, Nildo, Everson, Joob e Fernando** sempre me ajudam bastante com a cadeira da minha mãe quando estamos no centro.”

Usuário: Maria Camilla

Data: 06/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer o atendimento excelente do colaborador **Tayson** do agendamento, sempre muito prestativo e atencioso na hora de nos atender, obrigada Tayson por fazer seu papel muito bem.”

Usuário: Marcus Vinicius Furtado

Data: 08/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabéns a toda equipe desse centro, obrigado por cuidar da gente.”

Usuário: Margareth Rodrigues

Data: 08/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a **Larissa do CER IV** que estar no ambulatório, uma recepcionista maravilhosa, sempre prestativa, essas recepcionistas são nossas pernas, são anjos.”

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar **enfermeira Cris**, uma ótima profissional e bem atenciosa.”

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixo aqui meu elogio para os técnicos de enfermagem, **Bárbara e Leo**, são maravilhosos, excelente profissionais, atenciosos, sempre dedicados no que fazem, e são sempre prestativos, gratidão.”

Usuário: Miranilce Alves

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a **Técnica de enfermagem Daniele**, gosto muito do atendimento dela, sempre muito disposta a ajudar em todos os momentos, muito obrigada por tudo.”

Usuário: Miranilce Alves

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabéns a enfermeira **Monique**, uma profissional excelente, sempre muito bem educada, com um sorriso no rosto, nunca vi ela tratar ninguém mal. Profissionais assim que deveriam ter no centro todo, sempre disposta a ajudar e tem uma empatia muito bonita.”

Usuário: Miranilce Alves

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a **Angla** enfermeira, uma profissional excelente e muita dedicada.”

Usuário: Miranilce Alves

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Os maqueiros são verdadeiros heróis, sempre nos oferece apoio físico e emocional em momentos críticos, sempre ajudando a carregar os pacientes com cuidado, auxiliando nas emergências, a dedicação de vocês e habilidades são inestimáveis, hoje eu expesso a minha dedicação a esses profissionais incríveis, são eles: **Washington, Jonathan, Everton, Nildo, Fernando e Job.**”

Usuário: Maria do Socorro de Moraes

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “**Tayson**, deixo meu elogio aqui para você, es um menino muito educado atencioso, alegre, eficiente, sabe tratar muito bem os usuários. Sempre tendo um bom atendimento.”

Usuário: Gabriela de Castro

Data: 09/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sou acompanhante do usuário Paulo Silas da Conceição, hoje desejo parabenizar duas colaboradoras e agradecer pois elas foram maravilhosas e nos ajudaram muito, a **técnica de enfermagem Daniela Cardoso** que teve uma empatia muito grande conosco e a Nutri **Luana Oliveira**, foi uma excelente profissional muito atenciosa e não ficamos com nenhuma dúvida no final da consulta, ambas muito gentis.”

Usuário: Maria do Socorro Soares

Data: 14/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o **Tayson**, ele é muito legal, alegre e bem humorado, sabe tratar bem as pessoas, quero muito que ele continue no centro. Maravilhoso.”

Usuário: Victor Hugo Oliveira

Data: 15/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço ao CIIR pelo ótimo atendimento.”

Usuário: Mayara Andrade Balieiro

Data: 16/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Muito bom a iniciativa do projeto arte e cultura de vim nas recepções e fazer dinâmicas para distrair os nossos filhos e filhas que estão aguardando para atendimento.”

Usuário: Josué do Nascimento Diniz

Data: 20/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço a técnica de **enfermagem Mônica**, pelo tratamento e por ter nos ajudado quando estávamos em atendimento. Ela é super educada e atenciosa.”

Usuário: Josué do Nascimento Diniz

Data: 20/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabenizo o **doutor Tarcísio Oliveira** foi bem atencioso. agradeço imensamente ao Soure cada colaborar, todos foram muito atenciosos no nosso atendimento.”

Usuário: Elizângela santos Silva

Data: 22/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o **Tayson** do agendamento, ele é bem receptivo, esclarece as nossas dúvidas. Atendimento ótimo dele no ambulatório.”

Usuário: Margarida Santos

Data: 22/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o **Tayson** da recepção uma pessoa muito atenciosa alegre. Sempre nos atendendo com atenção.”

Usuário: Maria do Socorro da Silva

Data: 22/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “A equipe de enfermagem tem um ótimo atendimento, sempre com bom humor. Em especial **Ana Cristina** do curativos.”

Usuário: Pietro Ravi

Data: 24/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço ao tratamento de todos em especial as recepcionistas.”

Usuário: Daniele Almeida

Data: 24/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a **Aline Supervisora**, ela me recebeu muito bem, me emprestou um ótimo atendimento, muito grata a como ela me tratou.”

Usuário: Jaqueline Souza da Silva

Data: 24/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Dois anos que meu filho faz atendimento aqui no centro e nós sempre fomos bem atendidos.”

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar os maqueiros maravilhosos que tem aqui no centro, são maravilhosos, super profissionais, atenciosos, sempre ajudam nós usuários, nunca mediram esforços para prestar ajuda, são eles **Jhonatan, Washington, Raul, Everton, Nildo e Joab.**”

Usuário: Pedro Samuel

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei muito do CIIR e minha nota é 10.”

Usuário: Simone Rodrigues

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar as recepcionistas do CEO II, **Ângela, Sthefany e Juliane**, ótimo atendimento, foram muito simpáticas e prestativas, auxilia muito bem, e atende com agilidade sempre! As meninas sempre de bom humor, clareza e atenção.”

Usuário: Simone Rodrigues

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar os maqueiros, ótimo atendimento, muito bem educados, me sinto privilegiada em poder contar com o trabalho dessa equipe tão competente excelente atendimento. São eles **Jonathan, Washington, Raul, Everton, Nildo e Joab.**”

Usuário: Maria Aldinéia

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixa aqui meu elogio aos maqueiros, são verdadeiros heróis, oferecendo apoio físico e emocional em momentos críticos e também em momentos felizes, sempre ajudando e dando aten-

ção a nós usuários, gratidão ao apoio desses profissionais. São eles **Jonathan, Washington, Raul, Everton, Nildo e Joab.**”

Usuário: Regiane Martins

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai por enfermeiro **Rômulo**, pessoa gentil e atencioso sempre fazendo melhor por usuário.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Maria da Paz Leão

Data: 06/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do atendimento dos maqueiros, são profissionais muito competentes, ajuda e o tratamento deles são excelentes, eles são sempre muito prestativos, sempre nos ajudam de todas as formas, não tenho palavras pra agradecer o quanto são essenciais, são eles: **Jhonatan, Everson, Washington, Fernando, Nildo e Job.**”

Usuário: Nilce Alves

Data: 21/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar a enfermeira **Cris e a técnica de enfermagem Bárbara**, são excelentes profissionais, executam suas funções brilhantemente, sempre muito atenciosas, obrigada por tudo.”

Usuário: Maria Marli dos Santos

Data: 26/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo as duas técnicas em radiologia, **Kátia e Ingrid** ambas são excelentes profissionais, muito obrigada pela paciência e educação.”

Usuário: Aline Carolina Magalhães

Data: 27/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Só agradeço ao centro pela oportunidade de realizar o exame. Agradeço também pela educação e atenção de todos.”

Usuário: Evelyn Vitória Garcia

Data: 28/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a todos os colaboradores do CIIR todos foram muito educados.”

Usuário: Maria Vitória

Data: 28/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Fui muito bem tratada.”

Usuário: Marinel Martins

Data: 28/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do ambiente.”

Usuário: Manuel Candido

Data: 28/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Adorei toda equipe do CIIR.”

Usuário: Maria Vitória da conceição

Data: 29/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Eu e minha família amamos o atendimento.”

Usuário: Leonel Alves Pereira

Data: 29/05/24

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a educação de todos.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Bernardina Soares Chaves

Data: 21/05/2024

Setor: CEO II

Elogio: “O CIIR é um lugar muito bonito”.

Usuário: Fabricio Mendes Ribeiro

Data: 21/05/2024

Setor: CEO II

Elogio: “O CIIR é maravilhoso”.

Usuário: Thais Rodrigues do Rosario

Data: 29/05/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Excelente atendimento.”

Usuário: Maria Helena Falcos

Data: 29/05/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Muito bom o atendimento.”

Usuário: Teodoro Pinheiro

Data: 29/05/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Gostei do atendimento.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Dinar Maria Monteiro

Data: 03/05/24

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para a **terapeuta Thais**, tem uma paciência comigo, gratidão ao seu atendimento, contribuiu com minha evolução, sempre trata todos iguais, proativa, sempre pontual na hora de atender, já passei por outros terapeutas mas não é igual a ela, com ela eu sempre vejo minha evolução”.

Usuário: Mara Marine Batista

Data: 07/05/24

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar as colaboradoras **Tatiane, Fernanda e Cirlana**, elas são maravilhosas. Sempre ajudando meu filho da melhor forma possível”.

Usuário: Mitielly Carvalho Borges

Data: 14/05/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Os colaboradores do CIIR são excelentes. Em especial os maqueiros”.

Usuário: Cassia a Dri Lima

Data: 16/05/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns a todos os profissionais do centro de reabilitação em especial aos profissionais **Tatiane** e enfermeiro **Rômulo**”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Leonardo Augusto Lima

Data: 10/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Parabéns a todos os profissionais do Natea que cuidam diariamente de nossos anjinhos.”

Usuário: Halana Gabrielly Portilho

Data: 13/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço e parabenizo a toda família CIIR.”

Usuário: Letícia Cristina

Data: 15/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Para todos os colaboradores das terapias (reabilitação) meu filho e bem atendido por todos, são todos bem atenciosos.”

Usuário: Deyvison Klysmam Nascimento Carvalho

Data: 15/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “A aplicadora **Thais** da Integração Sensorial é muito atenciosa e acolhedora, se importa também com as mães, eu a admiro muito por isso. Muito Obrigada.”

Usuário: Maria Lúcia Souza da Silva

Data: 15/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Queremos elogiar todos os maqueiros. São super heróis. Sempre me ajudam, **Everson, Raul, Nildo, Jhonatan, Joob, Washington.**”

Usuário: Alessandra dos Santos Carvalho

Data: 15/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradecer a **aplicadora ABA Patrícia** Costa por toda sua dedicação e cuidado com meu filho.”

Usuário: Leidiane Varela Borges

Data: 15/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Elogiar a aplicadora de **AVD Nicole** por toda sua atenção e excelência profissional, uma profissional humanizada e acolhedora.”

Usuário: Enzo Gabriel Conceição

Data: 16/05/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Quero elogiar toda equipe da reabilitação. Em especial Tatiane.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Edivan Silva

Data: 03/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Amo o atendimento oferecido pelo centro, me sinto muito bem quando estou aqui.”

Usuário: Maria Antonela

Data: 03/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu dou nota 10 para o atendido do Centro.”

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 03/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “A maioria dos colaboradores são excelentes, prestativos e atenciosos.”

Usuário: Alexssandro de Lima Cabral

Data: 09/05/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço e parabeniza toda a equipe CIIR por todo acolhimento cuidado que tem conosco, usuários.”

Usuário: Davi José Souza

Data: 10/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Valeu a toda equipe do CIIR, pela oportunidade da minha recuperação. Obrigado mesmo.”

Usuário: Ana Michele Araújo

Data: 16/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço **auxiliar Viviane da oficina** por sempre nos ajudar e adiantar o nosso atendimento quando possível, ela sempre trata meu filho muito bem sempre muito gentil.”

Usuário: Gerson Ribeiro Maues

Data: 16/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O centro está de parabéns, agradecemos o projeto e a possibilidade de recebermos a cadeira de rodas da minha mãe.”

Usuário: Silva Dutra Sousa Lima

Data: 27/05/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço ao centro pela cadeira do meu filho, todos nos tratam muito bem.”

ELOGIOS CETEA

Usuário: Juliana Cristina Freitas

Data: 03/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar o **Psicólogo João Vitor** pelo excelente profissional, atencioso, acolhedor e humanizado. Um profissional assim faz toda diferença não somente no desenvolvimento de quem está sendo cuidado como também no dia a dia dos acompanhantes! Obrigada”.

Usuário: Juliana Cristina Freitas

Data: 03/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer a **repcionista Roberta** por todo cuidado e atenção de sempre”.

Usuário: Marinilse Cavalcante

Data: 08/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Para os cuidadores e terapeutas do CETEA que são muito atenciosos, pacientes e estimuladores na recepção das crianças quando chegam para as terapias. Muito obrigada”.

Usuário: Estefane Fernanda Ataíde

Data: 08/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Aqui é muito bom, mesmo com algumas necessidades que ainda temos, sou muito grata pelo que já temos e pelo atendimento de cada um desde a portaria até dentro das salas de terapia! Obrigada CETEA”

Usuário: Aline dos Santos

Data: 08/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu elogio para a **Luciana do SHL**, muito simpática, educada, compreensiva e dedica em deixar os banheiros sempre limpos! muito obrigada pelo seu esforço”.

Usuário: Graça Maria dos Santos

Data: 08/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar e agradecer o **Psicólogo João Vitor** pelo excelente trabalho que desenvolve no **PROAC**, muito obrigada”.

Usuário: Marilucia Lameira

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Parabéns a equipe do CETEA em especial aos envolvidos na programação em homenagem as mães, foi um dia muito gostoso e relaxante que melhora muito nosso dia. Obrigada”.

Usuário: Sulenilda Loiola

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Parabéns pela ação das mães, foi um momento muito gratificante”.

Usuário: Líbia Alves Xavier

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio sempre o CETEA é um lugar onde sempre somos cuidados de alguma forma, desde a forma educada que somos recebidos até nas ações comemorativas. A oficina de música e movimento foi agradável e importante! Obrigada”.

Usuário: Hildamar da Silva

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Hoje só elogios, tudo ótimo! Semana das mães e o CETEA sempre fazendo coisas lindas que tocam nosso coração. Obrigada”.

Usuário: Aldenora Serrão

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradeço o dia de hoje em comemoração ao, dia das mães, é muito bom ser lembrada de forma especial”.

Usuário: Rosiane Gonçalves Sena

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer o atenção de sempre, a educação e o carinho de todos! Agradecer em especial pela semana das mães, as ações maravilhosas e as lembrancinhas”.

Usuário: Cesarilma dos Passos

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar toda a equipe do CETEA que sempre estão fazendo algo para nos ajudar a se sentir bem, está semana das mães está linda! Muito obrigada”.

Usuário: Liliane Veras

Data: 10/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Um dia muito especial e diferente hoje, fiquei muito feliz e emocionada com o momento da espiritualidade no Auditório do CETEA. Estão de parabéns”.

Usuário: Marineide Sousa Martins

Data: 10/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Eu fiquei muito feliz e grata por viver um momento tão lindo no CETEA junto com meu filho, muito emocionante a Ação de Espiritualidade”.

Usuário: Quezia Azevedo

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O Proac é momento que só nos trouxe benefícios, em especial pelo Psicólogo João Victor que é um profissional diferenciado! Estou muito satisfeita”.

Usuário: Quezia Azevedo

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu elogio e agradecimento para a aplicadora ABA **Anne (Cerzyanne Silva)** por todo cuidado e dedicação com minha filha Ana Karla! Muito obrigada”.

Usuário: Quezia Azevedo

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu agradecimento para a cuidadora **Glaice Kelly Melo** por executar seu trabalho com atenção e alegria. É muito gratificante ter a certeza que nossos filhos estão sendo bem cuidados. Me sinto segura no CETEA”.

Usuário: Valdete Paulo Sousa

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O **Psicólogo João Victor** é muito atencioso, maravilhoso. Desde que iniciou o Proac temos recebido muito aprendizado! Obrigada”.

Usuário: Amandha Barbosa

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A programação da semana das mães foi muito significativa e acolhedora, em especial ao momento da espiritualidade, uma mensagem forte e marcante que nos enriqueceu muito. Obrigada equipe maravilhosa pelo cuidado conosco: **Luciana Maués, Natália Jardim e Marina Moraes**”.

Usuário: Mauro Cardoso Rodrigues

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O **psicólogo Allan dos Santos** desenvolve um excelente trabalho além do que é muito atencioso e educado”.

Usuário: Pierre Flemming

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar minha **Terapeuta Eduarda Raiol**, muito obrigada, você é ótima! Tão ótima que estou aqui fazendo seu elogio! Obrigada”.

Usuário: Pierre Flemming

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio para minha **psicóloga Suzana Ferreira** que é ótima! Eu gosto da terapia.”

Usuário: Líbia Martins

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A equipe inteira do CETEA sempre de parabéns pela dedicação e esforço pois mesmo em meio as dificuldade dão um show de acolhimento”

Usuário: André Thiago Cruz

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio para a **Terapeuta Ocupacional Eduarda Raiol!** Nota 10”.

Usuário: André Thiago Cruz

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio para o **Psicólogo Allan dos Santos**, ótimo profissional. Obrigado”.

Usuário: Yara Daniella Bechara

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O **psicólogo Allan** é excelente, atencioso e desenvolve um trabalho com resultado muito satisfatório! Gratidão”.

Usuário: Yara Daniella Bechara

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Qualquer palavra de elogio e pequena diante da dedicação na busca de resultados, a **Terapeuta Eduarda Raiol** é um exemplo disso! Muito obrigada”.

Usuário: Nilo Sávio

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Somente agradecer a todos! Seria injusto elogiar um ou outro, sabemos que tudo é resultado de trabalho em equipe. Parabéns a cada um que compõe o CETEA”.

Usuário: Carlos Andrei Gonçalves

Data: 17/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A recepcionista Roberta é muito educada, ótima pessoa”.

Usuário: Rosiane Gonçalves

Data: 17/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio merecido para o a **Agente de Portaria Adson**, sempre muito educado e gentil”.

Usuário: José Aluísio dos Santos

Data: 17/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A equipe inteira de CETEA está de parabéns pela forma como trata não somente os usuários mas os acompanhantes também, quero hoje deixar meu elogio e agradecimento especial para a **Terapeuta Eduarda Raiol** pois o resultado do seu trabalho é visto diariamente na evolução do **Carlos Andrei**. Muito Obrigada”.

Usuário: Girleide Soares

Data: 21/05/24

Setor: CETEA

Elogios: Hoje participei da Palestra **Maio Furtacor**, foi muito importante. Me sinto muito grata!

Usuário: Jorgeane Ataíde

Data: 21/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A palestra de hoje sobre maternidade foi muito especial, sou avó do Davi Lucas, sou a rede de apoio da mãe dele e agora percebo o quanto a minha filha precisa de ajuda! Muito obrigada CETEA por nós proporcionar momentos assim”.

Usuário: Jorgeane Ataíde

Data: 21/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer a **Coordenadora Luciana do CETEA** pelas ações e palestras e sempre todos de forma amável e acolhedora”.

Usuário: Arthur Ricardo Borges

Data: 21/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar todas as “tias” das terapias do CETEA, são ótimas”.

Usuário: Arleani Viana

Data: 21/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Só agradecer por tudo que já temos aqui, pelo esforço e dedicação de cada colaborador e terapeuta em proporcionar o melhor possível para nossos filhos”

Usuário: Enzo Rafael Marques Costa

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio para a tia **Cerzyanne**, ela é muito boa pra mim”.

Usuário: Enzo Rafael Marques Costa

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar também a tia **Camila Farias** que muito boa também”

Usuário: Claudiane Marques

Data: 22 /05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar e agradecer ao atendimento da **Terapeuta Geovana Sousa**, meu filho Enzo Rafael tem evoluído muito ao ponto de gostar do CETEA e dos profissionais e ele mesmo elogiar. Muito obrigada”

Usuário: Claudiane Marques

Data: 22 /05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Todos os profissionais e colaboradores merecem muitos elogios todos os dias pelo excelente atendimento. Quero hoje agradecer a **cuidadora Camila Farias** por sua paciência, atenção e dedicação! Muito obrigada”.

Usuário: Claudiane Marques

Data: 22 /05/24

Setor: CETEA

Elogios: Meu agradecimento a **Psicóloga Cerzyanne Silva a "Anne"** por todas as vezes que nos atende, por todo cuidado e atenção em desenvolver um trabalho tão especial e com resultados positivos. Muito obrigada Anne!

Usuário: Josete Maria dos Santos

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: Elogio para equipe do treino parental, excelentes profissionais, atenciosos e educados! O CETEA está de parabéns!

Usuário: Fabiani Lira

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: Elogiar e agradecer a **recepcionista Roberta** pelo excelente atendimento, educação e atenção! Obrigada

Usuário: Fabiani Lira

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O CETEA tem uma equipe incrível desde a portaria passando pelas recepção até dentro das salas de terapia ou atendimento. O treino parental é muito essencial e quero ressaltar o atendimento e atenção do Psicólogo João Victor, só gratidão por tanto”.

Usuário: Maria da Glória Reis

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Somos muito agradecidos pela forma como somos tratados e acolhidos no CETEA, quero deixar meu elogio para a **cuidadora Carol Martins**, que é sempre muito atenciosa”.

Usuário: Maria da Glória Reis

Data: 22/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar a cuidadora **Jéssica Matias** pelo cuidado e dedicação, o seu trabalho e forma como conduz faz toda a diferença no desenvolvimento do meu neto. Muito obrigada.

Usuário: Rafaella Fernanda Pinto

Data: 23/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer a todos pela iniciativa de criar o PROAC, pois tem sido algo muito importante em nosso dia a dia”.

Usuário: Tatiane Castro

Data: 23/05/24

Setor: CETEA

Elogios: Quero agradecer e elogiar. **Assistente Social Jusciellem Farias** por sempre me atender da melhor forma possível, sempre educada e atenciosa!

Usuário: José Maria Rodrigues

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu filho é usuário do CETEA e perdeu a mãe recentemente, quero agradecer a equipe por todo acolhimento e atenção conosco! Meu agradecimento especial a Enfermeira Ingrid”.

Usuário: José Maria Rodrigues

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero expressar minha gratidão ao Psicólogo Allan Maués por todo acolhimento e atenção com meu filho Raffael com a perda de sua mãe. Obrigada”.

Usuário: José Maria Rodrigues

Data: 24/05/24

Setor: CETE

Elogios: “Meu elogio e agradecimento para o trabalho desenvolvido pela **Terapeuta Eduarda Raiol**, com a atenção e a dedicação de sempre”

Usuário: José Maria Rodrigues

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A **repcionista Roberta** é muito atenciosa e educada, obrigada pelo acolhimento”.

Usuário: Raoni Jonson Martins

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogiar o **Dr. Allan** pelo seu trabalho ótimo. Obrigado”.

Usuário: Marineide Sousa

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Parabenizar e agradecer a todos os profissionais do PROAC e do TREINO PARENTAL pelo excelente trabalho”.

Usuário: Sandra Freitas

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Acredito que não há terapia melhor do que sentir acolhido e respeitado por isso quero deixar meu agradecimento a **Marina do SAU**, minha neta que é usuária aprendeu um símbolo de amar e chegar a falar e perguntar pela **Marina** em casa. Obrigada CETEA por ter colaboradores tão especiais”.

Usuário: Sandra Freitas

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Elogio sempre para nossa **recepcionista tão querida Roberta** e agradecer por toda atenção e cuidado no atendimento”

Usuário: Marilucia do Socorro Lameira

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “A aplicadora do **treino parental Vitória Dias** é maravilhosa, muito educada e paciente”.

Usuário: Marilucia do Socorro Lameira

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer atenção, o carinho e o acolhimento dispensado a meu filho Eduardo pela **Cuidadora Nycolle Ribeiro**. Muito obrigada”.

Usuário: Quezia Azevedo

Data: 27/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Parabéns a todos e meu agradecimento pelo PROAC”.

Usuário: Raylana Tamires Carvalho Contente

Data: 27/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O pedagogo **tio Adriano Silva**, meu filho João Lucas que usuário do CETEA é apaixonado por ele e sou imensamente grata por ele fazer neste momento da vida do João. Os profissionais do CETEA são muito importantes evolução dele.”

Usuário: Raylana Tamires Carvalho Contente

Data: 27/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Sempre agradecer a cuidadora **Ana Moraes**, a **Tia Carol** do meu filho João Lucas, ele é apaixonado por ela e essa atenção e cuidado dispensado só colabora na evolução dele, sou muito pelo CETEA existir e com profissionais tão humanizadas e atenciosos! Obrigada **Tia Carol**, és muito importante na vida do João”.

Usuário: Estefane Fernanda Ataíde

Data: 27/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer a atenção e o cuidado com que somos tratados e elogia a assistente dos médicos **Nathalia Jardim**, sempre muito comunicativa e atenciosa, isso ajuda bastante na espera, nos dá um certo conforto”

Usuário: Heloísa Oliveira de Lima

Data: 29/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu elogio é para comunicar e incentivar os profissionais pelo bom atendimento e acolhimento aos usuários e acompanhantes. Independente da demanda sabemos que espera virá mas com bons resultados e produtividade. Eu como responsável de usuário do CETEA só tenho a agradecer o bom trabalho da equipe. E deixo está mensagem a todos: *sabemos que a caminhada é difícil e trabalhosa, porém só o nosso criador para nos dar força, sabedoria e amor para realizar um bom trabalho e isso vocês estão fazendo*”.

Usuário: Marcelo Rocha

Data: 31 /05/24

Setor: CETEA

Elogios: “O PROAC é extremamente necessário, estou muito satisfeito com a aplicação, os terapeutas, psicólogos e serviço social estão de parabéns”

Usuário: Sheila Tatiane Freire

Data: 31/05/24

Setor: CETEA

Elogios: “Depois de 4 anos de espera meu filho foi chamado, estou muito feliz, especialmente pelo acolhimento e atenção que recebi da **Assistente Natália Jardim**. Uma palavra de incentivo que só nos fortalece! Obrigada”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS JUNHO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Beatriz Braga

Data: 01/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei do atendimento do **repcionista Alisson** do bloco B. Nós ajudou quando necessitamos, ele foi muito humano, por mais colaboradores como ele.”

Usuário: Marilene Ferreira

Data: 03/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Adorei o atendimento da recepcionista Josiane da triagem. Foi muito atenciosa”.

Usuário: Rildon Medeiros

Data: 03/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço imensamente ao recepcionista Alisson do bloco B, foi extremamente atencioso”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 03/06/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixo aqui meu agradecimento para melhor enfermeira do CIIR, **Cris**, gosto muito do curativo que ela faz em mim, em como ela me trata, essa enfermeira é tudo de bom”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 03/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para todos os maqueiros, sou cadeirante e estou no CIIR toda semana para realizar curativo e eu sempre recebo o apoio dos MENINOS, eles são educados muito prestativos e dispostos a ajudar. Deixo aqui meu muito obrigado aos maqueiros: **Jonathan, Joub, Washington, Everson, Nildo e Fernando**”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 03/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Hoje venho agradecer ao **enfermeiro Rômulo**, quem realizou hoje meu curativo foi ele, gostei muito, muito prestativo educado e atencioso”.

Usuário: Marcos Felipe de Almeida

Data: 03/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço ao **Léo técnico de enfermagem**, não tem nem como descrever a educação e o carinho que ele tem comigo e com todos os outros usuários, agradeço de coração”

Usuário: Marcos Felipe de Almeida

Data: 03/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho aqui deixar mais uma vez, meu muito obrigado a todos os parceiros maqueiros, os homens são fera demais. Sempre muito prestativos: **Jonathan, Joub, Washington, Everson, Nildo e Fernando**”

Usuário: Orcilene Guabiraba Cavalcante

Data: 04/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço e parablenizo a intérprete de libras **Samile Moreira**, sou usuário surda e sempre que estou no centro ela é solicitada e vem rápido para me auxiliar nos atendimentos, ela é muito disposta e super educada”.

Usuário: Sandra Maria Paiva de Souza

Data: 04/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço e parablenizo o **colaborador Alan do agendamento**, pois ele sempre nos ajuda. Muito atencioso e educado”.

Usuário: Miguel Xavier Carneiro

Data: 05/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho agradecer muito pelo cuidado que meus irmãos têm comigo, eles merecem ser lembrados e homenageados. Agradeço muito a **enfermeira Cris**, a **enfermeira Monique** que são uns amores. Também a **técnica de enfermagem Jéssica** a **técnica Bárbara** e o **técnico Léo**, eles merecem toda homenagem possível.

Usuário: Miguel Xavier Carneiro

Data: 05/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR tem uma excelente equipe de Enfermeiros e técnicos de enfermagem. Hoje venho agradecer aos meus irmãos, eles merecem ser lembrados e reconhecidos, sou muito bem cuidado por eles, agradeço a enfermeira **Cris**, a **enfermeira Monique**, a **técnica de enfermagem Jéssica**, a **técnica de enfermagem Bárbara**, a **técnica de enfermagem Josi** e o **técnico de enfermagem Léo** Obrigado a todos”.

Usuário: Sidinaldo Lúcio do Rosário Amyntas

Data: 05/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho parabenizar os meus amigos maqueiros, sempre estão de prontidão para me ajudar, todos eles são muito sangue bom. Muito obrigado: **Washington**, **Job**, **Fernando**, **Everson**, **Jonathan** e **Nildo**. Vocês são fera demais!.

Usuário: Sidinaldo Lúcio do Rosário Amyntas

Data: 05/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero aqui deixar meu muito obrigado a toda a equipe de enfermagem eles são profissionais excelentes me sinto muito à vontade na presença deles eles merecem muito ser reconhecidos: agradeço a **enfermeira Cris**, a **enfermeira Monique**, a **técnica de enfermagem Jéssica**, o

técnico de enfermagem José Leandro, a técnica de enfermagem Bárbara e a técnica de enfermagem Josiane. Parabéns a esses profissionais.

Usuário: Rosana Barbosa

Data: 06/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “A Helena no totem ficou perfeito, ela sempre dá informações muito importantes, e sempre bem educada”.

Usuário: Valtinho Teixeira da Silva

Data: 06/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço Ao CIIR pois aqui me sinto seguro e acolhido, não tenho dificuldade de comunicação, agradeço ao centro por me proporcionar esse atendimento cheio de empatia. Que Deus abençoe a cada colaborador. Agradeço imensamente a intérprete de libras, Samilly Moreira pela ajuda, sou muito respeitado aqui”.

Usuário: Sindinaldo Lucio Rosário

Data: 10/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Elogiar as enfermeiras **Cris e Angla** são excelente profissionais. Só tenho a agradecer o bom atendimento”.

Usuário: Gabriel Conceição Freitas

Data: 10/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Vai para o thayson da recepção excelente atendimento, médica psiquiátrica **Vitória, técnico enfermeiro Léo**”.

Usuário: Josiane das Mercês

Data: 12/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer a equipe de maqueiros, são excelentes profissionais, nos ajudam sempre e que é preciso estão dispostos todo tempo, tratam minha filha super bem”. Tenho uma admiração enorme por esse centro de reabilitação, nos ajudou muito”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 13/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a **Enfermeira Cris**, parabéns por ser uma enfermeira forte e corajosa, que trabalha incansavelmente para garantir que seus pacientes recebam um tratamento adequado, parabéns por ser uma enfermeira dedicada e comprometida em ajudar seus usuários”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 13/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar meu elogio aos técnicos de enfermagem, são profissionais que tem uma dedicação e um cuidado que fazem toda a diferença para seus usuários, vocês são verdadeiros anjos na terra. E hoje reconheço e tenho gratidão pelo trabalho incrível que eles realizam, são heróis da Saúde, suas empatias e compromissos com bem-estar dos usuários é inspirador, gratidão a vocês **Leo, Josy, Daniele, Bárbara e Jéssica**”.

Usuário: Iolanda Leite Lima de Jesus

Data: 13/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para **recepcionista Stephanie** da odonto, sempre presta um ótimo atendimento sempre que a gente vem no CIIR, estou muito feliz em ser recebida assim, eu e meu filho."

Usuário: Osvaldo Barbosa Souza

Data: 14/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Thayson e bom colaborador faz bom atendimento. Excelente profissional. Assim também o Rômulo Maia. Bom atendimento.”

Usuário: Nalison Lopes de Oliveira

Data: 17/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço a todos dos professores do CIIR, Vim do município do Pará porque lá não tem. Estou agradecendo a toda a equipe CIIR, agradeço a cada um que saiu das suas casas para ajudar meu filho, e ao professor de música que toca para meu filho no atendimento”.

Usuário: Lucia Máisa da Silva Souza

Data: 17/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer a equipe de maqueiros, são excelentes profissionais, nos ajudam sempre e que é preciso estão dispostos todo tempo, tratam minha filha super bem”.

Usuário: Marcus Filipe Almeida Silva

Data: 20/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Vai para a enfermeira Angra, Cris, Técnica de enfermagem Dani, Gerssica, e os Maqueiros Jhonatan, Joub, Washigton, Everson, Nilda, Fernando, são excelentes”.

Usuário: Márcia Dias Almeida

Data: 20/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “O enfermeiro Rômulo é excelente.”

Usuário: Marcus Felipe Almeida Silva

Data: 26/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer e parabenizar a enfermeira Angra e Cris, técnica de enfermagem Dani. E os maqueiros”.

Usuário: Kislen de Sousa Brito

Data: 26/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho agradecer a maravilhosa Neuropsicóloga Dielen, ela é muito paciente e educada, sempre nos trata muito bem, cuida muito do meu filho. Muito obrigada! Você é muito 10”.

Usuário: Kalleb da Silva

Data: 26/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para **Dra. Nelma**, nem tenho palavras para decifrar o que essa médica é, além de ser uma profissional muito competente, ela é um ser humano incrível, com um coração muito bondoso, obrigada por tudo”.

Usuário: Kauan Costa

Data: 26/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a **doutora Maria Marcina**, uma médica excelente e uma profissional muito competente, sempre nos trata muito bem e nos dá muita atenção quando precisamos”.

Usuário: Keth Costa

Data: 27/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para nutricionista **Jéssica Ventura**, super educada, atenciosa e executa seu trabalho de uma forma incrível. Com ótimos resultados. Quem dera que todos os profissionais do CIIR pudessem aprender com ela sobre atendimento ao paciente, minha filha a ama de paixão”.

Usuário: Domingas Silva Sivagora

Data: 27/06/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o **thayson** ele e um excelente profissional. Tratamento muito bem. Obrigado.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Jheivison Jairo Feitosa Queiroz

Data: 03/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo e agradeço muito, a Radiologista **Ingrid** gostei muito do trabalho dela”.

Usuário: Luciana Brasil

Data: 04/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Adoro o atendimento da equipe dos maqueiros **jhonatam, Washington, Nildo, Fernando, Joubé, Everson**. Extremamente prestativos”.

Usuário: Elton Cardoso

Data: 04/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “A supervisor **Aline** foi super atenciosa e carismática, adoramos o atendimento dela”.

Usuário: Mirna Santos

Data: 04/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gosto do atendimento da **recepcionista Helena** do bloco B ela é muito atenciosa e sorridente”.

Usuário: Elizabeth Cristina dos Santos

Data: 04/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “O **Doutor Raul** da ortopedia é o melhor Doutor que já atendeu o meu filho, um excelente profissional”.

Usuário: Maria Dinalda Moraes

Data: 06/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Meu elogio vai para o **Tayson do agendamento**, ele é um ser de luz, um coração gigante, sempre muito prestativo, sempre com alegria no rosto e no coração e muitas outras coisas boas que ele tem.”

Usuário: Thamyres Rodrigues

Data: 06/06/2024

Setor: SADT

Elogio: Hoje eu trouxe minha filha a Yasmin para exames no CIIR já aproveito para elogiar toda a equipe do atendimento, em especial ao **atendente Alan do agendamento**, que se dispôs dedicadamente a me orientar e atender com muita educação e carinho, atendentes como Alan são essenciais para motivar os pacientes a não desistirem mesmo diante das dificuldades. Muito dedicado, atencioso e educado. Parabéns, equipe! **parabéns Alan**”.

Usuário: Thamyres Rodrigues

Data: 06/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço muito ao centro pela oportunidade de fazer o meu exame. Parabenizo os recepcionistas da recepção de exames, **Leandro e a Juliane**. São muito educados”.

Usuário: Thamyres Rodrigues

Data: 06/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Hoje eu trouxe minha filha Yasmin para exames no CIIR, e já aproveitando para elogiar toda a equipe de atendimento, em especial ao **atendente Alan do agendamento** que se dispôs dedicadamente a me orientar e atender com muita educação e carinho. Atendentes como o **Alan** são essenciais para motivar os pacientes a não desistirem mesmo diante das dificuldades. Muito dedicado, atencioso e educado. Parabéns, equipe e parabéns **Alan**.”

Usuário: José Miguel Costa

Data: 20/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a gentileza dos recepcionistas: **Leandro, Priscila e Juliane** da recepção dos exames. Percebemos que eles são esforçados e bem ágeis, para atender rápido as pessoas, fora a educação deles”.

Usuário: Valdenor da Costa Miranda

Data: 24/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Deixo aqui meu muito obrigado aos profissionais o **Walan, Tati, Emily e Giza**. Todos eles foram muito atenciosos excelentes profissionais”.

Usuário: Sebastião Martins Diamantino

Data: 25/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar a minhas amigas do SAU, elas cuidam muito de nós. **Larissa, Amanda, Tuane.** Elas são lindas e maravilhosas. Na verdade eu amo esse centro e sempre sou bem tratado”.

Usuário: Josenilda da Conceição

Data: 26/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço ao centro em geral pelo acolhimento e educação de todos”.

Usuário: Esmeralda Machado

Data: 26/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar o excelente atendimento que prestaram a minha filha, o Tec de enfermagem **Wallan** e o médico **Rodrigo José Barbosa** do ecocardiograma pediátrico, eles são excelentes profissionais, deram muita atenção, o atendimento foi maravilhoso.”

Usuário: Júlio Cesar Roberto

Data: 26/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo e agradeço ao centro e a todos que cuidam de nós todos os dias.”

Usuário: Antônio Ferreira dos Santos

Data: 26/06/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar a técnica de radiologia Cátia, ela é muito paciente e educada. Obrigado pelo seu profissionalismo”.

ELOGIOS CEO II

Usuário: Joane R. da Silva

Data: 17/06/2024

Setor: CEO II

Elogio: “A colaboradora Priscila da recepção do Bloco B da odontologia foi muito atenciosa e bem profissional nos atendeu muito bem e conseguiu reagendar a consulta do meu filho. O doutor Cássio da odonto foi um excelente profissional, nos tratou super bem e foi muito atencioso com o meu filho”.

Usuário: Raniel Silva Ferreira

Data: 24/06/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Muito bom atendimento, sou grata pelo centro.”

Usuário: Luana Jesus

Data: 24/06/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Amei o atendimento e excelente, obrigado.”

Usuário: Matheus do Nascimento da Silva

Data: 27/06/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Quero elogiar os motoristas Abrão, Marcos e Ailton são profissionais maravilhosos, obrigado.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Maria Graciela Araújo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “O elogio vai para **Tatiane da reabilitação**, é uma excelente profissional, sempre ajudando a minha filha e teve um bom desenvolvimento obrigado pela atenção”.

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço os **colaboradores Diego** da gestão de acesso, **Rita da recepção** bloco A”.

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço por recepcionistas da recepção **Ângela Larissa e Ricardo**”.

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço e parablenzo **técnico de enfermagem Léo**, sempre educado e também a **Tati-ane** do bloco d, ótimos profissionais obrigado”.

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço e parablenzo **técnico de enfermagem Léo**, sempre educado e também a **Tati-ane** do bloco d, ótimos profissionais obrigado”.

Usuário: Neto Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço a **Helena do totem** sempre nos ajudando e o Tayson do agendamento. São excelentes profissionais obrigado”.

Usuário: Neto Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns ao teor **Tácio**. É um excelente profissional do bloco CER IV da reabilitação”.

Usuário: Neto Melo

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Vai para o recepcionista **Ricardo, Larissa, Diego. Tazio do Bloco C TO, Tatiane** supervisor bloco D, todos são pessoas maravilhosas. Obrigado”.

Usuário: Isadora Cibelle

Data: 10/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Sou muito grata por toda equipe do centro. Em especial aos colaboradores da Reabilitação (terapias).”

Usuário: Vanessa Soares da Silva Maciel

Data: 10/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar o **psicólogo Robson**, um profissional excelente que tem agregado muito na evolução do meu filho, ele é empático, assertivo na terapia e tem uma ótima interação com o Mateus respeita os momentos que o meu filho está tendo dificuldade, somos gratos pelo profissional exemplar e dedicado. Obrigado **Robson** você fez um diferencial na vida do nosso anjo azul. Assina **Vanusa Maciel**.”

Usuário: Franciele Conceição

Data: 13/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “O recepcionista Rômulo Maia do bloco CER IV é um excelente atendente, rápido eficiente e atende muito bem e um ótimo profissional. A **Joelma do SAU** faz um bom atendimento, super educada, disponível para conversar com os acompanhantes. Me sinto privilegiada em poder contar com essa equipe tão competente”.

Usuário: Orlando Nunes

Data: 13/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabenizo a recepcionista **Rosa do CERIV, Cássio Dentista, Priscila** bloco B, eles são excelentes profissionais, sou muito grata. Obrigada a todos.”

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 14/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço ao excelente profissional o **Terapeuta ocupacional Tasso**. Parabenizo ele pelo ser humano educado que é”.

Usuário: Matheus Levy da Silva Maciel

Data: 17/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de fazer um elogio ao **psicopedagogo Robson** um profissional excelente que tem me agradado muito, mediante a evolução do meu filho, muito especial e empático, assertivo nas terapias, tem uma ótima interação com o Mateus, respeita os momentos que o meu filho está tendo dificuldade, somos gratos a ele pelo profissional exemplar e dedicado que ele é. Obrigada Robson você faz a diferença na vida do nosso anjo azul”.

Usuário: Julier Araújo

Data: 17/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o Washington, wanilson, Jhonatan, Fernando, Everton e Joubé, eles são excelentes profissionais sempre dão o melhor atendimento”.

Usuário: Matheus Levy da Silva Maciel

Data: 17/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de fazer um elogio ao psicopedagogo Robson um profissional excelente que me agrada muito mediante a evolução do meu filho, muito empático, assertivo nas terapias, tem uma

ótima interação com Mateus, respeita os momentos que o meu filho está tendo dificuldade, somos gratos a ele pelo profissional exemplar e dedicado que ele é. Obrigada Robson você faz a diferença na vida do nosso anjo azul.”

Usuário: Julier Araújo

Data: 17/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o Washington, wanilson, Jhonatan, Fernando Everton e Joubé, são excelentes profissionais sempre dão o melhor atendimento”.

Usuário: Maria Batista Cardoso

Data: 17/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns a **recepcionista Rosa**, do bloco C, como recepcionista ela é 10 muito inclusiva e ética, nos trata super bem. Sempre resolve tudo e nós orienta.”

Usuário: Igor Oliveira Freitas

Data: 19/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero agradecer o novo sofá, está maravilhoso, obrigado.”

Usuário: Paulo Cesar Oliveira

Data: 19/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o Enfermeiro Rômulo do CERIV e um excelente profissional.”

Usuário: Ailton Lopes Assis

Data: 20/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer a diretora Rejane, toda a equipe da direção e também a secretária Maria Jusia, pelo ótimo trabalho que elas fazem dentro do centro, obrigado a todos.”

Usuário: Enzo Gabriel Conceição

Data: 20/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar o enfermeiro Rômulo do CER IV, excelente atendimento com meu filho, agradeço a ele.”

Usuário: Cauê Vitor Ramos

Data: 21/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar o enfermeiro Rômulo do CER IV, tem paciência com o meu filho obrigado.”

Usuário: Andreza Carolina Cardoso

Data: 24/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para a Samara e Luiza são excelentes profissionais, elas fornecem os melhores atendimento aos usuários”.

Usuário: Valdemir Nazareno Nascimento

Data: 27/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o senhor Abrão e Marcos, parabéns por tamanha dedicação e carinho. Vocês são 1.000”.

Usuário: Valdir Nazareno Nascimento

Data: 28/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o motorista **Marcos e Abrão**, parabenizo eles, que são super herói”.

Usuário: Messias Campos

Data: 28/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para os motoristas **Marcos e Abrão**, eles são excelentes motorista.”

Usuário: Maria da Conceição Silva

Data: 28/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para os motoristas do CIIR **Marcos e Abraão**. Obrigada.”

Usuário: Anônimo

Data: 28/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “**Abraão e Marcos**, são excelentes motoristas. E a equipe da recepção CER IV.”

Usuário: Anônimo

Data: 28/06/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para as recepcionistas **Marinalda, Rosa e Roseane**. Parabéns, vocês são guerreiras”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Amanda Pereira

Data: 13/06/2024

Setor: NATEA

Elogio: “A assistente social Natália do NATEA é uma excelente profissional, sempre tratando muito bem eu e minha família”.

Usuário: Nilvane Lemos

Data: 20/06/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Excelente atendimento no CIIR”.

Usuário: Carlos Willian Azevedo

Data: 20/06/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Gosto muito da equipe de atendimento do NATEA Larissa, Ricardo, Carlos Elane e Mari, são excelentes profissionais.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Josiane Dias

Data: 03/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Atendimento excelente”.

Usuário: José Miguel Lisboa

Data: 03/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gostamos muito de todo o atendimento do CIIR”.

Usuário: Bruna Vitória Botelho

Data: 04/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço e parablenzo todos os colaboradores do centro somos bem tratados por todo mundo”.

Usuário: Francisco Heitor da Silva

Data: 04/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço ao CIIR pela oportunidade em realizar meu tratamento”.

Usuário: Francisco Heitor da Silva

Data: 04/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço ao CIIR pela oportunidade em realizar meu tratamento”.

Usuário: Bento Francisco da Silva

Data: 04/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Excelente atendimento”.

Usuário: Aldinei Lopes de Oliveira

Data: 12/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu e minha família fomos muito bem recepcionados”.

Usuário: Gilberto dos Santos

Data: 12/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Excelente ambiente e atendimento dos funcionários.

Usuário: Davi Barbosa Viana

Data: 12/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “É maravilhoso o atendimento”.

Usuário: Doralice Silva

Data: 12/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Admiro a dedicação da equipe CIIR”.

Usuário: José Adriano Queiroz

Data: 17/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gostei muito do atendimento de toda equipe CIIR”.

Usuário: Sthefany de Jesus Santos

Data: 17/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Equipe CIIR tem um dos melhores atendimentos e é referência em inclusão”.

Usuário: Maria de Fátima Nascimento

Data: 17/06/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Adoramos a equipe CIIR”.

ELOGIOS CETEA

Usuário: Ivanilza Quaresma

Data: 04/06/2024

Setor: CETEA

Elogios: “A dedicação dos terapeutas e demais funcionários é maravilhosa!”

Usuário: Carina Barbosa de Souza

Data: 07/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu agradecimento para a **Assistente Social Jusciellem**, ela é um ser humano incrível, atenciosa e muito acolhedora, depois do atendimento com ela o coração fica mais leve!”

Usuário: Carina Barbosa de Souza

Data: 07/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu elogio para a **repcionista Roberta**, atenciosa, calma e muito educada, nota 10!”

Usuário: Lisangela Araujo

Data: 07/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer e deixar registrado o excelente atendimento da **Assistente Social Jusciellem**, muito humanizado, atenciosa e acolhedora!”

Usuário: Django Leonildo

Data: 20/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Todos muito educados no CETEA, a começar pelo agente de portaria **Karlos** que é muito atencioso.”

Usuário: Milena Castro Pena

Data: 24/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu agradecimento a **Pedagoga Lorena Pinheiro** uma profissional excelente!”.

Usuário: Milena Castro Pena

Data: 24/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu agradecimento para a cuidadora **Thainá Borges** e dizer que seu trabalho é tão importante quanto dos terapeuta, obrigada por fazer parte do processo de evolução da minha filha!.”

Usuário: Rosilda Mendes

Data: 24/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero através do SAU/CETEA compartilhar com cada colaborador a minha gratidão e alegria, são 4 meses de terapia e a **evolução do Huberto** é muito visível, quero agradecer a cada um pelo acolhimento, educação e dedicação.”

Usuário: Dalva Costa Carneiro

Data: 24/06/24

Setor: CETEA

Elogios: "Quero elogiar e agradecer o excelente atendimento da **Assistente Natália Jardim**, sempre muito atenciosa e acolhedora nos dias de consulta"

Usuário: Dalva Costa Carneiro

Data: 24/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar as **recepcionistas Bruna e Alice** pelo excelente atendimento; humanizadas e sempre muito cuidadosas e atenciosas com nossos filhos!

Usuário: Jaqueline Palheta Machado

Data: 28/06/24

Setor: CETEA

Elogios: “Gostaria de parabenizar o **Educador Físico Marcos Moura** pela iniciativa e compreensão com meu filho Italo que estava totalmente desorganizado após um incidente de um terapeuta precisar tirá-lo de uma sala onde brincava com uma bola. O educador físico **Marcos** teve a sensibilidade de acolhê-lo e ficou brincando com ele até ele ficar calmo. Muito obrigada pela atenção com meu pequeno. Profissionais como assim fazem realmente a diferença!”

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE SUGESTÕES DE ABRIL, MAIO E JUNHO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES ABRIL/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Josilene Barbosa

Data: 04/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicações, para nós usuários que precisamos muito, ainda mais para quem mora longe, que precisa se deslocar de muito longe e ainda tem os gastos para chegar até o CIIR”.

Usuário: Maria Beatriz de Carvalho

Data: 04/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação”.

Usuário: Gabriel Felipe Medeiros

Data: 04/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sobre a telemedicina, quero sugerir uma melhora tanto na televisão que falha, e fica dando problema e não dá pra entender o médico falando”.

Usuário: Antônio Domingo

Data: 04/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Orientar os usuários a virem com roupas adequadas para esse centro”.

Usuário: Jorge Souza

Data: 12/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro mesclar mais as senhas pois é muito ruim chamar apenas prioridade, e demora chamar LESP”.

Usuário: Eduarda Moraes Albuquerque

Data: 16/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugestão que seja colocado um bebedouro no SADT”.

Usuário: Alberto Santos

Data: 24/04/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Poderiam melhorar o agendamento, separar quem aguarda para o médico, e colocar o agendamento para um outro espaço, assim fica menos sufoco, e fica mais espaçoso para os usuários que não gostam de estar perto de muitas pessoas”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Joaquim Brito Lima

Data: 22/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar bebedouro na recepção do SADT, para não precisar sair da recepção caso precise beber água para fazer algum exame”.

Usuário: Raimundo Wagner de Souza Benicio

Data: 22/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar bebedouro na recepção do SADT”.

Usuário: Maria Paixão Souza de Castro

Data: 22/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar bebedouro na recepção do SADT”.

Usuário: Adely Batista

Data: 24/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Aumentar a quantidade de recepcionistas no SADT, pois tem poucos e não consegue suprir a necessidade de tantos atendimentos e usuários.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Thiago Ribeiro

Data: 23/04/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugiro que crie um CALL center no centro, pelo menos para os usuários do interior. Para que não precise vir aqui pessoalmente para apenas agendar”.

Usuário: Thiago Ribeiro

Data: 23/04/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugestão: Ajeitar esse bebedouro do CEO II, pois é difícil utilizar ele assim fraco e as vezes nem funciona”.

Usuário: Thiago Ribeiro

Data: 24/04/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Ajeitar o bebedouro da recepção odonto”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Roseli de Nazaré Faro

Data: 03/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que no bloco C (CER IV) tenha um maqueiro fixo, para embarque e desembarque, para nós auxiliar nas cadeiras de rodas”.

Usuário: Mirla Souza

Data: 03/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que seja priorizado as consultas e retorno de consultas para quem já é usuário, especialmente as avaliações de exames pré operatórios”.

Usuário: Cintia Silva da Silva

Data: 04/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que sejam poltronas nas recepções e adjacências ao invés de cadeiras, como era anteriormente”.

Usuário: Isabela Victoria Martins

Data: 11/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que sejam colocadas poltronas nas recepções e adjacências ao invés de cadeiras, como era anteriormente”.

Usuário: Luiz Henrique Ferreira

Data: 11/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro mais poltronas e ar-condicionado no bloco C.

Usuário: Rui Pereira da Silva

Data: 15/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro uma administração de limpeza melhor no banheiro da portaria e a construção de um banheiro melhor e adaptado, pois é muito útil para os usuários que vem dos interiores e chegam antes das 7h.”.

Usuário: Anônimo

Data: 15/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugestão: sugiro melhorar a disponibilidade de agenda, com cardiologista, Neuro pediatra”.

Usuário: Anônimo

Data: 18/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro melhorar a disponibilidade de agenda, com cardiologista, Neuro pediatra”.

Usuário: Neto Melo

Data: 18/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Em cada bloco deveria ter um funcionamento para agendar”.

Usuário: Neto Melo

Data: 18/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Fazer uma revisão nas cadeiras e carrinhos do centro”.

Usuário: Letícia Santos

Data: 18/04/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Palestra como treinamento, como na área da portadora, que abordem sobre síndrome, para saber lidar com os usuários”.

Usuário: Roseli Gemaque

Data: 24.04.2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais maqueiros quando se abre às 7:00, pois às vezes estamos entrando e precisamos de cadeiras e não tem muito maqueiro para ajudar”.

Usuário: Roseli Gemaque

Data: 24.04.2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro colocar o profissional ginecologista aqui no centro para as nossas filhas que estão crescendo e ficando moças e precisam desse atendimento”.

Usuário: Kauane Samile Pinto

Data: 25.04.2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro telefones em cada recepção para conseguirmos contato”.

Usuário: Arcádia María Nazaré

Data: 26.04.2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Uma melhor limpeza. No banheiro da portaria, e a construção de um banheiro adaptado”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Edson Adriel da Conceição

Data: 07/04/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Ter mais colaboradores nos setores de atendimento.”

Usuário: Guilherme de Moares

Data: 07/04/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Ter mais colaboradores.”

Usuário: Manuel Pietro de Souza

Data: 10/04/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Contratar mais colaboradores.”

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Carlos Alberto Santos da Rosa

Data: 11/04/2024

Setor: Oficina

Sugestão: “Sugiro que instalem um telefone que pelo menos os usuários dos interiores conseguissem contato, para tirar dúvidas e marcações, para que não tenha necessidade para virmos dos interiores apenas para buscar informações”.

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que seja construída uma sala de convivência igual no CIIR.”

Usuário: Líbia Martins

Data: 23/04/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que tenha uma lanchonete.”

Usuário: Aline da Costa Matias

Data: 24/04/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que haja refrigeração do piso superior da recepção 2”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES MAIO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Jessica dos Santos Alves

Data: 02/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que coloquem armários para guardar nossas coisas, um guarda volume, para aqueles usuários que vem de muito longe e não tem onde colocar as suas bagagens, malas e suas bolsas, então seria muito interessante colocar uns armários para nós que não temos onde guardar nossas coisas.”

Usuário: Arizangela Soares

Data: 06/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Em relação as cadeiras do agendamento, onde aguardamos a consulta, deveriam voltar como antes, pois como estar agora é muito ruim para os cadeirantes, minha filha utiliza cadeira de roda, e é muito complicado a gente sentar nas cadeiras que ficam no meio, antigamente quando as cadeiras eram viradas para frente, era bem melhor de sentar e ficar vendo cadeirante no corredor, era bem mais espaçoso.”

Usuário: Isis Pereira

Data: 07/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade das agendas ou seja das vagas ofertadas, para diminuir o tempo de espera.”

Usuário: Antônio Zeca Brasil

Data: 07/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que vejam formas para agilizar compras de materiais quando os usuários precisam muito.”

Usuário: Bryan José dos Santos

Data: 08/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que por favor, adicionem um **CALL CENTER** no CIIR pra que possamos tirar dúvidas, sem precisar vir aqui.”

Usuário: Maiara Andrade Balieiro

Data: 16/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que o projeto do Arte e Cultura de vir nas recepções fazer dinâmica, sejam com mais frequência, por exemplo todos os dias, uma vez que as crianças passam horas nas filas de atendimento, e nesse meio tempo por que não aproveitar para fazer dinâmicas? Por exemplo uma sala de recursos pedagógicos com jogos, dança, arteterapia, isso seria uma solução para que as crianças pudessem interagir uma com as outras, se divertir e aprender brincando tornando um ambiente menos tedioso, e mais harmonioso e acolhedor.”

Usuário: Geovanna de Sousa Dias

Data: 17/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar placas avisando sobre a boa utilização das cadeiras de rodas e carrinhos.”

Usuário: Kátia Celenia Sena de Sousa

Data: 17/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que faça a manutenção urgente nas cadeiras coloquem cinto na parte de baixo de cima para segurar os pés das crianças.”

Usuário: Adriele Elisa Silva

Data: 22/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha mais organização na portaria na hora de entrar às 7:00, pois ao entrar ficam várias pessoas sem saber para onde ir, e também não dão informações corretas.”

Usuário: Elias Daniel Barros

Data: 24/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Por favor melhorem os ar-condicionado.”

Usuário: Daniele Almeida

Data: 24/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Precisa melhorar as informações que faltam aos porteiros, porque digo isso, eu que tenho um filho autista que se desorganiza, todos que conhecem sabem como eles são, e o porteiro novo não sabia, mas isso não é culpa dele eu sei, é culpa de quem não passa essa informação, mas a minha sugestão é que, façam uma carteirinha sinalizando que tal usuário desorganiza fácil, digo isso porque tem muitos usuários que são muito atípicos, e são casos especiais.”

Usuário: Jaqueline Souza da Silva

Data: 24/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais médicos para suprir a necessidade dos usuários, sugiro também que organizem mais a quantidade de usuário por dia, porque às vezes enche de gente em um só dia e acaba estressando os usuários.”

Usuário: Simone Rodrigues

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para abrir atendimento e ir ao médico.”

Usuário: Maria Eduarda Sousa

Data: 27/05/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que os recepcionistas sejam mais atenciosos. Com mais agilidade no atendimento.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Paulo Victor Leal

Data: 03/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro mais pontualidade por parte dos profissionais.”

Usuário: Maria Ribeiro

Data: 09/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar um bebedouro na recepção do SADT, para ajudar quem vai realizar exame a não se deslocar para outra recepção.”

Usuário: Maria Espírito

Data: 09/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Seria bom se ampliasse a recepção do SADT, pois para a quantidade de exames que tem fica muito desconfortável para alguns usuários que ficam em pé aguardando.”

Usuário: Geivison Jairo Feitosa

Data: 28/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que tenha um bebedouro na recepção dos exames.”

Usuário: Delice da Silva Farias

Data: 28/04/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro a criação do CALL CENTER, para que os usuários do interior consigam contato.”

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Giovana Martins Silva

Data: 24/05/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Que na portaria organize as filas para entrada. Porque quem chegar cedo ficar para trás. Eu chego cedo e outras pessoas entram na minha frente”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Rian Gabriel Bojes

Data: 06/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que ajeite o sofá do CER IV, ele está dando coceira nas crianças.”

Usuário: Sandra Machado

Data: 09/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que o banheiro seja sempre limpo, que tenha água e fique sempre seco o chão, porque as crianças podem cair”

Usuário: Francilene Ferreira

Data: 09/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Eu sugiro que o sofá seja higienizado, por conta das crianças. Estão todos rasgados e isso traz contaminação”.

Usuário: Robenilsom Gonçalves

Data: 09/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que as cadeiras de rodas sejam limpas, porque estão sujas”.

Usuário: Liliane Cristina

Data: 15/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro a limpeza dos sofá. Por conta de esta todo rasgado”.

Usuário: Manoel Vitor da Paixão

Data: 16/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Organize as cadeiras de rodas. E coloque uma plaquinha proibindo crianças que não tenha necessidade das cadeiras de rodas. Porque estão brincando e outro dia uma das crianças vieram com velocidade e bateram na minha perna e eu estava sentada no sofá. Enquanto é tempo para que não haja acidentes”.

Usuário: Vitória Cardoso

Data: 16/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que o sofá seja higienizado”.

Usuário: Eliana Lisboa

Data: 16/05/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugere que as vagas dos autistas tenham também o símbolo, para não ter confusão. Sempre que deixo meu filho, tem acompanhante que sugere que a vaga e dos cadeirantes”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Jeane Xavier

Data: 03/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro mais médicos, assim teríamos mais vagas disponíveis para atendimento.”

Usuário: Josiane Lima

Data: 07/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que voltem as consultas que eram disponibilizadas para as mães dos usuários.”

Usuário: Josiane Lima

Data: 07/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Minha sugestão é que façam uma manutenção nos puffs que ficam na recepção do NATEA.”

Usuário: Amilton Reis

Data: 09/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que aumente o número de cadeiras na recepção do NATEA, a quantidade que tem é pouca para quantidade de Paes.”

Usuário: Mayara Martins

Data: 09/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que a parte do estacionamento próximo à entrada do bloco B seja coberto, para ajudar os usuários na entrada do bloco em tempos de chuva.”

Usuário: Lino de Araújo Corado

Data: 13/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que tenha Wi-fi para os usuários e pais que ficam aguardando.”

Usuário: Maria de Oliveira

Data: 15/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro a troca e manutenção dos trincos dos banheiros do NATEA.”

Usuário: Marieli de Oliveira

Data: 15/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que na portaria tenha mais cadeiras para as pessoas que vem do interior conseguirem sentar para aguardar, ou que seja construído ou separado uma sala de espera para as pessoas do interior que chegam cedo mas seus atendimentos são apenas pela tarde, e também a recepção do NATEA precisam de mais cadeiras.”

Usuário: Kátia Santos

Data: 22/05/24

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais cadeiras no NATEA, as cadeiras não são suficientes para os pais.”

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Juliana Santos da Luz

Data: 09/05/24

Setor: Oficina

Sugestão: Sugiro que seja construído um CALL CENTER para pelo menos os usuários do interior, para que não tenha necessidade de vir ao centro só para marcar uma consulta”.

Usuário: Célia Maria de Queiroz

Data: 09/05/24

Setor: Oficina

Sugestão: “Sugiro que seja realizado manutenção nas cadeiras de rodas do CIIR pois muitas estão sujas e deterioradas.”

Usuário: Rosana de Nazaré Ramos

Data: 10/05/24

Setor: Oficina

Sugestão: “Sugiro algum número de contato aqui na recepção da Oficina, para quem mora longe, consiga ligar para receber informações.”

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Cristina Pacheco

Data: 06/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Seria muito bom que tivéssemos um espaço para tomar um cafezinho”.

Usuário: Alane Cruz

Data: 08/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem dentro dos banheiros suporte para pendurar bolsas e/ou mochilas, facilitando a guarda de objetos pessoais durante o uso do banheiro”.

Usuário: Marinilse Cavalcante

Data: 08/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Uma sala de convivência para que as mães que moram muito distantes como Outeiro, Icoaraci e Mosqueiro possam guardar e aquecer seus alimentos; e se alimentar de forma mais digna”.

Usuário: Marilucia Lameira

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que tenham sempre atividades com as mães, enquanto nossos filhos estão na terapia, pois é muito importante e nos ajuda a relaxar, passar o tempo e diminui o stress”.

Usuário: Hildamar da Silva

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que ações como a das mães sejam mais frequentes e nos avisem com antecedência”.

Usuário: Elem Patrícia de Souza

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que seja priorizado uma sala de convivência para quem mora distante possa aquecer seus alimentos e se alimentar”.

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 09/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sala de convivência e atendimento psicológico individual para as mães que precisem”.

Usuário: Amandha Barbosa

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: Que o Momento Espiritualidade que aconteceu na programação da semana das mães seja frequente, sugiro no dia do Treino Parental Prático.

Usuário: Cleyde Pinheiro

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que também disponibilizem cadeira de rodas infantil nos dias de consulta como apoio para usuários que precisam, uma criança fica muito desconfortável em uma cadeira de adulto”.

Usuário: Patrícia Calvinho

Data: 13/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro a ativação da sala do empreendedorismo do CETEA, precisamos muito de um espaço funcional”.

Usuário: Cesarilma Souza

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Seria muito bom se tivesse um cafezinho disponível para as mães enquanto esperam”.

Usuário: Líbia Martins

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Um cafezinho disponível enquanto aguardamos nossos filhos nas terapias”.

Usuário: Nelly Haida Vasconcelos

Data: 16/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que usuários e acompanhantes também tenham crachá de identificação do CETEA.

Usuário: Luciane dos Santos

Data: 17/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que tivesse um telefone onde pudéssemos ligar e ser atendidos para dúvidas ou informar quando nossos filhos estão doentes”.

Usuário: Arthur Ricardo Borges

Data: 21/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Uma lanchonete”.

Usuário: Marineide Sousa

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que a sala do empreendedorismo realmente tenho funcionamento como hoje teve o ecoponto e a oficina de sabão, pois na maior parte do tempo está refrigerada e desativada e nós mães poderíamos aproveitar melhor”.

Usuário: Adriana Lucia Ferreira

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Quando chamar para consultas, principalmente psiquiatria, por gentileza não colocar tantas crianças com suporte diferentes misturadas em espaço tão pequeno como a recepção do CETEA”.

Usuário: Thaissa Passos

Data: 24/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Não colocar um número tão grande de crianças juntas em um local tão pequeno”.

Usuário: Monica Raquel Lima

Data: 27/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que viabilizassem ventiladores para o piso superior da recepção 2 do CETEA pois o calor está mais intenso a cada mês”.

Usuário: Heloísa Oliveira de Lima

Data: 29/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Minha sugestão é para melhorar a terapia da AVD, que seria materiais para exercer as atividades diárias como: trigo, ovos, leite, óleo, pão de queijo, etc... Seria viável conseguir apoiadores para fazer a doação desses materiais para os terapeutas poderem colocar em prática as atividades para os usuários atendidos no CETEA”.

Usuário: Heloísa de Oliveira Lima

Data: 29/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que seja feito uma dinâmica proporcionada pela **Psicóloga Joana Shelly Porto** com os pais ou responsáveis dos usuários fazendo uma abordagem e orientando referente a comentários desnecessários que causam desconforto emocional em outros usuários e/ou responsáveis”.

Usuário: Adriana Lucia Ferreira

Data: 29/05/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Quando chamar para consultas, principalmente psiquiatria, por gentileza não colocar tantas crianças com suporte diferentes misturadas em espaço tão pequeno como a recepção do CETEA”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JUNHO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Rosana Barbosa

Data: 06/06/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação, melhorar também a resposta do e-mail que não temos, o retorno do e-mail é muito importante mesmo que não tenha vaga assim nós sabemos que recebem nossos e-mails”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Edimilson Freire

Data: 14/06/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que cada bloco/ recepção tenha sua parte para agendamento e reagendamento, para que seja mais fácil o contato com o centro, e também mais fácil para marcar. O centro não tem CALL CENTER, o número que tem é muito difícil o contato. Isso ajudaria muito os usuários do interior e não deixa de ser algo fácil de resolver”.

Usuário: Heitor Luiz Silva

Data: 20/06/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que em cada bloco tivesse a possibilidade de agendar e reagendar”.

Usuário: Vitor Miranda Naum

Data: 24/06/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que coloquem um bebedouro na recepção dos exames, pois ajudaria muitos os usuários que realizam o exame de ultrassom total, que necessitam tomar 10 copos de água, pelo menos, para que não seja necessário se levantar e ir até a outra recepção para beber, e ainda tem usuários que nesse percurso, se perde, por não conhecer o centro”.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Heitor Luiz Silva

Data: 20/06/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugiro que em cada bloco tivesse a possibilidade de agendar e reagendar”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Marcilene Souza Santos

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que as atendentes do Bloco C do centro de reabilitação cheguem mais cedo. Por conta do meu filho não fazer todas as terapias, quando chego só tem dois atendentes e quando chega a minha vez meu filho já perdeu uma ou duas terapia de reabilitação. Eu peço que coloque mais atendente para ser mais rápido”.

Usuário: Marcell Souza Santos

Data: 06/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha mais colaboradores no atendimento CER IV no horário de 07:00 horas que só tem um a dois colaboradores e tem bastante usuários para ser atendido. e meu filho perde sempre uma a duas terapias”.

Usuário: Marcell Souza Santos

Data: 06/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha internet para os usuários, quem possam ficar mais tranquilo na espera das terapias. Sempre estão agitados. Principalmente meu filho que é autista”.

Usuário: Josiane Braga

Data: 10/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Ter um atendimento melhor, mais rápido das terapias. E importante melhorar o fluxo do atendimento do bloco C.”

Usuário: Andréa Silva

Data: 10/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que melhore o atendimento da recepção do CERIV, com mais recepcionistas para o atendimento, assim vai ficar mais rápido.”

Usuário: Andréa Silva

Data: 14/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que as cadeiras de rodas sejam higienizadas. Todas as vezes que o usuário vai usar estão sujas e molhadas”.

Usuário: Rosana Duarte

Data: 14/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha mais proteção nos banheiros, minha mãe e cadeirante e as vezes tem dificuldade de se apoiar”.

Usuário: Andreia Ramos

Data: 14/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que ajeite os freios das cadeiras de banho que estão com os freios com defeitos.”

Usuário: Mateus do Nascimento da Silva

Data: 27/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha central no CER IV.”

Usuário: Anônimo

Data: 27/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que coloque central no CER IV.”

Usuário: Anônimo

Data: 27/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Peço gentileza que coloque central no CER IV”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Richard Wagner Lopes

Data: 06/06/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro mais cadeiras na recepção do NATEA.”

Usuário: Denise Costa

Data: 06/06/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro a manutenção imediata da porta de vidro da casa funcional. Pois a mesma não fecha e sendo assim não é possível ligar o ar-condicionado da sala, os dias estão quentes. Mais uma vez, recomendo a correção na porta para que assim o ar-condicionado volte a ser ligado possibilitando o ambiente mais aconchegante aos usuários. Desde já, grata.”

Usuário: Matheus William C. Costa

Data: 07/06/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro manutenção imediata da porta de vidro da casa funcional, a mesma não fecha e sendo assim não é possível ligar o ar-condicionado da sala vendo que estamos em dias mais quentes do que os ocorridos nos últimos dias e não é viável que o ar-condicionado esteja desligado. Mais uma vez recomendo a correção da porta para que assim o ar-condicionado volte a ser ligado possibilitando um ambiente mais aconchegante aos usuários desde já grata.”

Usuário: Josiane Prazeres

Data: 19/06/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro colocar pisos antiderrapantes no banheiro do NATEA”.

Usuário: Denize costa

Data: 19/06/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Aquisição de uma nova recarga de gás na casa funcional, pois algumas atividades dependem de gás para serem executadas”.

Usuário: Denize costa

Data: 27/06/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Aquisição de uma nova recarga de gás na casa funcional, pois algumas atividades dependem de gás para serem executadas”.

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Pablo dos Passos

Data: 04/06/2024

Setor: Oficina

Sugestão: “Sugiro um telefone para que os usuários da oficina que moram longe consigam ligar e serem atendidos. Pois é muito difícil vir ao centro só para pedir uma informação principalmente para quem é cadeirante”.

Usuário: Ailton Lopes Assis

Data: 18/06/2024

Setor: Oficina

Sugestão: “Minha sugestão é em relação as almofadas da cadeira de rodas, gostaria que voltasse a antiga almofada pois era melhor qualidade do material e essa nova almofada não é tão boa”.

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Ivanilza Quaresma

Data: 04/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Uma sala para que as mães possam aguardar seus filhos com mais conforto, pois ficamos no corredor onde o calor é insuportável. Uma sala de espera refrigerada é o adequado!”

Usuário: Lisangela Araujo

Data: 07/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que seja emitido um cartão ou uma carteira de identificação para responsáveis dos usuários que fazem terapia, facilitando assim nosso acesso ao CETEA”.

Usuário: Socorro Silva

Data: 10/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Que seja viabilizado uma carteirinha de acesso ao CETEA para responsáveis de usuários, facilitando nosso acesso nos dias que não tem terapia mas que precisamos vir ao Serviço Social ou consultas.”

Usuário: Hildamar Pinheiro

Data: 13/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro um espaço destinado a venda de lanche ou a permissão pois ficamos muito tempo fora de casa e não podemos sair do CETEA enquanto nossos filhos estão na terapia”.

Usuário: Iginia Tavares

Data: 21/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria que autorizassem a permanência da minha filha Lorena Tavares da Costa no CETEA durante o Treino Parental, pois não tenho com quem deixá-la”.

Usuário: Antônio Luan Ribeiro

Data: 21/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro o Treino Parental aconteça no mesmo dia da Terapias, 15 min para cada pai”.

Usuário: Renata da Ferreira

Data: 21/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Venho por meio desta sugerir que o dia de treino parental fosse no mesmo dia de terapia, pois é difícil para mim, não consigo liberação para sair do trabalho 2h mais cedo do expediente. Estou correndo o risco de ser desligada”.

Usuário: Cristiane da Silva

Data: 21/06/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que a coordenação análise com carinho a situação das mães como eu que não temo com quem deixar os filhos para participar do treino parental”.

Usuário: Rosilda Mendes

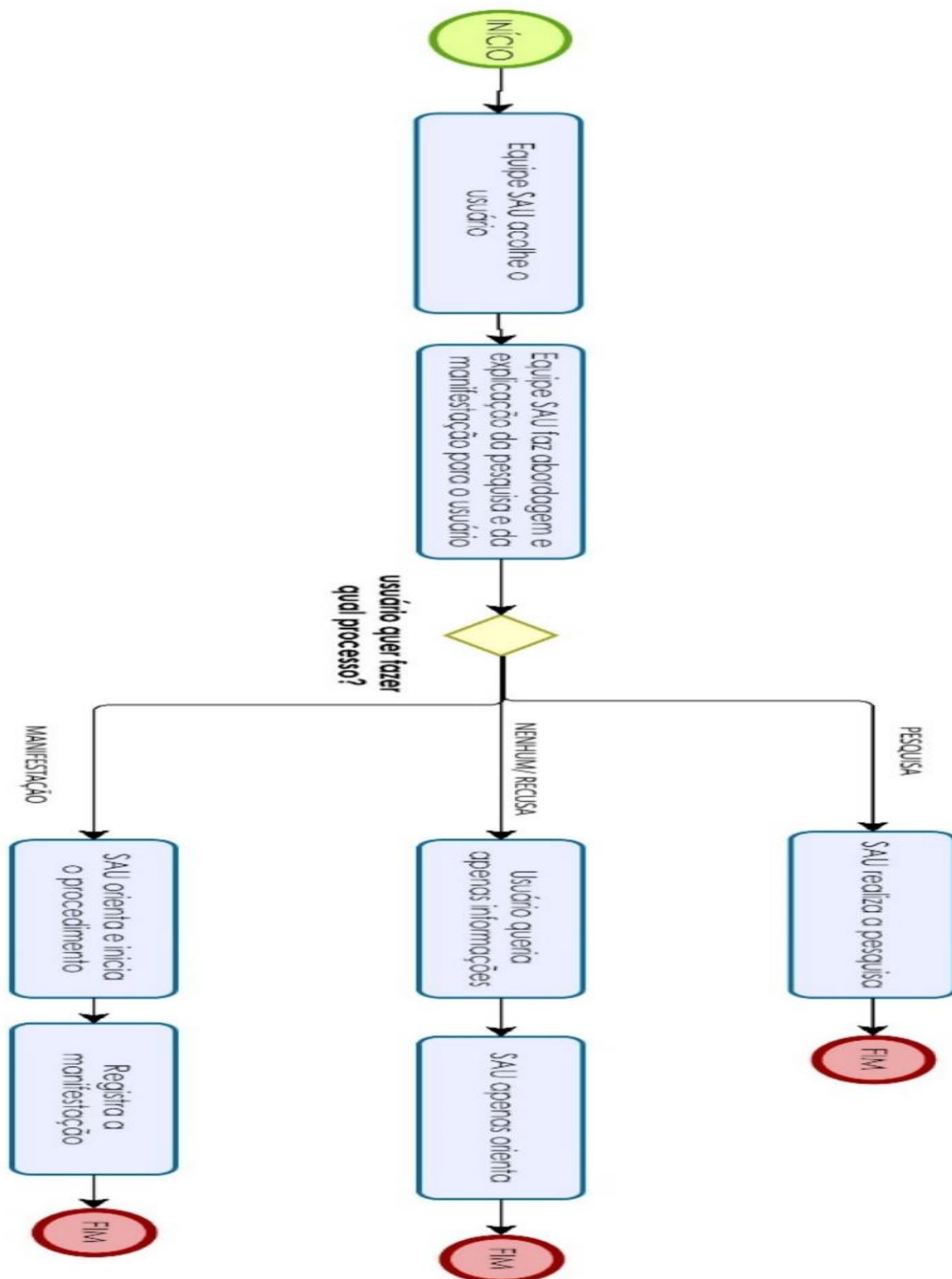
Data: 24/06/24

Setor: CETEA

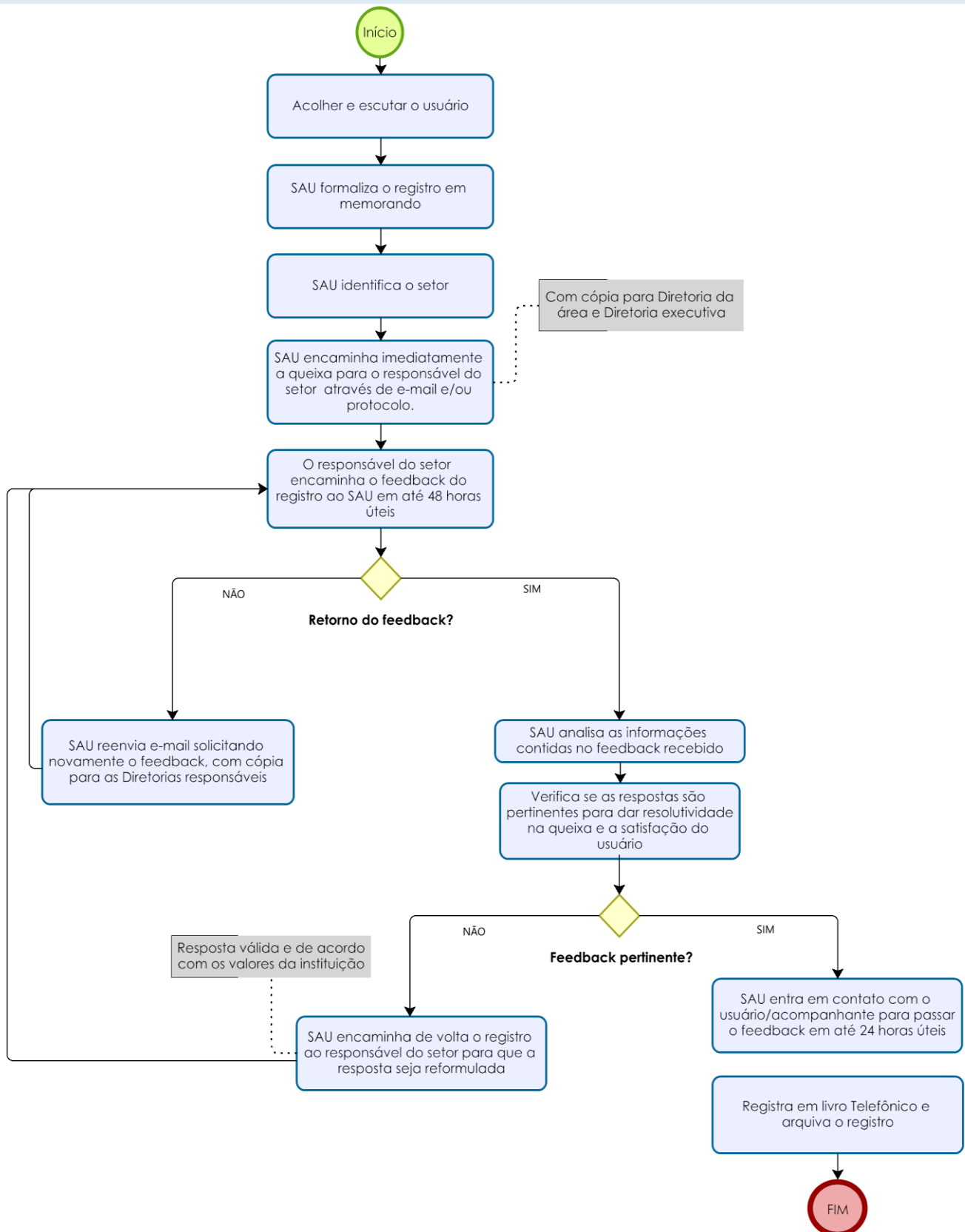
Sugestão: “Sugiro que avaliassem com carinho uma forma de amenizar o calor do piso superior da recepção 2. Estamos no verão amazônico e os dias são bem mais quentes!”.

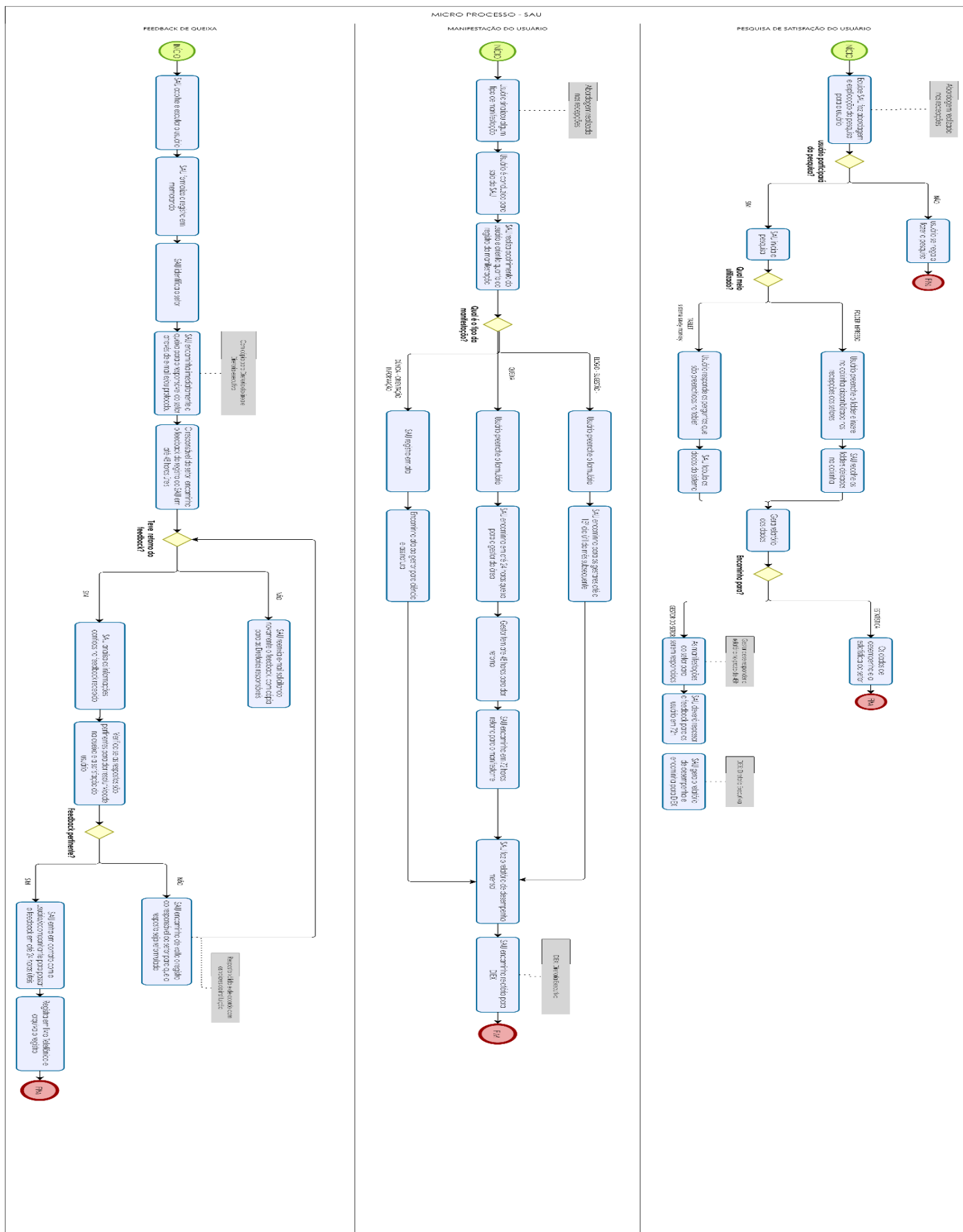
FLUXOGRAMAS DO SAU

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: ABRIL A JUNHO/2024

Relatório Trimestral Arte e Cultura (abril-junho 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 abril a junho 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 (abr-jun): No período que compreende aos meses de abril a junho foram realizadas as seguintes atividades:

ATIVIDADES	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Saída de palhaços	1	0	1	2
Dia Nacional do Livro Infantil	1	0	0	1
Sessão CIIR	2	0	0	2
Clube de leitura	1	1	0	2
Dia Nacional do Braille	1	0	0	1
Dia Nacional da Libras	1	0	0	1
Potoca - Frases	1	1	1	3
Imagem e Ação	1	0	0	1
Perguntas e Respostas	1	0	0	1
Jogo do parar ou continuar	1	0	0	1
Jogo Palavra e Música	1	1	0	2
Aula de Libras – usuários e colaboradores	1	1	0	2
Jogo dos sinais	2	0	0	2
Almoço sonoro	1	1	2	4
Momento relaxante	1	1	2	4
Dia do herói	1	1	0	2
Integração dos colaboradores – momento relaxante	1	1	1	3
Aula de Libras (NEP) – Arte & Cultura	4	2	1	7
Aniversariante do mês	1	1	1	3
Decoração para o aniversariante do mês	1	1	1	3
Dia mundial do brincar	0	1	0	1
Jogo de memória	0	1	0	1
Pintura livre	0	1	1	2
Força	0	1	1	2
Quem sou eu?	0	1	0	1
Dinâmica dia do abraço	0	1	0	1

Encontro Arte & Cultura	0	1	0	1
Confecção de mural – Dia das Mães	0	1	0	1
Verdadeiro ou falso	0	0	3	3
Dia mundial da pessoa surdocega	0	0	1	1
Jogo de Libras - colaboradores	0	0	1	1
Caça-palavras	0	0	1	1
Jogo O que é? O que é?	0	0	1	1

Dados de atividades executadas de abril a junho de 2024

A soma das atividades no segundo trimestre de 2024 apresentou um total de 64 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

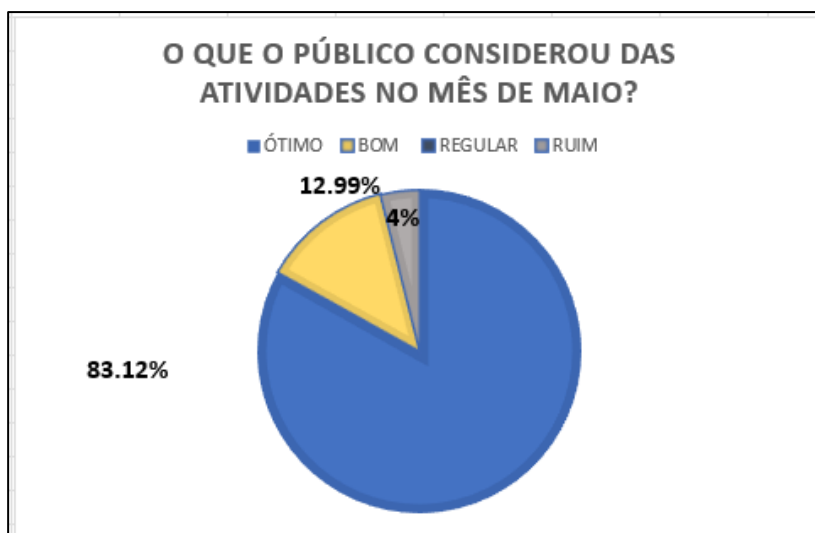
RESULTADOS RECREANDO

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

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

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





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 (abril a junho), 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, ukulelê, 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 da ação 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

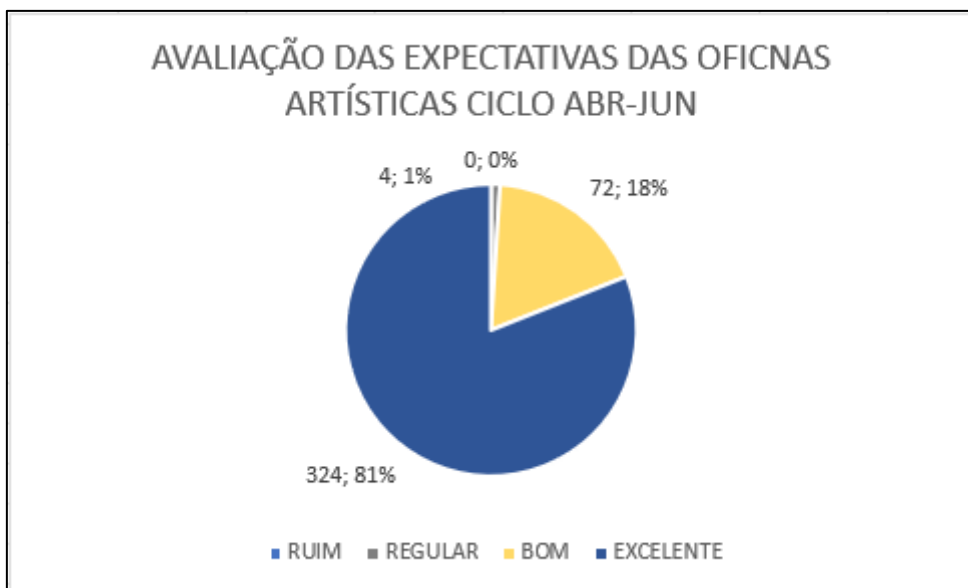
Para o resultado das oficinas artísticas e para efeito de indicador do setor (que mensura o desempenho da atividade na visão dos participantes) são avaliadas as fichas de expectativas. As fichas de expectativas representam, como o próprio nome sugere, um documento onde os alunos listam o que esperam 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 400 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 99% de satisfação. As Oficinas Artísticas Regulares tiveram um total de 100 participantes concluintes no ciclo 2.2024 (abr.-jun.), apresentando 7 alunos evadidos, o equivalente a 6,5% (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

Este ciclo, apresentou uma diminuição 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: **Andreza Leão**), 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 abril a junho, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades

ATIVIDADES	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Clube de leitura	1	1	1	3
Cinema	2	1	2	5
Oficina de Origami	1	1	0	2
Oficina de macramé	1	1	0	2
Oficina de informática básica	4	3	2	9
Feira de empreendedores	1	1	1	3
Atividades integradas	3	0	2	5

Dados de atividades executadas de abril a junho de 2024

A soma das atividades no segundo trimestre de 2024 apresentou um total de 29 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de abril a junho, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1522 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência)

CONSULTAS AMB.	19
CER IV	23
NATEA	789
ACOMPANHANTES	593
COLABORADORES	98
TOTAL	1.522

REGISTROS:















(Supervisão Arte e Cultura)



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2024/2266169

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: 15/07/2024 19:15:40

Aut. Assinatura: cb14da51157f255acb2d79e8ccd8ab07a979a52fc7aa3cd336f78cb62c44aa54



Identificador de autenticação: 46bcfdb4-0e4b-4fb5-b6c2-5948cf82b629

Confira a autenticidade deste documento em

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