

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	Data	Número	Data	Número do Protocolo
OFÍCIO	15/10/2024	2024/51	15/10/2024	2024/2397205
Procedência	SESPA - CIIR			
Interessado	SEDE -> Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação			
Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL			
Complemento	Relatório do 3º TRIMESTRE de 2024 de Metas contratualizadas			
Anexo/Sequencial	1,2			



Belém, 15 de outubro de 2024

OFÍCIO - Nº 51/2024/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 3º TRIMESTRE/2024 – JUL, AGO, SET

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 **3º 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: 2024/2397205

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: 15/10/2024 19:29:38

Aut. Assinatura: ace8ee01fc2d77899864edbe50bfdc0886a8e55f5c2f1f0f70deef3989c1d6a3



Identificador de autenticação: b25e0110-fe67-4998-b0f7-9c41959ef449

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.: 3º TRIMESTRE DE 2024

**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: 3º trimestre de 2024

	SETEMBRO/2024										OUTUBRO/2024										NOVEMBRO/2024										DEZEMBRO/2024										2º SEMESTRE - 2024															
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÓ	% DE ABSENTES MÓ		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÓ	% DE ABSENTES MÓ		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÓ	% DE ABSENTES MÓ		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÓ	% DE ABSENTES MÓ		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÓ	% DE ABSENTES MÓ							
Cardiologia Adulto (>13 anos)	150		Média	59	64	123	82,00%	26	17,33%		150						0,00%	0%		0,00%		150						0	0,00%		0,00%		150					0	0,00%		0,00%		900		Média	176	203	379	42,11%	69	7,67%					
Cardiologia Pediátrica	300		Média	118	55	173	57,67%	72	24,00%		300						0,00%	0%		0,00%		300						0	0,00%		0,00%		300					0	0,00%		0,00%		1800		Média	390	192	582	32,33%	251	13,94%					
Alergologia Pediátrica	200		Média	75	32	107	53,50%	63	31,50%		200						0,00%	0%		0,00%		200						0	0,00%		0,00%		200					0	0,00%		0,00%		1200		Média	258	87	345	28,75%	219	18,25%					
Dermatologia Pediátrica	250		Média	102	34	136	54,40%	121	48,40%		250						0,00%	0%		0,00%		250						0	0,00%		0,00%		250					0	0,00%		0,00%		1500		Média	239	94	333	22,20%	301	20,07%					
Endócrino Pediátrica	200		Média	105	45	150	75,00%	79	39,50%		200						0,00%	0%		0,00%		200						0	0,00%		0,00%		200					0	0,00%		0,00%		1200		Média	295	146	441	36,75%	175	14,58%					
Fisiatria	500		Média	172	109	281	56,20%	82	16,40%		500						0,00%	0%		0,00%		500						0	0,00%		0,00%		500					0	0,00%		0,00%		3000		Média	548	345	893	29,77%	288	9,60%					
Gastroenterologia (>13 anos)	100		Média	35	58	93	93,00%	15	15,00%		100						0,00%	0%		0,00%		100						0	0,00%		0,00%		100					0	0,00%		0,00%		600		Média	103	168	271	45,17%	79	13,17%					
Gastroenterologia Pediátrica	250		Média	78	22	100	40,00%	47	18,80%		250						0,00%	0%		0,00%		250						0	0,00%		0,00%		250					0	0,00%		0,00%		1500		Média	219	62	281	18,73%	121	8,07%					
Geneticista	200		Média	71	1	72	36,00%	21	10,50%		200						0,00%	0%		0,00%		200						0	0,00%		0,00%		200					0	0,00%		0,00%		1200		Média	207	51	258	21,50%	81	6,75%					
Hematologia Pediátrica	150		Média	0	0	0	0,00%	6	4,00%		150						0,00%	0%		0,00%		150						0	0,00%		0,00%		150					0	0,00%		0,00%		900		Média	60	43	103	11,44%	32	3,50%					
Nefrologia Pediátrica	250		Média	33	38	71	28,40%	29	11,60%		250						0,00%	0%		0,00%		250						0	0,00%		0,00%		250					0	0,00%		0,00%		1500		Média	99	99	198	13,20%	89	5,93%					
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	200		Média	95	39	134	67,00%	56	28,00%		200						0,00%	0%		0,00%		200						0	0,00%		0,00%		200					0	0,00%		0,00%		1200		Média	302	133	435	36,25%	152	12,67%					
Neuropediatria	550		Média	359	107	466	84,73%	135	24,55%		550						0,00%	0%		0,00%		550						0	0,00%		0,00%		550					0	0,00%		0,00%		3300		Média	1105	311	1416	42,91%	387	11,73%					
Oftalmologia	300		Média	224	62	286	95,33%	140	46,67%		300						0,00%	0%		0,00%		300						0	0,00%		0,00%		300					0	0,00%		0,00%		1800		Média	685	219	904	50,22%	412	22,89%					
Ortopedia (>13 anos)	200		Média	78	92	170	85,00%	38	19,00%		200						0,00%	0%		0,00%		200						0	0,00%		0,00%		200					0	0,00%		0,00%		1200		Média	254	218	472	39,33%	101	8,42%					
Ortopedia Pediátrica	500		Média	325	325	650	130,00%	240	48,00%		500						0,00%	0%		0,00%		500						0	0,00%		0,00%		500					0	0,00%		0,00%		3000		Média	907	900	1807	60,23%	487	16,23%					
Otorrinolaringologia	350		Média	181	87	268	76,57%	135	38,57%		350						0,00%	0%		0,00%		350						0	0,00%		0,00%		350					0	0,00%		0,00%		2100		Média	574	282	856	40,76%	370	17,62%					
Pediatria Geral	200		Média	109	16	125	62,50%	74	37,00%		200						0,00%	0%		0,00%		200						0	0,00%		0,00%		200					0	0,00%		0,00%		1200		Média	308	58	366	30,50%	241	20,08%					
Psiquiatria	350		Média	180	97	277	79,14%	106	30,29%		350						0,00%	0%		0,00%		350						0	0,00%		0,00%		350					0	0,00%		0,00%		2100		Média	496	267	763	36,33%	347	16,52%					
Reumatologia (>13 anos)	100		Média	19	29	48	48,00%	7	7,00%		100						0,00%	0%		0,00%		100						0	0,00%		0,00%		100					0	0,00%		0,00%		600		Média	50	118	168	28,00%	37	6,17%					
Reumatologia Pediátrica	100		Média	8	21	29	29,00%	7	7,00%		100						0,00%	0%		0,00%		100						0	0,00%		0,00%		100					0	0,00%		0,00%		600		Média	45	60	105	17,50%	29	4,83%					
Urologia Adulto	150		Média	94	1	95	63,33%	35	23,33%		150						0,00%	0%		0,00%		150						0	0,00%		0,00%		150					0	0,00%		0,00%		900		Média	200	96	296	32,89%	61	6,78%					
Urologia Pediátrica	100		Média	24	14	38	38,00%	10	10,00%		100						0,00%	0%		0,00%		100						0	0,00%		0,00%		100					0	0,00%		0,00%		600		Média	62	31	93	15,50%	24	4,00%					
TOTAL	5650	-		2544	1348	3892	68,88%	1544	27,33%	-	5650	-		0	0	0	0,00%	0%	0	0,00%	-	5650	-		0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	-	0	0,00%	0	0,00%	-	5650	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	-	33900	-		17765	4183	11765	34,71%	4353	12,84%

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 ABSENTES	% DE ABSENTES	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 ABSENTES	% DE ABSENTES	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 ABSENTES	% DE ABSENTES
Cardiologia Adulto (>13 anos)	900		Média	176	589	765	85%	137	15%	900		Média	176	203	379	42,11%	69	8%	1800		Média	352	792	1144	64%	206	11%
Cardiologia Pediátrica	1800		Média	370	476	846	47%	337	19%	1800		Média	390	192	582	32,33%	251	14%	3600		Média	760	668	1428	40%	588	16%
Alergologia Pediátrica	1200		Média	396	210	606	51%	381	32%	1200		Média	258	87	345	28,75%	219	18%	2400		Média	654	297	951	40%	600	25%
Dermatologia Pediátrica	1500		Média	391	276	667	44%	512	34%	1500		Média	239	94	333	22,20%	301	20%	3000		Média	630	370	1000	33%	813	27%
Endócrino Pediátrica	1200		Média	255	309	564	47%	224	19%	1200		Média	295	146	441	36,75%	175	15%	2400		Média	550	455	1005	42%	399	17%
Fisiatria	3000		Média	423	1207	1630	54%	657	22%	3000		Média	548	345	893	29,77%	288	10%	6000		Média	971	1552	2523	42%	945	16%
Gastroenterologia (>13 anos)	600		Média	69	459	528	88%	191	32%	600		Média	103	168	271	45,17%	79	13%	1200		Média	172	627	799	67%	270	23%
Gastroenterologia Pediátrica	1500		Média	358	212	570	38%	392	26%	1500		Média	219	62	281	18,73%	121	8%	3000		Média	577	274	851	28%	513	17%
Geneticista	1200		Média	272	258	530	44%	161	13%	1200		Média	207	51	258	21,50%	81	7%	2400		Média	479	309	788	33%	242	10%
Hematologia Pediátrica	900		Média	211	126	337	37%	192	21%	900		Média	60	43	103	11,44%	32	4%	1800		Média	271	169	440	24%	224	12%
Nefrologia Pediátrica	1500		Média	132	219	351	23%	162	11%	1500		Média	99	99	198	13,20%	89	6%	3000		Média	231	318	549	18%	251	8%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	1200		Média	484	456	940	78%	341	28%	1200		Média	302	133	435	36,25%	152	13%	2400		Média	786	589	1375	57%	493	21%
Neuropediatria	3300		Média	1905	945	2850	86%	848	26%	3300		Média	1105	311	1416	42,91%	387	12%	6600		Média	3010	1256	4266	65%	1235	19%
Oftalmologia	1800		Média	864	804	1668	93%	977	54%	1800		Média	685	219	904	50,22%	412	23%	3600		Média	1549	1023	2572	71%	1389	39%
Ortopedia (>13 anos)	1200		Média	119	723	842	70%	162	14%	1200		Média	254	218	472	39,33%	101	8%	2400		Média	373	941	1314	55%	263	11%
Ortopedia Pediátrica	3000		Média	1350	2008	3358	112%	959	32%	3000		Média	907	900	1807	60,23%	487	16%	6000		Média	2257	2908	5165	86%	1446	24%
Otorrinolaringologia	2100		Média	732	800	1532	73%	660	31%	2100		Média	574	282	856	40,76%	370	18%	4200		Média	1306	1082	2388	57%	1030	25%
Pediatria Geral	1200		Média	617	140	757	63%	499	42%	1200		Média	308	58	366	30,50%	241	20%	2400		Média	925	198	1123	47%	740	31%
Psiquiatra	2100		Média	675	811	1486	71%	752	36%	2100		Média	496	267	763	36,33%	347	17%	4200		Média	1171	1078	2249	54%	1099	26%
Reumatologia (>13 anos)	600		Média	25	354	379	63%	55	9%	600		Média	50	118	168	28,00%	37	6%	1200		Média	75	472	547	46%	92	8%
Reumatologia Pediátrica	600		Média	95	154	249	42%	65	11%	600		Média	45	60	105	17,50%	29	5%	1200		Média	140	214	354	30%	94	8%
Urologia Adulto	900		Média	166	292	458	51%	178	20%	900		Média	200	96	296	32,89%	61	7%	1800		Média	366	388	754	42%	239	13%
Urologia Pediátrica	600		Média	87	114	201	34%	75	13%	600		Média	62	31	93	15,50%	24	4%	1200		Média	149	145	294	25%	99	8%
TOTAL	33900	-		10172	11942	22114	65%	8917	26%	33900	-		7582	4183	11765	34,71%	4353	13%	67800	-		17754	16125	33879	50%	13270	20%

	SETEMBRO/2024										OUTUBRO/2024										NOVEMBRO/2024										DEZEMBRO/2024										2º SEMESTRE - 2024									
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO					
Educação Física	1500		Média	640	640	42,67%	286	19,07%	1500						0	0,00%		0,00%	1500						0	0,00%		0,00%	1500					0	0,00%		0,00%	9000		Média	0	1832	1832	20,30%	963	10,70%				
Enfermagem	500		Média	532	532	106,40%	18	3,60%	500						0	0,00%		0,00%	500						0	0,00%		0,00%	500					0	0,00%		0,00%	3000		Média	0	1267	1267	42,23%	470	15,67%				
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média	3120	3120	78,00%	307	9,68%	4000						0	0,00%		0,00%	4000						0	0,00%		0,00%	4000					0	0,00%		0,00%	24000		Média	0	9241	9241	38,50%	1211	5,05%				
Fonoaudiologia	2200		Média	2319	2319	105,41%	541	24,59%	2200						0	0,00%		0,00%	2200						0	0,00%		0,00%	2200					0	0,00%		0,00%	13200		Média	0	6830	6830	51,74%	2018	15,29%				
Musicoterapia	750		Média	687	687	91,60%	81	10,80%	750						0	0,00%		0,00%	750						0	0,00%		0,00%	750					0	0,00%		0,00%	4500		Média	0	1493	1493	33,18%	322	7,16%				
Nutrição	500		Média	241	13	254	50,80%	118	23,60%	500						0	0,00%		0,00%	500						0	0,00%		0,00%	500					0	0,00%		0,00%	3000		Média	569	39	608	20,27%	320	10,67%			
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média	1431	1431	110,08%	242	18,62%	1300						0	0,00%		0,00%	1300						0	0,00%		0,00%	1300					0	0,00%		0,00%	7800		Média	0	3930	3930	50,38%	666	8,54%				
Psicologia	2200		Média	3918	3918	178,09%	460	20,91%	2200						0	0,00%		0,00%	2200						0	0,00%		0,00%	2200					0	0,00%		0,00%	13200		Média	0	11141	11141	84,40%	2192	16,61%				
Terapia Ocupacional	4000		Média	3188	3188	79,70%	522	13,05%	4000						0	0,00%		0,00%	4000						0	0,00%		0,00%	4000					0	0,00%		0,00%	24000		Média	0	10353	10353	43,14%	3545	14,77%				
TOTAL	16950	-		241	15848	16089	94,92%	2635	15,66%	16950	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	16950	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	16950	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	101700	-	569	46126	46695	45,91%	11707	11,51%						

C I U R CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS NÃO MÉDICAS GOVERNO DO PARÁ SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA POR TODO O PARÁ																											
CONTRATO 002/2017 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2024																											
SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS																											
	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 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	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	Média	0	1832	1832	20,36%	963	10,70%	18000			0	5121	5121	28,45%	2423	13,46%
Enfermagem	3000	0	0	0	3873	3873	129,10%	240	8,00%	3000	0	Média	0	1267	1267	42,23%	470	15,67%	6000			0	5140	5140	85,67%	710	11,83%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	24000	0	0	0	14625	14625	60,94%	2976	12,40%	24000	0	Média	0	9241	9241	38,50%	1211	5,05%	48000			0	23866	23866	49,72%	4187	8,72%
Fonoaudiologia	13200	0	0	0	11314	11314	85,71%	3945	29,89%	13200	0	Média	0	6830	6830	51,74%	2018	15,29%	26400			0	18144	18144	68,73%	5963	22,59%
Musicoterapia	4500	0	0	0	2760	2760	61,33%	996	22,13%	4500	0	Média	0	1493	1493	33,18%	322	7,16%	9000			0	4253	4253	47,26%	1318	14,64%
Nutrição	3000	0	0	252	901	1153	38,43%	629	20,97%	3000	0	Média	569	39	608	20,27%	320	10,67%	6000			821	940	1761	29,35%	949	15,82%
Pedagogia/Psicopedagogia	7800	0	0	0	8531	8531	109,37%	1450	18,59%	7800	0	Média	0	3930	3930	50,38%	666	8,54%	15600			0	12461	12461	79,88%	2116	13,56%
Psicologia	13200	0	0	0	17929	17929	135,83%	3641	27,58%	13200	0	Média	0	11141	11141	84,40%	2192	16,61%	26400			0	29070	29070	110,11%	5833	22,09%
Terapia Ocupacional	24000	0	0	0	18335	18335	76,40%	4535	18,90%	24000	0	Média	0	10353	10353	43,14%	3545	14,77%	48000			0	28688	28688	59,77%	8080	16,83%
TOTAL	101700	-		252	81557	81809	80%	19872	19,54%	101700	-		569	46126	46695	0	11707	11,51%	203400	-		821	127683	128504	63%	31579	15,53%

PROCEDIMENTOS CEO II	SETEMBRO/2024										OUTUBRO/2024										NOVEMBRO/2024										DEZEMBRO/2024										2º SEMESTRE - 2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO														
Cirurgião Dentista - Buro Maxilo Facial	150				484	484	322,67%	5	3,33%	150					0	0,00%		0,00%	150						0	0,00%		0,00%	150						0	0,00%		0,00%	900			0	1126	1126	125,11%	29	3,22%			
Cirurgião Dentista - Endodontia	300				420	420	140,00%	36	12,00%	300					0	0,00%		0,00%	300						0	0,00%		0,00%	300						0	0,00%		0,00%	1800			0	906	906	50,33%	111	6,17%			
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	1000				660	660	66,00%	47	4,70%	1000					0	0,00%		0,00%	1000						0	0,00%		0,00%	1000						0	0,00%		0,00%	6000			0	2306	2306	38,43%	143	2,38%			
Cirurgião Dentista - Periodontia	250				678	678	271,60%	38	15,20%	250					0	0,00%		0,00%	250						0	0,00%		0,00%	250						0	0,00%		0,00%	1500			0	2490	2490	166,00%	132	8,80%			
TOTAL	1700			0	2243	2243	131,94%	126	7,41%	1700			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1700			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1700			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1700			0	6828	6828	66,94%	415	4,87%					

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS																											
	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
PROCEDIMENTOS CEO II	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
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	900			0	1812	1812	201,33%	57	6,33%	900			0	1126	1126	125,11%	29	3,22%	1800			0	2938	2938	163,22%	86	4,78%
Cirurgião Dentista - Endodontia	1800			0	718	718	39,89%	229	12,72%	1800			0	906	906	50,33%	111	6,17%	3600			0	1624	1624	45,11%	340	9,44%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	6000			0	5702	5702	95,03%	284	4,73%	6000			0	2306	2306	38,43%	143	2,38%	12000			0	8008	8008	66,73%	427	3,56%
Cirurgião Dentista - Periodontia	1500			0	5592	5592	372,80%	283	18,87%	1500			0	2490	2490	166,00%	132	8,80%	3000			0	8082	8082	269,40%	415	13,83%
TOTAL	10200			0	13824	13824	135,53%	853	8,36%	10200			0	6828	6828	66,94%	415	4,07%	20400			0	20652	20652	101,24%	1268	6%

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	150	100	150	150	100	150	150	100	150		0	150		0	150		0	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	298	99	300	297	99	300		0	300		0	300		0	300	297	99
Reabilitação Intelectual	300	295	98	300	296	99	300	298	99	300		0	300		0	300		0	300	298	99
Reabilitação Visual	150	150	100	150	150	100	150	149	99	150		0	150		0	150		0	150	149	99
Estimulação Precoce	100	96	96	100	95	95	100	96	96	100		0	100		0	100		0	100	96	96
TOTAL	1.000	991	99	1.000	989	99	1.000	990	99	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	990	99

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	150	100	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	297	99	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	293	98	300	298	99	300	293	98
Reabilitação Visual	150	150	100	150	149	99	150	150	100
Estimulação Precoce	100	95	95	100	96	96	100	95	95
TOTAL	1.000	988	99	1.000	990	99	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	297	99	300	295	98	300	296	99	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	296	99
TOTAL	300	297	99	300	295	98	300	296	99	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	296	99

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	296	99	300	298	99
TOTAL	300	298	99	300	296	99	300	298	99

		SETEMBRO/2024					OUTUBRO/2024					NOVEMBRO/2024					DEZEMBRO/2024					2º - SEMESTRE - 2024				
SADT	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSM O	% ABSENTEÍSM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSM O	% ABSENTEÍSM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSM O	% ABSENTEÍSM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSM O	% ABSENTEÍSM O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSM O	% ABSENTEÍSM O	
Aparelhos Auditivos	30	30	100,00%	0	0,00%	30		0,00%		0,00%	30		0,00%		0,00%	30		0,00%		0,00%	180	66	36,67%	0	0,00%	
Audiometria	300	128	42,67%	47	15,67%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	1800	417	23,17%	159	8,83%	
Bera	150	129	86,00%	33	22,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	319	35,44%	139	15,44%	
Densitometria Óssea	400	265	66,25%	118	29,50%	400		0,00%		0,00%	400		0,00%		0,00%	400		0,00%		0,00%	2400	750	31,25%	369	15,38%	
Ecocardiograma Adulto	150	87	58,00%	41	27,33%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	254	28,22%	143	15,89%	
Ecocardiograma Pediátrico	150	85	56,67%	33	22,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	221	24,56%	112	12,44%	
Eletrocardiograma	400	150	37,50%	6	1,50%	400		0,00%		0,00%	400		0,00%		0,00%	400		0,00%		0,00%	2400	531	22,13%	69	2,88%	
Eletroencefalograma	100	115	115,00%	89	89,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	402	67,00%	251	41,83%	
Eletroneuromiografia	200	133	66,50%	69	34,50%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	1200	347	28,92%	201	16,75%	
Ergoespiometria (Teste Ergométrico)	150	32	21,33%	77	51,33%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	153	17,00%	191	21,22%	
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%	
Fibronasolaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%	
Gesso Ortopédico	200	60	30,00%	0	0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	1200	156	13,00%	17	1,42%	
Holter	200	67	33,50%	52	26,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	1200	260	21,67%	159	13,25%	
Imitancimetria	150	74	49,33%	0	0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	214	23,78%	0	0,00%	
Mapa	200	116	58,00%	69	34,50%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	1200	356	29,67%	210	17,50%	
Mapeamento de Retina	20	19	95,00%	3	15,00%	20		0,00%		0,00%	20		0,00%		0,00%	20		0,00%		0,00%	120	42	35,00%	8	6,67%	
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	333	74,00%	28	6,22%	450		0,00%		0,00%	450		0,00%		0,00%	450		0,00%		0,00%	2700	1092	40,44%	76	2,81%	
Otoemissões Acústicas	150	38	25,33%	0	0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	96	10,67%	156	17,33%	
Processamento Auditivo	30	0	0,00%	0	0,00%	30		0,00%		0,00%	30		0,00%		0,00%	30		0,00%		0,00%	180	0	0,00%	10	5,56%	
Radiografia	1500	1392	92,80%	127	8,47%	1500		0,00%		0,00%	1500		0,00%		0,00%	1500		0,00%		0,00%	9000	4124	45,82%	615	6,83%	
Radiografia Odontológica	300	63	21,00%	0	0,00%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	1800	200	11,11%	2	0,11%	
Ultrassonografia Geral	500	269	53,80%	192	38,40%	500		0,00%		0,00%	500		0,00%		0,00%	500		0,00%		0,00%	3000	832	27,73%	639	21,30%	
Ultrassonografia com Doppler	200	185	92,50%	46	23,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	1200	510	42,50%	132	11,00%	
Videolaringoscopia	100	38	38,00%	9	9,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	140	23,33%	34	5,67%	
		6230	3808	61,12%	1039	16,68%	6230	0	0,00%	0	0,00%	6230	0	0,00%	0	0,00%	6230	0	0,00%	0	0,00%	37380	11482	30,72%	3692	9,88%

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	66	36,67%	0	0,00%	360	246	68,33%	23	6,39%
Audiometria	1800	808	44,89%	335	18,61%	1800	417	23,17%	159	8,83%	3600	1225	34,03%	494	13,72%
Bera	900	641	71,22%	242	26,89%	900	319	35,44%	139	15,44%	1800	960	53,33%	381	21,17%
Densitometria Óssea	2400	1334	55,58%	816	34,00%	2400	750	31,25%	369	15,38%	4800	2084	43,42%	1185	24,69%
Ecocardiograma Adulto	900	540	60,00%	302	33,56%	900	254	28,22%	143	15,89%	1800	794	44,11%	445	24,72%
Ecocardiograma Pediátrico	900	450	50,00%	259	28,78%	900	221	24,56%	112	12,44%	1800	671	37,28%	371	20,61%
Eletrocardiograma	2400	1125	46,88%	48	2,00%	2400	531	22,13%	69	2,88%	4800	1656	34,50%	117	2,44%
Eletroencefalograma	600	664	110,67%	386	64,33%	600	402	67,00%	251	41,83%	1200	1066	88,83%	637	53,08%
Eletroneuromiografia	1200	307	25,58%	375	31,25%	1200	347	28,92%	201	16,75%	2400	654	27,25%	576	24,00%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	900	188	20,89%	170	18,89%	900	153	17,00%	191	21,22%	1800	341	18,94%	361	20,06%
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	156	13,00%	17	1,42%	2400	468	19,50%	80	3,33%
Holter	1200	519	43,25%	396	33,00%	1200	260	21,67%	159	13,25%	2400	779	32,46%	555	23,13%
Imitanciometria	900	403	44,78%	0	0,00%	900	214	23,78%	0	0,00%	1800	617	34,28%	0	0,00%
Mapa	1200	606	50,50%	438	36,50%	1200	356	29,67%	210	17,50%	2400	962	40,08%	648	27,00%
Mapeamento de Retina	120	34	28,33%	7	5,83%	120	42	35,00%	8	6,67%	240	76	31,67%	15	6,25%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	2700	2047	75,81%	321	11,89%	2700	1092	40,44%	76	2,81%	5400	3139	58,13%	397	7,35%
Otoemissões Acústicas	900	182	20,22%	2	0,22%	900	96	10,67%	156	17,33%	1800	278	15,44%	158	8,78%
Processamento Auditivo	180	9	5,00%	3	1,67%	180	0	0,00%	10	5,56%	360	9	2,50%	13	3,61%
Radiografia	9000	7445	82,72%	533	5,92%	9000	4124	45,82%	615	6,83%	18000	11569	64,27%	1148	6,38%
Radiografia Odontológica	1800	391	21,72%	6	0,33%	1800	200	11,11%	2	0,11%	3600	591	16,42%	8	0,22%
Ultrassonografia Geral	3000	1417	47,23%	1231	41,03%	3000	832	27,73%	639	21,30%	6000	2249	37,48%	1870	31,17%
Ultrassonografia com Doppler	1200	693	57,75%	211	17,58%	1200	510	42,50%	132	11,00%	2400	1203	50,13%	343	14,29%
Videolaringoscopia	600	246	41,00%	56	9,33%	600	140	23,33%	34	5,67%	1200	386	32,17%	90	7,50%
	36380	20541	56,46%	6223	17,11%	37380	11482	30,72%	3692	9,88%	73760	32023	43,42%	9915	13,44%

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			2º 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	3604	120,13%	3000	4685	156,17%	3000	2930	97,67%	3000		0,00%	3000		0,00%	3000		0,00%	18000	11219	62,33%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	50	41	82,00%	50	29	58,00%	50	12	24,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	82	27,33%
Cintilografia Ossea	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	6	0	0,00%
Colonoscopia	40	30	75,00%	40	26	65,00%	40	19	47,50%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	240	75	31,25%
Endoscopia Digestiva alta	250	148	59,20%	250	140	56,00%	250	147	58,80%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	1500	435	29,00%
PET - CT	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1		0,00%	1		0,00%	1		0,00%	6	0	0,00%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	30	8	26,67%	30	6	20,00%	30	7	23,33%	30		0,00%	30		0,00%	30		0,00%	180	21	11,67%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	50	172	344,00%	50	57	114,00%	50	152	304,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	381	127,00%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	50	46	92,00%	50	36	72,00%	50	79	158,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	161	53,67%
Tomografia Computadorizada	50	34	68,00%	50	33	66,00%	50	57	114,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	124	41,33%
TOTAL	3522	4083	115,93%	3522	5012	142,31%	3522	3403	96,62%	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	3522	0	0,00%	21132	12498	59,14%

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	11219	62,33%	36000	29564	82,12%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	300	145	48,33%	300	82	27,33%	600	227	37,83%
Cintilografia Ossea	6	0	0,00%	6	0	0,00%	12	0	0,00%
Colonoscopia	240	141	58,75%	240	75	31,25%	480	216	45,00%
Endoscopia Digestiva alta	1500	763	50,87%	1500	435	29,00%	3000	1198	39,93%
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	21	11,67%	360	59	16,39%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	300	466	155,33%	300	381	127,00%	600	847	141,17%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	300	242	80,67%	300	161	53,67%	600	403	67,17%
Tomografia Computadorizada	300	292	97,33%	300	124	41,33%	600	416	69,33%
TOTAL	21132	20433	96,69%	21132	12498	59,14%	42264	32931	77,92%

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	50	300	213	71	300	224	75	300	252	84	300	250	83	300	250	83
TOTAL	300	13	4	300	151	50	300	213	71	300	224	75	300	252	84	300	250	83	300	250	83%

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	248	83	300	243	81	300	238	79	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	238	79%
TOTAL	300	248	83	300	243	81	300	238	79	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	238	79%

REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
CETEA	300	250	83	300	238	1	300	250	83
TOTAL	300	250	1	300	238	1	300	250	83

[illegible]

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	
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de Neurologia Clínica Adulto>13 anos)	300			82	110	192	64,00%	47	15,67%	300			67	2	69	23,00%	29	9,67%	600				149	112	261	43,50%	76	12,67%
	300			126	77	203	67,67%	28	9,33%	300			119	8	127	42,33%	25	8,33%	600				245	85	330	55,00%	53	8,83%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com Especialidade em Neuropsiquiatria	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800				0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	300			87	78	165	55,00%	76	25,33%	300			101	2	103	34,33%	49	16,33%	600				188	80	268	44,67%	125	20,83%
Psiquiatria	900			365	213	578	64,22%	94	10,44%	900			319	27	346	38,44%	77	8,56%	1800				684	240	924	51,33%	171	9,50%
TOTAL	2700	-		660	478	1138	42,15%	245	9,07%	2700	-		606	39	645	23,89%	180	6,67%	5400	-			1266	517	1783	33,02%	425	7,87%

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

CONSULTA PROFISSIONAL - NÃO MÉDICO	JULHO/2024												AGOSTO/2024												SETEMBRO/2024												OUTUBRO/2024												NOVEMBRO/2024												DEZEMBRO/2024												2º SEMESTRE - 2024											
	META		CONSUMO		TOTAL		% DE		META		CONSUMO		TOTAL		% DE		META		CONSUMO		TOTAL		% DE		META		CONSUMO		TOTAL		% DE		META		CONSUMO		TOTAL		% DE		META		CONSUMO		TOTAL		% DE		META		CONSUMO		TOTAL		% DE																													
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%																																		
Assistente Social (Consultas)	300	0,00%	492	49,20%	492	164,00%	2	0,67%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%	300	0,00%	428	142,67%	1	0,33%																												
Educação Física (Reservas)	600	0,00%	495	82,50%	0	0,00%	698	116,33%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%																										
Educação Física (Consultas)	100	0,00%	495	495,00%	0	0,00%	698	698,00%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%	600	0,00%	421	70,17%	0	0,00%																										
Fundação (Reservas)	140	0,00%	97	69,29%	139	99,29%	148	105,71%	0	0,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%																						
Fundação (Consultas)	100	0,00%	97	97,00%	0	0,00%	140	140,00%	0	0,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%	203	145,00%	140	0,00%	96	68,57%																						
Previdência (Reservas)	100	0,00%	1753	1753,00%	0	0,00%	2000	2000,00%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%	1000	0,00%	1361	136,10%	0	0,00%																										
Previdência (Consultas)	2000	0,00%	1753	87,65%	742	37,10%	2000	100,00%	0	0,00%	2000	0,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%	2000	100,00%	1361	68,05%	750	37,50%																				
TOTAL	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%	5239	100,00%	0	0,00%																										

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS - CRP

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO, AGOSTO e SETEMBRO/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 julho, agosto e setembro de 2024 relacionadas à Comissão de Revisão de Prontuários	7
8. Cronograma de reunião	110
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

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 da Comissão de Revisão de Prontuário

Nº	FUNÇÃO NA COMISSÃO	NOME DO INTEGRANTE	CARGO NA INSTITUIÇÃO
01	Presidente	Fabília Dias Maciel	Médica e Diretora Técnica
02	Vice-presidente	Cynthia Suellen Araujo da Costa	Enfermeira Auditora
03	1ªSecretaria	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial
04	2ª Secretaria	Bruno Cruz da Silva	Coordenador Ass. CER IV
05	Membro	Alexsandro Favacho	Coordenador de T.I.
06	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora Administrativa
07	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP
08	Membro	Layre Ellem Soares Viana	Enfermeira da Gestão de Acesso
09	Membro	Marcelle Miranda Fernandes	Supervisora CEO II
10	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Gerente Assistencial
11	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA
12	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial

13	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora Ass. NATEA
----	--------	-----------------------------	-------------------------

Composição Setorial

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

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

Atribuições da Comissão de Revisão de Prontuário

Estabelecer normas para avaliar a qualidade dos prontuários dos pacientes;
Recomendar formulários e/ou sistemas e dar orientação aos profissionais garantindo a qualidade das informações no prontuário do paciente;

Rever e avaliar os prontuários, após o período dos atendimentos do ambulatório e após as altas, assegurando que o padrão estabelecido seja cumprido;

Avaliar a qualidade das anotações feitas no prontuário do paciente.

Realização de reuniões – periodicidade/ Entradas e Saídas

As reuniões da Comissão de Revisão de Prontuário ocorrem mensalmente, podendo se reunir extraordinariamente quando houver necessidade. Tivemos 3 reuniões ordinárias no trimestre. Aconteceram nos dias 09/08/2024, 09/09/2024 e 08/10/2024.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

- Construção da instrução de trabalho para a comissão.
- Contato com a empresa Philips para verificar a inclusão do Boletim Anestésico e nota clínica.
- Treinamento da equipe de recepcionistas sobre a documentação necessária (anexo) para abertura de atendimento.
- Revisão dos impressos utilizados no NATEA, CETEA e CER IV, para validação pela qualidade.
- Padronização e inclusão de novos impressos assistenciais ao prontuário.
- Mantida Campanha visual disseminando as práticas organizacionais obrigatórias.
- 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.

Ações desenvolvidas no Trimestre julho, agosto e setembro 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.

- Treinamento com a equipe da recepção sobre as não conformidades identificadas no cadastro do usuário e seus impactos.

RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2024

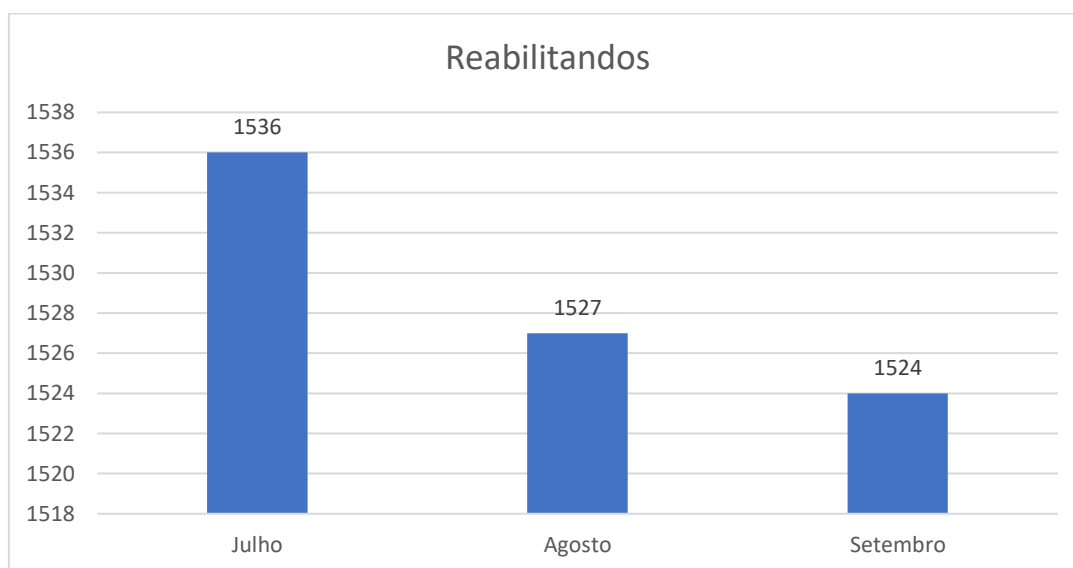
A auditoria foi realizada nos 10% dos reabilitandos e 100 % dos pacientes de alta conforme orientação do Manual de auditoria. Para fins de auditoria e para

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

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

A meta vigente foi estabelecida no **11º termo aditivo ao contrato nº 002/SESPA/2017** foi de 1600 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.

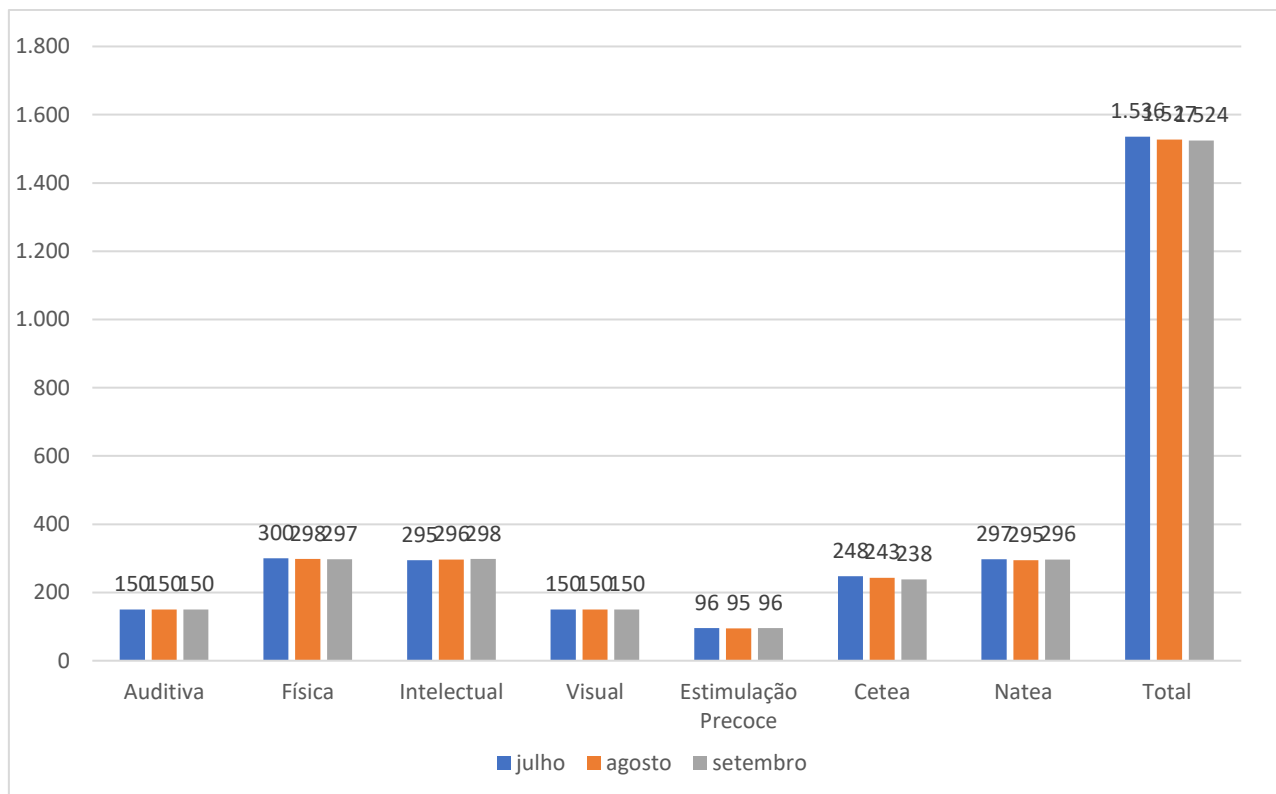
Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre julho, agosto e setembro de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (julho, agosto e setembro de 2024) totalizaram usuários ativos **1534** e usuários inativos **108**, totalizando **1642** usuários dos serviços de reabilitação.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em julho, agosto e setembro de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **546** prontuários, sendo **459** de reabilitandos e **87** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Julho	Agosto	Setembro
Prontuários auditados	178	191	177
Reabilitando	153	153	153
Altas	25	38	24

Foram realizadas **155** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Julho	Agosto	Setembro
Número	58	45	52

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 score 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 **98,2%** dos prontuários auditados sendo classificados como ótimos e bons (Figura 4).

Figura 4: Número de prontuários auditados no Trimestre julho, agosto e setembro de 2024.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Ótimo	140	144	146	430	78,8
Bom	35	41	30	106	19,4
Razoável	3	6	1	10	1,8
Péssimo	0	0	0	0	0,0
Total	178	191	177	546	100,00

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 06/11/2024 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de julho, agosto e setembro de 2024.

	Julho	Agosto	Setembro
Consulta Médica	4247	4437	4318
Consulta Não Médica	1755	1585	1567
SADT	8000	8769	7211
Reabilitação	19706	19309	20169
CEO II	2439	2146	2243
Oficina	70	73	63
Total	36217	36319	35571

CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre julho, agosto e setembro de 2024 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **98,2 %** 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 Treinamento com a equipe da recepção sobre as não conformidades identificadas no cadastro do usuário e seus impactos; construção da instrução de trabalho para a comissão; Treinamento da equipe de recepcionistas sobre a documentação necessária (anexo) para abertura de atendimento; Revisão dos impressos utilizados no NATEA, CETEA e CER IV, para validação pela qualidade; Padronização e inclusão de novos impressos assistenciais ao prontuário.

A comissão manteve a intencificação junto às lideranças para orientações aos colaboradores visando a estruturação do registro seguro e concordância com a linha

de cuidado estabelecida, pautado nos códigos de ética e resoluções dos respectivos Conselhos Profissionais.

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

Fabírcia Dias Maciel
Presidente Comissão Revisão de Prontuários

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			 GOVERNO DO PARÁ POR TODOS O PARÁ
	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	Fabrcia Maciel (Diretora Técnica)	02	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)
03	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)	04	Heloana Mendes (Supervisora recepção);
05	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	06	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)
07	Layre Viana (Enfermeira Gestão de acesso)	08	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	

	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: 09/09/2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 10:00h	Nº Ata: 80
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	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora);	02	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)
03	Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.)	04	Jusciely Machado (Gerente Administrativa Financeira)
05	Fabírcia Maciel (Diretora Técnica)	06	Layre Viana (Enfermeira gestão de acesso)
07	Aline Sampaio (Supervisora de atendimento)	08	Samilly Batista (Coordenadora Assistencial CETEA)
09	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	10	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)
11	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial)	12	Angla Branco (Enfermeira Assistencial).
Ausente (s):			
Convidados ou Externos (se houver):			

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)	

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às dez e dez, enfermeira Cinthia, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta, construção da instrução de trabalho de avaliação de prontuários, para ser validada e apontado pontos de melhorias pelos membros da comissão. Segunda pauta, a comissão segue no aguardo da indicação de novo membro que esteja representando o CEO II, para torna-se membro efetivo da comissão. Terceira pauta Intensificação da campanha visual sobre as ROP's, integrando a comissão de prontuário, comissão de segurança do paciente ação conjunta para abordagem da equipe. Quarta pauta revisão dos impressos utilizados no NATEA, CETEA e CER IV, para validação pela qualidade. Quinta pauta padronização e inclusão de novos impressos assistenciais ao prontuário. Sexta pauta foi apresentado dados da auditoria do mês de agosto. Totalizou-se 1527 usuários em reabilitação, sendo 989 CER IV, 295 NATEA e 243 CETEA, foram auditados 153 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (99 CER IV, 30 NATEA e 24 CETEA), com 38 prontuários de alta. Continuou dizendo que 185 prontuários ficaram conformes, sendo 144 com conceito ótimo, 41 com conceito bom e 06 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 96,86%. Reunião finalizada as dez e cinquenta e um.

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
_____	_____	_____

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Cinthia Suellen Araújo da Costa	<i>Cinthia Suellen J. de Costa</i>
02	Bruno Cruz	
03	Alexsandro Costa Favacho	<i>Alexsandro Costa Favacho</i>
04	Jusciely Pereira Machado Machado	<i>Jusciely Pereira Machado</i>
05	Fabírcia Dias Maciel	<i>Fabírcia Dias Maciel</i>
06	Layre Ellem S. Viana	<i>Layre Viana</i>
07	Aline de Oliveira Sampaio	<i>Aline de Oliveira Sampaio</i>
08	Samilly Santos Batista	<i>Samilly Santos Batista</i>
09	Maria do Carmo da Silva Freitas	<i>Maria do Carmo da Silva Freitas</i>
10	Vanessa Martins Teixeira	<i>Vanessa Martins Teixeira</i>
11	Silinne Nalane da Silva Baia	<i>Silinne Nalane B. da Silva</i>

	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: 08/10/2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 15:03 h	Nº Ata: 81
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	Aline Sampaio (Supervisora de atendimento)	02	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)
03	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)	04	Fabricia Maciel (Diretora Técnica)
05	Layre Viana (Enfermeira gestão de acesso)	06	Maria do Carmo (Diretora assistencial)
07	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial)	08	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)
09	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)		
Ausente (s):		Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.); Juciely Machado(Gerente Administrativa Financeira); Samilly Batista (Coordenadora Assistencial CETEA); Marcelle Miranda Fernandes;	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
• Indicação novo membro representante CEO II	Fabricia Maciel (Diretora Técnica)	Proxima Reunião

DESENVOLVIMENTO DA ATA

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

A reunião teve início às dezesseis e três, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta informa que foi concluída a pendência de instrução de trabalho para avaliação de prontuários, está anexada no interact faltando a validação no sistema, enquanto isso, será encaminhado via e-mail para que os membros possam adiantar a leitura e sugerir melhorias. Segunda pauta, segue pendente sobre novo membro do CEO II, enfa Silinne enviará e-mail para dra Fabricia sinalizando a necessidade e dra Fabricia dará continuidade na solicitação para Diretoria executiva, para que possa ter retorno sobre essa demanda. Terceira pauta referente as campanhas sobre as ROP'S, ressaltado que houve a disseminação, e enfa Silinne sugere o treinamento com a equipe diretamente por meio de uma ação. Quarta pauta enfa Cinthia ressalta que realizou junto a Aline algumas ações de treinamentos com equipes, ligadas aos prontuários, ressalta treinamento de "registros" com a equipe assistencial e Aline realizou sobre 'documentos de cadastros' sobre quais documentos a equipe necessita para poder realizar cadastros, e Enfa Cinthia sinaliza as principais falhas de documentações que estão chegando da rede, causando impactos no atendimento. Quinta pauta enfa Layre informa questionamento da recepcionista do bloco A sobre assinaturas no recebimento da cópia do prontuário do usuário, e sugeriu que o SPP tenha um documento que colete a assinatura não só do profissional o qual o prontuário está sendo entregue, como também do familiar que está recebendo, e ficou de analisar essa possibilidade. Sexta pauta, Aline sugeriu rever os marcadores e ressalta campos prioritários que poderiam ser incluídos como obrigatórios no ato do cadastro, e ficará em aberto para avaliação da TI, se esses marcadores possam impactar em outros atendimentos multiprofissionais. Setima pauta, oficialização da enfa Silinne como coordenadora assistencial, membro da comissão. Por fim, foi apresentado dados da auditoria do mês de setembro. Totalizou-se 1524 usuários em reabilitação, sendo 990 CER IV, 296 NATEA e 238 CETEA, foram auditados 153 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (99 CER IV, 30 NATEA e 24 CETEA), com 24 prontuários de alta. Continuou dizendo que 176 prontuários ficaram conformes, sendo 146 com conceito ótimo, 30 com conceito bom e 01 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 99,44%. Reunião finalizada as dezesseis e quarenta.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
E-mail para dra Fabricia sinalizando a necessidade de membro do Ceo II	Enfa Silinne	Em aberto
Continuidade na solicitação para Diretoria executiva, para que possa ter retorno sobre membro do CEO II	Dra Fabricia	Em aberto
Verificar com a TI sobre novos marcadores obrigatorios, e impactos nos demais atendimentos.	Enfa Cinthia	Em aberto

NOMES E ASSINATURAS

Identificador de autenticação: e2607636-f56d-4ded-8484-d520a276123e

Nº do Protocolo: 2024/2397205

Assinatura:     

Página 40 de 229

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			 GOVERNO DO PARÁ TODOS OS DIAS
	Lista de Presença			
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 005	Página 1 de 1	

Nome do Evento: <u>Reunião Ordinária CRP</u>					
Conteúdo:					
Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:					
Público alvo: <u>membros da CRP</u>					Data: <u>08/10/2024</u>
Horário: Início: ____: ____ Término: ____: ____			Local: ____ Carga horária total: ____		
Facilitador(es): <u>Antônia Suelen Araújo</u>					
Setor do Facilitador: <u>SAME</u>			Função do Facilitador: <u>Engenheira Auditora</u>		
Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	832	Silvane Nalane Baia da Silva	Ambulatorio	Coord.	<u>SUB</u>
2	241	Bruno Cruz de Oliveira	CERIV	Coord.	<u>Bruno</u>
3	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	<u>Vanessa</u>
4	890	Layne Viana	G. Pesso	trf.	<u>Layne</u>
5		Patricia Lima			<u>Patricia</u>
6	714	Almeida de Oliveira Sampaio	PORT/TEL/REC	Supervisor	<u>Almeida</u>
7	784	Angela Rocha Branco	Assist.	enfe	<u>Angela</u>
8	298	Antônia Suelen Araújo da Costa	SPP	Eng. Auditora	<u>Antônia</u>
9	659	Yanir do Carmo S. Freitas	DASS	DA	<u>Yanir</u>
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: _____

<u>Antônia Suelen Araújo da Costa</u> Assinatura do Facilitador	<u>Antônia Suelen Araújo da Costa</u> Assinatura do Facilitador
--	--

Identificador de autenticação: e2607636-f56d-4ded-8484-d520a27fd23e

Nº do Protocolo: 2024/2397205

Anexo/Sequencial: 2
Assinatura do Responsável pelo evento

Página 1 de 229

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE

COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

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

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO - AGOSTO - SETEMBRO/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 julho a setembro 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, 04 casos de conjuntivite e 02 casos de pediculose e 02 casos de escabiose 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.

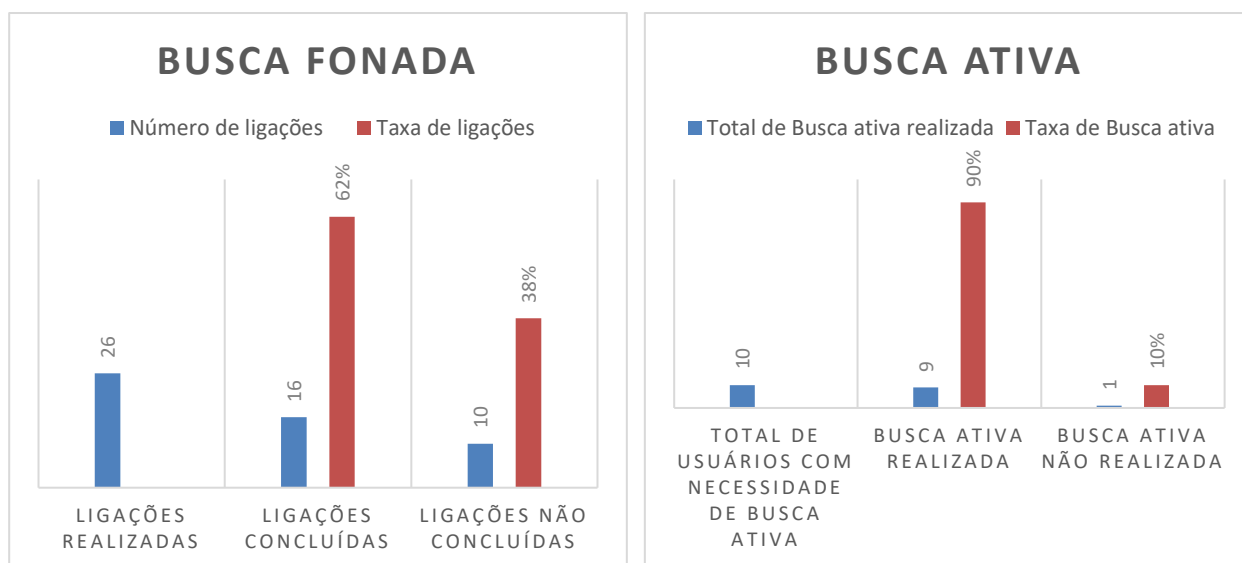
Realizou-se a tentativa de contato por telefone (busca fonada) com todos os usuários submetidos a cirurgias odontológicas com 48h após a realização do procedimento. As cirurgias que forem realizadas no fim do mês, serão contabilizados em relatório do mês posterior.

No trimestre analisado, totalizou-se 26 ligações, das ligações realizadas 10 (38%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 16 (62%) 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 10 usuários com necessidade de realização de busca ativa, 19 (90%) foram realizados com efetividade, não apresentando nenhuma intercorrência em pós cirurgia, e/ou sinais de infecção durante avaliação do local da cirurgia. Houve 01 (10%) 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); CME; Bebedouro; Consultório CEO; Efluentes.

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

MÊS	DATA	PONTOS COLETADOS	RESULTADO
Julho	16/07/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras CME 02 amostra no CEO 02 amostra no bebedouro bloco C 10 amostra dos efluentes	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
Agosto	20/08/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 01 amostra na piscina pequena 01 amostra na piscina grande 02 amostras CME 01 amostra no CEO 01 amostra no bebedouro bloco A.	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
Setembro	17/09/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostras na piscina pequena 02 amostras na piscina grande 04 amostras CME, 01 amostras no CEO 01 amostras no bebedouro Bloco B.	Houve não conformidade no laudo físico-químico realizado na piscina grande, no parâmetro de (Cloro Residual Livre) com valor acima do que é utilizado em referência. Os demais laudos, 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.

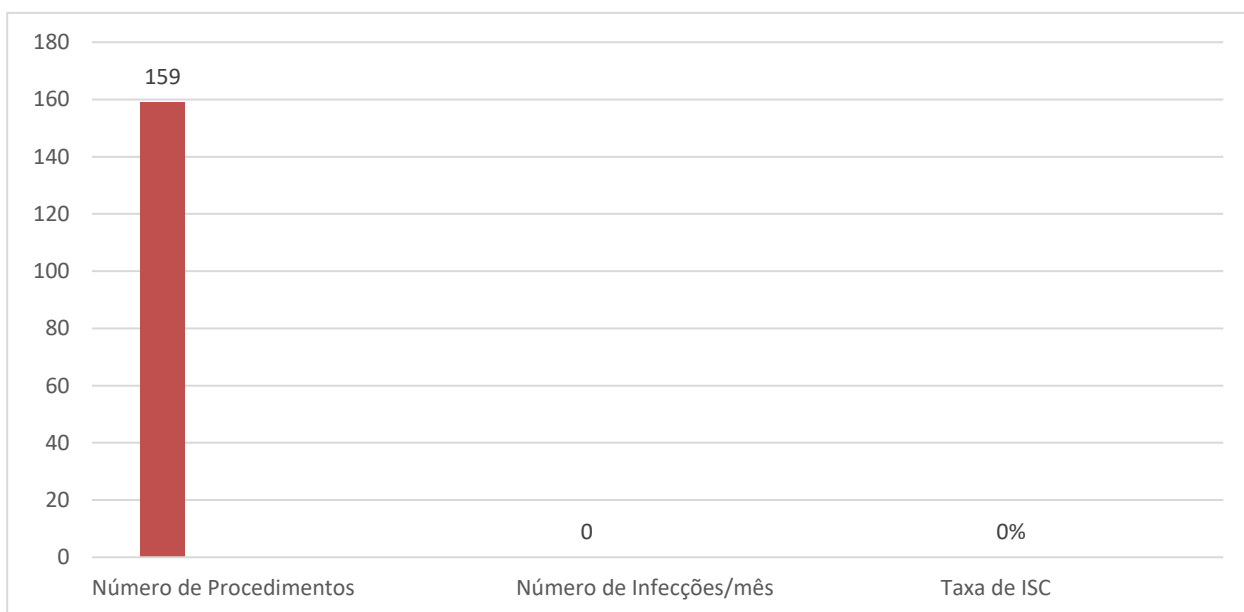
Meses	Número de Cirurgias	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Julho	56	00
Agosto	44	00
Setembro	59	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de julho a setembro foram realizadas 159 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

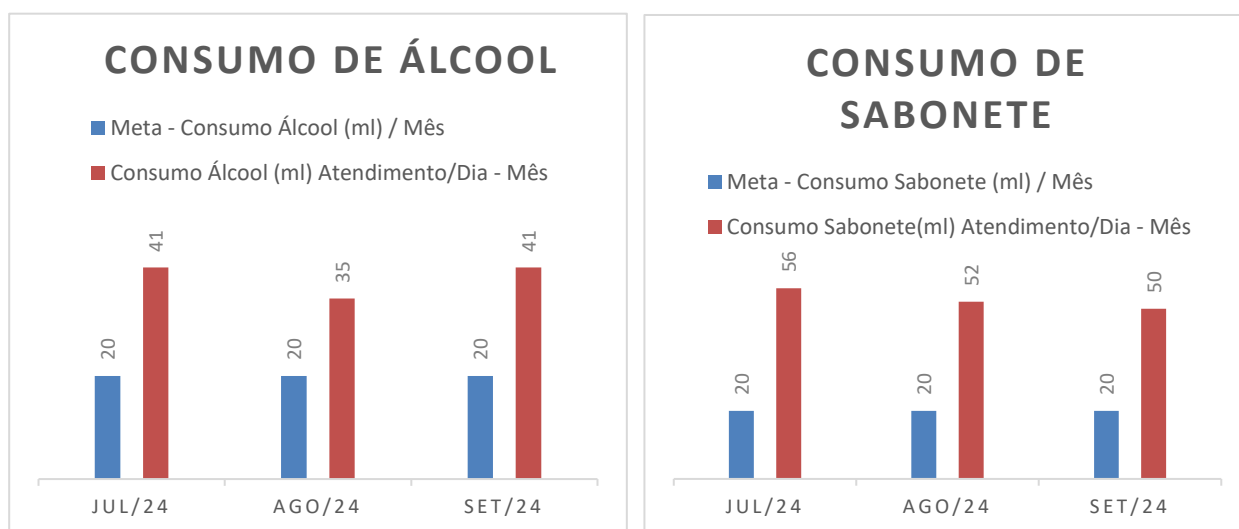
relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após o ato cirúrgico, afetando a incisão ou os tecidos em profundidade da área operada e estão relacionadas a fatores de risco, como aqueles relacionados ao paciente, ao procedimento e ao ambiente hospitalar 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 32.800ml de consumo total de álcool utilizado no mês de julho, totalizando 41ml considerando o número de 796,3 atendimento-dia no referido mês. Em agosto, o valor total de consumo de álcool foi de 30.400ml, totalizando 35ml considerando o número de 868,9 atendimentos-dia realizados no mês. Já em setembro, o valor total de consumo de álcool foi de 36.000ml, totalizando 41ml considerando o número de 880 atendimentos-dia realizados no mês. Resultados estes que expressam o índice acima da meta de 20ml/atendimento-dia.

Os dados apresentados no gráfico 04, são referentes ao consumo de sabonete no mês de julho conforme a utilização de 44.800ml de consumo total no mês, considerando o valor de 796,3 atendimento-dia, tendo como resultado o consumo final de sabonete de 56ml. No mês de agosto, obtivemos o consumo total de utilização de sabonete de 45.600ml, considerando o número de 868,9 atendimentos-dia realizados no referido mês, obtendo o consumo de sabonete no mês de fevereiro de 52ml. Já em setembro, o valor total de consumo de sabonete foi de 44.000ml, totalizando 50ml considerando o número de 880 atendimentos-dia realizados no mês. Resultados estes que expressam o índice acima da meta de 20ml/atendimento-dia.

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

Tabela 02: Total de atendimentos do setor assistencial no CIIR no período de julho a setembro de 2024.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Julho	4.452
	Agosto	4.601
	Setembro	4.586
SADT	Julho	3.917
	Agosto	3.757
	Setembro	3.808
Usuários CEO	Julho	374
	Agosto	346
	Setembro	352
Reabilitação (CER IV, NATEA e CETEA)	Julho	NATEA: 2.734 CER IV: 11.753 CETEA: 5.219
	Agosto	NATEA: 4.506 CER IV: 11.259 CETEA: 3.544
	Setembro	NATEA: 3.992 CER IV: 11.798 CETEA: 4.379
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Julho	845
	Agosto	808
	Setembro	752
Total de atendimento/trimestre		55.043
Total de Atendimento/dia (55.043/65)		846,8

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
Fluxo de atendimento a usuários com suspeita de doenças infectocontagiosas	Enfermeiras CETEA
Limpeza e Desinfecção de brinquedos, aparelhos médico-hospitalar e instrumentos musicais.	Equipe Assistencial
Precauções universais e medidas de isolamento	Enfermeiros, Técnicos de enfermagem e maqueiros.
Precauções universais e medidas de isolamento	Enfermeiros, Técnicos de enfermagem, Maqueiros e Auxiliar de Saúde bucal.

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

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

5 REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Julho	09/07/2024
Agosto	12/08/2024
Setembro	09/09/2024

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.

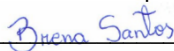
Ribeiro Filho N, Fernandes AT, Lacerda RA. Infecção do sítio cirúrgico In: Lacerda RA. Controle de infecção em centro cirúrgico: fatos, mitos e controvérsias. São Paulo: Atheneu; 2003. p. 69-133.

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, 15 de outubro de 2024.

Elaborado por



Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH

Presidente CCIH- CIIR

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 12/08/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 15 h 22 min	Nº Ata: 78
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião:			
- Definição de manejo de realização de teste rápido e/ou encaminhamento de usuário/colaborador em caso de acidente com material biológico; - Fortalecimento das auditorias de Higienização das Mãos - Avaliação de troca de Detergente enzimático e aquisição de sabão neutro para CME; - Apresentação dos indicadores SCIH.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Aline de Oliveira Sampaio (Supervisora de Atendimento)	08	Heloana Gleyce da S. Mendes (Supervisora de Apoio)
02	Angla Rocha Branco (Enfermeira CME)	09	Maria do Carmo da Silva Freitas (Diretora Assistencial)
03	Bruno Cruz da Silva (Coordenador CER IV)	10	Rejane Xavier Soares Gomes (Diretora Executiva)
04	Brena Pereira dos Santos (Enfermeira SCIH)	11	Silinne Nalane Baia da Silva (Coordenadora Assistencial)
05	Denise Sousa Moraes (Supervisora Arte e Cultura)	12	Tatiana Rocha Silva (Supervisora Oficina)
06	Edmylla Francielle dos S. Silva – (Superv. Carleto	13	Vanessa Martins Teixeira (Coordora NATEA)
07	Emilly Costa Paes (Técnica de Enfermagem)		
Ausente (s):		Ayrton Siqueira Castilho (Coordenador Carleto)	
		Karine Ximendes Verício (Enfermeira NQSP)	
		Marcele Miranda Fernandes (Supervisora CEO)	
		Vanessa Martins Teixeira (Coordenadora NATEA)	
		Fabrizio Barros 9Supervisor SHL)	
		Fabricia Dias Maciel (Diretora Clínica)	
		Louise Canto Covre (Farmacêutica)	
Convidados ou Externos (se houver):		Cleusiangela Gonçalves da Silva (Aux. Administrativo)	

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

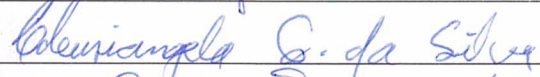
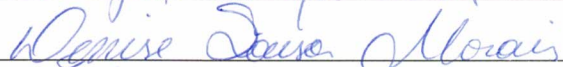
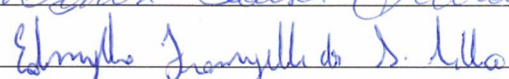
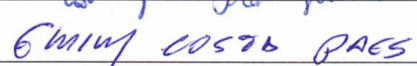
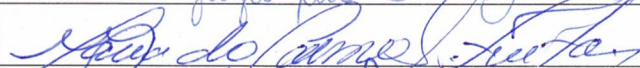
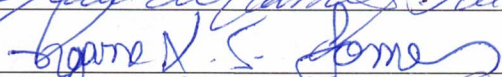
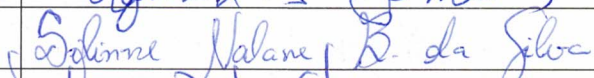
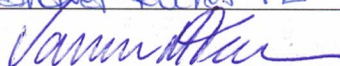
DESENVOLVIMENTO DA ATA
A reunião iniciou no dia doze de agosto de dois mil e vinte e quatro às quinze horas e vinte e dois minutos com a leitura da ata anterior realizada pela presidente da comissão Brena (Enfermeira SCIH). Após a leitura da ata, Brena pontua sobre o fluxo de encaminhamento de usuário/colaborador diante de acidente com material biológico e informa que será contatado RT da SESMA para alinhamento e parceria quanto ao fluxo de manejo para usuário/colaborador. Sobre o treinamento de doenças infectocontagiosas com as enfermeiras do CETEA, Brena informa que foi realizado, com a demonstração de formulário de preenchimento para controle do SCIH. Referente ao detergente enzimático que foi sugerido para substituir o atual que é usado na CME, foi definido que esta pauta será transferida em reunião da CFT, assim como, a sugestão de padronização de sabão neutro para uso de limpeza das baquetas utilizadas no arsenal, Brena pontua que foi uma demanda levantada pela equipe que atualmente sente dificuldade na realização de limpezas das baquetas na rotina diária do setor. Sobre a auditoria da higienização das mãos, Brena informa que houve melhora no quantitativo de check-list entregue pelos membros e reforça a importância em manter o maior número de observações os quais serão analisados considerando o bimestre de Julho e Agosto. Edmylla pontua a dificuldade de realizar as observações dentro das salas de terapias no NATEA, Brena ressalta que esta dificuldade já foi sinalizada anteriormente, sendo as observações mais frequentes visualizadas são entre a entrega e recebimento de usuários ainda no corredor. Maria sugere que as observações em sala sejam priorizadas em usuários específicos o qual demandam maior risco de contaminação. Bruno ressalta a dificuldade com os dispenses de álcool, pois a maioria apresenta entupimento, tendo que acionar por várias vezes o colaborador do SHL. Brena pontua que é importante sempre manter a observação dos dispensers quanto sua funcionalidade, para que haja de imediato a tratativa necessária objetivando não deixar o setor descoberto do insumo. Brena informa que a Creusiangela está participando da reunião como convidada, a mesma estará realizando as auditorias no setor da recepção a partir desta semana. Brena apresentou os dados estatísticos do mês de julho do SCIH, como os dados sobre a busca fonada e busca ativa dos usuários; Taxa de adesão ao protocolo de antibioticoprofilaxia em cirurgias odontológicas; O monitoramento d o SCIH relacionado a análise da água análise da água realizado no mês, ressaltando que das análises realizadas, 01 apresentou não conformidade no laudo microbiológico, sendo este na piscina grande e como tratativa foi realizada a interdição da mesma, acionado o responsável pela manutenção e limpeza da piscina (Guilherme) para a realização de limpeza por meio de tratamento de choque e posteriormente foi solicitado nova análise o qual apresentou resultado satisfatório, finalizando com a liberação da piscina para terapias. Brena apresenta as evidências da inspeção realizada no setor CME, bem como as oportunidades e melhoria encontradas no setor, reforça que já foi enviado relatório para o gestor da área, e as ações foram inseridas no sistema Interact para acompanhamento, sendo importante serem atualizadas das tratativas realizadas. Para finalizar, Maria (Diretora Assistencial) pontua que é importante o

envolvimento de todos nas ações que serão pontuadas posterior as inspeções realizadas pelo SCIH, para que possa ser possível o acompanhamento das mesmas com efetividade. Ressalta também que todos precisam contribuir com as auditorias para que seja um processo contínuo dentro de cada setor, e reforça que cabe aos gestores saber administrar seus setores, acompanhar os processos e a organização, o qual deverão sinalizar os responsáveis das melhorias necessárias. Sem mais assuntos, a reunião encerrou às dezesseis horas.

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Aline de Oliveira Sampaio	
02	Angla Rocha Branco	
03	Bruno Cruz da Silva	
04	Cleusiângela Gonçalves da Silva	
05	Denise Sousa Morais	
06	Edmylla Francielle dos S. Silva	
07	Emilly Costa Paes	
08	Heloana Gleyce da S. Mendes	
09	Maria do Carmo da Silva Freitas	
10	Rejane Xavier Soares Gomes	
11	Silinne Nalane Baia da Silva	
12	Tatiana Rocha Silva	
13	Vanessa Martins Teixeira	
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		

Nome do Evento: Reunião CCIH

Conteúdo:

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

Público alvo:

Data: 12/08/2024

Horário: Início: 15:20 Término: 16:00 Local: Sala de reunião

Carga horária total:

Facilitador(es): Brena Sentes

Sector do Facilitador: SCIH

Função do Facilitador: enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Sector	Função	Assinatura
1	784	Angela Rocha Branco	Assist.	Enf. 2	AB
2	859	Silvina Nalane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	Silvina
3	798	Meliana Gleya da Silva Mendes	Apoio	Supervisor	AB
4	—	Edmundo Gomes dos Santos Filho	NATEA	Supervisor	Edmundo
5	196	Wenderson Sousa Moraes	Ort.	Sup.	Wenderson
6	835	EMILY COSTA PAES	AMBULATÓRIO	TCC. CNP	Emily
7	143	Thaís Rocha Silva	Oficina	Supervisor	Thaís
8	75	Leusianela Gonçalves da Silva	Recepção	Aux. Adm	Leusianela
9	714	Almeida Oliveira Sampaio	PORT/TEL/Rec	Supervisor 1012	Almeida
10	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord.	Vanessa
11	241	Bruno Cruz do Silva	CERIV	Coord.	Bruno
12	—	Miguel dos Carmos S. Lutas	DA	DIASS	Miguel
13	658	Regene V. S. Jones	Administração	NATEA	Regene
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: 12

Brena Sentes

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Brena Sentes

Assinatura do Responsável pelo evento

Identificador de autenticação: e2607636-f56d-4ded-8484-d520a27fd23e

Nº do Protocolo: 2024/2397205

Anexo/Sequencial: 2

Página 7 de 229

 CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.NQSP.001	Versão: 068	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09/09/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 14 h 10 min	Nº Ata: 79
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião:			
• Campanha de vacinação • Higienização das mãos • Campanha de higienização das mãos com responsáveis dos usuários			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Aline de Oliveira Sampaio (Supervisora de Atendimento)	10	Hellen Cristina Cardoso da Silva (Enfermeira da Qualidade)
02	Angla Rocha Branco (Enfermeira CME)	11	Igor Roberto da Costa Azevedo (SESMT)
03	Arielle Lira dos Santos (Enfermeira)	12	Karine Ximendes Xericio (Coordenadora NQSP)
04	Brena Pereira dos Santos (Enfermeira SCIH)	13	Louise Canto Covre (Farmacêutica)
05	Bruno Cruz da Silva (Coordenador CER IV)	14	Maria do Carmo da Silva Freitas (Diretora Assistencial)
06	Denise Sousa Moraes (Supervisora Arte e Cultura)	15	Marcele Miranda (Supervisora CEO II)
07	Edmylla Francielle dos S. Silva – (Superv. Carleto)	16	Silinne Nalane Baia da Silva (Coordenadora Assistencial)
08	Emilly Costa Paes (Técnica de Enfermagem)	17	Tatiana Rocha Silva (Supervisora Oficina)
09	Heloana Gleyce da S. Mendes (Supervisora de Apoio)	18	Vanessa Martins Teixeira (Coordenadora NATEA)
Ausente (s):		Ayrton Siqueira Castilho (Coordenador Carleto)	
		Fabrizio Barros (Supervisor SHL)	
		Fabricia Dias Maciel (Diretora Clínica)	
		Rejane Xavier Soares Gomes (Diretora Executiva)	
Convidados ou Externos (se houver):		Romulo Rodrigues da Silva (Enfermeiro)	

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



	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.NQSP.001	Versão: 068	Página 2 de 3	

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia nove de setembro de dois mil e vinte e quatro às quatorze horas e dez minutos com a leitura das pendências pela presidente da comissão Brena (Enfermeira SCIH). Após a leitura Brena pontua sobre fluxo de encaminhamento de usuário/colaborador diante de acidente com material biológico e informa que já foi contatado RT da SESMA para alinhamento e parceria quanto ao fluxo, porém ainda não obteve resposta do mesmo e pontua que a comunicação está sendo bem difícil por conta do telefone que não funciona. Brena faz a apresentação do novo membro da comissão que está responsável pelo SESMT, Igor Roberto. Brena pontua ainda sobre a campanha da influenza que já se iniciou no estado agora em setembro e ela entrou em contato com a responsável pela SESMA que faz a parceria com o centro sobre a campanha de vacinação. A responsável pela SESMA pediu que fosse verificado também a necessidade de trazer para o centro outras vacinas, então ficou de ser verificado com o SESMT qual seria as outras vacinas que há mais necessidade para trazer junto com a campanha de Influenza. Ela reforça que a campanha será realizada final de setembro ou início de outubro de acordo com a disponibilidade da SESMA. Brena fala ainda sobre a importância de se reforçar com as equipes sobre as carteiras vacinais pois se não tiver como provar a vacina o esquema será reiniciado. Fala também que a campanha se estenderá para o CETEA e cita ainda que talvez as vacinas que serão trazidas: Hepatite B, DT, Influenza e Covid. Sobre as fichas de checklist sobre a higienização das mãos, Brena parabeniza as equipes que estão contribuindo com os checklist, principalmente CETEA e CEO, reforça ainda que o NATEA está com poucas observações sobre o checklist e que esse número precisa ser aumentado, para poder ser visualizado de uma forma geral sobre a observação do protocolo. Ela reforça ainda que juntamente com as observações que ela também faz o número tem sido bem expressivo, somando ao todo 408 observações em dois meses. Brena pontua ainda que essas observações devem ser feitas com ética, criticidade e responsabilidade. Dando andamento a reunião Brena fala sobre o dia da higienização das mãos que é realizado no dia 15/10, então a ação será voltada para os responsáveis dos usuários sendo utilizado o treino parental para que essa ação ocorra. Será definido posteriormente com cada coordenador a data mais específica para fazer a ação dentro do treino. Sem mais pautas Brena começa a apresentação dos dados da CCIH referente ao mês de agosto, começa pontuando que os dados da taxa de infecção de cirurgia odontológica e a taxa de uso de álcool em gel e sabonete ficarão pendentes devido a estatística. Apresenta os dados da busca fonada e busca ativa, taxa de adesão ao antibiótico profilático, análise microbiológica da água (todos em conformidade) e pontua ainda que não tivemos nenhum acidente com material biológico e nenhuma notificação de doenças e agravos. Mostra também as pontuações que foram feitas na inspeção da Oficina no mês de agosto. Cita também que quando essas inspeções são realizadas, todas as ações que ficam pendentes são alimentadas dentro do Interact e pede que sempre que o setor for pontuado tem que dar seguimento as ações dentro do Interact para ela poder concluir o relatório para finalização das ações que foram deixadas. Sem mais assuntos, a reunião encerrou às quatorze horas e quarenta e cinco minutos

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista



Sistema
Único de
Saúde



INDEH
Instituto Nacional
de Epidemiologia
e Saúde
RESPEITO À VIDA

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

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
02	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
03	Arielle Lira dos Santos	Arielle Lira dos Santos
04	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz da Silva
05	Denise Sousa Moraes	Denise S. Moraes
06	Edmylla Francielle dos S. Silva	Edmylla Francielle dos S. Silva
07	Emilly Costa Paes	EMILY COSTA
08	Heloana Gleyce da S. Mendes	Heloana Gleyce da Silva Mendes
09	Hellen Cristina Cardoso da Silva	Hellen Cristina Cardoso da Silva
10	Igor Roberto da Costa Azevedo	Igor Azevedo.
11	Karine Ximendes Xericio	Karine Ximendes Xericio
12	Louise Canto Covre	Louise Canto Covre
13	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo S. Freitas
14	Marcele Miranda	Marcele Miranda
15	Romulo Rodrigues da Silva	Romulo Rodrigues da Silva
16	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Silva
17	Tatiana Rocha Silva	Tatiana Rocha Silva
18	Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		Breua Santos.



INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 10/10/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 14 h 50 min	Nº Ata: 80
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: - Apresentação dos dados mensais - Detergente Enzimático da CME - Uso de álcool nos consultórios - Ações da visita de inspeção da SCIH			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Aline de Oliveira Sampaio (Supervisora de Atendimento)	08	Fabrizio Barros (Supervisor SHL)
02	Angla Rocha Branco (Enfermeira CME)	09	Heloana Gleyce da S. Mendes (Supervisora de Apoio)
03	Brena Pereira dos Santos (Enfermeira SCIH)	10	Louise Canto Covre (Farmacêutica)
04	Bruno Cruz da Silva (Coordenador CER IV)	11	Maria do Carmo da Silva Freitas (Diretora Assistencial)
05	Edmylla Francielle dos S. Silva – (Superv. Carleto)	12	Rejane Xavier Soares Gomes (Diretora Executiva)
06	Emilly Costa Paes (Técnica de Enfermagem)	13	Silinne Nalane Baia da Silva (Coordenadora Assistencial)
07	Fabricia Dias Maciel (Diretora Clínica)	14	Vanessa Martins Teixeira (Coordenadora NATEA)
Ausente (s):		Ayrton Siqueira Castilho (Coordenador Carleto)	
		Igor Roberto da Costa Azevedo (SESMT)	
		Marcele Miranda (Supervisora CEO II)	
		Denise Sousa Moraes (Supervisora Arte e Cultura)	
		Tatiana Rocha Silva (Supervisora Oficina)	
		Ariele Lima (Enfermeira da Qualidade)	
Convidados ou Externos (se houver):		Leisson Domingues Pinheiro (GAF)	

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
Fluxo de encaminhamento de usuário/colaborador em caso de acidente com material biológico	Brena Santos	Próxima reunião

 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 2 de 3	

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia dez de outubro de dois mil e vinte e quatro às quatorze horas e cinquenta minutos com a apresentação dos dados mensais do SCIH, Enfa. Brena justifica que não houve novamente a apresentação dos dados completos pois ainda não recebeu a estatística, sendo assim, ficou pendente a apresentação dos dados do índice de consumo de sabonete e álcool e a taxa de infecção de cirurgia odontológica. Na apresentação dos dados a enfermeira pontua que 5 usuários fizeram uso da dose profilática, porém as cirurgias não ocorreram, mas ainda sim o mapeamento é feito de acordo com o protocolo de antibiótico profilaxia. Na adesão ao protocolo Brena cita que teve 1 usuário onde não houve adesão ao protocolo de antibiótico profilaxia, devido o tempo adequado de administração do antibiótico, cita ainda que a não conformidade já foi tratada com a supervisão da odontologia. Enfa Silinne pede que quando isso ocorra, seja informado a ela, para que fique ciente do ocorrido. A apresentação continua com Brena pontuando sobre a taxa de adesão ao protocolo de higienização das mãos, que é mensurado de forma bimestral. Reforça que de acordo com nova metodologia implementada sobre os membros também estarem fazendo essas observações in loco, teve um aumento significativo nas observações. Brena pontua ainda que o Natea continua com o maior índice de observações negativas, mas fala sobre a complexidade das observações dentro do perfil do Natea. O ambulatório obteve maior número de observações positivas. A apresentação dos dados ficou um pouco complexa com relação a porcentagem e Brena pontua que irá rever o método de apresentação dos dados. Brena pede que continuem com as observações, que ela tem percebido uma queda na entrega dos formulários e informa que as atualizações do formulário já foram feitas e já estão disponíveis no Interact, dentro da pasta da qualidade. Continuando com a apresentação dos dados Brena informa que as análises físico-químicas foram todos em conformidade. Porém na piscina grande teve um resultado insatisfatório com relação ao cloro residual livre, que estava abaixo do recomendado. Ela pontua ainda que o cloro tem como ser feito o reajuste de forma mais prática. Informa ainda que em setembro teve treinamento da SCIH sobre precauções universais e medidas de isolamento e não tivemos nenhum acidente com material biológico e zero notificações de doenças e agravos. Fala sobre a campanha de vacina, que ainda tivemos muitos colaboradores que não compareceram para a vacinação. Enfa Silinne pontua sobre o detergente enzimático da CME, pontua que a CME está com problemas na termodesinfectora devido o enzimático produzir bastante espuma, então irão trazer um outro produto, de outra empresa, para fazer o teste. Fabrizio pontua que estamos tendo várias perdas de álcool dentro dos consultórios devido a não utilização, foi relatado que alguns médicos utilizam frasco de álcool individual, Brena então sugere que seja monitorada a data de vencimento para que haja o remanejamento para áreas de maior fluxo, evitando desta forma a perda do produto por vencimento. Fabrizio pontua também sobre a alimentação dentro dos setores e que estão tendo altos índices de formiga, pontua também que a equipe tem sinalizado que encontra sobras de pizza dentro da casa funcional, porém Vanessa alega que a prática de cozinhar e alimentação faz parte das atividades dentro da casa funcional. Vanessa pontua também que tem observado que está surgindo formigas pela parede e teto. Brena informa que nesses casos tem que ser acionado a empresa de controle de pragas, visto a necessidade de ser trabalhado diretamente em local de foco, já em relação às atividades dentro da casa funcional, sugere que haja melhor comunicação entre o setor e a equipe do SHL para a solicitação de limpeza logo após a finalização das atividades que envolvam alimentos. Dona Maria pontua sobre as ações que ficam pendentes sobre as visitas de inspeção do SCIH, para que haja a alimentação delas no Interact. Sem mais assuntos, a reunião se encerrou as quinze horas e trinta minutos.

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

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Aline de Oliveira Sampaio	<i>Aline de Oliveira Sampaio</i>
02	Angla Rocha Branco	<i>Angela Rocha Branco</i>
03	Bruno Cruz da Silva	<i>Bruno Cruz da Silva</i>
04	Edmylla Francielle dos S. Silva	<i>Edmylla Silva</i>
05	Emilly Costa Paes	<i>EMILLY PAES</i>
06	Fabricia Dias Maciel	<i>Fabricia Dias Maciel</i>
07	Fabrizio Barros	<i>Fabrizio Barros</i>
08	Heloana Gleyce da S. Mendes	<i>Heloana Gleyce da S. Mendes</i>
09	Louise Canto Covre	<i>Louise Canto Covre</i>
10	Leisson Domingues Pinheiro	<i>Leisson Domingues Pinheiro</i>
11	Maria do Carmo da Silva Freitas	<i>Maria do Carmo da Silva Freitas</i>
12	Rejane Xavier Soares Gomes	<i>Rejane Xavier Soares Gomes</i>
13	Silinne Nalane Baia da Silva	<i>Silinne Nalane Baia da Silva</i>
14	Vanessa Martins Teixeira	<i>Vanessa Martins Teixeira</i>
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		<i>Brena Pereira dos Santos</i> Brena Pereira dos Santos REN-PA: 543.038 ENF. SCIH CIIR



RELATÓRIO

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

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO – SAU

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

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERENTE AOS MESES: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2024

INDICADORES DE DESEMPENHO

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2024

I - INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o terceiro trimestre de 2024 referente aos meses de julho, agosto e setembro, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **14.367 (quatorze mil, trezentos e sessenta e sete)** 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	2.791
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.987
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	363
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	4.110
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	1.761
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	2.086
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	453
	TOTAL DE PESQUISAS	13.551
2		
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	156
2.2	Atendimentos por telefone	55
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	211
3	AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	385
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	220
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	605
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	14.367

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3º trimestre /2024.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no terceiro trimestre de 2024, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou **13.551** (treze mil, quinhentos e cinquenta e uma) atividades que se referem as *pesquisas de satisfação*, sendo destas: **2.791** (dois mil, setecentos e noventa e um) no ambulatório, **1.987** (mil, novecentos e oitenta e sete) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, **363** (trezentos e sessenta e três) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, **4.110** (quatro mil, cento e dez) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV, **1.761** (mil, setecentos e sessenta e um) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; **2.086** (dois mil, oitocentos e seis) no Centro

Especializado em Atendimento do Autismo – CETEA e **453** (quatrocentos e cinquenta e três) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos **atendimentos gerais** 211 (duzentos e onze), sendo destes 156 (cento e cinquenta e seis) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 55 (cinquenta e cinco) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do terceiro trimestre de 2024, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos **605 (seiscentos e cinco)** ações geradas nos atendimentos, destas **385 (trezentos e oitenta e cinco)** referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); **220 (duzentos e vinte)** destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores, entre os quais: 72 (setenta e dois) para a supervisão da Central Interna de Agendamento – CIA; 40 (quarenta) para a Supervisão de Atendimento; 32 (trinta e dois) para o setor de Manutenção (apoio); 24 (vinte e quatro) para a Coordenação Assistencial do SADT/Ambulatório; 12 (doze) para a supervisão da portaria; 11 (onze) para a Diretoria Técnica; 09 (nove) para o Serviço Social; 05 (cinco) para a enfermeira da gestão de Acesso; 04 (quatro) para a supervisão da Oficina Ortopédica; 04 (quatro) para a Coordenação Assistencial do CER IV; 04 (quatro) para a Coordenação Assistencial do NATEA; 02 (duas) para a coordenação da tecnologia da Informática T.I e 01 (uma) para a Direção Assistencial.

III- ANÁLISE DOS DADOS

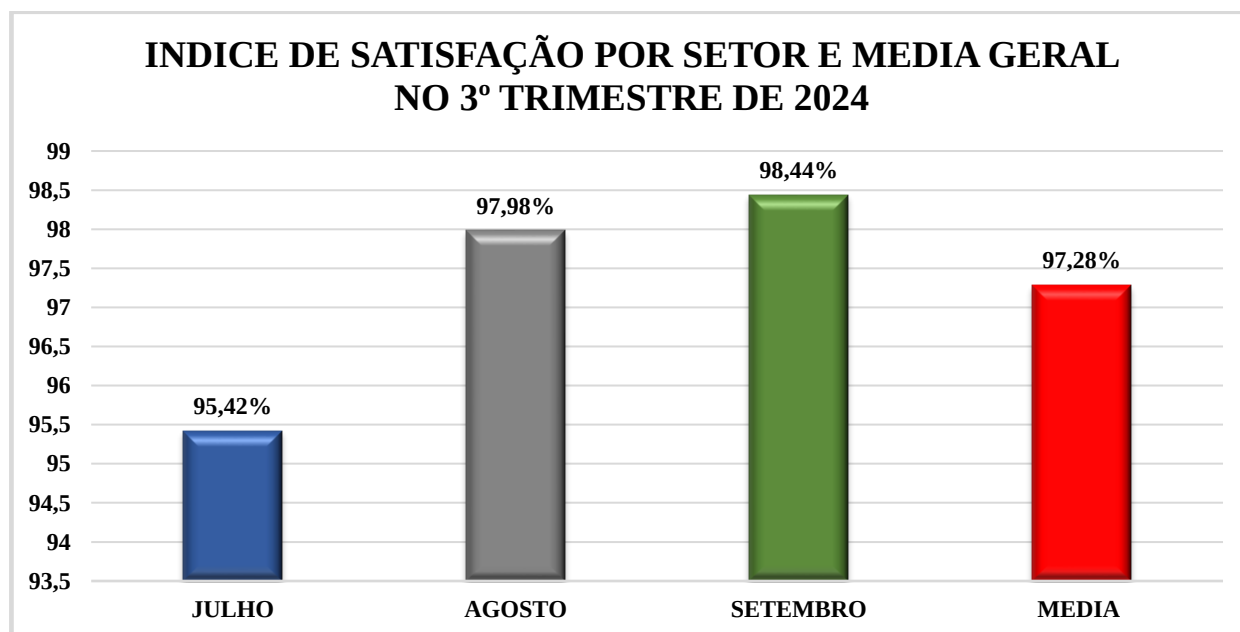
Cada setor do CIIR, possui um formulário destinado ao seu preenchimento com 10 perguntas relacionadas ao atendimento, entre as quais:

- Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?
- Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?
- O Centro é bem-sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?
- O tempo de espera para o usuário ser atendido?
- A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?
- Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Centro?
- A educação e o respeito que você foi tratado?

- As explicações sobre o tratamento que foi realizado?
- A acessibilidade no Centro?
- O local para reclamações e sugestões é de fácil acesso.

As notas atribuídas dos usuários e seus acompanhantes, são alimentadas virtualmente no tablet por um colaborador do SAU por meio do sistema Survey Monkey AnyWhere, que mensura e calcula as notas automaticamente através de relatórios emitidos por setor, após fechamento mensal dos quiosques. O gráfico 01, abaixo demonstra a satisfação obtida em cada mês do terceiro trimestre de 2024, demonstrando os índices de satisfação de **julho 95,42%, agosto de 97,98 % e setembro 98,44% % e a média geral de 97,28%.**

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral no 3º trimestre.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3º 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 3º trimestre demonstradas entre os meses de julho, agosto e setembro de 2024.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE JULHO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	1170	6.002	19%
SADT	884	3.917	23%
CEO II	150	374	40%
CER IV	1002	11.753	10%
NATEA	501	2.734	18%
CETEA	660	5.219	13%
OFICINA	172	845	20%
TOTAL	4.539	30.844	15%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE AGOSTO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	803	6.022	13%
SADT	500	3.757	13%
CEO II	100	346	29%
CER IV	1402	11.259	12%
NATEA	501	4.506	11%
CETEA	625	3.544	18%
OFICINA	130	808	16%
TOTAL	4.061	30.242	13%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE SETEMBRO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	818	5.885	14%
SADT	603	3.808	16%
CEO II	113	352	32%
CER IV	1706	11.798	14%
NATEA	759	3.992	19%
CETEA	801	4.379	18%
OFICINA	151	752	20%
TOTAL	4.951	30.966	16%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3º 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 julho, agosto e setembro de 2024. Destaca-se, que cumprimos a meta proposta no terceiro trimestre de 2024. 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 3º trimestre de 2024.

SOMA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024				
SETOR	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	SOMA DOS PERCENTUAIS
Ambulatório	19%	13%	14%	46%
SADT	23%	13%	16%	52%
CEO II	40%	29%	32%	101%
CER IV	10%	12%	14%	36%
NATEA	18%	11%	19%	48%
CETEA	13%	18%	18%	49%
OFICINA	20%	16%	20%	56%
TOTAL	15%	13%	16%	44%

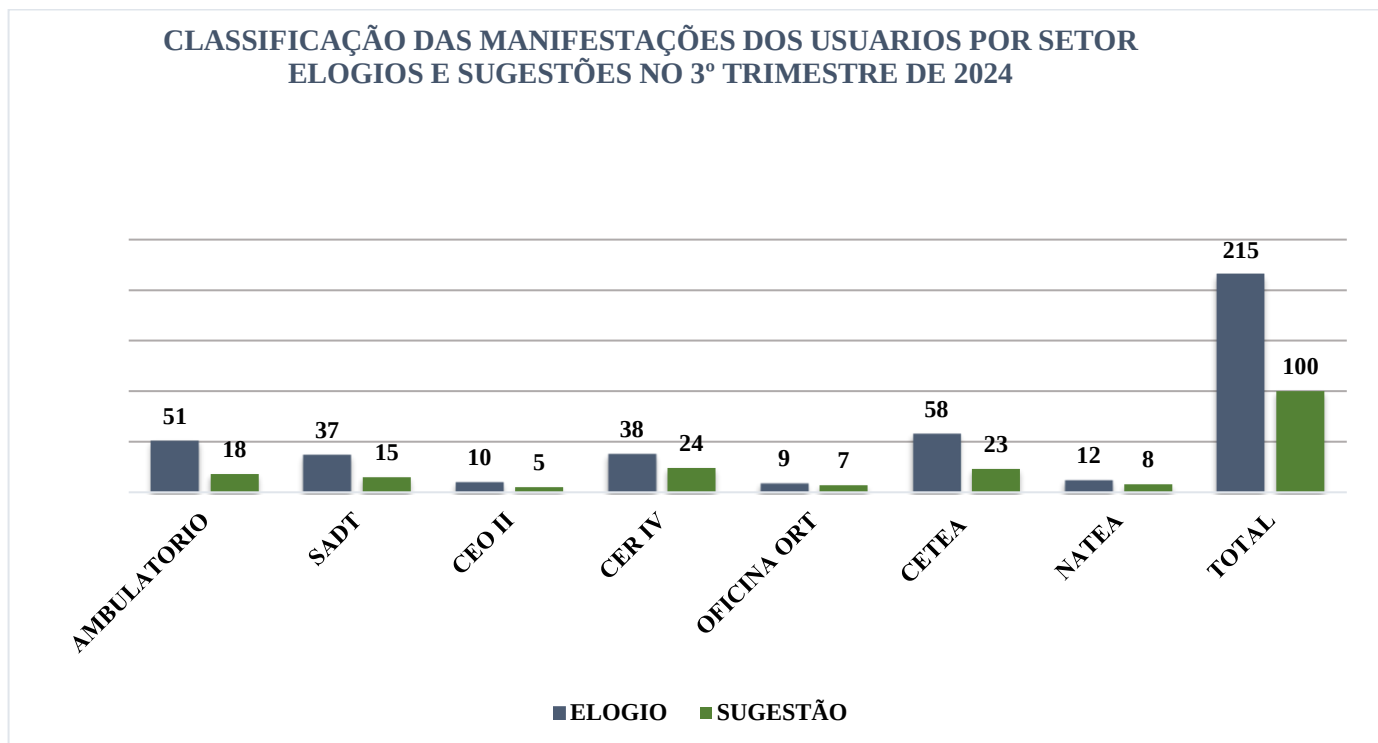
Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3º trimestre/2024.

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 julho, agosto e setembro, bem como a soma dos mesmos, na qual é possível notarmos que no 3º trimestre, **obtivemos no CIIR o total geral de 44% (quarenta e quatro por cento) na soma dos percentuais, dos usuários dos serviços, mediante o cálculo do 3º 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 3º trimestre



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3º trimestre/2024.

Acima demostramos a classificação das manifestações dos usuários por setor em elogios e sugestões, destacando o quantitativo de registros em cada setor. Sendo destacado no ambulatório 51 (cinquenta e um) elogios e 18 (dezoito) sugestões; no SADT 37 (trinta e sete) elogios e 15 (quinze) sugestões; no CEO II 10 (dez) elogios e 05 (cinco) sugestões; no CER IV 38 (trinta e oito) elogios e 24 (vinte e quatro) sugestões; na Oficina Ortopédica 09 (nove) elogios e 07 (sete) sugestões; no CETEA 58 (cinquenta e oito) elogios e 23 (vinte e três) sugestões e no NATEA 12 (doze) elogios e 08 (oito) 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 julho, agosto e setembro.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no 3º trimestre de 2024 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	215
Sugestões	100
Queixas	20
Total de Registros	335

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 3º trimestre, 335 (trezentos e trinta e cinco) registros, entre elogios, sugestões e queixas. Sendo registrados 215 (duzentos e quinze) elogios; 100 (cem) sugestões e 20 (vinte) queixas.

Tabela 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em julho de 2024		
Bloco C (Lanchonete) Coordenação de Apoio	Desrespeito dos colaboradores da lanchonete Sabor do Chef	02
Portaria Supervisão de Atendimento	Conduta inadequada do colaborador da portaria	01
Bloco C (CER IV/psicopedagogia) Supervisão do CER IV	Conduta inadequada de uma colaboradora do CER IV	01
Bloco C (CER IV) Supervisão do CER IV	Falta de informações corretas na alta das terapias do CER IV	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Ausência da médica para consulta sem aviso prévio.	03
Total		08
Queixas registradas em agosto de 2024		
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Conduta médica inadequada	01
Bloco C (CER IV) Coordenador do CER IV	Atraso para iniciar a terapia de fisioterapia e desrespeito da profissional	01
Bloco B (Recepção) Supervisão de Atendimento	Erro na chamada para abertura de atendimento	01
Bloco C (CER IV) Coordenador do CER IV	Desentendimento de informações sobre as terapias do CER IV, relacionadas a justificativa e desligamento.	01
Bloco C (CER IV) Coordenador do CER IV	Conduta inadequada da fisioterapeuta, no cumprimento do horário da terapia e mediante se ausentar com frequência.	01
Total		05
Queixas registradas em setembro de 2024		
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Conduta médica inadequada	01
Bloco B (SADT) Diretoria Técnica	Cancelamento da realização do exame de eletroneuromiografia	01
Bloco B (CEO II) Coordenação Assistencial	Conduta inadequada da Dentista	01
Bloco D (Oficina Ortopédica) Supervisão do setor de Oficina Ortopédica	Desrespeito da fisioterapeuta da Oficina Ortopédica	02
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Incompreensão e desrespeito da neurologista	01
Bloco B (Recepção) Supervisão de Atendimento	Erro na organização das fichas e chamadas para o atendimento da reumatologista, não respeitando as prioridades	01
Total		07
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO TERCEIRO TRIMESTRE		20

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3º trimestre/2024.

Conforme tabela apresentada acima, no 3º trimestre de 2024, foram registradas 20 (vinte) queixas entre os meses de julho, agosto e setembro de 2024. Como demonstrado acima, no mês de julho de 2024, foram registradas **08 (oito) queixas** distribuídas nos seguintes setores: 02 (duas) no Bloco C (Lanchonete) para a Coordenação de Apoio, mediante desrespeito dos colaboradores da lanchonete Sabor do Chef; 01 (uma) na Portaria para a Supervisão de Atendimento por conduta inadequada do colaborador da portaria, 01 (uma) no Bloco C, para a Supervisão do CER IV, por conduta inadequada de uma colaboradora do CER IV; 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para a supervisão do CER IV, mediante falta de informações corretas na alta das terapias do setor e 03 (três) no Bloco B (Ambulatório) para a diretoria técnica, devido ausência da médica para consulta sem aviso prévio.

Já no mês de agosto de 2024, foram registradas **05 (cinco) queixas** distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a Diretoria Técnica, mediante conduta médica inadequada; 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para o Coordenador Assistencial, devido atraso para iniciar a terapia de fisioterapia e desrespeito da profissional; 01 (uma) no Bloco B (Recepção) para a Supervisão de Atendimento, por erro na chamada para abertura de atendimento; 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para o Coordenador Assistencial, devido desentendimento de informações sobre as terapias do CER IV, relacionadas a justificativa e desligamento e 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para o Coordenador Assistencial, por conduta inadequada da fisioterapeuta, no cumprimento do horário da terapia e mediante se ausentar com frequência.

No mês de setembro de 2024, foram registradas **07 (sete) queixas** distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a Diretoria Técnica, mediante conduta médica inadequada; 01 (uma) no Bloco B (SADT) para a Diretoria Técnica, devido cancelamento da realização do exame de eletroneuromiografia; 01 (uma) no Bloco B (CEO II) para a Coordenação Assistencial mediante conduta inadequada da Dentista; 02 (duas) no Bloco D (Oficina Ortopédica) por desrespeito da fisioterapeuta do setor; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a Diretoria Técnica, por incompreensão e desrespeito da neurologista e 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a Supervisão de Atendimento, devido erro na organização das fichas e chamadas para o atendimento da reumatologista, não respeitando as prioridades.

Foi seguido o fluxo de feedback durante o 3º 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 e CETEA, orientando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário;
- Estimular o usuário a deixar sua sugestão ou elogio, a fim de atribuírmos melhoras a qualidade de nossos atendimentos;
- Acompanhar diariamente o número de atendimentos por setor, o que subsidiará o SAU no cálculo da quantidade de pesquisas a serem realizadas, e desta forma mantermos 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 JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JULHO

Memorando 037/2024 -SAU

Usuário (a): José Barbosa de Carvalho Neto

Acompanhante: Joyce de Souza Carvalho

Telefone: (91) 98220-7696

Data do ocorrido: 05/07/2024

Data do registro: 05/07/2024

Setor: Bloco C – Lanchonete

Registro de Queixa: *“Relatar sobre o atendimento na lanchonete, no que diz respeito a falta de educação que tratam os usuários. Eles não tem empatia e nem paciência com as crianças, muitas vezes até tratam mal e olham com cara feia. Fazendo com que os pais dos usuários fiquem constrangidos e ao mesmo tempo tristes. Pois aqui estamos atrás de acolhimento e aceitação. “*

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 de 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 foi realizado tratativa junto a responsável Mayra, no qual irá realizar a orientação e treinamento para equipe sobre atendimento humanizado e abordagem empática. 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 Joyce de Souza Carvalho, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Agradeço a resposta, espero melhorias na lanchonete, obrigada SAU por levar nosso registro adiante.”***

Memorando 038/2024 -SAU

Usuário (a): Kauê Vitor Ramos Souza

Acompanhante: Aurea Ramos Souza

Telefone: (91) 981813514

Data do ocorrido: 05/07/2024

Data do registro: 05/07/2024

Setor: Bloco C – Lanchonete

Registro de Queixa: *“Venho aqui fazer essa reclamação sobre a lanchonete que abre muito tarde por nós que vem de outra cidade, saímos de madrugada, ai chegamos cedo temos que esperar eles abrirem, sendo que as fisioterapia não começam tarde, tem muitas mães que tem que dá banho, dar café, ai quando vai abri a lanchonete já passo o horário e outra coisa os atendentes e os donos não tratam nossos filhos com educação, já que eles sabem que todos nos vem pra cá pro CIIR porque nossos filhos tem deficiência então já vi muitos casos no atendimento deles. Tratam muito mal não só eu como outros pacientes já presenciei”.*

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 de 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 o horário de funcionamento da lanchonete é regido por meio de contrato para prestação de serviço, portanto realizamos os apontamentos para mudança de horário do funcionamento, da melhor forma para que não ocorra impacto na dispensa de café da manhã, o almoço e lanche. Após análise foi sinalizado a inviabilidade de abertura da lanchonete mais cedo, visto que os usuários adentram ao CIIR a partir das 07:00h para realizar os cadastros de seus atendimentos e somente por volta da 08:00h os usuários e acompanhantes se dirigem a lanchonete. 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 Aurea Ramos Souza por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigado pela ligação, não gosto de reclamar, mais nesta situação vejo a necessidade de haver mudanças na lanchonete do CIIR.**

Memorando 039/2024 -SAU

Usuário (a): Luanne Vitoria Trindade de Lima

Acompanhante: Luana Trindade de Lima

Telefone: (91) 98224-2034

Data do ocorrido: 08/07/2024

Data do registro: 08/07/2024

Sector: Portaria

Registro de Queixa: “Eu Luana Lima, sou mãe de Luane Vitoria que faz reabilitação aqui no centro, venho aqui relatar um acontecido na data de hoje em que minha filha queria usar o banheiro, no horário em que ainda não havia aberto o centro, então pedir ao porteiro permissão para entrar e trazer minha filha ao banheiro, e ele me falou que não daria para entrarmos, e que eu teria que aguardar o centro abrir, e eu expliquei que ela precisaria pois estava muito apertada, mesmo assim ele não deixou e me tratou com ignorância, minha filha esta menstruada e teve que ficar esperando abrir o centro para trazer ela ao banheiro. Gostaria de pedir com gentileza que possam verificar essa situação pois não posso ficar com a minha filha prendendo xixi”.

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 que estamos trabalhando em busca de melhorias contínuas, visando uma assistência de qualidade. esclarecemos ainda, que estamos adotando medidas para melhorar os fluxos de atendimentos aos usuários, como banheiro externo na portaria, sendo este higienizado periodicamente pelo serviço de limpeza do Centro. Relacionado ao colaborador, informamos que já foram tomadas as tratativas cabíveis administrativas com aplicação de orientação, ressaltando 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 agra-

decemos 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 Luana Trindade de Lima por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pela ligação, agradeço por estarem trabalhando em melhorias.”***

Memorando 040/2024 -SAU

Usuário (a): Matheus Victor Farias Oliveira

Acompanhante: Laudiane Farias do Nascimento

Telefone: (91) 998206224

Data do ocorrido: 08/07/2024

Data do registro: 15/07/2024

Sector: Psicopedagogia/ CER IV

Registro de Queixa: *“Venho atrás deste fazer um questionamento, tenho um filho de 16 anos no qual meu filho tem autismo com CID = F84.0 e F79.1, e no qual solicitei para o Matheus Victor Farias Oliveira o Psicopedagoga para atender a demanda que precisa, sendo assim o Matheus foi encaminhado para a profissional Tatiane Lisboa dos Santos, no qual no primeiro atendimento ela despachou que não era momento de atender o Matheus, somente em outro semestre. Eu como mãe sei as necessidades do meu filho, e gostaria que o mesmo fosse atendido por outra profissional. O Matheus ficou mais de 3 anos na fila de espera para ser chamado para as terapias, meu filho já corre o risco de ser despachado? Gostaria de solicitar o atendimento com a psicopedagoga com outra profissional. Para que meu filho possa ser atendido e o processo de aprendizagem seja considerado o mesmo com o usuário. No qual entendemos que o processo de inclusão tanto escolar como social pode ajudar, sabendo que as dificuldades todos temos”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora Administrativa Ivana Karen Barros Pimentel, 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 colaboradora Tatiane Lisboa dos Santos Psicopedagoga CER IV, recebeu orientação escrita dia 11/07/2024 realizada pela diretora Assistencial Maria do Carmo como tratativas referentes as reclamações evidenciadas pelos responsáveis insatisfeitos com os atendimentos da referida terapeuta, salientamos que a mesma está sendo acompanhada pela gestão assistencial a fim de avaliar o seu desempenho diante do

exposto. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois consideramos muito importante para o 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 Laudiane Farias do Nascimento por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Fico feliz pela resposta de vocês, obrigada por verificarem minha queixa e tomarem providências”.***

Memorando 041/2024 -SAU

Usuário (a): Geovanna de Sousa Dias

Acompanhante: Kátia Cilene de Sousa

Telefone: (91) 985051876

Data do ocorrido: 11/07/2024

Data do registro: 15/07/2024

Sector: CER IV

Registro de Queixa: “Minha filha foi desligada do centro sem ter ganhos e sem o aval da Fisiatra para encaminhamento para outra instituição, sem ter consulta com a Neuropediatra. Sem ter laudo novo, sem ter receitas para os remédios controlados. Muita falta de respeito e atenção com as pessoas tratados no centro pelos neurologia, minha filha sempre foi não assistida por todos”.

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora Administrativa Ivana Karen Barros Pimentel, 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 conforme nota clínica do serviço social atendimento nº 968302 em 04/07/24, por meio de contato telefônico, onde a assistente social solicita a confirmação da responsável referente ao interesse pela vaga na reabilitação, pois a referida usuária não comparecia ao CIIR desde dia 16/05/24, na ocasião a responsável verbalizou a assistente social, que devido a usuária ter recebido alta da terapia ocupacional, fisioterapia e fonoaudiologia, ficando apenas na psicologia a mesma não via necessidade da filha permanecer na reabilitação, a assistente social informou sobre o desligamento, porém enfatizou que a usuária continuaria a ter acesso a todos os serviços ambulatoriais fornecidos pelo CIIR. No dia 11/07/24 a responsável compareceu ao CIIR, para receber o relatório de alta onde a mesma concordou e assinou o relatório em questão e na ocasião a Fonoaudióloga também forneceu as interconsultas para neurologia infantil e fisioterapia, conforme solicitado pela responsável. 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 Kátia Cilene de Sousa por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigado pela resposta de vocês, mostra que levaram até a gestão a queixa, agradecida.”*

Memorando 042/2024 -SAU

Usuário (a): Elisabeth Cristina P. Martins

Telefone: (91) 98402-1672

Data do ocorrido: 23/07/2024

Data do registro: 24/07/2024

Sector: Ambulatório

Registro de Queixa: *“Na data de hoje tive um agendamento com a psiquiatra Daniella Achilles, para uma avaliação pedida pela psicóloga. Fizeram a gente chegar às 12hs00min para somente as 14hs30min informarem que a referida médica não viria trabalhar. Ressalto que sou funcionária de uma repartição pública e faltei meu trabalho para comparecer a essa consulta. Quando perguntei a uma funcionária se eu podia ir lanchar, ela informou que não poderia me afastar porque se eu fosse chamada e não estivesse presente, eu não seria mais atendida. Com fome e faltando ao trabalho. É uma grande falta de respeito não avisarem que a médica não viria trabalhar. Que avisassem com antecedência para que os usuários não sofressem prejuízos. Farei essa reclamação nos canais de ouvidoria do próprio Governo.”*

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 o SAU e lamentamos profundamente o inconveniente ocorrido em relação à ausência de um médico e a consequente espera de 2 horas para atendimento. Gostaríamos de esclarecer que ao tomarmos conhecimento da situação às 14h:18min, imediatamente informamos os pacientes e iniciamos o processo de remarcação das consultas. Além disso, notificamos prontamente a empresa prestadora de serviços sobre o ocorrido para que as medidas necessárias fossem tomadas. Compreendemos o impacto negativo que essa situação causou e estamos empenhados em melhorar nossos processos para evitar que incidentes semelhantes ocorram no futuro. A equipe de gestão solicitou plano de contingência para garantir que as substituições de profissionais sejam realizadas de forma mais eficiente, minimizando transtornos aos nossos usuários. Agradecemos sua compreensão e paciência. Continuamos à disposição para quaisquer dúvidas ou assistências adicionais. O feedback foi repassado para a usuária Elisabeth Cristina P.

Martins, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigada pelo retorno de vocês, espero que situações como esta não se repitam, obrigada pela atenção de vocês”**

Memorando 043/2024 -SAU

Usuário (a): Mariana Martins Monteiro

Telefone: (91) 98239-1497 / 98583-4234

Data do ocorrido: 23/07/2024

Data do registro: 24/07/2024

Sector: Ambulatório

Registro de Queixa: “Consulta com a medica Daniella Achilles para o dia 23/07/24 às 12hs00min, sendo que a medica só inicia o atendimento as 14hs00min e quando deu 14hs35min a recepção avisa que a medica não virá comparecer sendo que eu como paciente saí de casa 01hs30min antes, para esta as 12hs00min aqui, sem almoçar e a medica não vem, e não dá nenhuma parecer, e depois de duas horas e meia de espera, me comunicaram que a médica não viria, deixei de fazer o atendimento, tive gasto com transporte para chegar na hora e a profissional ser desrespeitosa com os pacientes.”

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 o SAU e lamentamos profundamente o inconveniente ocorrido em relação à ausência de um médico e a consequente espera de 2 horas para atendimento. Gostaríamos de esclarecer que ao tomarmos conhecimento da situação às 14h:18min, imediatamente informamos os pacientes e iniciamos o processo de remarcação das consultas. Além disso, notificamos prontamente a empresa prestadora de serviços sobre o ocorrido para que as medidas necessárias fossem tomadas. Compreendemos o impacto negativo que essa situação causou e estamos empenhados em melhorar nossos processos para evitar que incidentes semelhantes ocorram no futuro. A equipe de gestão solicitou plano de contingência para garantir que as substituições de profissionais sejam realizadas de forma mais eficiente, minimizando transtornos aos nossos usuários. Agradecemos sua compreensão e paciência. Continuamos à disposição para quaisquer dúvidas ou assistências adicionais”. O feedback foi repassado para a usuária Mariana Martins Monteiro por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: “**Obrigada por me derem retorno com a ligação, fico feliz que realmente se importam.**”

Memorando 044/2024 -SAU

Usuário (a): Roseny Egues da Costa

Telefone: (91) 98237-0526

Data do ocorrido: 23/07/2024

Data do registro: 23/07/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: “Venho nesta presente data fazer uma consulta com a Dra. Daniella Achilles que não compareceu na hora marcada, para as 12hs e vim a este hospital era 11hs30min, sem almoçar e com dor de cabeça e sem nenhum comunicado avisando as pessoas que se encontravam sem almoçar. Vieram avisar que ela não viria somente as duas e meia da tarde, isso é muita falta de responsabilidade.”

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 o SAU e lamentamos profundamente o inconveniente ocorrido em relação à ausência de um médico e a consequente espera de 2 horas para atendimento. Gostaríamos de esclarecer que ao tomarmos conhecimento da situação às 14h:18min, imediatamente informamos os pacientes e iniciamos o processo de remarcação das consultas. Além disso, notificamos prontamente a empresa prestadora de serviços sobre o ocorrido para que as medidas necessárias fossem tomadas. Compreendemos o impacto negativo que essa situação causou e estamos empenhados em melhorar nossos processos para evitar que incidentes semelhantes ocorram no futuro. A equipe de gestão solicitou plano de contingência para garantir que as substituições de profissionais sejam realizadas de forma mais eficiente, minimizando transtornos aos nossos usuários. Agradecemos sua compreensão e paciência. Continuamos à disposição para quaisquer dúvidas ou assistências adicionais. O feedback foi repassado para a usuária Roseny Egues da Costa por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“fico muito feliz pelo retorno, obrigada SAU, e bom saber que o que falei foi levado em diante”*.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS AGOSTO DE 2024

Memorando 045/2024 -SAU

Usuário (a): Felipe Abreu dos Santos

Acompanhante: Maria José Abreu dos Santos

Telefone: (91) 98116-9646

Data do ocorrido: 15/07/2024

Data do registro: 29/07/2024

Sector: Ambulatório

Registro de Queixa: *“Meu Neto se operou com o Drº Diego ortopedista de ambos os pés, não lembro o mês, só que foi no final do ano passado sendo que a cirurgia não teve 100% de efeito do lado do pé direito meu neto mesmo com fisioterapia sente dificuldade de andar e muita dor, sendo assim procuramos o médico e ele examinou e recomendou um raio X e uma tomografia que já se encontra em mãos. Mas no dia 15/07 procurei um encaixe para mostrar os exames e o médico mandou eu agendar, como não conseguir e criança sentir muitas dores, procurei o médico e pedir que atendesse no encaixe a criança mas nesse momento fui mal tratada pelo mesmo, que não quis nem me ouvir e olhar os exames, após isso tentei marcar várias vezes, indo ao centro toda segunda feira, mas não conseguir foi então que procurei a direção e pedir que me ajudasse nessa questão, pois o médico falou que eu insistisse muito iria me mandar para outro médico, não aceitando procurei a direção na esperança de resolver o problema da criança que sente muitas dores e dificuldade de andar. Desde já agradeço.”*

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 desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Mediante o memorando nº 045/2024/SAU, sobre a insatisfação relatada pela paciente em relação ao atendimento recebido, informamos que entendemos a importância de abordar essa questão com a devida seriedade e prontidão. Gostaríamos de reforçar que a nossa instituição preza por um atendimento de qualidade e pelo respeito mútuo em todas as interações entre profissionais de saúde e pacien-

tes. Agradecemos por trazer essa questão à nossa atenção, o que nos permite tomar as medidas necessárias para garantir que a paciente continue a receber o cuidado adequado. Diante do ocorrido e visando preservar a relação de confiança imprescindível ao tratamento, concordamos com a sugestão do chefe do serviço de transferir o atendimento da paciente para outro médico da equipe. Esta medida busca não apenas o bem-estar da paciente, mas também garantir a continuidade de seu tratamento de forma adequada e alinhada com nossos valores de cuidado e acolhimento. Ressaltamos que todos os membros de nossa equipe médica são altamente capacitados e comprometidos em oferecer o melhor atendimento possível e que o médico em questão não possui queixas de seu atendimento. Assim, temos plena confiança de que o fato ocorrido foi isolado, mas que o mesmo foi orientado para ajuste de comportamento. Nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional e agradecemos mais uma vez por sua compreensão e colaboração. O feedback foi repassado para a acompanhante Maria José Abreu dos Santos, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado a vocês pela resposta, e importante registrarmos nossa insatisfação e sermos atendidos”***

Memorando 046/2024 -SAU

Usuário (a): Sophia Vitoria S. de Souza

Acompanhante: Aline Cristina N. da Silva

Telefone: (91) 989954811

Data do ocorrido: 30/07/2024

Data do registro: 31/07/2024

Setor: Bloco C (CER IV)

Registro de Queixa: *“Todas as vezes que a Fisioterapeuta Cecilia vem buscar a minha filha vem passando do horário, e não cumpre o tempo correto do término da terapia. E sempre coloca a culpa na minha filha, que não presta atenção, e os outros terapeutas depois dela elogiam ela, dando a entender que o erro está na minha filha. Gostaria muito de pedir a troca dela.”.*

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 desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Mediante o memorando nº 046/2024/SAU, informamos que referente a condução inadequada da terapeuta, sentimos muito pelo ocorrido e reforçamos que tais condutas não fazem parte daquilo que esperamos de nossa equipe. A situação da terapeuta já está sendo resolvida junto a empresa responsável, gostaria de solicitar a Srª Aline Cristina N. da Silva, que compareça a coordenação do CER IV no próximo dia de terapia para verificarmos a possibilidade de um outro horário ou profissional para o atendimento da Sophia Vitoria S. de Souza. Seguimos a disposição para qualquer esclarecimento. O feedback foi repassado para a acompanhante Aline Cristina N. da Silva, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigada, a ligação de vocês demonstra que se importam com nossas opiniões.”*

Memorando 047/2024 -SAU

Usuário (a): Isaac Silva de Oliveira

Acompanhante: Simone Maria Neves da Silva

Telefone: (91) 99632-0383

Data do ocorrido: 01/08/2024

Data do registro: 05/08/2024

Sector: Ambulatório

Registro de Queixa: *“No dia 01/08/2024 meu filho tinha consulta marcada com a telemedicina as 17:52horas, no dia vir ao centro e peguei a senha as 16:45horas, fiquei aguardando e ninguém me chamou, enquanto isso os recepcionistas estavam conversando e no celular, todos foram embora e eu fiquei sozinha com meu filho na recepção, as 18:30horas apareceu um recepcionista foi então, que eu perguntei a ele se eu seria atendida, e fui informada que não, pois todos já tinham ido embora, eu nunca imaginei que seria esquecida, pois cheguei com 1h de antecedência, durante eu estar aguardando, em nenhum momento a minha senha foi chamada que era TELENP13, ficou parada na senha anterior a minha. A consulta foi re-marcada para o dia 05/08/24 as 08:45, mesmo assim, venha aqui deixar claro minha indignação, pois aguardei horas e meu filho tem transtorno de conduta, ficou ansioso e chorou durante estar aguardando e voltamos para casa sem nenhum 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 do Atendimento Aline Sampaio que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Mediante o memorando nº 047/2024/SAU, informamos que estamos trabalhando em busca de melhorias contínuas, visando uma assistência de qualidade; esclarecemos que continuamente adotamos medidas para melhorar os fluxos de atendimentos aos usuários, através de **realinhamento junto a equipe com aplicabilidade de escala de rodízio nas recepções** bem como monitoramento das chamadas de senhas. Ressaltamos 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 Simone Maria Neves da Silva por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada, pelo retorno SAU, fico agradecida.”***

Memorando 048/2024 -SAU

Usuário (a): João Paulo Araujo Baleixo

Acompanhante: Erika de Araujo Baleixo

Telefone: (91) 99324-8876

Data do ocorrido: 23/07/2024

Data do registro: 21/08/2024

Sector: CER IV

Registro de Queixa: “No dia 23 de julho eu Erika de Araujo Baleixo retornei para as reabilitações e descobrir que o meu filho tinha sido desligado da reabilitação, porque ele teve que fazer uma cirurgia, mas eu avisei e também avisei aos responsáveis como a assistente social, eu trouxe os atestados tudo que me pediram, eu fiz e não acho justo por que ele nem era de faltar, eu queria o horário dele de volta, ele precisa muita das reabilitações, por favor não sei o que fazer mais, já tentei de tudo. Depois da cirurgia ele tinha o atestado de 60 dias, mas ele retornou muito antes com 23 dias, os terapeutas e todos os outros responsáveis foram avisados que ele ficaria afastado por conta da cirurgia, todos estavam cientes, obrigado”.

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 desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Mediante o memorando nº 048/2024/SAU, ressaltamos que trabalhamos com o objetivo de sempre entregar aos usuários e responsáveis a melhor experiência possível dentro do serviço, agradecemos sua pontuação pois serve de reflexão para continuar buscando esse objetivo. Ressaltamos que o usuário João Paulo Araújo Baleixo, realizou um procedimento cirúrgico com a equipe de ortopedia do CIIR e foi solicitado seu afastamento por 60 dias, devido esse quadro e levando em consideração as normas e fluxos internos quanto a afastamento superior a 30 dias, o usuário foi inserido na lista de inativos do programa de reabilitação. Com o encaminhamento médico para realização de fisioterapia pós operatória o usuário, foi inserido

na agenda e já se encontra realizando a atividade desde 21/08/2024, conforme dialogamos em 14/08/2024. Com relação ao seu retorno ao programa de reabilitação do CIIR, o mesmo está com previsão de avaliação global para 18/09/2024, sendo esta avaliação necessária devido a equipe verificar as necessidades e metas terapêuticas após o período de afastamento, pois devido a cirurgia a situação clínica do usuário pode ter sido modificada, logo o plano traçado anteriormente pode não está adequado, e isso só será possível confirmar com nova avaliação global. Caso haja dúvidas, pode nos procurar na coordenação da reabilitação, pois será um prazer atendê-los. O feedback foi repassado para a acompanhante Erika de Araujo Baleixo por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Que bom que tudo foi resolvido, isso e muito bom, fiquei com muitas dúvidas sobre este funcionamento”.***

Memorando 049/2024 -SAU

Usuário (a): Kaue Vitor Ramos Souza

Acompanhante: Aurea Ramos Souza

Telefone: (91) 98181-3514

Data do ocorrido: 23/08/2024

Data do Registro: 26/08/2024

Setor: CER IV

Registro de Queixa: *“Sobre a fisioterapeuta do Kaue, ela anda faltando, isso acaba prejudicando-o invés dele progredir acaba regredindo, sendo que as vezes ela atende e não deixa nem o horário terminar e já libera ele, venho de uma cidade longe, porque quero ver a melhora do meu filho.”*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o Coordenador Assistencial do CER IV Bruno Cruz, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Mediante o memorando nº 049/2024/SAU, informamos que trabalhamos para proporcionar a melhor experiência possível tanto para nossos usuários quanto para seus responsáveis, e agradecemos sua pontuação para buscarmos melhorar ainda mais. Com relação a terapia do Kaue Vitor Ramos Souza, estamos tomando todas as medidas administrativas necessárias, com a profissional pontuada, pois ajustes de conduta e posturas se fazem necessário, esperamos em breve resolver essa questão e já estamos verificando a possibilidade de migração do usuário para outro profissional. Esperamos melhorar o serviço e qualificar cada vez mais suas experiências conosco, caso se sinta confortável pode nos procurar na coordenação do CER IV, pois será um prazer lhe atender. O feedback foi repassado para a acompanhante Aurea Ramos Souza por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradecida pelo retorno, essas situações são muito difíceis mais precisamos relatar”*.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS SETEMBRO DE 2024

Memorando 050/2024 -SAU

Usuário (a): Ádrio Gabriel de Oliveira de Nazaré

Acompanhante: Valéria Rosiane Bessa de Oliveira

Telefone: (91) 993270223

Data do ocorrido: Não sabe informa

Data do registro: 05/09/2024

Setor: Diretoria Técnica/ Ambulatório

Registro de Queixa: *“Venho aqui fazer uma reclamação da Dr^o Ara Rubia Gonçalves, vim a uma consulta que não durou 10 minutos, e ela não quis nem olhar o resultado dos exames que foi pedido para ela, mandou que levasse para quem pediu, não quis olhar os laudos dos outros Neurologista e do psiquiatras, porque ela perguntou a ele se ele tinha amiga, ele falou que tinha só uma amiga. Ela falou que ele não tem mais autismo, eu insistir que olhasse pelo menos o laudo do psiquiatra porque ele também tem retardo mental, aí ela até olhou e encaminhou para o psiquiatra daqui. Ele realizou acompanhamento mental, em minha cidade, porque os neurologistas acharam melhor porque ele já fazia lá quando chegou aqui para se consultar com o neuro da telemedicina. Ela não me deixou falar nada sobre a situação do meu filho, nem o recado que a professora mandou para ela, o um filho regrediu muito, foi levado de urgência ao psicologia e ao psiquiatra que olhou os exames reduziu e trocou com os remédios dele, ele tem retorno com o psicólogo com 15 dias.”*

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 desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Em atenção à reclamação registrada pelo usuário referente ao atendimento prestado pela médica Dra. Ara Rúbia Gonçalves, a Diretoria Técnica do CIIR, após tomar conhecimento dos fatos relatados, procedeu à imediata análise e apuração da situação junto aos setores competentes.

Ressalta-se ainda, que mediante o memorando nº 050/2024/SAU, informamos que após a realização de entrevista com a médica envolvida e análise do prontuário, verificamos

que a consulta seguiu os trâmites técnicos estabelecidos para a especialidade. No entanto, entendemos que o tempo dedicado ao paciente e a análise detalhada de seus exames e laudos devem sempre ser ajustados às necessidades individuais de cada caso. Lamentamos que, nesta situação, a comunicação possa ter sido insuficiente, e a médica será orientada a ter maior atenção à escuta ativa dos pacientes e familiares, especialmente em casos que envolvem condições complexas.

Reconhecemos que a integração das informações oriundas de diferentes especialistas é essencial para o correto manejo do paciente. Reforçamos com a equipe a importância de analisar os exames e laudos de outros profissionais da saúde, a fim de garantir um atendimento mais amplo e coordenado, promovendo a continuidade do cuidado.

Acompanharemos o paciente pela psiquiatra do CIIR seguindo os protocolos recomendados para pacientes que necessitam de acompanhamento contínuo em saúde mental. E nos comprometemos a revisar os procedimentos relacionados ao para garantir que todas as queixas dos responsáveis e demais informações relevantes, como as fornecidas por professores ou outros profissionais, sejam devidamente consideradas e registradas.

Reiteramos que o CIIR valoriza a transparência e a qualidade no atendimento, e estamos comprometidos em garantir que situações como a relatada sejam adequadamente tratadas para promover melhorias contínuas em nossos serviços. Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários”. O feedback foi repassado para a acompanhante Valéria Rosiane Bessa de Oliveira, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado SAU, pelo retorno e preocupação de vocês, e importante registrarmos nossa insatisfação e sermos atendidos, irei procurá-los para informações sobre laudo médico, obrigado.”***

Memorando 051/2024 -SAU

Usuário (a):Raimunda Ferreira Martinez

Acompanhante: Nayara Martinez Faro

Telefone: (91) 982477374

Data do ocorrido: 05/09/2024

Data do registro: 13/09/2024

Setor: SADT

Registro de Queixa: “No dia 05 de setembro as 07:00h eu e minha avó demos entrada no CIIR, para realizar o exame de eletroneuromiografia nos quatro membros, exames vital para diagnóstico preciso iniciar o tratamento da doença suspeita, ela vem de um exame negado da policlínica e dando entrada no ministério estadual na vara da saúde e na câmara de resolução de demandas da saúde para que o mesmo seja feito com rapidez no entanto as 13hs enquanto aguardávamos o atendimento, fomos avisado que a médica não iria atender mais, e que os pacientes restantes. Deveriam vir outro dia. O serviço de atenção ao usuário até tentou dialogar para uma cadeirante, e minha avó também está em uma cadeira devido suas condições fosse atendidas, porém a mesma se negou, estamos saindo quase as 14hrs do hospital devido à espera da consulta de exame negado, e confecção de nova agenda mediante a marcação para o dia 10, nos sentimos extremamente humilhados com esse episódio.”

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 desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Em resposta à reclamação registrada, referente ao atendimento prestado no dia 05 de setembro de 2024, às 07h00, envolvendo a realização do exame de eletroneuromiografia de uma paciente idosa, a Diretoria Técnica do CIIR, após análise do ocorrido, presta os seguintes esclarecimentos:

Conforme apurado, a médica responsável pela realização dos exames no dia em questão cumpriu com a agenda acordada em contrato. Reconhecemos o impacto que tal situação gerou aos pacientes, em especial à senhora mencionada, e lamentamos profundamente o trans-

torno causado. Informamos que, devido a circunstâncias operacionais excepcionais, foi necessário o remanejamento de exames.

Ressaltamos que a equipe buscou alternativas para minimizar o desconforto da paciente e de seus familiares, especialmente em razão das condições de saúde da paciente, que faz uso de cadeira de rodas. Entretanto, a impossibilidade de concluir o exame no mesmo dia gerou o reagendamento. Já revisamos com a Central de Agendamentos Estadual os procedimentos adotados nessa situação a fim evitar que ocorram novos contratempos semelhantes. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade do atendimento e permanecemos à disposição para maiores esclarecimentos. O feedback foi repassado para a acompanhante Nayara Martinez Faro, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada, a ligação, demonstra que se importam com nossas opiniões.”***

Memorando 052/2024 -SAU

Usuário (a): Sofia Lisboa Figueiredo

Acompanhante: Maria do Socorro Lisboa Pimentel

Telefone: (91) 99118-2114

Data do ocorrido: 16/09/2024

Data do registro: 17/09/2024

Setor: CEO II

Registro de Queixa: “Estive para um atendimento, como acompanhante de minha neta, que é portadora de paralisia cerebral. Na odonto com a Dra Caroline Pires, não gostei como ela atendeu minha neta, ela quis que a minha neta tivesse um comportamento como se ela fosse uma criança típica. Minha neta não tem entendimento e nem tolerância para abrir a boca, o que mais achei estranho foi ela querer me obrigar a segurá-la, já vi o trabalho que o CIIR ofereceu à minha neta em outra oportunidade, e é um tratamento de qualidade por parte de todos os funcionários. Acredito que vão entender o meu desabafo”

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 Silinne Nalane Baia que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Mediante o memorando nº 052/2024/SAU, informamos que a nossa colaboradora irá passar por treinamento de ética e boas condutas para que isso não ocorra novamente. Porém ressalto que sempre solicitamos a ajuda dos pais e responsável dos usuários para que os mantenham calmos e seguros durante o procedimento para que possa ser executado de forma segura e sem intercorrências.

Ressaltando 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 Maria do Socorro Lisboa Pimentel, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada pela ligação SAU, fico agradecida.”***

Memorando 053/2024 -SAU

Usuário (a): Djalma Claudino da Silva

Acompanhante: Maria do Socorro Jardim Maia Claudino

Telefone: Não informado

Data do ocorrido: 18/09/2024

Data do Registro: 19/09/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Registro de Queixa: “A fisioterapeuta do turno da tarde falou com o paciente no meio do corredor e foi uma pessoa fria e citou que ele procurasse a pessoa que autorizou a prótese e o deixou sozinho e disse que ia encaminhar para a supervisora e ao retornar simplesmente o ignorou que estava esperando resposta e entrou na sala de fisioterapeuta.”

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 de Órtese e Prótese Tatiana Rocha Silva, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Em relação a queixa registrada pelo usuário Djalma Claudino da Silva, foi realizada a seguinte tratativa:

- No dia 18/09/2024, o usuário estava marcado para tirada de medidas de prótese membro inferior, no momento do procedimento foi verificado tanto pelo técnico da Oficina do CIIR e pelo técnico da Ottobock que o usuário está como uma ferida aberta, com secreção e extensa. Os técnicos acionaram a Supervisão da Oficina, na qual foi realizado a escuta com o mesmo e explicado as intercorrências clínicas da utilização da prótese com lesão, o mesmo relatou que continuaria usando a prótese antiga mesmo machucando (não foi dispensada pelo CIIR), o usuário foi encaminhado para realizar curativo e que a equipe iria verificar o prontuário dele. Foi verificado junto a equipe técnica, e ficou definido que o procedimento mais adequado em relação ao usuário seria tratar a lesão, suspender o uso da prótese e seria chamado posteriormente; e que a equipe iria conversar no retorno do atendimento do curativo.

- Ocorreu que quando o usuário retornou do atendimento do curativo, o mesmo entrou na sala de atendimento que a equipe estava tirando as medidas sem ser chamado, o colaborador pediu para ele aguardar pois estavam em outro atendimento e iria chamar a Terapeuta para orientá-lo, o mesmo começou a se alterar na recepção. O Técnico acionou a Terapeuta sobre o usuário que estava alterado, como estava com uma usuária atendendo pediu para ele aguardar, quando ela saiu da sala o usuário a abordou e a mesma tentou explicar, ela vendo que o usuário estava bem irritado acionou a supervisão para realizar a abordagem. As Supervisoras da Oficina e SAU, realizaram a escuta e explicaram a intercorrências da tirada de medidas naquele momento.
- Em relação a Terapeuta, foi orientada quanto a postura adequada de atendimento em relação aos usuários, para que todos sejam atendidos e forma cordial e sanando as dúvidas, e que não seja realizada em ambiente aberto com outros usuários. Para manter a privacidade e que não se sintam constrangidos.

Reitero que todos usuários e acompanhantes são tratados de maneira ética e respeitosa. Esperamos ter a oportunidade de reverter a má impressão e que possamos recobrar a confiança no trabalho da equipe.

O feedback foi repassado para a acompanhante Maria do Socorro Jardim Maia Claudino por telefone, (encontrando no prontuário do usuário), a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada pelo retorno SAU, fico agradecida por terem se preocupado com meu registro e esposo e muito difícil algumas situações.***

Memorando 054/2024 -SAU

Usuário (a): Lucas Rafael Nobre Saldanha

Acompanhante: Antônia Alexandra Ramos Nobre

Telefone: (91) 91988390074

Data do ocorrido: 18/09/2024

Data do Registro: 19/09/2024

Setor: Ambulatório/Diretoria Técnica

Registro de Queixa: “Hoje no dia 18/09/2024 vim ao CIIR com meu filho para atendimento com o cardiologista, fisiatra e odontologia e pedi encaixe para o psiquiatra e fui na sala da neurologista Diane Miranda pedir a ela um encaixe, para dá um laudo para o Lucas ao qual foi pedido na defensoria pública de São Miguel e ela me tratou numa ignorância, falta de humanidade, dizendo que não autoriza encaixe e que todos já sabem disso, isso falando alto e na frente dos meus filhos e nisso falei que é triste ver profissionais assim que nem ela, ela saiu atrás de mim no corredor falando alto e discutindo comigo na frente dos meus filhos e outros usuários, me coagindo por ser medica e eu só fui lá porque realmente precisava do laudo e jamais imaginei que passaria por uma situação dessas aqui no CIIR sendo humilhada por uma profissional a qual deveria ser quem nos ajudasse e apoiasse nesse caminhada.”

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 desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário.

Em atenção à reclamação registrada pelo usuário em 18/09/2024, referente ao atendimento prestado pela médica neurologista Dra. Diane Miranda, a Diretoria Técnica do CIIR vem por meio deste esclarecer os fatos e relatar as providências adotadas. Após tomar conhecimento da queixa, instauramos de imediato um processo interno para averiguação dos fatos, ouvindo os envolvidos e analisando as circunstâncias relatadas. Ressaltamos que o CIIR prima por um atendimento humanizado e ético, e todo o nosso corpo clínico é constantemente orientado a agir com profissionalismo e respeito aos usuários.

Em relação à situação reportada, informamos que:

1. **Encaixe de Consultas:** O procedimento de encaixe de consultas segue um protocolo rigoroso, visando atender de maneira equânime todos os usuários, respeitando a capacidade técnica e administrativa da instituição. No entanto, reconhecemos a necessidade de que essas normas sejam sempre comunicadas com clareza e empatia aos usuários, de modo que o usuário compreenda as limitações do serviço sem sentir-se desamparado.

2. **Conduta Profissional:** A médica envolvida será reorientada quanto à importância de manter uma postura cordial e respeitosa no trato com os usuários, independentemente de qualquer circunstância adversa. O CIIR não compactua com atitudes que possam gerar constrangimento ou qualquer tipo de desconforto aos nossos usuários.

Reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua dos nossos serviços, e gostaríamos de salientar que esta situação servirá de base para a implementação de medidas que visem evitar que ocorrências semelhantes se repitam no futuro. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos e, caso necessário, daremos continuidade ao acompanhamento da situação junto à Ouvidoria e aos demais setores competentes. O feedback foi repassado para a acompanhante Antônia Alexandra Ramos Nobre, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradecida pelo retorno, essas situações são muito difíceis mais precisamos relatar, obrigado SAU”*.

Memorando 055/2024 -SAU

Usuário (a): Antônia Alves de Almeida

Acompanhante: Francisco Claudio A. de Almeida

Telefone: (91) 98805-7488

Data do ocorrido: 19/09/2024

Data do Registro: 19/09/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Registro de Queixa: “Quero relatar a minha reclamação sobre o atendimento da fisioterapeuta Marjorie do Bloco D. No mês de junho vim para atendimento com ela, cheguei cedo para abrir o atendimento no ambulatório e lá na oficina. Em seguida, abri o atendimento mais ou menos 9 horas da manhã. Avisei para o recepcionista do bloco D que assim que eu acabasse a consulta com a fisiatra iria voltar para a oficina, sendo que eu já tinha feito a abertura do atendimento. Assim que eu consultei com o médico, logo me direcionei para a oficina por volta de 12:00h. Quando eu estava a caminho da oficina, eu encontrei a fisioterapeuta Marjorie no corredor. Logo em seguida, eu perguntei se ela iria me atender e ela disse que estava de saída e que não poderia me atender naquele momento. Eu a questionei, pois o horário da oficina que foi informado a mim era até as 13:00h. Mas ainda não era 13:00h e ela estava saindo no horário de 12h. Ela poderia ter me atendido pois eu estou com muito problema na prótese ao andar, e quando eu ando dói, e de acordo com a fisiatra se machucar muito na virilha pode causar ferida e como sou diabética pode até evoluir para uma ferida crônica. A prótese está folgada e não realizei todos os treinos de marcha, tenho muita dificuldade de locomoção até o CIIR. O atendimento dela não é humano, não me sinto segura durante o treino, sugiro que ela atenda bem e que mude a forma de atender, que seja melhor e de mais qualidade, para melhor evolução de nós usuários. Minha indignação também é que me agendaram o dia 17/09/24 para a oficina e quando foi no dia 13/09/24 me desmarcaram sem nenhum motivo, e me reagendaram para o dia 19/11/24. Eu estou com muita dificuldade de locomoção, não consigo ficar com essa prótese assim, até lá. Não consigo fazer nada, e eu espero que tomem as devidas providências para me ajudar.”

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

- No mês de junho/2024, a usuária em questão não teve agendamento marcado, conforme verificado nas agendas do usuário, tinha atendimento previsto de manutenção de OPM's no 23/07/2024, onde a mesma não compareceu;
- A usuária comparece ao setor da oficina de forma frequente solicitando manutenção sem agendamento. A mesma foi orientada no momento da dispensa do encaixe de prova que é entregue ao usuário orientação de uso e cuidado com o dispositivo, caso algo venha intercorrer neste período tem que suspender o uso e agendar previamente "Manutenção de OPM's", executados somente dias de terça-feira e sexta-feira; nos seguintes contatos: 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. E foi elucidado para usuária o porquê não realizamos manutenção sem agendamento, que os dois colaboradores que desempenham essas atividades; nos dias de terça e sexta-feira realizam as manutenções e nos dias de segunda, quarta e quintas-feiras são realizadas as dispensas de próteses e que temos somente uma sala de deambulação.
- Em relação ao reagendamento, foi solicitado pela empresa prestadora de serviço a troca de datas para a realização dos mutirões/treinamento de tiradas de medidas de prótese, que foram realocados para as datas nos dias 17,18 e 19/09/2024; os colaboradores que executam essas atividades estavam participando deste mutirão/treinamento, sendo impossível a realização das manutenções. Foi verificado na agenda e foi realizado a antecipação do atendimento para dia 04/10/2024 às 13:30horas, segue o comprovante em anexo no e-mail.
- Em relação a colaboradora, foi orientada quanto a postura adequada de atendimento em relação aos usuários, para que todos sejam atendidos e forma cordial e sanando 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 o acompanhante Francisco Claudio A. de Almeida, por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno, mas não aceitou essas situações, agradeço a resposta de você, grato”*.

Memorando 056/2024 -SAU

Usuário (a): Euflozina do Socorro da Silva

Telefone: (91) 8839-4060

Data do ocorrido: 19/09/2024

Data do Registro: 20/09/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: “No dia de hoje vim ao centro para uma consulta com a Dra Margarida, cheguei antes das 11h e pela senha eu estava na 5º posição, um pouco antes das 15h, eu e outras senhoras estávamos aguardando nossa vez, estavam comigo, uma senhora que chegou antes de mim que mora em outeiro e outra que estava sentindo muita dor no dente, cheguei até a dar dorflex a ela para que ela pudesse aguardar até as vez da consulta. Mas um colaborador do CIIR surgiu com uma mulher que aparentemente não tinha nenhuma prioridade, e pediu que aguardasse junto conosco a vez dela, ele até falou que a senha dela era de número 12, não demorou muito e ele voltou dizendo que já poderia entrar para consulta, ela entrou na frente de todas as outras que estavam aguardando desde cedo. Eu e as outras pessoas nos sentimos muito desrespeitadas, quando o rapaz passou a gente reclamou e tinha outro colega com ele, e saíram rindo os dois, em todos esses anos que estou no CIIR nunca me senti tão desrespeitada assim”.

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 que a equipe de atendimento da recepção foi orientada sobre o ocorrido para que este não ocorra novamente. Estamos trabalhando em busca de melhorias contínuas, visando uma assistência de qualidade; esclarecemos que continuamente adotamos medidas para melhorar os fluxos de atendimentos, através de monitoramento das chamadas de senha e aberturas de atendimento. Ressaltamos 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. Reforçamos 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 usuária Euflozina do Socorro da Silva, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pelo retorno, que fatos como este não se repitam”.***

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2024

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

JULHO/2024



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000225439

DATA DO CADASTRO: 18/05/2024

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
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 24/06/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: MARIA DO SOCORRO DA COSTA PAULA

NOME SOCIAL:

CPF: 667.573.982-49

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 31/08/1976

UF: PA

MUNICÍPIO: BELEM

BAIRRO: TENONE

ENDEREÇO: AUGUSTO MONTENEGRO

NÚMERO: 165

CEP: 66.820-000

DDD: 91

TELEFONE: 984603545

E-MAIL: sandramariagabriel77@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA SUS/SESPA, A MANIFESTAÇÃO DA SENHORA SANDRA MARIA DA COSTA PAULA, A QUAL TRANSCREVEMOS NA ÍNTEGRA:

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA SUS/SESPA, VIA ATENDIMENTO PRESENCIAL, A MANIFESTAÇÃO DA CIDADÃ SANDRA MARIA DA COSTA PAULA, QUE EM 06/05/24, RELATA QUE SUA IRMÃ A SENHORA MARIA DO SOCORRO DA COSTA PAULA, CNS: 700.805.902147.783, QUE FOI ATÉ O CIIR PARA REALIZAR OS EXAMES CONFORME OS DOCUMENTOS ANEXOS, AO CHEGAR NO REFERIDO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE O EQUIPAMENTO ENCONTRAVA-SE QUEBRADO, COM ISSO AS MESMAS RETORNARAM PARA CASA SEM RESPOSTA. A IRMÃ DA PACIENTE VEM SOLICITAR AJUDA PARA QUE OS EXAMES POSSAM SER PROVIDENCIADOS O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL.

DADOS DO PACIENTE

NOME: MARIA DO SOCORRO DA COSTA PAULA

CPF: 667.573.982-49

CNS: 700.805.902.147.783

CONTATO: 91 98460-3545

E-MAIL: SANDRAMARIAGABRIEL77@GMAIL.COM

ANEXOS

MARIA DO SOC. DA COSTA PAULA- LAUDO-RG- AGEND.-
COMPR.RESID..pdf

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000225439, informamos que o usuário Maria do Socorro da Costa Paula, prontuário 108794, data de nascimento 31/08/1976, possui registro de atendimento neste Centro, para exame de eletroneuromiografia, informamos já realizamos o agendamento deste exame para o dia 11/07/2024, já realizado. 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

AGOSTO/2024



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000268725 DATA DO CADASTRO: 02/07/2024
Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANAPU
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANAPU
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 01/08/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ELIANE MATOS DA SILVA
NOME SOCIAL:
CPF: 028.424.772-35 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 15/03/1998
UF: PA MUNICÍPIO: ANAPU BAIRRO: NOVO PROGRESSO
ENDEREÇO: SETE DE SETEMBRO NÚMERO: 51
CEP: 68.365-000
DDD: 91 TELEFONE: 992100305 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA DO SUS NA QUAL A GENITORA DA PACIENTE ESTEFFANY DA SILVA ABRÃO RELATA QUE, SUA FILHA ESTEVE EM CONSULTA COM O DR. RAUL CRUZ (ORTOPEDISTA PEDIÁTRICO) NO HOSPITAL CIIR EM BELÉM-PA NO DIA 21/06/2022 E O MESMO PEDIU RETORNO PARA 06 MESES E ATÉ O MOMENTO ESTÃO AGUARDANDO E O RETORNO NÃO FOI AGENDADO. MÃE SOLICITA COM URGÊNCIA O RETORNO DE SUA FILHA.

ANEXOS

WhatsApp Image 2024-07-02 at 10.08.20.jpeg

HISTÓRICO

Data e Hora: 02/07/2024 10:23:16 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANAPU
Comentário:

Tratativa do registro:

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 espelho de manifestação informamos que ofertamos as vagas de acordo com a agendas que possuímos em nossa unidade, todavia para atendermos esta demanda a usuária Esteffany da Silva Abrão foi agendada para o dia 24/09/2024 pelo horário da tarde, conforme marcação em anexo, para o médico Raul Cruz. 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. 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 e esclarecimentos.

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	Esteffany da Silva Abrao			Prontuário	51781		
Nome Social				Telefone	91 - 992100305		
Nascimento	04/10/2015			Gênero	Feminino		
Mãe/Resp.	Eliane Matos Da Silva			CNS	706007847691241		
Endereço	68365000 - SETE DE SETEMBRO, nº 7			Cidade	NOVO PROGRESSO - ANAPU -		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
24/09/24 13:02	Consulta	Raul Cruz Boettger	Retorno	Retorno	Ambulatório de Ortopedia Pediátrica	Bloco B	Normal

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

SETEMBRO/2024

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000282863 DATA DO CADASTRO: 16/07/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: 1ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - 1ª CRS/SESPA
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: 1º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE - CRS/SESPA
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 16/08/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: JACKSON GONCALVES FELICIDADE
NOME SOCIAL:
CPF: 843.186.942-91 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 07/06/1984
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: jackson.felicidade@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Meu filho de 10 anos iniciou o tratamento no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) já fez alguns exames e estamos esperando a consulta com o psicólogo, porém falaram que eramos para aguardar uma ligação só que já irá fazer quase 01 ano e nada dessa ligação ainda, e ele tem outro exame para fazer em setembro e estamos nessa angustia para termos um diagnostico do nosso filho.

REFERIDO
NOME: Henzzo Felipe de Sousa Felicidade DATA DE NASCIMENTO: 18/01/2014 NOME DA MÃE: Eloane Correa de Sousa

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR)
ENDEREÇO: Av. Arthur Bernardes, 1000, Telégrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

ANEXOS

LAUDO MEDICO TC DO HENZZO.pdf

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

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

HISTÓRICO

Data e Hora: 17/07/2024 13:56:50 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

para providencias cabiveis

Data e Hora: 17/07/2024 09:06:00 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: 1ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - 1ª CRS/SESPA

Comentário:

Data e Hora: 16/07/2024 16:13:02 Situação: CADASTRADA

Responsável: 1ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - 1ª CRS/SESPA

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Meu filho de 10 anos iniciou o tratamento no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) já fez alguns exames e estamos esperando a consulta com o psicólogo, porém falaram que eramos para aguardar uma ligação só que já irá fazer quase 01 ano e nada dessa ligação ainda, e ele tem outro exame para fazer em setembro e estamos nessa angustia para termos um diagnostico do nosso filho.

REFERIDO

NOME: Henzzo Felipe de Sousa Felicidade DATA DE NASCIMENTO: 18/01/2014 NOME DA MÃE: Eloane Correa de Sousa

LOCAL DO FATO

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

ENDEREÇO: Av. Arthur Bernardes, 1000, Telégrafo

CEP: 66115000 BELEM-PA

Anexos: LAUDO MEDICO TC DO HENZZO.pdf

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000282863, informamos que o usuário **Henzzo Felipe de Sousa Felicidade**, prontuário 93872, data de nascimento 18/01/2014, possui registro de atendimento neste Centro no dia 04/09/2023, 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 1.169, 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.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000283602 DATA DO CADASTRO: 17/07/2024
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: 16/08/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: KETHUCYA COSTA FELIX
NOME SOCIAL:
CPF: 005.949.102-77 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 28/01/1992
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: CABANAGEM
ENDEREÇO: OTR PASSAGEM AZEVEDO NÚMERO: 2
CEP: 66.625-730
DDD: 91 TELEFONE: 981262694 E-MAIL: keth.felix92@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos nesta Ouvidoria Central do SUS/SESPA a manifestação abaixo:

Boa noite , gostaria de deixar mais uma vez minha reclamação ao centro integrado cair pois estou até agora esperando retorno de consultas a minha filha e até agora nada .
Psiquiatra desde do dia 10/10/23 era pra retornar em até 30 dias estou a 8 meses esperando, endócrino pediátrico 18/12/2023 6 meses, avaliação com neuro psicologia desde de 02/05/2023 1 ano e um mês, avaliação global 10/10/23 9 meses ??? E uma fila que não tem fim ??? Não tem transparência no sistema , todo esse tempo minha filha que está sem diagnóstico fechado sem atendimento ?? . Um absurdo.
Meu filho também tem um ano que está sem o retorno com a neuropeditra pra acompanhamento . aguardo retorno com respostas positivas.

Pacientes : Maria Rafaella felix Gonçalves
Cpf:07588539208
Sus:706200021006263
Data nascimento :14/09/2018
Mãe: kethucya costa felix.

Victor hugo felix costa
Cpf. 04763999206
Sus.704702737146039
Data nascimento:05/05/2015
Mãe kethucya costa felix .

Segue os anexos dos pedidos de agendamento de consultas

ANEXOS

Guias de Referencias.pdf

DADOS DO REFERIDO

NOME: MARIA RAFAELLA FELIX GONCALVES

NOME SOCIAL:

CPF: 075.885.392-08

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 14/09/2018

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITACAO CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 17/07/2024 13:56:57

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 202420000283602 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: 17/07/2024 13:52:48

Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Anexos: Guias de Referencias.pdf

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000283602, informamos que o usuário **Maria Rafaella Felix Gonçalves**, prontuário 87195, data de nascimento 14/09/2018, possui registro de atendimento neste Centro na especialidade de psiquiatria, onde a mesma solicitou retorno para a usuária, 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.

O agendamento para especialidade Endocrinologista Pediátrica ocorre mensalmente diretamente na central de agendamentos, apresentando documento de encaminhamento médico conforme disponibilidade de vagas.

Quanto a demanda de neuropsicologia a mesma já consta cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 993, 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.

Quanto a demanda de programa de reabilitação a mesma foi encaminhada para programa de reabilitação intelectual, já consta cadastrada em lista de espera e consta em atual posição de 2.078.

Referente ao usuário **Victor Hugo Felix Costa**, prontuário 59506, data de nascimento 05/05/2015, possui registro de atendimento neste Centro com a neurologia pediátrica em 27/03/2024, 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.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS JULHO, AGOSTO E SETEM- BRO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS JULHO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Elizangela Bispo

Data: 01/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer a funcionária da limpeza **Franciely Silva**, ela fez um trabalho brilhante e limpou muito bem o banheiro, admiro muito eles, pois sem eles aqui no centro, com certeza não funcionaria, eles fazem um serviço impecável, estão na linha de frente onde ocorre a Limpeza, e isso tem sempre que ser falado, eles são valiosos.”

Usuário: Jean Paulo Braga

Data: 01/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer as duas profissionais e enfermeiras **Cris e Ângela**, sempre executando os seus papéis com muita eficiência”.

Usuário: Marcos Felipe de Almeida

Data: 01/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o excelente atendimento dos técnicos de enfermagem, são eles **Daniele, Léo e Jessica**”.

Usuário: Marcos Felipe de Almeida

Data: 01/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer o excelente atendimento do enfermeiro **Rômulo** um excelente profissional”.

Usuário: Marcos Felipe de Almeida

Data: 01/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para os maqueiros, excelentes profissionais, **Washington, Raul, Jhonatan, Nildo, Joab e Everson**”.

Usuário: Fernando Silva Souza

Data: 03/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho aqui agradecer o atendimento que sempre recebo do **Sr. Tayson** da central, sempre empenhado em tratar bem todos os pacientes, parabéns que continue assim”.

Usuário: Ilza Barreto

Data: 15/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu acho muito bonito o CIIR, gosto muito daqui e de todas as coisas que nos oferecem”.

Usuário: Ney Costa Ribamar

Data: 16/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a Adriana técnica de enfermagem uma excelente profissional talentosa atende muito bem o usuário sou grata pelo atendimento dela”.

Usuário: Jhones Costa Ribamar

Data: 16/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a **técnica de enfermagem Daniele** uma excelente profissional, me atendeu super bem. sou muito grata pelo atendimento dela, obrigado.”

Usuário: Pedro Mello

Data: 16/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Elogio vara vai para o **Ernandes** do agendamento excelente profissional, para **Thayson** agendamento. São uma equipe de agendamento maravilhosos estão de parabéns”.

Usuário: Alzira Cardoso Bezerra

Data: 19/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a Viviane do Bloco D, por sua atenção e sensibilidade para resolver situações com muito amor, pela minha mãe”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida Silva

Data: 19/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer profundamente aos técnicos de enfermagem **Angla, Bárbara, Leonardo, Rômulo, Cris.** Cuidam muito bem de mim”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida Silva

Data: 23/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer aos Maqueiros **Jhonatam, Washington, Nildo, Fernando, Joub e Everson**. É uma equipe extraordinária”.

Usuário: Dirlene Santos

Data: 23/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Hoje faço questão de deixar meu elogio para a **Dra Nelma**. Ela atendeu a minha filha, nos tratou muito bem, muito educada, amorosa e se importa de verdade com os pacientes, um ser de luz, percebemos que ela ama a profissão. Desejo que Deus a abençoe”.

Usuário: Aline Vitória Silva paixão

Data: 23/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o **Thalisson, Vanusa, Samara, Adriane, Hernandes**. São excelentes profissionais e sempre bom atendimento...então de parabéns”.

Usuário: Aline Vitória Silva Paixão

Data: 23/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a Samilly a moca de libras, uma moça muito educada.”

Usuário: Joel Alves

Data: 25/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixo aqui meu elogio ao colaborador Tyson, do agendamento. Ele é sensacional, todos nós viemos a este centro com algum problema e até mesmo estressado o Tayson faz toda

diferença no atendimento, ele é sempre muito sorridente, muito atencioso, educado nos trata muito bem. Agradeço muito por esse tratamento”.

Usuário: Janaína Sales

Data: 30/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Durantes 4 meses que estou aqui em tratamento de investigação de autismo e defect. de atenção, só tenho elogios a todos os funcionários, tanto portaria como as dependências do CIIR gerais deste local, hoje em especial vim até esse setor falar do Tayson, atendente super atencioso, se levantou de seu posto para solucionar os problemas junto com a enfermeira Angla, de tudo que já vi, nunca tinha visto um órgão público ou particular capaz de ter esse atendimento dos funcionários do CIIR, capaz de compreender a particularidade e ouvir cada usuário, muito lindo cada um se colocar no lugar de cada pessoa que porque não é fácil para os familiares. Parabéns e promoção é pouco para eles, que todos tenham conhecimento dos profissionais capacitados, Deus esteja sempre com todos vocês”.

Usuário: Francisca Chagas Costa Ribeiro (Fran)

Data: 30/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “**Dra Nelma** é um ser humano maravilhoso, um amor de pessoa ela nos dá muita atenção, sempre nos transmite sentimentos maravilhosos, chegamos ao centro muitas vezes com o coração preocupado e ela consegue nos acalmar e nos motivar. Deixo aqui o meu muito obrigada”.

Usuário: Francisca Chagas Costa Ribeiro (Fran)

Data: 30/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o fisioterapeuta **Luiz Monteiro** e os motoristas **Abraão e Marcos**. Eles são excelentes no atendimento, cuidado, paciência e de muita atenção”.

Usuário: Silvana Barbosa Vasconcelos

Data: 31/07/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para Thalisson do agendamento, um excelente atendente, sabe resolver nossas consultas e agendamentos, assim como Helena, Mary e Ricardo”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Pedro Murilo Pereira

Data: 02/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Tenho muita gratidão por este lugar. Obrigado pela educação e cuidado de todos. Deus abençoe a todos”.

Usuário: Raimunda Helena de Sousa

Data: 02/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Deixo aqui meus parabéns as profissionais da radiologia Katia e Ingrid. Elas são excelentes profissionais, sentimos segurança no trabalho delas”.

Usuário: Marise Ribeiro

Data: 04/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar o **Tayson**, ele é maravilhoso, energia positiva que ele tem, nunca fui atendida assim tão bem, em um órgão público.”

Usuário: Simone Corrêa Monteiro

Data: 08/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo a todos os recepcionistas deste centro, somos todos muito bem tratados”.

Usuário: Andreza Pereira Veiga

Data: 08/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar a **Kátia do Raio X**, ela acalmou meu filho, sendo que era para ela fazer com sedação, mas essa profissional foi tão excelente e ajudou minha filha a fazer sem sedação, muito obrigada **Kátia**”

Usuário: Taynara Carolina Modesto

Data: 09/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço ao atendimento deste lugar, eu e minha filha fomos muito bem recebidas.”

Usuário: Fátima Maria Souza

Data: 09/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabéns a este centro, nota 10.”

Usuário: José Francisco Batista

Data: 11/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a todos os profissionais que nos recebem neste lugar somos bem cuidados por todos.”

Usuário: Taynara Carolina Modesto

Data: 11/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Tenho muita gratidão por este lugar. Obrigado pela educação e cuidado de todos. Deus abençoe a todos.”

Usuário: Maria de Nazaré Pereira Almeida

Data: 12/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Só tenho o que agradecer a este lugar, somos todos bem atendidos, os funcionários são educados, deixaram uma excelente impressão.”

Usuário: Edvaldo Freitas Barbosa

Data: 12/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Venho até o SAU registrar meu elogio para os recepcionistas do SADT: Luane Lima, Marinalva e Juliane Lopes. Moças muito educadas e excelentes profissionais. Deixe o meu parabéns a essas três recepcionistas.”

Usuário: Marta de Carvalho dos Santos

Data: 17/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar o CIIR de forma geral, quero elogiar todos, apesar de ter muita gente, mas foi rápido.”

Usuário: Sebastião Martins

Data: 18/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar os técnicos de enfermagem do MAPA/HOLTER, Giza, Wallam e Tatiane. São seres maravilhosos, super profissionais, sempre me atende bem, me sinto muito feliz.”

Usuário: Valentina da Silva Trindade

Data: 30/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabéns a este lugar. Parabéns pelo atendimento. Parabéns pela limpeza. Parabéns pela educação de cada colaborador. Parabéns pela climatização. Estou impressionado de fato”.

Usuário: Robson Aquino da Silva Cruz

Data: 31/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo aos profissionais Walan, Giza e Tati. Venho de longe, cansado e muitas vezes estressado, mas eles nos recepcionam muito bem, são sempre educados no atendimento, e muito pacientes na hora do exame. Parabéns a esses profissionais”.

Usuário: Andrea de Azevedo

Data: 31/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Venho aqui agradecer ao técnico Walan ele foi quem colocou e retirou meu HOL-TER, um rapaz muito atencioso, educado e paciente por mais pessoas assim”.

Usuário: Márcia Barroso da Silva

Data: 31/07/2024

Setor: SADT

Elogio: “Meu elogio vai para a equipe do SADT, essa equipe tem um ótimo atendimento, muita educação, muita paciência, e eu me senti muito acolhida por todos eles, gratidão a todos pelo excelente atendimento”.

ELOGIOS CEO II

Usuário: Arthur Gastro Sousa

Data: 09/07/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Gostei do atendimento, inclusive meu filho conseguiu abrir a boca e fazer atendimento. Obrigado”.

Usuário: Cleidiane Barbosa

Data: 18/07/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Bom atendimento da médica super atenciosa com meu filho”.

Usuário: Andrea de Azevedo

Data: 18/07/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Lugar de excelente atendimento”.

Usuário: Dirlene Santos

Data: 18/07/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Gestamos muito deste local e bem elaborado e com ótimas pessoas”.

Usuário: Marta de Carvalho dos Santos

Data: 31/07/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Ótimo atendimento de todos.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Jacilene Campos

Data: 03/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para **psicopedagogia Tatiane** uma excelente profissional sempre lidando o melhor ao meu filho obrigado a todos os obrigado terapeutas”.

Usuário: Bianca Rodrigues

Data: 04/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para os recepcionista do CERIV, são excelente profissionais, fazem um ótimo atendimento e com agilidade, principalmente **Roseane, Leandro, Laura e Rosa**. Obrigado.”

Usuário: Patrícia Ferreira

Data: 04/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Vai para o motorista do CIIR **Abrão** excelente motorista”.

Usuário: Áurea Ramos

Data: 08/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai pra Tatiane do CERIV. Excelente profissional. Meu filho melhorou muito com as terapias com dela”.

Usuário: Franciele da Conceição

Data: 09/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para os recepcionistas **Roseane, Luiz, Leandro, Laura e Rosa** do CER IV”.

Usuário: Ryan Gabriel Borges

Data: 09/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar a **psicopedagogia Tatiane** do centro de reabilitação. uma excelente profissional, meu filho aprendeu muito com ela, teve um bom desenvolvimento”.

Usuário: Ivana Carvalho

Data: 11/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio a **psicopedagoga Tatiane do bloco CERIV** reabilitação. Excelente profissional meu filho evoluiu muito obrigada.”

Usuário: Isis dos Anjos

Data: 15/07/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero agradecer o nosso novo empreendimento o novo ventilador do CER4 sou muito grata a todos. Obrigada”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Franciele da Conceição

Data: 09/07/2024

Setor: NATEA

Elogio: “O CIIR é excelente.”

Usuário: Márcia Barroso da Silva

Data: 09/07/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Atendimento muito bom.”

Usuário: Andrea de Azevedo

Data: 09/07/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Excelentes no atendimento.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Elisandra Maia Gorjão

Data: 03/07/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Quero agradecer ao recepcionista **thayson** pelo atendimento, uma pessoa incrível, o atendimento dele é excepcional”.

Usuário: Edvaldo Freitas Barbosa

Data: 03/07/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Excelente lugar.”

ELOGIOS CETEA

Usuário: Marilea de Jesus

Data: 01/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer a todos os profissionais do CETEA, pela realização do Arraial, foi um momento muito importante e de muita alegria, o Danilo interagiu e se divertiu muito”.

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 02/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer pelo PROAC e elogiar o Psicólogo **João Vitor** pelo excelente trabalho desenvolvido conosco, pais de usuário, estou mais leve!”

Usuário: Marilucia do Socorro Lameira

Data: 02 /07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar ao CETEA pela iniciativa de criar o PROAC, um projeto muito necessário e importante, onde compartilhamos e aliviamos nossas dores”.

Usuário: Líbia Martins Alves

Data: 02/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar registrado meu sentimento de gratidão por tudo que temos vivido no CETEA, pelo aprendizado no TREINO PARENTAL, pela evolução do José Matheus. Hoje me sinto mais tranquila, forte e posso dizer que sou capaz de cuidar de uma pessoa especial”.

Usuário: Ângela Maria Gouvea

Data: 03/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu elogio e agradecimento para o **Dr. Maciel Alexandre** pelo excelente atendimento e o cuidado com nossas necessidades.”

Usuário: Ângela Maria Gouvea

Data: 03/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Faço questão de deixar registrado minha gratidão e elogio pelo excelente atendimento da **Assistente Social Jusciellem Farias**, que infelizmente não faz mais parte do quadro de colaboradores do CETEA, desejo que onde ela esteja que Deus a recompense por tanto que fez por nós”.

Usuário: Ângela Maria Gouvea

Data: 03/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Mais uma vez elogiar e agradecer a **repcionista Roberta** por seu atendimento e empatia”.

Usuário: Rosilda Mendes Barbosa

Data: 03/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer a cada colaborador do CETEA, pois cada um tem seu papel fundamental e importante na evolução do meu filho, são 4 meses de terapia e já consigo sair para trabalhar tranquila. É uma alegria enorme ver o Huberto arrumar a mesa para as refeições e depois guardar tudo de volta. Obrigada família CETEA por toda dedicação e carinho conosco”.

Usuário: Rosilda Mendes Barbosa

Data: 03/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar os aplicadores do ABA, hoje eu entendo o quanto resultado positivo a terapia traz.”

Usuário: Adalgisa Matos Dias

Data: 08/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer ao excelente atendimento **da Enfermeira Raymara**, muito simpática e atenciosa.”

Usuário: Adalgisa Matos Dias

Data: 08/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu agradecimento ao **Dr. José Antônio** neurologista pelo excelente profissional com um atendimento atencioso”.

Usuário: Adalgisa Matos Dias

Data: 08/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero mais uma vez um agradecimento especial para as **recepcionistas Bruna e Alice** do CETEA, são muito educadas e atenciosas, atendimento nota 10.”

Usuário: Domingos de Moura

Data: 08/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Sou usuário atendido no CIIR, hoje vim para uma consulta e quero deixar um elogio para o agente de **portaria Arlindo**, um grande profissional, fiquei feliz reencontrá-lo no CETEA”.

Usuário: Domingos de Moura

Data: 08/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “A agradecer ao atendimento da **recepcionista Bruna**, excelente como sempre, faz falta na recepção do CIIR”.

Usuário: George Almeida

Data: 09/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer a todos pelo excelente atendimento, em especial a **recepcionista Bruna Ramos** por sua alegria, ela bem divertida deixando o ambiente mais leve.”

Usuário: George Almeida

Data: 09/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu elogio para o **Dr. Maciel Alexandre**, excelente profissional e muito atencioso.”

Usuário: George Almeida

Data: 09/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecimento e elogio para o **Assistente Igor Monteiro**, muito educado, comunicativo, cuidadoso e atencioso com todos os pacientes, assim o tempo de espera fica bem tranquilo.”

Usuário: George Almeida

Data: 09/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Muito grato pelo atendimento no CETEA, todos os profissionais são muito acolhedores, inclusive o **Sr. Josué (TI)**, educado e receptivo, a forma como somos recebidos é muito importante, muito obrigado a todos!”

Usuário: Rosiane Sena

Data: 11 /07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero compartilhar minha alegria pela evolução do meu filho Carlos Andrei e agradecer o apoio e atenção da Psicóloga Alessandra Sales.”

Usuário: Rosiane Sena

Data: 11/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Sempre agradecer a cada profissional do CETEA pela forma como somos tratados e hoje quero compartilhar a minha alegria pela evolução do meu filho Carlos Andrei e também por meu aprendizado em administrar minhas inseguranças. Estamos em uma nova fase, meu filho está cada dia melhor e mais independente, hoje ele cozinha, lava e até já foi sozinho ao Shopping! Obrigada CETEA”

Usuário: Dulcina Garcia

Data: 12/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar a **Assistente Natália Jardim** e também agradecer a atenção e carinho com meu filho. Ela foi a primeira amiga que ele ganhou aqui!”

Usuário: David José Pernambuco

Data: 16/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Muito legal a Colônia de Férias! Que venham mais momentos assim!”

Usuário: Sheila de Souza

Data: 16/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecer e elogiar todos os colaboradores do CETEA, a dedicação de terapeutas e cuidadores na melhoria do meu filho, depois que iniciou as terapias o Davi lava até louça, isso muito gratificante!”

Usuário: Sheila de Souza

Data: 16/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar elogio e agradecimento especial para o **Psicólogo João Victor** por suas atividades aplicadas no PROAC. Muito obrigado por nos ajudar tanto!”

Usuário: Gabriel Conceição de Freitas

Data: 18/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu elogio é para o **Dr. José Antônio**, um médico jovem mas apesar da sua idade possui muito conhecimento que chega a ser de Deus, ele nos ouviu muito bem, nos orientou ele identificou meu problema com facilidade, tudo que ele explicou não tivemos dificuldade de compreender sou muito grata pela receptividade dele. O centro também é um local muito limpo bem refrigerado nos sentimos muito bem aqui.”

Usuário: Adenilda Correia Assis

Data: 18/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Deixo aqui o meu parabéns ao **Dr. José Antônio**, que é um médico que tem amor à sua profissão, no último atendimento do meu esposo o resultado de exame ainda não estava pronto mas o doutor fez questão que voltássemos com resultados em mãos ele deu muita importância e nos priorizou para a realização do exame por isso deixo aqui meu muito obrigada!

Usuário: Pedro Henrique de Souza Peres

Data: 23/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar meu elogio para a **Psicóloga Suzana Ferreira**, gosto muito do atendimento pois ela é sorridente, engraçada e cuidadosa.”

Usuário: Pedro Henrique de Souza Peres

Data: 23/07/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer e elogiar a **Terapeuta Ocupacional Eduarda Raiol** por ser cuidadosa, muito sorridente e engraçada.”

Usuário: Domingos de Moura

Data: 08/07/24

Setor: CETEA

Elogio: “Sou usuário atendido no CIIR, hoje vim para uma consulta e quero deixar um elogio para o agente de portaria Arlindo, um grande profissional, fiquei feliz reencontrá-lo no CETEA.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS AGOSTO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Djalma Claudino da Silva

Data: 02/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a equipe de enfermagem, que realiza os curativos, o técnico Léo a técnica Jéssica O Enfermeiro Rômulo a enfermeira angla e a enfermeira Cris. Uma equipe nota 10, são maravilhosas, nos tratam muito bem eu adoro todos.”

Usuário: Djalma Claudino da Silva

Data: 02/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a enfermeira Cris, ela é um ser humano maravilhoso, o que me impressionou é que ela não trata a carne ela trata a alma. Obrigada por seu carinho”.

Usuário: David Lobato

Data: 05/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Hoje eu gostaria de parabenizar a limpeza impecável do bloco b ambulatório, apesar de nós usuários e acompanhantes usarmos muito, mas sempre está muito limpo, os colaboradores que fazem esse papel de deixar o centro muito limpo tem minha admiração, e claro eu não poderia deixar de citar o nome dos colaboradores que estavam fazendo limpeza no bloco b, são eles Flávio Pinto e Thays Silva, parabéns a esses colaboradores da limpeza, que o trabalho de vocês seja cada dia mais reconhecido e valorizado.”

Usuário: Maria Rosely Gonçalves

Data: 07/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a técnica de radiologia Yasmin, nota 10 para essa profissional, excelente atendimento”.

Usuário: Miguel Xavier Carneiro

Data: 12/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar os profissionais Daniele, Jéssica e Léo que fazem parte do curativo, sou muito grato pelo cuidado que todos tem comigo, a todos os técnicos de enfermagem enfermeiros e maqueiros meu muito obrigada”.

Usuário: Frederico Augusto Vanderlei

Data: 12/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o enfermeiro Rômulo, super competente, um ótimo profissional.”

Usuário: Frederico Augusto Vanderlei

Data: 12/08/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço todo mundo, e deixo aqui em especial meu elogio para a Dra. Fabrícia (Gastro), lembro que cheguei aqui em abril para pedir uma consulta com a Dra. Fabrícia, pois eu tinha feito exame de estomago e deu CA, logo de prontidão ela autorizou o encaixa e viu que estava com um tumor no intestino, e logo em seguida já agilizou todo o processo para minha cirurgia, e por isso sou imensamente grato a essa médica”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Sandra Sueli Tapajós pinto

Data: 02/08/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero aqui elogiar toda a equipe SADT, Wallan, Tatiane, Bárbara, Daiane e Giza todos são encantadores, atenciosos, excelentes atendimento estamos muito impressionadas.”

Usuário: Elizelina Flecha dos Santos

Data: 05/08/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabéns, ao centro pelo excelente atendimento e pela limpeza. Parabéns a todos!.

Usuário: Zulena Hugaldes de Carvalho

Data: 06/08/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo a toda equipe do SADT o Walan, Tatiane, Daiane, Bárbara, e Giza. Excelente atendimento, todos muito prestativos, educados, adorei. Parabéns a todos!

Usuário: Jaci de Melo Cantam

Data: 20/08/2024

Setor: SADT

Elogio: “Hoje vim elogiar a equipe de enfermagem do SADT, a **Giza o Wallan, Tatiane, Bárbara e Daiane**. São excelentes profissionais, muito pacientes e atenciosos, me sentir muito bem cuidado por todos eles. Meu muito obrigado”.

Usuário: Pedro Paulo Pereira da Costa

Data: 21/08/2024

Setor: SADT

Elogio: “Vim até o SAU deixar meus parabéns para excelente **funcionária Kátia**, técnica em radiologia, pois ela fez o meu Raio-x uma profissional muito paciente, tudo foi ótimo! muito obrigado!.

ELOGIOS CEO II

Usuário: Raimundo Nonato Barreto

Data: 07/08/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Quero agradecer ao atendimento da **Doutora Marceli**, sempre muito atenciosa e dedicada, uma excelente profissional”.

Usuário: João Victor Oliveira

Data: 07/08/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Agradeço o atendimento, meu filho foi bem atendido e ambiente super agradável. Espero que continue assim”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Cassilene Pontes Gomes

Data: 07/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para Tatiane do CER V da reabilitação para **Rosa da recepção**, Lilica, Joelma do SAU, fono Rubia e a psicóloga Claudineia. São uma excelente pessoas e sabem tratar o usuário com competência e educação”.

Usuário: Suelen Cristina Alves

Data: 07/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “O Elogio vai para a **psicólogo Claudilene e psicopedagogia Sirlene** são excelentes profissionais exemplares, sou grata pelo meu filho ser atendido por essas duas profissionais”.

Usuário: Benedita Dilza da Paixão

Data: 08/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio a **psicopedagoga Tatiane** do bloco C com seu excelente trabalho e dedicação ao usuário, meu filho”.

Usuário: Benedita Dilza da Paixão

Data: 08/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Eu sou grata a Deus por essa equipe excelente. Como Sirlei da psicopedagoga, coordenador Bruno, Assistente social Rosa, Michelle da Portaria. Joelma do SAU. São excelentes profissionais. E dou 10000 por Centro que me ajudou nas reabilitações do meu filho”.

Usuário: Gisele Silva

Data: 12/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Hoje meu elogio vai para **Tatiane psicopedagoga** adoro o trabalho dela. Meu filho melhorou bastante e um excelente trabalho”.

Usuário: Gisele Silva

Data: 12/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Hoje elogio vai para **Tatiane psicopedagoga**, adoro o trabalho dela meu filho está bem melhor, ela faz um excelente trabalho”.

Usuário: Igor Oliveira Freire

Data: 14/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns para toda equipe da terapias como **Tatiane psicopedagoga**, Ana Paula psicóloga, Fono Paula Caroline. Excelentes profissionais. Sempre fazendo o melhor por meu Filho. Grata a Deus.”

Usuário: Igor Oliveira Freire

Data: 14/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Parabéns para toda equipe das terapias como **Tatiane psicopedagoga**, Ana Paula psicóloga, Fono Paula Caroline. Excelentes profissionais, sempre fazendo o melhor por meu filho, grata a Deus”.

Usuário: Caio Henrique Oliveira

Data: 14/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio as colaboradoras que são excelentes, Tatiane psicopedagogia, Joelma do SAU, Rosa da Recepção. Elas são maravilhosas. Sempre com bom humor”.

Usuário: Rodrigo Pinheiro Silva

Data: 23/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Para a psicopedagoga Tatiane, meu filho adora está com ela, aprendeu muito bem e continua aprendendo”.

Usuário: Jamile Nevada Santos Moraes

Data: 25/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar as profissionais, Tatiane psicopedagogia e psicológica Maria excelente profissional. São maravilhosas, sempre fazendo seu melhor. Agradeço a Deus pelas profissionais. E agradeço o CIIR.

Usuário: Luan Henrique

Data: 25/08/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Eu agradeço muito pelas profissionais que sempre estão atentos, meu filho está desenvolvendo muito, sou muito grata. A psicóloga Kátia e psicopedagogia Tatiane.”

Usuário: Luan Henrique

Data: 25/08/2024

Setor: CER IV

Elogios: “Quero elogiar a **psicopedagoga Cirlanda** excelente profissional, meu filho tem um bom resultado nas terapias dele. Adoro a rendimento dela. Obrigada Cirlanda”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Felipe Batista Silva

Data: 16/08/2024

Setor: NATEA

Elogio: “O atendimento do CIIR é ótimo.”

Usuário: Deyckson Klysman Nascimento

Data: 19/08/2024

Setor: NATEA

Elogio: “O atendimento é excelente.”

Usuário: Alexandra Carvalho

Data: 19/08/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Os colaboradores são ótimos.”

Usuário: Leonardo Fernando

Data: 19/08/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Atendimento muito bom.”

Usuário: Davi Gabriel Borges Pinheiro

Data: 21/08/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Ótimo, aqui e muito bom o serviço.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Maria Davyla Conceição

Data: 05/08/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Excelente atendimento.”

Usuário: Antônio Geovane dos Santos

Data: 05/08/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O CIIR tem um espaço muito lindo, tudo lindo.”

Usuário: Nilvane Gonçalves

Data: 05/08/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Lindo lugar.”

Usuário: Carla Costa Ferreira

Data: 12/08/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Excelente o atendimento no CIIR.”

Usuário: Davi Ferreira dos Santos

Data: 19/08/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Acho excelente o espaço e tudo aqui.”

ELOGIOS CETEA

Usuário: André Thiago Sodré Cruz

Data: 01.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A Psicóloga **Alessandra Sales** que faz psicoterapia é muito atenciosa e competente no seu trabalho”.

Usuário: André Thiago Sodré Cruz

Data: 01.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar um elogio para Eduarda Mello Terapeuta Ocupacional da Habilidade Social, dizer que ela é atenciosa e muita boa no que faz por isso eu gosto de vir para a terapia.”

Usuário: André Thiago Sodré Cruz

Data: 03.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar a Psicóloga Suzana Ferreira da Habilidades Sócias pelo seu trabalho e agradecer por ser atenciosa”.

Usuário: Isaque Coutinho Ribeiro

Data: 07.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero dizer que a Giselli Spinelli (Cuidadora) é muito alegre por isso eu estava com saudade”.

Usuário: Lindaura Esteves

Data: 07.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Agradecimento as cuidadoras **Sindel Corenha e Jéssica Matias** por toda atenção e dedicação nos cuidados com meu Vinícius, são maravilhosas”.

Usuário: Lindaura Esteves

Data: 07.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer ao **Educador Físico Marcos Moura** por ser tão dedicado em sua profissão, especialmente pelo cuidado com meu Vinícius. Desde o primeiro contato conosco foi excelente em seu atendimento, ver a sua expertise nos trouxe calma e segurança.”

Usuário: Lindaura Esteves

Data: 07.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A **recepcionista Roberta** é uma pessoa muito agradável, perfeita para atender o público autista e seus cuidadores.”

Usuário: Eliene Prestes

Data: 12.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero elogiar o Pedagogo Adriano Silva do ABA, seu atendimento é diferenciado. Muito obrigada.”

Usuário: Eliene Prestes

Data: 12.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Vou deixar registrado aqui o quanto a Assistente **Natália Jardim** faz diferença aqui no CETEA com seu atendimento sempre atencioso e humanizado!”

Usuário: Eliene Prestes

Data: 12.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero pontuar o excelência e capacidade da Psicóloga **Joana Shelly Porto**, muito simpática, o que torna seu atendimento no Treino Parental excelente!”

Usuário: Eliene Prestes

Data: 12.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “Gostaria de destacar o atendimento das recepcionistas **Bruna e Alice**, super educadas, simpática e sempre muito atenciosas!”

Usuário: Lais Sacramento

Data: 12.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: "Sou grata a todos aqueles que tratam meu filho com carinho e responsabilidade. Muito obrigada!”

Usuário: Andreza Barata

Data: 12.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “As terapias são excelentes e os terapeutas e cuidadores são bastante comprometidos com as crianças e com os pais. Os demais colaboradores e funcionários do CETEA são maravilhosos.” Gratidão!”

Usuário: Marilene Brazão Padinha

Data: 16.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A Psicóloga Joana Shelly é um excelente profissional nos ensinou muito sobre autismo e continua nos trazendo muitos conhecimentos, além do acolhimento e carinho.”

Usuário: Suleima Cunha

Data: 14.08.24

Setor: CETEA

Sugestão: A Psicóloga Joana Shelly é excelente no que faz, sou muita grata por ter aprendido muito com ela, a diferença entre crise, birra, aprendi sobre ABA naturalista, método reforçador muitas outras coisas de extrema importância no mundo do autismo.

Usuário: Diana Nunes Farias

Data: 14.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A Pedagoga Natália Souza é excelente profissional, explica sempre com clareza e muito acolhedora”.

Usuário: Diana Nunes Farias

Data: 14.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “As cuidadoras Anna Beatriz Vilhena e Cátia Baia são ótimas e atenciosas. Muito obrigada”.

Usuário: Ruan Deryck Farias

Data: 14.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “O **Psicólogo João Victor Oliveira** é excelente, atencioso, explica tudo de forma muito clara além de ser muito acolhedor.

Usuário: Suleima Cunha

Data: 14.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “O **A Psicóloga Joana Shelly** é excelente no que faz, sou muita grata por ter aprendido muito com ela, a diferença entre crise, birra, aprendi sobre ABA naturalista, método reforçador muitas outras coisas de extrema importância no mundo do autismo”.

Usuário: Sonia Helena Lopes

Data: 14.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A **Psicóloga Joana Shelly** é maravilhosa, uma excelente pessoa, espero que continue nos acompanhando pois é atenciosa, educada e ótima profissional”.

Usuário: Marilene Brazão Padinha

Data: 16.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A **Psicóloga Joana Shelly** é um excelente profissional nos ensinou muito sobre autismo e continua nos trazendo muitos conhecimentos, além do acolhimento e carinho”.

Usuário: Marilene Brazão Padinha

Data: 16.08.2024

Setor: CETEA

Elogios: “A **Recepcionista Alice**, uma profissional extraordinária, é nítido o carinho com os usuários, além de flexibilidade e tornar mais fácil cada demanda.

Usuário: Hilaila Ferreira

Data: 16.08.2024

Sector: CETEA

Elogios: “Gostaria de elogiar o trabalho da **Psicóloga Joana Shelly**, com ela preendi com minhas emoções. A Joana é uma profissional maravilhosa, estou aprendendo sobre lidar com as birras do meu filho e o que é uma crise. Espero aprender muito mais, gratidão”.

Usuário: Hilaila Ferreira

Data: 16.08.2024

Sector: CETEA

Elogios: “Quero elogiar a Psicóloga **Joana Shelly** pois aprendo muito com ela. Meu filho melhorou 80% só tenho a agradecer a ela aos terapeutas por toda dedicação e paciência”.

Usuário: Carla Giselle de Souza

Data: 16.08.2024

Sector: CETEA

Elogios: “Quero elogiar e a agradecer as recepcionistas **Bruna e Alice** pelo atendimento cuidadoso, por toda de atenção e paciência conosco e com nossos filhos”

Usuário: Rozilene Fernandes Martins

Data: 16.08.2024

Sector: CETEA

Elogios: “Meu elogio é para a psicóloga **Joana Shelly** pelo seu trabalho excelente no treino parental que muito me ensina a lidar com meu filho. Ela é uma excelente como psicóloga, atenciosa e muito esforçada, eu aprendi muito com ela e toda sua equipe”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS SETEMBRO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Ruth Cristina Miranda

Data: 03/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabéns a todos que compõem este hospital, o atendimento aqui é diferenciado.”

Usuário: Pedro Lima Santiago

Data: 03/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho parabenizar a equipe toda do SAU o trabalho que essas meninas realizam no centro é essencial, elas são inteligentes, educadas, prestativas, sempre dão muita atenção, explicam com muita calma e clareza. Parabéns, Larissa, Amanda, Joelma, Gabriela e Tuane”.

Usuário: Silvano da Silva Barreto

Data: 05/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Hoje eu vim agradecer a colaboradora Samara, da central de agendamento, o atendimento dela foi super diferenciado, sempre com sorriso no rosto, me explicou com muita facilidade, muito simpática, gostei bastante. Desejo que Deus abençoe”.

Usuário: Jose Bernardo Vilhena de Araujo

Data: 08/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar meus parabéns para os maqueiros, Fernando, Washington, Nildo, Everson, Jonathan e Joub, os meninos são sempre prestativos atenciosos pronto ajudar a qualquer momento, eles ajudaram minha esposa e eu na consulta do meu filho. Valeu rapaziada”.

Usuário: Pedro Lima Santiago

Data: 09/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixo aqui meus agradecimentos a duas pessoas muito legais, que foi o Dr Valdemar urologista, e a técnica de enfermagem Giza, realizaram meu exame, foi tranquilo me senti muito à vontade. Parabéns a esses profissionais”.

Usuário: Sidinaldo Amintas

Data: 09/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar os colaboradores da Copa, Cleide e Raquel, elas trabalham muito bem, trata os usuários com educação. Estão de parabéns”.

Usuário: Maísa da Silva Santos

Data: 09/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero Agradecer aos meus colegas maqueiros: Jonathan, Nildo, Washington, Ever-son, Fernando e Joub. Sempre nos ajudando, sempre simpáticos, tratam todos bem. Gosto deles”.

Usuário: Larissa Miranda Santiago

Data: 10/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Hoje quem realizou minha triagem, foi a técnica Daniele. Que amor de pessoa, delicadíssima no que faz, muito atenciosa. Eu amei! Quem dera se todos fossem assim”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida Silva

Data: 10/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio sempre é para eles Tec. Leo, Tec. Danielle, Tec. Jéssica e Enfermeira Angla, são excelentes profissionais, sempre me atende muito bem, me deixam bem à vontade para fazer curativo, são anjos. Sempre que venho no CIIR saio daqui feliz, pois sou muito bem recebido”.

Usuário: Marcus Felipe de Almeida Silva

Data: 10/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar os maqueiros desse centro, são excelente profissionais e fazem muito bem os seus papéis, obrigada por toda a ajuda”.

Usuário: Carlos Willian Azevedo

Data: 13/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a terapeuta **Patrícia** da semi-1, terapeuta maravilhosa”

Usuário: Carlos Willian Azevedo

Data: 13/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a Terapeuta **Vivian** da semi-2, parabéns por ser uma excelente profissional”.

Usuário: Carlos Azevedo

Data: 13/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o excelente profissional SHL Samuel, sempre fazendo seu trabalho muito bem”.

Usuário: Walmir José Oliveira Souza

Data: 16/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o recepcionista Ricardo, por ser um profissional muito competente e atencioso, hoje deixo meu relato sobre minha experiência no CIIR, vim ao CIIR procurar minha CNH que perdi aqui, ao ir no bloco D, fui atendido por uma recepcionista que não me deu muita atenção, e disse que minha CNH não estava, e depois fui ao SAU e foi aí que entram em contato com o Ricardo, e ele prontamente muito atencioso verificou e achou minha CNH, não estou reclamando de ninguém, apenas quero enaltecer esse profissional Ricardo recepcionista por sua proatividade em me atender tão bem e por se importar com o meu problema, gratidão Ricardo.”

Usuário: Sidnaldo Lucio do Rosário

Data: 17/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Esses profissionais a cada dia se superam na gentileza são eles Tec. Leo, Tec. Josy e Enfermeira Angla.”

Usuário: Antônia Alexandra Ramos Nobre

Data: 19/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho elogiar a doutora Nelma fisiatra, pelo seu comprometimento em atender seus pacientes, com Amor, respeito e muita humanidade, fico imensamente feliz em saber que ela é médica do meu filho e que sempre vai estar disposta a atender com amor e tudo que ele precisar, por mais profissionais que nem a doutora Nelma.”

Usuário: Antônia Alexandra Ramos Nobre

Data: 19/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Vem aqui elogiar a competência e humanidade do Dr Renato ortopedista, como é prazeroso ver um profissional que ama o que faz, trata seus pacientes com dignidade, quem dera termos mais profissionais que nem o Dr Renato”.

Usuário: Deuza Silva

Data: 19/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar Sr. Flávio SHL, a gente percebe a boa disposição e vontade de fazer um trabalho bem feito, sempre deixo os banheiros muito bem limpos e cheirosos. Gratidão a todos seu esforço parabéns.”

Usuário: Maria Batista Araújo Cardoso

Data: 20/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar um excelente atendimento das recepcionistas da reabilitação Rosa e Laura Soares, parabéns pelo empenho em atender todos os usuários muito bem.”

Usuário: Maria Batista Araújo Cardoso

Data: 20/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para os recepcionistas do ambulatório são eles Karla Guedes e Raimunda Helena do Toten, parabéns por serem tão prestativos na hora de nos receber e abrir nosso atendimento, por mais pessoas assim”.

Usuário: Maria Batista Araújo Cardoso

Data: 20/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o excelente atendimento da colaboradora que fica na portaria Michele, ela sempre nos recebe muito bem, sempre muito bem informada, sempre fica por dentro das informações importantes, e sempre muito profissional, parabéns”.

Usuário: Renata Modesto Ferreira

Data: 25/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer ao atendimento dos maqueiros, todos São bem prestativos sempre dispostos a me ajudar quando preciso”.

Usuário: Maria Gorete Lourenço

Data: 26/09/2024

Setor: Ambulatório

Elogios: “Meu elogio vai para os colaboradores com excelência capacidade de atender e fazer o melhor como portaria Rosa, Rita e os outros que eu não sei o nome mas são todos maravilhosos e em especial a assistente social Gleice ela me atendeu muito bem e resolveu o meu problema de anos. Obrigado a todos e também a equipe do SAU, são excelentes profissionais. Essa moça que me atendeu e me orientou direitinho Joelma.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Shirley de Oliveira Gomes

Data: 01/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero deixar aqui o meu elogio e agradecimento, fui bem atendida tratada com carinho, gentileza e respeito por todos. Parabéns a todos.”

Usuário: William Farias

Data: 02/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar a Daiene, ela foi super atenciosa, brincou comigo, não me deixou ficar nervoso para o exame. Adorei a tia, muito obrigado.

Usuário: Geisiane Souza Lima

Data: 03/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Deixo meus parabéns a todo mundo nesse hospital, fui bem atendida por todos. O atendimento aqui é diferente, as pessoas trabalham com amor”.

Usuário: Maria José Rodrigues

Data: 05/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero parabenizar a todos nesse lugar todos nós pacientes viemos aqui cansados e estressados mas vocês sempre nos recepcionam muito bem parabéns.”

Usuário: Antônio Rodrigo Souza

Data: 06/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero deixar meu muito Obrigado ao Dr Valdemar que faz Ultrassom.. Parabéns pelo seu bom trabalho. Deus te abençoe!

Usuário: Arthur Lima de Souza

Data: 06/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero deixar meus parabéns aos técnicos de enfermagem, que sempre cuidam muito bem da gente, são eles: o Wallam, a Tatiane, a Bárbara, a Daiane e a Giza. Bons profissionais muito atenciosos, são pacientes, que Deus abençoe a todos”.

Usuário: Sidilena Ferreira da Silva

Data: 06/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabéns a esse centro esse lugar lindo, parabéns as pessoas parabéns pelo atendimento parabéns pela educação, parabéns pela recepção e parabéns pelo bom trabalho de todos”.

Usuário: Sidilena Ferreira da Silva

Data: 06/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “No CIIR existem excelentes profissionais mas tem aqueles que fazem toda a diferença no seu trabalho, quero deixar meus parabéns a esses profissionais qualificados são eles: Giza, o Wallan, a Tatiane, a Daiane e a Bárbara, técnicos de enfermagem que diariamente se dedicam muito para atender os usuários, da melhor forma. Muito obrigada pelo trabalho de vocês.”

Usuário: Jhonatam Fabrício Cardoso Carrea

Data: 11/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar os maqueiros, eles são igual Uber, são muito engraçados e excelentes pessoas, em especial ao maqueiro Fernando, que é muito bonito também”

Usuário: Larissa Miranda Santiago

Data: 13/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Adorei realizar meu exame com a técnica Tatiane, mais conhecida como Tiaga. Obrigada pelo seu trabalho, pela conversa, pelos conselhos. Deus abençoe você!”.

Usuário: Antônia Almeida dos Santos Matos

Data: 13/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero agradecer os colaboradores, Gizar, Tatiane, Walton, do SADT. Foram excelentes profissionais. Amei atendimento Nota 1000.”

Usuário: Ulisses Raimundo de Almeida

Data: 16/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostei do atendimento da equipe do SADT foram rápidos e super atenciosos gostaria de agradecer imensamente a eles pela atenção carinho e agilidade”.

Usuário: Geraldo dos Santos Paulo

Data: 16/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo a técnica de Radiologia Ingrid ela faz um ótimo trabalho”.

Usuário: Petroninha Ferreira

Data: 18/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de agradecer aos profissionais da portaria que me atenderam super bem, agradeço a todos os profissionais do Centro inclusive ao Tec. Enf. Wallas, Giza, Tatiane do SADT que fazem toda diferença no atendimento”.

Usuário: Maria das Graças Pereira

Data: 18/09/2024

Setor: SADT

Elogio: “Quero deixar aqui meu elogio ao técnico de enfermagem Wallan, ele é um excelente profissional e muito competente no que faz, me explicou tudo direitinho e eu entendi tudo, por mais profissionais assim no ambiente do SUS, não tenho palavras para descrever a gentileza desse rapaz, só tenho a agradecer muito obrigada.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Jefferson Gomes Barbosa

Data: 09/09/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Sempre que vem ao centro, com Odonto eu sou bem atendida eu sou grata a Deus, por estar sempre no centro e ter um bom atendimento”.

Usuário: Paulo André Paixão Farinha Costa

Data: 13/09/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Aqui agradeço ao excelente cuidado da equipe dos funcionários do CEO II, assistentes de saúde bucal, Dra Lilia, Drº Antônio, Dra Thaís, Dra Lane.”

Usuário: Alexandre Davi Paixão Farinha

Data: 16/09/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Equipe do CEO II, nota 1000. São eles auxiliar de saúde bucal Lydia, Dr. Antônio, Dr. Thais, Dra. Loane.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Paulo César Oliveira

Data: 04/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio vai para a psicopedagoga Tatiane Lisboa, excelente profissional, meu filho está sendo bem desenvolvido.”

Usuário: Victor Costa Nascimento

Data: 05/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio a psicopedagoga Cirlana excelente profissional. Meu filho adora o seu atendimento”.

Usuário: Ana Araújo Nascimento

Data: 06/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Irei elogiar a Tatiane psicopedagoga que é uma excelente profissional sempre dando atenção ao meu filho e hoje ele se torna um menino com agradeço muito”.

Usuário: Francine Conceição

Data: 06/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar a pedagoga a Cirlana e Tarcísio da comunicação e Diego da recepção”.

Usuário: Michelle Amorim

Data: 09/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Aos profissionais Tatiane psicopedagoga, Valeria, Claudia da reabilitação. Adoro o trabalho de todos. Também Rosa da recepção CER IV”.

Usuário: Alicia de Assis Gomes

Data: 20/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento CIIR é aos profissionais sempre bem prestativos”.

Usuário: Lilian de Moura Fernandes

Data: 20/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero parabenizar a todos nesse lugar todos nós pacientes viemos aqui cansados e estressados mas vocês sempre nos recepcionam muito bem parabéns.”

Usuário: Cleia Pereira

Data: 23/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar a psicopedagoga **Tatiane do CER IV** da reabilitação uma excelente profissional minha filha teve um bom resultado. Só agradeço também ao centro pela oportunidade de conseguir esse tratamento.

Usuário: Maria Luiza da Costa

Data: 23/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Excelente atendimento muito bom o CIIR.

Usuário: Alesson Ribeiro Barbosa

Data: 23/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer ao professor Messias de música excelente profissional e as atividades propostas de apresentação é muito bom poder ter essa vivência na música”.

Usuário: Maria do Socorro da Silva

Data: 23/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer ao professor Messias de música excelente profissional”.

Usuário: Margareth Rodrigues

Data: 23/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento da Rosa, Laura e Rita e para o Victor com as meninas do SAU que sempre nos acolhem com muito carinho”.

Usuário: Marisa Marques

Data: 24/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar todos os profissionais do centro de reabilitação, a Rúbia Jussara Penelope, Luan, Gabriele, Sirlanda são excelentes e maravilhosos profissionais, eles ajudam muito no tratamento do meu filho Obrigado Deus.

Usuário: Maria Julia Rodrigues

Data: 25/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar a fisioterapeuta Cláudia, uma excelente profissional. sempre dando seu melhor. Atenção a minha filha agradeço fisioterapeuta”.

Usuário: Nathaly Cristina Coutinho lima

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer ao **doutor Thiago** psiquiatra e a psicopedagoga **Sirlanda** pelo excelente trabalho e competência de atender minha filha. São de extrema importância”.

Usuário: Jeronice Coutinho

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o **doutor Tiago psiquiatra** é um excelente profissional está sempre disposto a ajudar minha filha com o tratamento dela”.

Usuário: Samara Pinheiro

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Hoje quero elogiar os terapeutas centro de reabilitação **Cláudia, Vera a Sirlane, Luan.** Excelentes profissionais. Obrigado CIIR.”

ELOGIOS NATEA

Usuário: Anônimo

Data: 02/09/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer a cuidadora Laís Abreu Silva da Silva por cuidar tão bem do meu filho, por todo amor e carinho que tem por ele”.

Usuário: Carlos Willian Azevedo

Data: 02/09/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Vou elogiar as minhas amigas. Elas são lindas, educadas sorridente, muito gentis e são muito minhas amigas elas merecem esse elogio, são elas: Laís musicoterapeuta, Eloana supervisora, a Mari da recepção, a Polly e a Vivi que são aprendizes e Amanda do SAU. Todas minhas amigas lindas e maravilhosas.”

Usuário: Cristina do Socorro Abreu

Data: 02/09/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de deixar meu agradecimento a equipe do Holter, Tec. Giza, tec. Wallan e tec. Tatiane, apenas gratidão a esse excelente atendimento dessa equipe nota mil, continuem assim.”

Usuário: Lucimar de Belém Oliveira

Data: 24/09/2024

Sector: NATEA

Elogio: “Nota 10 para o CIIR. Adorei o atendimento, fomos bem recebidos os profissionais, muito atenciosos, corteses quero parabenizar aqui o Wallan, Giza e a Tatiane.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Maria Matos

Data: 16/09/2024

Sector: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu elogio todos os recepcionistas do centro e o doutor ortopedista, ele maravilhoso, hoje minha filha já está andando por conta do médico que é um excelente profissional, ela usa bota que ele indicou, obrigado Dr Diego Deus abençoe.”

Usuário: Maria Matos

Data: 16/09/2024

Sector: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu elogio todos os recepcionistas do centro sendo que o doutor ortopedista maravilhoso minha filha hoje já está andando por conta do médico que é um excelente profissional ela usa bota e foi indicado. por ele Dr Diego obrigado Deus abençoe”.

ELOGIOS CETEA

Usuário: Anônimo

Data: 23/09/2024

Sector: CETEA

Elogio: “Que agradecer ao atendimento das recepcionistas **Alice e Bruna**, são perfeitas, não tenho o que reclamar”.

Usuário: Maria Gracionete da Silva

Data: 18/09/2024

Sector: CETEA

Elogio: “Gostaria de agradecer a limpeza dos banheiros que ficam responsáveis pela Sara e Vanuza, Sempre estão muito limpos e Organizados”.

Usuário: George Eduardo Jardim de Almeida

Data: 23/09/24

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio vai para a recepcionista **Bruna Varela**, é uma pessoa com uma energia contagiante, Feliz, Dedicada e atenciosa. Pessoas como ela fazem toda diferença no acolhimento e tratamento dos usuários deste local”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE SUGESTÕES DE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JULHO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Edipu Luan Ferreira

Data: 09/07/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Gostaria de deixar minha sugestão para ter uma sinalização para as pessoas surdas, eu sou uma pessoa surda e às vezes vou tomar água e não vejo a senha ser chamada, se tivesse algo sinalizando ou uma luz piscando quando chamasse uma próxima senha, seria melhor para nós usuários surdos”.

Usuário: Jaqueline Trindade

Data: 15/07/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro melhorar o tempo de espera, disponibilizar mais vagas, ou até mesmo fazer um outro CIIR, ambulatorial e de exames, para suprir as necessidades”.

Usuário: Ilza Barreto

Data: 15/07/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que melhore a quantidade de vagas disponibilizadas para nós usuários”.

Usuário: Miguel Ney

Data: 17/07/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que autorizem os acompanhantes a verificarem a glicemia”.

Usuário: Jaqueline Souza da Silva

Data: 19/07/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha um aplicativo onde possamos colocar o prontuário do usuário e conseguir consultar as agendas abertas e se tem consulta marcada isso facilitaria muito a comunicação com o centro”.

Usuário: Rosiane da Silva Braga

Data: 26/07/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Orienta a Cleide da copa a ter mais educação a ser mais cordial na hora de atender os usuários.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Abigail Moraes Carvalho

Data: 02/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Que tenha um telefone que funcione para contato, pois e muito difícil vim do interior, somente para pedir orientação. ”

Usuário: Ana Clara Ferreira

Data: 03/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera dos atendimentos, colocar poucos exames no dia ou aumentar os números de recepcionistas, isso não é culpa dos colaboradores e sim de organização.”

Usuário: Alexandre Daniel Correa

Data: 03/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que construam um banheiro adequado na portaria, já que não permitem a entrada antes do horário, o centro precisa disponibilizar um banheiro decente. Temos muitos usuários que chegam 4 ou 5 da manhã.”

Usuário: Tayla Sofia Nascimento

Data: 03/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que essas cadeiras sejam trocadas, pois essas de alumínio ficam muito geladas no ar-condicionado.”

Usuário: Maria Izabel da Costa

Data: 11/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que todas as recepções recebam ligações de fora, porque nossa ligação vai para telefonista, só 1 pessoa, nunca conseguimos contato. Por favor, se coloquem no lugar de quem mora nos interiores.”

Usuário: Débora Letícia sobrinho

Data: 25/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que troquem as cadeiras, elas ficam muito geladas no ar-condicionado.”

Usuário: Rosangela da Costa Silva

Data: 31/07/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que tenha um bebedouro na recepção dos exames, quando está muito cheio como hoje, é precisamos nos levantar toda hora para beber água, fica muito difícil a locomoção”.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Cleidiane Barbosa

Data: 18/07/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Que haja mais agendas para o dentistas.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Edson Santos

Data: 04/06/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que as cadeiras de rodas tenham manutenção, com mais frequência, para evitar quedas”.

Usuário: Larissa Cristina Souza

Data: 10/07/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que avisem os responsáveis dos usuários quando não houver consulta e terapias, ocorre muito de chegar no centro e não ter terapias, vindo de longe com o meu filho”.

Usuário: Elenice Melo

Data: 11/07/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Colocar um ventilador no bloco CER IV.”

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Franciele da Conceição

Data: 06/07/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Mais poltronas.”

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Elisandra Maia Gorjão

Data: 03/07/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Que as agendas sejam mais extensas para a oficina ortopédica”.

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Marilea de Jesus

Data: 01/07/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro mais momentos como o Arraial do pavulagem, momentos festivos e de interação com todos os profissionais e usuários, tudo fica mais leve e alegre.”

Usuário: Elaine Valente

Data: 02/07/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Venho através desta propor uma sugestão por conta do calor excessivo no CETEA ao qual os pais desta instituição já fizeram vários registros, a solução por enquanto até resolverem este problema seria colocar os pais ou no auditório ou em alguma sala no andar superior questão desocupadas. Desde já agradeço e espero o retorno positivo desta sugestão”.

Usuário: Allan Rodrigues

Data: 15/07/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que avisem com antecedência referente as programações para usuários e responsáveis, pois hoje está acontecendo a colônia de férias mas vários pais já foram embora sem saber.”

Usuário: Lucélia Candeia dos Santos

Data: 17/07/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que quando houver programações campanhas ou projetos, que nós mães, sejamos informadas com antecedência para que possamos participar e ajudar na divulgação. Houve colônia de férias e só soube ao chegar no CETEA, também houve campanha de doação de sangue e só soube quando cheguei, sou doadora e defendo muito essa causa, sendo mãe também de uma criança oncológica. Também sugiro um grupo para as mães para que facilite as informações. Juntos somos mais fortes e podemos ir muito mais além. Obrigada pela atenção!”

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES AGOSTO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Rodrigo dos Santos Ferreira

Data: 07/08/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a espera das agendas dos médicos, ou colocar mais médicos ou fazer um outro CIIR para suprir as necessidades dos usuários.”

Usuário: Alcineia Santos

Data: 07/08/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação, colocar pessoas para nós da informações, as vezes nem queremos de imediato agendar algo, as vezes é apenas uma orientação de como fazer, por favor tenham um olhar melhor pra nós”.

Usuário: Lucelina dos Santos

Data: 09/08/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorem os meios de comunicação.”

Usuário: Evaldina Maria Gomes Farias

Data: 21/08/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Tenho uma sugestão a fazer, por favor organizem melhor essas cadeiras do ambulatório, muita cadeiras de rodas, não tem nem como passar, como transitar, não tem espaço, fica engarrafado de cadeiras de rodas. É difícil demais para nós”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Elizabeth Luiza Ferreira

Data: 07/08/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que no centro, tenha armadores de rede próximo do Jardim, em uma área pequena, para os usuários que vem do interior terem um lugarzinho para descansar, pois a viagem é muito cansativa, cada um traria sua própria rede”.

Usuário: Sabrina Dias Monteiro

Data: 09/08/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro um bebedouro nessa recepção do SADT, a outra fica longe, perdemos nosso lugar, sempre que precisamos beber água”.

Usuário: Sabrina Dias Monteiro

Data: 09/08/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que criem um número de telefone pelo menos para o pessoal que mora no interior, para que consigamos contato para pedir informações e marcar exames por aqui, é muito difícil vir de longe chegar aqui e não consegui nada”.

Usuário: Rildo Teixeira

Data: 12/08/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que seja criado um telefone ou um setor, que de fato funcione, e os pacientes consigam ter contato, porque existe gente que viaja de longe só para ter uma informação ou marcar algum procedimento.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Roseane Mercedes

Data: 09/08/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Realizar limpeza nos banheiros do bloco B do Odonto mais vezes, eles andam sujos”.

Usuário: Maria Indalecia de Souza

Data: 16/08/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugiro que haja um treinamento sobre atendimento humanizado para autistas a dentista Dra Beatriz”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Jose Welson Silva García

Data: 10/08/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Aumente os meios de comunicação.”

Usuário: Elaine Marisa Aguiar

Data: 13/08/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que as agendas de Neurologista e Psiquiatria sejam maiores e mais ágeis.”

Usuário: João Rafaela Moraes

Data: 15/08/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Mais especialidades como ginecologista no CIIR.”

Usuário: Daiana Vitória Quaresma lima

Data: 21/08/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que organizem as limpezas dos banheiros, para que não sejam de uma vez, em todos.”

Usuário: Cleonice Shoyu

Data: 26/08/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que os banheiros, sejam providenciados às torneiras que estão todas com defeitos. Leva minha filha para fazer higienização e as torneiras estavam com problemas”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Ana Carolina Sousa

Data: 14/08/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Que agilizem os retornos.”

Usuário: Lucas Manoel Iran

Data: 21/08/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Melhorar a comunicação do centro.”

Usuário: Antônio Santos

Data: 21/08/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Que haja um meio de comunicação melhor.”

Usuário: Robson Kaike Lisboa

Data: 28/08/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “O piso tátil está soltando, sugiro ajeitar eles.”

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Davi Ferreira dos Santos

Data: 15/09/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Que a entrega das cadeiras seja mais rápido.”

Usuário: Juceline Gonçalves

Data: 15/09/2024

Setor: Oficina

Sugestão: “Mudar o modelo das cadeiras de rodas, para que seja igual as do centro.”

Usuário: Dulcilene Matias da Silva

Data: 19/09/2024

Setor: Oficina

Sugestão: “Que haja liberação de mais cadeiras em menor tempo.”

Usuário: Raquel Santana da Silva

Data: 22/09/2024

Setor: Oficina

Sugestão: “Que haja um meio de comunicação mais eficaz.”

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Humberto Parreira da Silva

Data: 08.08.2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Melhorias na qualidade da temperatura do ambiente na área superior da recepção 2, essa área é reservada para acolher os cuidadores dos usuários. No horário das 16h às 18h o calor é bastante incômodo. Minha sugestão é que seja repensada uma alternativa para este local para os cuidadores, que o mesmo seja climatizando mediante um espaço refrigerado”.

Usuário: Lais Sacramento

Data: 12.08.24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro integração em mais terapias, pois meu filho Luís Eduardo Correia Batista está precisando com urgência de Integração Sensorial, Fonoaudióloga e Atividade Física.”

Usuário: Andreza Barata

Data: 12.08.24

Setor: CETEA

Sugestão: "Precisamos de fonoaudiologia"

Usuário: Kattari Quadros

Data: 12.08.24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro espaço para a regulação, sala sensorial ou de acomodação e suporte para fazer sombra tanto no espaço da frente como de trás do prédio”.

Usuário: Suleima Cunha

Data: 14.06.24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que a Psicóloga **Joana Shelly** volte para o PROAC pois é uma excelente profissional e fazia um trabalho extraordinário conosco." "Psicóloga Joana, volte!".

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES SETEMBRO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Evanilce Bezerra Costa

Data: 03/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que organizem melhor as cadeiras dessa grande recepção, ambulatório, pois não tem espaço para tantas cadeiras de rodas”.

Usuário: Arthur Rodrigues dos Santos

Data: 16/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que os detentos não sejam atendidos aqui no CIIR, pois temos muitos usuários com deficiência que não se sentem confortáveis com a presença dos policiais armados.”

Usuário: Claudinei Rodrigues

Data: 16/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a quantidade de vagas e melhorar também a quantidade de profissionais que atendem.”

Usuário: Sidnaldo Lucio do Rosário

Data: 17/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que faça a manutenção melhor nos bebedouros pois eles não deixam a água bem gelada”.

Usuário: Luciene Soares de Sousa

Data: 23/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Da muito sono ficar esperando aqui as consultas. Poderiam disponibilizar café, aqui na recepção”.

Usuário: Joao Pedro Rodrigues da Silva

Data: 24/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que aumentem o tamanho dessa recepção cerca de 500 A 600 pessoas não cabem aqui. Extremamente desconfortável”.

Usuário: Domingos José sobrinho Brito

Data: 25/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro, que tenha duas recepções, uma recepção só para agendamento e outra recepção só para atendimentos, desta forma, essa grande recepção do ambulatório não seria esse grande caos.

Usuário: Eliete Silva do Amaral

Data: 25/09/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha abafadores para aqueles usuários que são sensíveis a barulhos, que a gente pudesse deixar a identificação do usuário, pegava o abafador e depois só fazia devolver no final do atendimento.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Claudia Moura da Cruz

Data: 16/09/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Vocês não imaginam o quanto é difícil precisar de contato aqui e não conseguir, e ter que vir de longe e chegar e não ter êxito. Por favor, só um telefone que seja possível o acesso, ou mais linhas. Está é minha sugestão”.

Usuário: Cleoneide de Ferreira Lima

Data: 16/09/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro a construção de banheiro lá na portaria, eles não permitem nossa entrada antes das 7h, mas lá não tem um banheiro digno. Construam um banheiro por favor”.

Usuário: Lucas Gael Pantoja Freire

Data: 16/09/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Quero que melhore o café da copa pois está muito fraco e poderia ser mais forte”.

Usuário: Eduardo Pinheiro da Silva

Data: 23/09/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Minha sugestão é que nesses dias com mais pessoas, também providenciem mais cadeiras, muita gente para pouco espaço”.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Marcio de Jesus Oliveira Quaresma

Data: 25/09/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugiro colocar meios de comunicação mais eficaz e eficientes, nós usuários somos humanos e precisamos ter pelo menos o meio de comunicação adequado, imagina só Alguém tem que vir do interior só para saber se a agenda foi aberta, com isso espero que o CIIR pense mais nesse cuidado conosco”.

Usuário: Ayla Costa Silva

Data: 25/09/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Heitor Silva Santos

Data: 02/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que fazem a manutenção dos pisos do banheiro da psicoterapia. Que estão soltos”.

Usuário: Áurea Ramos

Data: 02/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que faça a manutenção das cadeiras da piscina, estão sem freio. Todas com defeitos meu filho pode cair e precisar se locomover.

Usuário: Antônio Kauan de Medeiros

Data: 17/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que no arte e cultura, tenha mais atividades para os acompanhantes e cuidadores dos usuários”.

Usuário: Lilian de Moura Fernandes

Data: 17/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que coloque em um telefone que funcione para os usuários do interior”.

Usuário: Maria do Socorro da Silva

Data: 23/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Só poderia ter um tempo a mais de aula pois foi reduzido e fica ruim, poderia ter mais tempo”.

Usuário: Ryan Gabriel Borges Lima

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de sugerir que melhore a organização da portaria para que os pacientes da reabilitação possa ficar em primeiro na entrada. Pois os pacientes da reabilitação precisam entrar antes levando em consideração o tempo de início das terapias e na abertura de atendimento sugiro também que os lanches ofertados aos pacientes sejam também ofertados para aqueles que vem de longe e que só tem uma terapia pois chega muito cedo e às vezes não tem dinheiro para comprar lanche sendo assim o CIIR deveria funcionar a lanchonete mais cedo também”.

Usuário: Ryan Gabriel Borges Lima

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que houvesse uma reunião de gestão compartilhada para as mães que vem muito cedo para as terapias de quinta-feira levando em consideração algumas situações a serem tratadas, pois queremos reivindicar coisas que não estão acontecendo atualmente”.

Usuário: Josiane da Conceição

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que haja uma organização da portaria para melhor atender os pacientes da reabilitação pois chegamos cedo para as terapias e ao entrar na portaria se nós somos as últimas mães portanto gostaríamos que fosse tomar uma providência quanto ao portaria”.

Usuário: Josiane da Conceição

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que haja uma liberação dos lanches para as crianças que venham fazer terapias mesmo que sejam só uma”.

Usuário: Josiane da Conceição

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que haja uma reunião com as mães das quintas-feiras pela manhã precisamos tratar de alguns assuntos com a diretoria”.

Usuário: Josiane da Conceição

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de sugerir que o lanche fosse distribuído para as crianças que vem mais cedo ao CIIR e que apenas tenha só uma terapia”.

Usuário: Josiane da Conceição

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de sugerir que o lanche fosse distribuído para as crianças que vem mais cedo ao CIIR e que apenas tenha só uma terapia”.

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que haja uma organização na portaria para quem seja de reabilitação pois quando é liberada a porta nós somos as últimas mães a entrar e quando chegamos na recepção para abrir o atendimento acaba passando do horário das terapias isso não pode acontecer”.

Usuário: Natalie Cristina Coutinho Lima

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que haja uma organização na portaria para quem e da reabilitação.”

Usuário: Matheus Gualberto Sales

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que nas reabilitação tenha uma orientação de equipe para ter profissionais fonos quando tem terapia para meu filho nunca tem fono”.

Usuário: Dilma Pantoja

Data: 26/09/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que melhore esse horário de reunião da gestão compartilhada para que as mães possam participar quem vem mais cedo”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Luiz Felipe Souza

Data: 03/09/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que mudem os Piso tátil do Natea, pois a risco de queda”.

Usuário: Ediane Franco

Data: 03/09/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que troquem o horário do lanche social, pois os nossos filhos desorganizam ao esperar em filas. Poderiam colocar um horário mais flexível para os responsáveis pegarem o lanche”.

Usuário: Andriana Oliveira de lima

Data: 17/09/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse um Wi-fi no centro para os usuários”.

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Carlos Emanuel Coutinho Cavalcante

Data: 23/09/2014

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Que a espera das cadeiras de rodas seja mais reduzida.”

Usuário: Carlos Emanuel Coutinho Cavalcante

Data: 23/09/2014

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Que a espera das cadeiras de rodas seja mais reduzida.”

Usuário: Lucivana da Silva

Data: 23/09/2014

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Entrega de cadeiras de rodas mais rápidas.”

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Erica Veloso da Silva

Data: 10/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que possam colocar uma coberta no parquinho, para que as crianças não peguem sol e chuva”.

Usuário: Michele Teixeira

Data: 11/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que troquem as cadeiras da recepção 2, pois estão quebradas”.

Usuário: Rosemary Maia Felix

Data: 12/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que troquem as cadeiras da Recepção 2, pois ferem as pessoas que se sentam”.

Usuário: Felipe Alves Barreiros

Data: 13/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma sala de convivência no CETEA, assim teríamos uma sala mais reservada para os pais”.

Usuário: Rosilda Mendes Farias

Data: 16/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma biblioteca para nossos filhos, meu filho adora ler e fica muito triste por não ter uma biblioteca no CETEA igual do CIIR”.

Usuário: Ariana dos Santos de Sousa

Data: 16/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que troquem as cadeiras da recepção 2”.

Usuário: Ariana dos Santos de Sousa

Data: 16/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que troquem as cadeiras da recepção 2”.

Usuário: Gustavo Benício de Souza Reis

Data: 16/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma coberta no parquinho da área interna do CETEA”.

Usuário: Emanuel Eliel Dias da Silva

Data: 16/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma Lanchonete no CETEA, assim não perderíamos tempo saindo do centro para comprar lanche”.

Usuário: Julia Sophia Duarte de Aquino

Data: 17/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que possam colocar uma coberta no parquinho”.

Usuário: Aline Farias Duarte

Data: 17/09/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma lanchonete no CETEA”.

Usuário: Flávia Milena Souza Oliveira

Data: 19/09/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que possam fazer grupos de apoio para as mães dos usuários, com atividades ou rodas de conversas”.

Usuário: Renan Moscozo Silva

Data: 25/09/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro a criação de uma carteirinha de identificação para o usuário apresentar a portaria”.

Usuário: Raylana Tamires Carvalho Contente

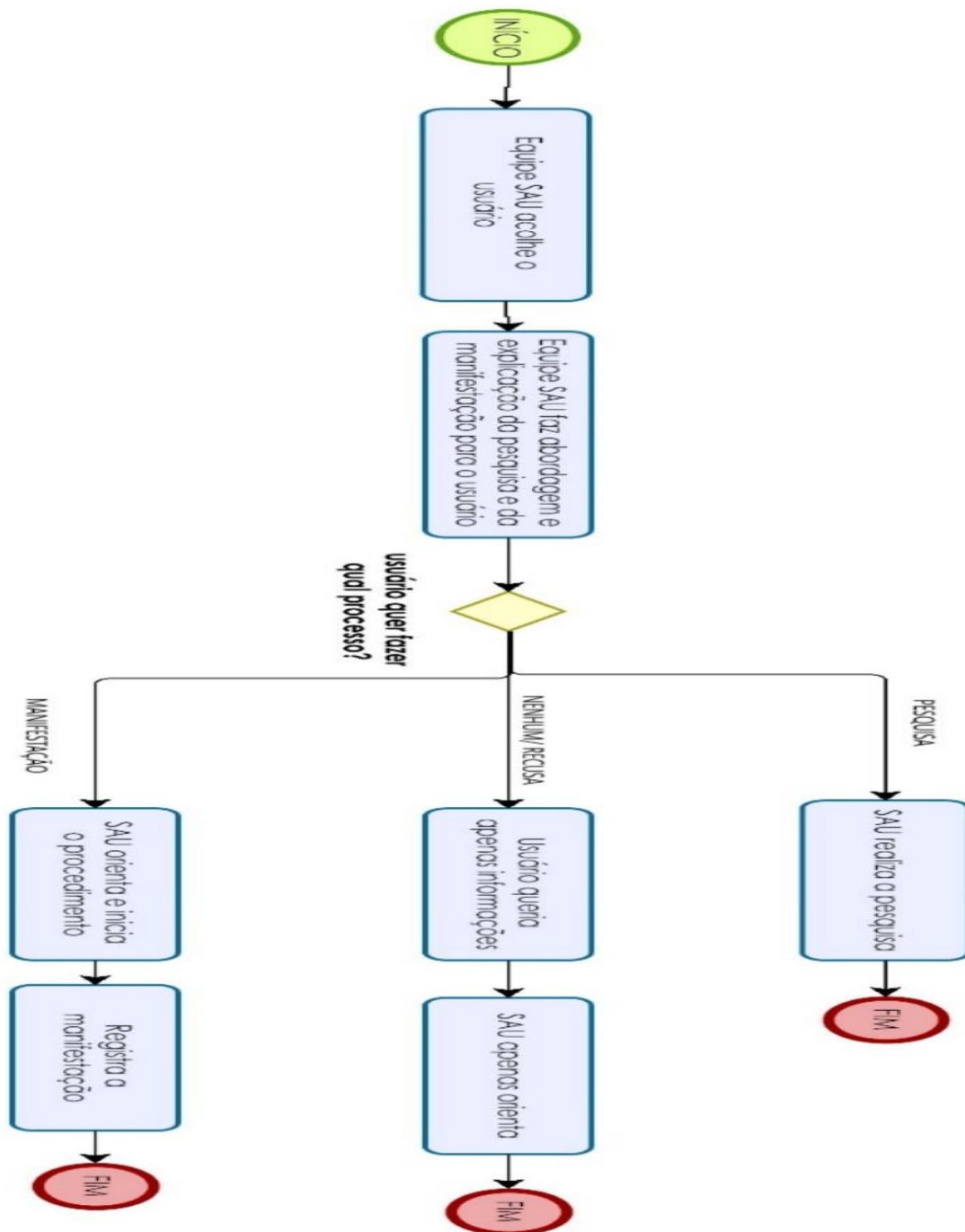
Data: 25/09/24

Setor: CETEA

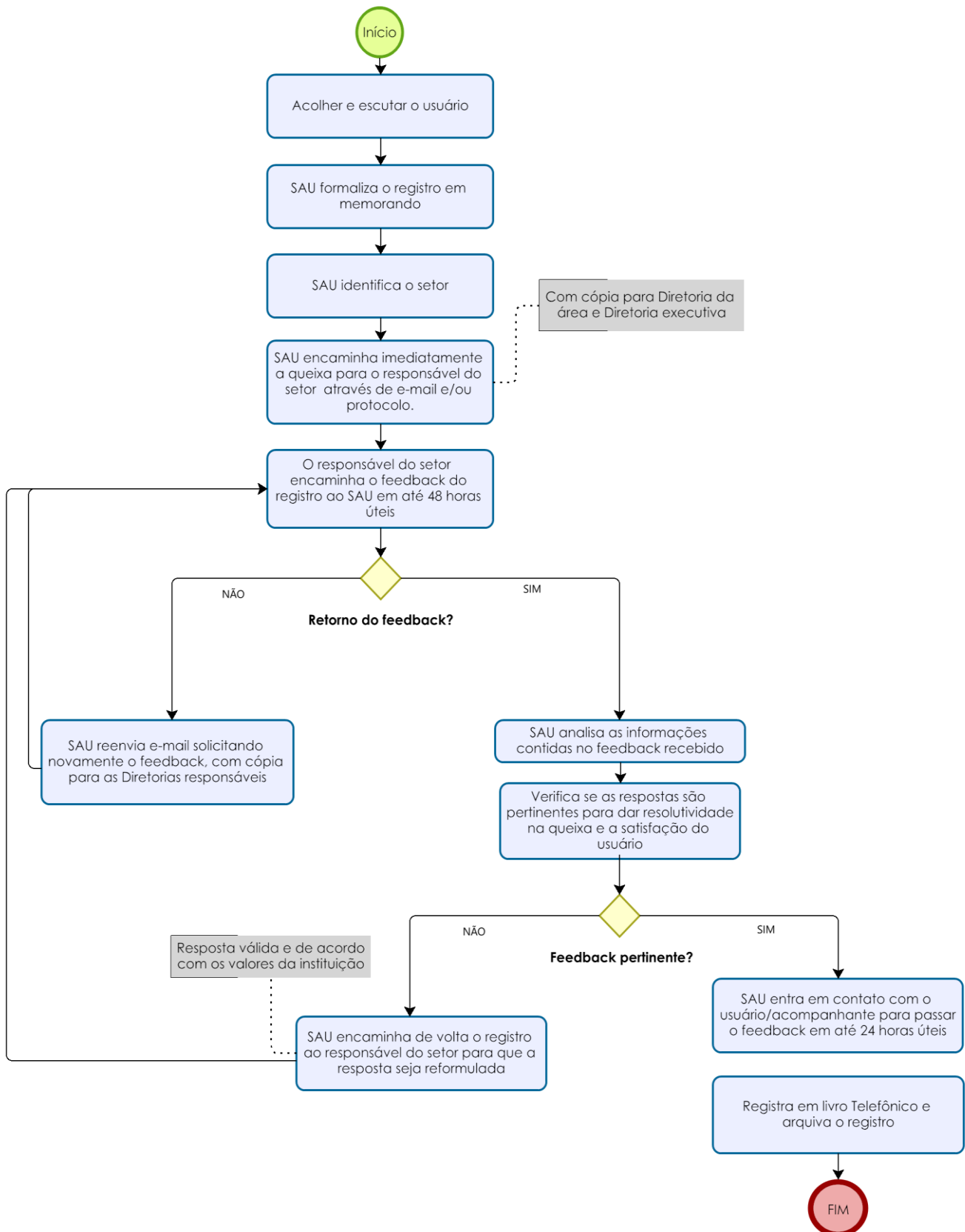
Sugestão: “Sugiro a criação de uma carteirinha de identificação para os usuários internos do CETEA para apresentar a portaria”.

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: JULHO A SETEMBRO/2024

Relatório Trimestral Arte e Cultura (julho-setembro 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 julho a setembro 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 (jul-set): No período que compreende aos meses de julho a setembro foram realizadas as seguintes atividades:

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Saída de palhaços	1	0	0	1
Dia Nacional das artes	0	1	0	1
Sessão CIIR	1	3	3	7
Oficina de reaproveitamento de alimentos	1	0	0	1
Dia do artista de teatro	0	1	0	1
Fit dance kids	0	1	0	1
Potoca - Frases	1	1	1	3
Roda de conversa	0	2	1	1
Treinarte	2	0	0	2
Karaokê CIIR	1	1	2	4
Karaokê CETEA	1	1	1	3
Aula de Libras – usuários e colaboradores	0	0	0	0
Cata lendas	0	1	0	1
Almoço sonoro	1	1	0	1
Momento relaxante	2	1	3	6
Dia do herói	1	1	1	3
Integração dos colaboradores – momento relaxante	1	1	1	3
Aula de Libras (NEP) – Arte & Cultura	3	2	0	5
Aniversariante do mês	1	1	1	3
Decoração para o aniversariante do mês	1	1	1	3
Caça ao tesouro	4	1	0	5
Oficina de pintura com mão e tinta	1	0	0	1
Surpresa Dia dos Pais		1	0	1
Força	2	0	0	2
Banho de mangueira	3	0	0	3
Oficina de boneco de trigo	1	0	0	1
Encontro Arte & Cultura	1	1	1	3
Semana colônia de férias	1	0	0	1
Verdadeiro ou falso	0	1	0	1

Semana do colaborador	1	0	0	1
Jogo de Libras - colaboradores	0	1	0	1
Torneio de ping pong	1	0	0	1
Jogo O que é? O que é?	0	0	1	1

Dados de atividades executadas de julho a setembro de 2024

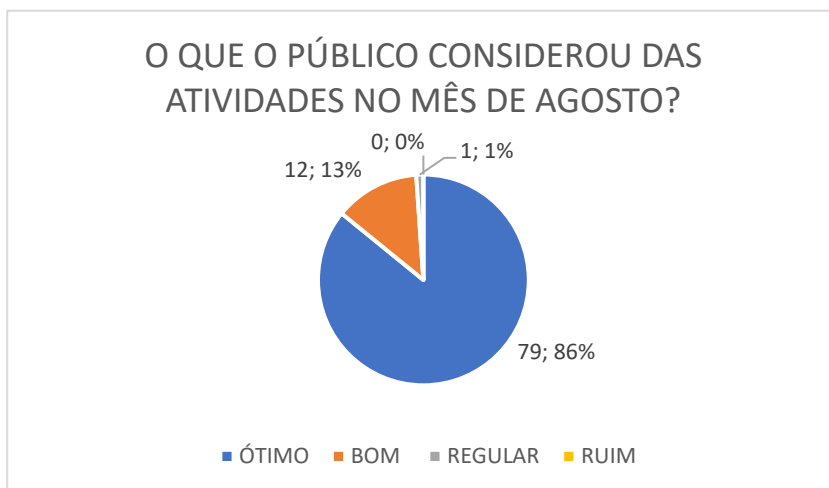
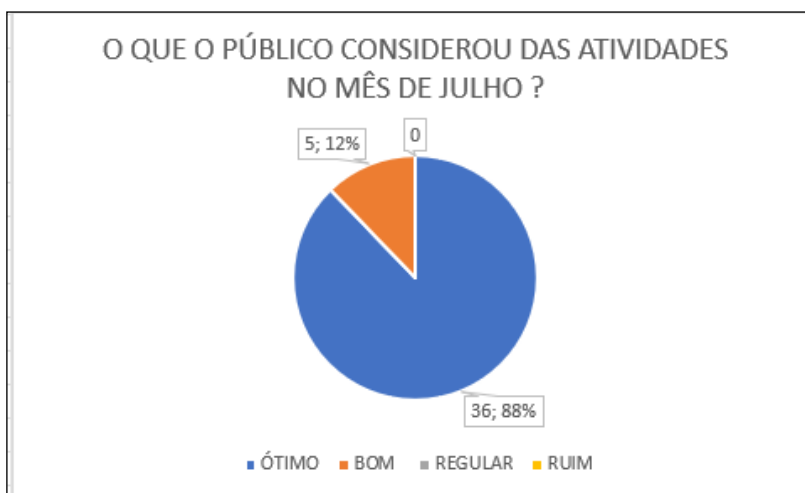
A soma das atividades no terceiro trimestre de 2024 apresentou um total de 72 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

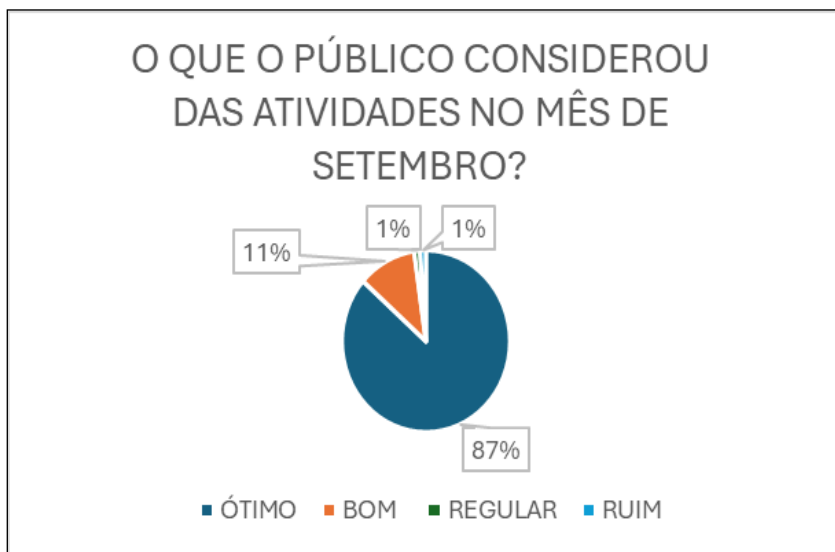
RESULTADOS RECREANDO

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

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

TEATRO

Professora: Paula Barros

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

ARTES VISUAIS

Professor: Eduardo Henrique Oliveira

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

MÚSICA MANHÃ

Professor: Paulo Messias França

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

MÚSICA TARDE

Professor: Marcos de 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: Hellen de Paula

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) é avaliada a satisfação dos alunos concluintes em relação as aulas.

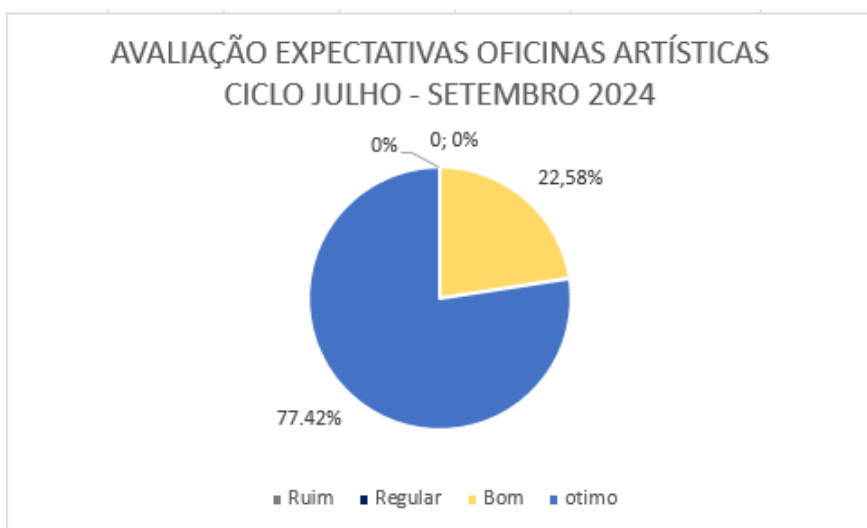
Foi considerado formulário de avaliação de oficinas como forma de avaliar a satisfação dos alunos concluintes, referente às oficinas Artísticas Regulares do período de julho a setembro (Teatro, Dança, Artes visuais e Música-manhã/ tarde), contendo 96 o total de alunos concluintes, das quais são consideradas as opções: Ruim, Regular, Bom e Excelente. Para efeito de indicadores, são consideradas somente as opções de Bom e Excelente, totalizando assim 92% de satisfação. As

Oficinas Artísticas Regulares tiveram um total de 104 participantes concluintes no ciclo 3.2024 (jul.-set.), apresentando 8 alunos evadidos, o equivalente a 8% (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

Este ciclo, apresentou um aumento no número de evadidos em relação ao ciclo anterior. Apesar de, relativamente, baixo, a atenção ao número ainda precisa ser dada, visto a importância das atividades para uma melhor qualidade de vida dos participantes.

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

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



A **Biblioteca Inclusiva** (Bibliotecária responsável: **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 julho a setembro, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Clube de leitura	1	1	1	3
Cinema	2	2	2	6
Oficina de Origami	1	1	0	2
Oficina de macramé	1	0	0	1
Oficina de informática básica	0	3	4	7
Feira de empreendedores	1	1	1	3
Amigurumi	0	1	0	1
Atividades integradas	1	2	2	5
Bordado em ponto cruz	0	0	4	4

Dados de atividades executadas de julho a setembro de 2024

A soma das atividades no terceiro trimestre de 2024 apresentou um total de 32 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de julho a setembro, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1.279 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência).

CONSULTAS AMB.	11
CER IV	10
NATEA	651
ACOMPANHANTES	528
COLABORADORES	79
TOTAL	1.279

REGISTROS:
Recreação/ integração



Caça ao tesouro/ colônia de férias



Semana do colaborador/ momento relaxante



Roda de conversa/ semana do cuidador/ cinema



Dia nacional das artes/ visita ao lar de idosos



Oficinas



Dia do herói/ aniversariante do mês



Feira de empreendedores



Biblioteca



Sustentabilidade



Reunião setorial



(Supervisão Arte e Cultura)



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2024/2397205

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: 15/10/2024 19:29:38

Aut. Assinatura: 4d8434831d9b7b20ce01945b2601a069b1b4581bc1465254ec42cd6bfb89c44f



Identificador de autenticação: e2607636-f56d-4ded-8484-d520a27fd23e

Confira a autenticidade deste documento em

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