GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO		
Espécie	**Data**	**Número**
OFÍCIO	15/01/2025	2025/4

PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Data	**Número do Protocolo**
15/01/2025	2025/2065965

Procedência	SESPA - CIIR

Interessado	Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação > CIIR > SEDE

Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Complemento	Relatório Prestação de contas, ref. ao 4º TRIMESTRE de 2024

Anexo/Sequencial	1,2

Belém, 15 de janeiro de 2025

OFÍCIO - Nº 04/2025/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 4º TRIMESTRE/2024 – OUT-NOV-DEZ

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 **4º trimestre de 2024**, evidenciando produção, comissões, ações e indicadores de produção, conforme Contrato de Gestão Nº 005/SESPA/2024.

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

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158

ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2025/2065965

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: 15/01/2025 20:50:30

Aut. Assinatura: bd6902ff1a1de689b254912847ea43396b144e97080a962ba03f018d3d97f6c4

Identificador de autenticação: 8d790508-d5a1-40a3-b5af-bf137e2b3b3b

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 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352797

ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REF.: 4º TRIMESTRE DE 2024

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

CENTRO INTREGADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO-CIIR

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352797

Relatório Estatístico, incluindo do CER IV e CEO

REFERÊNCIA: 4º trimestre de 2024

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS

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

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS - MÊS DE COMPETÊNCIA

CONSULTA MÉDICA	JANEIRO/2024										FEVEREIRO/2024										MARÇO/2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cardiologia Adulto (>13 anos)	**150**		Média	0	115	115	76,67%	35	23,33%		**150**		Média	0	130	130	86,67%	19	12,67%		**150**		Média	59	72	131	87,33%	19	12,67%
Cardiologia Pediátrica	**300**		Média	61	82	143	47,67%	64	21,33%		**300**		Média	43	86	129	43,00%	51	17,00%		**300**		Média	78	95	173	57,67%	55	18,33%
Alergologia Pediátrica	**200**		Média	6	0	6	0,00%	0	0,00%		**200**		Média	78	49	127	63,50%	72	36,00%		**200**		Média	58	46	104	52,00%	83	41,50%
Dermatologia Pediátrica	**250**		Média	36	57	93	37,20%	86	34,40%		**250**		Média	85	85	170	68,00%	109	43,60%		**250**		Média	92	53	145	58,00%	106	42,40%
Endócrino Pediátrico	**200**		Média	62	47	109	54,50%	80	40,00%		**200**		Média	29	70	99	49,50%	19	9,50%		**200**		Média	42	59	101	50,50%	29	14,50%
Fisiatria	**500**		Média	0	289	289	57,80%	110	22,00%		**500**		Média	0	215	215	43,00%	81	16,20%		**500**		Média	0	221	221	45,40%	130	26,00%
Gastroenterologia (>13 anos)	**100**		Média	0	87	87	87,00%	41	41,00%		**100**		Média	0	90	90	90,00%	35	35,00%		**100**		Média	0	87	87	87,00%	30	30,00%
Gastroenterologia Pediátrica	**250**		Média	50	39	89	35,60%	94	37,60%		**250**		Média	94	57	151	60,40%	74	29,60%		**250**		Média	32	57	89	35,60%	42	16,80%
Ginecologia	**200**		Média	27	40	67	37,50%	25	12,50%		**200**		Média	50	52	102	51,00%	29	14,50%		**200**		Média	61	54	115	57,50%	28	14,00%
Hematologia Pediátrica	**150**		Média	2	12	14	9,33%	6	4,00%		**150**		Média	44	25	69	46,00%	38	25,33%		**150**		Média	45	25	70	46,67%	68	45,33%
Nefrologia Pediátrica	**250**		Média	40	24	64	25,60%	51	20,40%		**250**		Média	2	34	36	14,40%	11	4,40%		**250**		Média	28	49	77	30,80%	36	14,40%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	**200**		Média	60	96	156	78,00%	65	32,50%		**200**		Média	64	75	139	69,50%	45	22,50%		**200**		Média	60	86	146	73,00%	47	23,50%
Neuropediatria	**550**		Média	246	193	439	79,82%	205	37,27%		**550**		Média	256	204	460	83,64%	167	30,36%		**550**		Média	265	196	461	83,82%	165	30,00%
Oftalmologia	**300**		Média	102	174	276	92,00%	178	59,33%		**300**		Média	135	131	266	88,67%	199	66,33%		**300**		Média	145	181	326	108,67%	141	47,00%
Ortopedia (>13 anos)	**200**		Média	0	128	128	64,00%	31	15,50%		**200**		Média	0	145	145	72,50%	19	9,50%		**200**		Média	0	141	141	70,50%	28	14,00%
Ortopedia Pediátrica	**500**		Média	183	299	482	96,40%	196	39,20%		**500**		Média	211	376	587	117,40%	175	35,00%		**500**		Média	194	298	492	98,40%	115	23,00%
Otorrinolaringologia	**350**		Média	56	154	210	60,00%	77	22,00%		**350**		Média	69	145	214	61,14%	125	35,71%		**350**		Média	80	153	233	66,57%	111	31,71%
Pediatria Geral	**100**		Média	103	30	133	66,50%	72	36,00%		**100**		Média	82	21	103	51,50%	97	48,50%		**100**		Média	76	28	104	52,00%	98	49,00%
Psiquiatra	**350**		Média	86	101	187	53,71%	98	28,00%		**350**		Média	73	170	243	69,43%	129	36,86%		**350**		Média	82	182	264	75,43%	144	41,14%
Reumatologia (>13 anos)	**100**		Média	0	67	67	67,00%	19	19,00%		**100**		Média	0	62	62	62,00%	5	5,00%		**100**		Média	0	63	63	63,00%	3	3,00%
Reumatologia Pediátrica	**100**		Média	5	22	27	27,00%	15	15,00%		**100**		Média	9	31	40	40,00%	6	6,00%		**100**		Média	14	20	34	34,00%	13	13,00%
Urologia Adulto	**150**		Média	14	45	59	39,33%	30	20,00%		**150**		Média	19	65	84	56,00%	27	18,00%		**150**		Média	24	74	98	65,33%	25	16,67%
Urologia Pediátrica	**100**		Média	1	19	20	20,00%	8	8,00%		**100**		Média	10	24	34	34,00%	11	11,00%		**100**		Média	18	23	41	41,00%	14	14,00%
TOTAL	**5650**			**1128**	**2126**	**3254**	**57,59%**	**1586**	**28,07%**		**5650**			**1355**	**2312**	**3667**	**64,90%**	**1543**	**27,31%**		**5650**			**1459**	**2263**	**3722**	**65,88%**	**1530**	**27,08%**

CONSULTA MÉDICA	ABRIL/2024										MAIO/2024										JUNHO/2024										1º SEMESTRE - 2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS - MÊS DE COMPETÊNCIA

	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1° 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 (1° 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 (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cardiologia Adulto (>13 anos)	**900**		Média	176	589	765	85%	137	15%	**900**		Média	340	415	755	83,89%	131	15%	**1800**		Média	516	1004	1520	84%	268	15%
Cardiologia Pediátrica	**1800**		Média	370	476	846	47%	337	19%	**1800**		Média	717	402	1119	62,17%	473	26%	**3600**		Média	1087	878	1965	55%	810	23%
Alergologia Pediátrica	**1200**		Média	396	210	606	51%	381	32%	**1200**		Média	507	172	679	56,58%	370	31%	**2400**		Média	903	382	1285	54%	751	31%
Dermatologia Pediátrica	**1500**		Média	391	276	667	44%	512	34%	**1500**		Média	454	187	641	42,73%	588	39%	**3000**		Média	845	463	1308	44%	1100	37%
Endócrino Pediátrica	**1200**		Média	255	309	564	47%	224	19%	**1200**		Média	471	285	756	63,00%	265	22%	**2400**		Média	726	594	1320	55%	489	20%
Fisiatria	**3000**		Média	423	1207	1630	54%	657	22%	**3000**		Média	993	646	1639	54,63%	568	19%	**6000**		Média	1416	1853	3269	54%	1225	20%
Gastroenterologia (>13 anos)	**600**		Média	69	459	528	88%	191	32%	**600**		Média	207	327	534	89,00%	141	24%	**1200**		Média	276	786	1062	89%	332	28%
Gastroenterologia Pediátrica	**1500**		Média	358	212	570	38%	392	26%	**1500**		Média	368	114	482	32,13%	208	14%	**3000**		Média	726	326	1052	35%	600	20%
Geneticista	**1200**		Média	272	258	530	44%	161	13%	**1200**		Média	393	129	522	43,50%	150	13%	**2400**		Média	665	387	1052	44%	311	13%
Hematologia Pediátrica	**900**		Média	211	126	337	37%	192	21%	**900**		Média	76	56	132	14,67%	56	6%	**1800**		Média	287	182	469	26%	248	14%
Nefrologia Pediátrica	**1500**		Média	132	219	351	23%	162	11%	**1500**		Média	187	214	401	26,73%	157	10%	**3000**		Média	319	433	752	25%	319	11%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	**1200**		Média	484	456	940	78%	341	28%	**1200**		Média	640	264	904	75,33%	319	27%	**2400**		Média	1124	720	1844	77%	660	28%
Neuropediatria	**3300**		Média	1905	945	2850	86%	848	26%	**3300**		Média	2229	581	2810	85,15%	789	24%	**6600**		Média	4134	1526	5660	86%	1637	25%
Oftalmologia	**1800**		Média	864	804	1668	93%	977	54%	**1800**		Média	1342	524	1866	103,67%	758	42%	**3600**		Média	2206	1328	3534	98%	1735	48%
Ortopedia (>13 anos)	**1200**		Média	119	723	842	70%	162	14%	**1200**		Média	445	480	925	77,08%	228	19%	**2400**		Média	564	1203	1767	74%	390	16%
Ortopedia Pediátrica	**3000**		Média	1350	2008	3358	112%	959	32%	**3000**		Média	1964	1609	3573	119,10%	1044	35%	**6000**		Média	3314	3617	6931	116%	2003	33%
Otorrinolaringologia	**2100**		Média	732	800	1532	73%	660	31%	**2100**		Média	1100	542	1642	78,19%	635	30%	**4200**		Média	1832	1342	3174	76%	1295	31%
Pediatria Geral	**1200**		Média	617	140	757	63%	499	42%	**1200**		Média	585	113	698	58,17%	468	39%	**2400**		Média	1202	253	1455	61%	967	40%
Psiquiatra	**2100**		Média	675	811	1486	71%	752	36%	**2100**		Média	1006	563	1569	74,71%	674	32%	**4200**		Média	1681	1374	3055	73%	1426	34%
Reumatologia (>13 anos)	**600**		Média	25	354	379	63%	55	9%	**600**		Média	106	252	358	59,67%	74	12%	**1200**		Média	131	606	737	61%	129	11%
Reumatologia Pediátrica	**600**		Média	95	154	249	42%	65	11%	**600**		Média	104	121	225	37,50%	64	11%	**1200**		Média	199	275	474	40%	129	11%
Urologia Adulto	**900**		Média	166	292	458	51%	178	20%	**900**		Média	303	230	533	59,22%	144	16%	**1800**		Média	469	522	991	55%	322	18%
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**	-		**14599**	**8257**	**22856**	**67,42%**	**8328**	**25%**	**67800**	-		**24771**	**20199**	**44970**	**66%**	**17245**	**25%**

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVICOS DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS NÃO MÉDICAS

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

SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

JANEIRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		598	598	39,87%	123	8,20%
Enfermagem	500		Média		704	704	140,80%	60	12,00%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2594	2594	64,85%	562	14,05%
Fonoaudiologia	2200		Média		1945	1945	88,41%	868	39,45%
Musicoterapia	750		Média		585	585	78,00%	262	34,93%
Nutrição	500		Média		156	156	31,20%	93	18,60%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		945	945	72,69%	299	23,00%
Psicologia	2200		Média		3508	3508	159,45%	897	40,77%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3371	3371	84,28%	1078	26,95%
TOTAL	**16950**	-		**0**	**14406**	**14406**	**84,99%**	**4242**	**25,03%**

FEVEREIRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		538	538	35,87%	113	7,53%
Enfermagem	500		Média		634	634	126,80%	34	6,80%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2403	2403	61,73%	506	12,65%
Fonoaudiologia	2200		Média		1998	1998	90,86%	656	29,82%
Musicoterapia	750		Média		414	414	55,20%	219	29,20%
Nutrição	500		Média		192	192	38,40%	82	16,40%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1284	1284	98,77%	187	14,38%
Psicologia	2200		Média		3106	3106	141,18%	556	25,27%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3215	3215	80,38%	741	18,53%
TOTAL	**16950**	-		**0**	**13851**	**13851**	**81,72%**	**3094**	**18,25%**

MARÇO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		602	602	40,13%	93	6,20%
Enfermagem	500		Média		648	648	129,60%	86	17,20%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2684	2684	67,10%	394	9,85%
Fonoaudiologia	2200		Média		2012	2012	91,45%	512	23,27%
Musicoterapia	750		Média		379	379	50,53%	153	20,40%
Nutrição	500		Média	52	116	168	33,60%	102	20,40%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1436	1436	110,46%	170	13,08%
Psicologia	2200		Média		2946	2946	133,91%	487	22,14%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3006	3006	75,15%	685	17,13%
TOTAL	**16950**	-		**52**	**13829**	**13881**	**81,89%**	**2682**	**15,82%**

ABRIL/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		477	477	31,80%	286	19,07%
Enfermagem	500		Média		688	688	137,60%	30	6,00%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2133	2133	53,33%	397	9,93%
Fonoaudiologia	2200		Média		1665	1665	75,68%	475	21,59%
Musicoterapia	750		Média		369	369	49,20%	109	14,53%
Nutrição	500		Média		210	210	42,00%	116	23,20%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1584	1584	121,85%	247	19,00%
Psicologia	2200		Média		2732	2732	124,18%	791	35,95%
Terapia Ocupacional	4000		Média		2687	2687	67,18%	930	23,25%
TOTAL	**16950**	-		**0**	**12545**	**12545**	**74,01%**	**2654**	**15,66%**

MAIO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		477	477	31,80%	511	34,07%
Enfermagem	500		Média		688	688	137,60%	23	4,60%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2133	2133	53,33%	729	18,23%
Fonoaudiologia	2200		Média		1665	1665	75,68%	899	40,86%
Musicoterapia	750		Média		369	369	49,20%	161	21,47%
Nutrição	500		Média		210	210	42,00%	104	20,80%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1584	1584	121,85%	364	28,00%
Psicologia	2200		Média		2732	2732	124,18%	791	35,95%
Terapia Ocupacional	4000		Média		2687	2687	67,18%	930	23,25%
TOTAL	**16950**	-		**0**	**12545**	**12545**	**74,01%**	**4512**	**26,62%**

JUNHO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		597	597	39,80%	334	22,27%
Enfermagem	500		Média		511	511	102,20%	7	1,40%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2612	2612	65,30%	388	9,70%
Fonoaudiologia	2200		Média		2028	2028	92,18%	535	24,32%
Musicoterapia	750		Média		644	644	85,87%	93	12,27%
Nutrição	500		Média	200	17	217	43,40%	132	26,40%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1698	1698	130,62%	183	14,08%
Psicologia	2200		Média		2905	2905	132,05%	453	20,59%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3369	3369	84,23%	564	14,10%
TOTAL	**16950**	-		**200**	**14381**	**14581**	**86,02%**	**2688**	**15,86%**

1º SEMESTRE - 2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	9000		Média		3289	3289	36,54%	1460	16,22%
Enfermagem	3000		Média		3873	3873	129,10%	240	8,00%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	24000		Média		14625	14625	60,94%	2976	12,40%
Fonoaudiologia	13200		Média		11354	11354	85,71%	3941	29,89%
Musicoterapia	4500		Média		2760	2760	61,33%	996	22,13%
Nutrição	3000		Média	252	901	1153	38,43%	629	20,97%
Pedagogia/Psicopedagogia	7800		Média		8531	8531	109,37%	1450	18,59%
Psicologia	13200		Média		17929	17929	135,83%	3641	27,58%
Terapia Ocupacional	24000		Média		10335	10335	76,40%	4535	18,90%
TOTAL	**101700**	-		**252**	**81557**	**81809**	**80,44%**	**19872**	**19,54%**

AGOSTO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		560	560	37,33%	334	22,27%
Enfermagem	500		Média		403	403	80,60%	18	3,60%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		3092	3092	77,30%	388	9,70%
Fonoaudiologia	2200		Média		2153	2153	97,86%	535	24,32%
Musicoterapia	750		Média		388	388	51,73%	92	12,27%
Nutrição	500		Média	188	12	200	40,00%	108	21,60%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1033	1033	79,46%	183	14,08%
Psicologia	2200		Média		3375	3375	153,41%	453	20,59%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3483	3483	87,08%	564	14,10%
TOTAL	**16950**	-		**188**	**14499**	**14687**	**86,65%**	**2675**	**15,78%**

SETEMBRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		648	648	42,67%	286	19,07%
Enfermagem	500		Média		535	535	106,40%	18	3,60%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		3120	3120	78,00%	387	9,68%
Fonoaudiologia	2200		Média		2319	2319	105,41%	541	24,59%
Musicoterapia	750		Média		687	687	91,60%	81	10,80%
Nutrição	500		Média	241	13	254	50,80%	118	23,60%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1431	1431	110,08%	242	18,62%
Psicologia	2200		Média		3918	3918	178,09%	460	20,91%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3188	3188	79,70%	522	13,05%
TOTAL	**16950**	-		**241**	**15848**	**16089**	**94,92%**	**2655**	**15,66%**

OUTUBRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		687	687	45,80%	366	24,40%
Enfermagem	500		Média		553	553	110,60%	42	8,40%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		3183	3183	79,58%	514	12,85%
Fonoaudiologia	2200		Média		2938	2938	133,55%	665	30,23%
Musicoterapia	750		Média		796	796	106,13%	98	13,07%
Nutrição	500		Média	177	8	185	37,00%	82	16,40%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1876	1876	144,85%	241	18,54%
Psicologia	2200		Média		4131	4131	187,77%	553	25,14%
Terapia Ocupacional	4000		Média		3757	3757	93,93%	655	16,38%
TOTAL	**16950**	-		**177**	**17923**	**18100**	**106,78%**	**3216**	**18,97%**

NOVEMBRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		455	455	30,33%	215	14,33%
Enfermagem	500		Média		444	444	88,80%	2	0,40%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		1794	1794	44,85%	682	17,05%
Fonoaudiologia	2200		Média		1161	1161	52,77%	659	29,95%
Musicoterapia	750		Média		493	493	65,73%	78	9,33%
Nutrição	500		Média	119	8	127	25,40%	84	16,80%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1534	1534	118,00%	271	20,85%
Psicologia	2200		Média		2787	2787	126,68%	752	34,18%
Terapia Ocupacional	4000		Média		2248	2248	56,20%	568	14,20%
TOTAL	**16950**	-		**119**	**10870**	**10989**	**64,81%**	**3351**	**19,77%**

DEZEMBRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1500		Média		492	492	32,80%	186	12,40%
Enfermagem	500		Média		416	416	83,20%	29	5,80%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		Média		2161	2161	54,03%	554	13,85%
Fonoaudiologia	2200		Média		1317	1317	59,86%	622	28,27%
Musicoterapia	750		Média		493	493	65,73%	78	9,33%
Nutrição	500		Média	160	16	176	35,20%	89	17,80%
Pedagogia/Psicopedagogia	1300		Média		1386	1386	106,62%	188	13,08%
Psicologia	2200		Média		2754	2754	125,18%	573	25,95%
Terapia Ocupacional	4000		Média		2548	2548	63,70%	623	15,58%
TOTAL	**16950**	-		**160**	**11583**	**11743**	**69,28%**	**2913**	**17,19%**

2º SEMESTRE - 2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	9000		Média		3466	3466	38,51%	1730	19,22%
Enfermagem	3000		Média		2688	2688	89,33%	565	18,10%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	24000		Média		16379	16379	68,25%	2961	12,34%
Fonoaudiologia	13200		Média		12246	12246	92,77%	3964	30,03%
Musicoterapia	4500		Média		3221	3221	71,58%	609	13,53%
Nutrição	3000		Média	1025	71	1096	36,53%	575	19,17%
Pedagogia/Psicopedagogia	7800		Média		8728	8728	111,79%	1347	17,27%
Psicologia	13200		Média		20813	20813	157,67%	4066	30,82%
Terapia Ocupacional	24000		Média		18906	18906	78,78%	5391	22,46%
TOTAL	**101700**	-		**1025**	**86582**	**87527**	**86,06%**	**21187**	**20,83%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS NÃO MÉDICAS

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

GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ — SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

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 (1° 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 (1° 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 (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	**9000**	0	Média	0	3289	3289	36,54%	1460	16,22%	**9000**	0	Média	0	3466	3466	38,51%	1730	19,22%	**18000**			0	6755	6755	37,53%	3190	17,72%
Enfermagem	**3000**	0	Média	0	3873	3873	129,10%	240	8,00%	**3000**	0	Média	0	2680	2680	89,33%	543	18,10%	**6000**			0	6553	6553	109,22%	783	13,05%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	**24000**	0	Média	0	14625	14625	60,94%	2976	12,40%	**24000**	0	Média	0	16379	16379	68,25%	2961	12,34%	**48000**			0	31004	31004	64,59%	5937	12,37%
Fonoaudiologia	**13200**	0	Média	0	11314	11314	85,71%	3945	29,89%	**13200**	0	Média	0	12246	12246	92,77%	3964	30,03%	**26400**			0	23560	23560	89,24%	7909	29,96%
Musicoterapia	**4500**	0	Média	0	2760	2760	61,33%	996	22,13%	**4500**	0	Média	0	3221	3221	71,58%	608	13,51%	**9000**			0	5981	5981	66,46%	1604	17,82%
Nutrição	**3000**	0	Média	252	901	1153	38,43%	629	20,97%	**3000**	0	Média	1025	71	1096	36,53%	575	19,17%	**6000**			1277	972	2249	37,48%	1204	20,07%
Pedagogia/Psicopedagogia	**7800**	0	Média	0	8531	8531	109,37%	1450	18,59%	**7800**	0	Média	0	8720	8720	111,79%	1347	17,27%	**15600**			0	17251	17251	110,58%	2797	17,93%
Psicologia	**13200**	0	Média	0	17929	17929	135,83%	3641	27,58%	**13200**	0	Média	0	20813	20813	157,67%	4068	30,82%	**26400**			0	38742	38742	146,75%	7709	29,20%
Terapia Ocupacional	**24000**	0	Média	0	18335	18335	76,40%	4535	18,90%	**24000**	0	Média	0	18906	18906	78,78%	5391	22,46%	**48000**			0	37241	37241	77,59%	9926	20,68%
TOTAL	**101700**	-		**252**	**81557**	**81809**	**80%**	**19872**	**19,54%**	**101700**	-		**1025**	**86502**	**87527**	**1**	**21187**	**20,83%**	**203400**	-		**1277**	**168059**	**169336**	**83%**	**41059**	**20,19%**

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

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

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS

PROCEDIMENTOS CEO II	JANEIRO/2024									FEVEREIRO/2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**150**				367	367	244,67%	11	7,33%	**150**				442	442	294,67%	14	9,33%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**300**				145	145	48,33%	45	15,00%	**300**				105	105	35,00%	44	14,67%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**1000**				967	967	96,70%	58	5,80%	**1000**				996	996	99,60%	58	5,80%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**250**				943	943	377,20%	51	20,40%	**250**				945	945	378,00%	56	22,40%
TOTAL	**1700**			**0**	**2422**	**2422**	**142,47%**	**165**	**9,71%**	**1700**			**0**	**2488**	**2488**	**146,35%**	**172**	**10,12%**

PROCEDIMENTOS CEO II	MARÇO/2024									ABRIL/2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**150**				172	172	114,67%	8	5,33%	**150**				264	264	176,00%	6	4,00%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**300**				108	108	36,00%	44	14,67%	**300**				126	126	42,00%	41	13,67%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**1000**				743	743	74,30%	50	5,00%	**1000**				1215	1215	121,50%	48	4,80%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**250**				789	789	315,60%	51	20,40%	**250**				1076	1076	430,40%	46	18,40%
TOTAL	**1700**			**0**	**1812**	**1812**	**106,59%**	**153**	**9,00%**	**1700**			**0**	**2681**	**2681**	**157,71%**	**141**	**8,29%**

PROCEDIMENTOS CEO II	MAIO/2024									JUNHO/2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**150**				201	201	134,00%	2	1,33%	**150**				366	366	244,00%	16	10,67%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**300**				132	132	44,00%	15	5,00%	**300**				102	102	34,00%	40	13,33%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**1000**				889	889	88,90%	19	1,90%	**1000**				892	892	89,20%	51	5,10%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**250**				900	900	360,00%	18	7,20%	**250**				939	939	375,60%	63	24,40%
TOTAL	**1700**			**0**	**2122**	**2122**	**124,82%**	**54**	**3,18%**	**1700**			**0**	**2299**	**2299**	**135,24%**	**168**	**9,88%**

PROCEDIMENTOS CEO II	1º SEMESTRE - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS 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%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**1800**			0	718	718	39,89%	229	12,72%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**6000**			0	5702	5702	95,03%	284	4,73%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**1500**			0	5592	5592	372,80%	283	18,87%
TOTAL	**10200**			**0**	**13824**	**13824**	**135,53%**	**853**	**8,36%**

PROCEDIMENTOS CEO II	JULHO/2024									AGOSTO/204									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**150**				228	228	152,00%	11	7,33%	**150**				414	414	276,00%	13	8,67%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**300**				129	129	43,00%	39	13,00%	**300**				357	357	119,00%	36	12,00%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**1000**				932	932	93,20%	55	5,50%	**1000**				714	714	71,40%	41	4,10%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**250**				1150	1150	460,00%	45	18,00%	**250**				661	661	264,40%	49	19,60%
TOTAL	**1700**			**0**	**2439**	**2439**	**143,47%**	**150**	**8,82%**	**1700**			**0**	**2146**	**2146**	**126,24%**	**139**	**8,18%**

PROCEDIMENTOS CEO II	SETEMBRO/2024									OUTUBRO/2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**150**				484	484	322,67%	5	3,33%	**150**				203	203	135,33%	9	6,00%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**300**				420	420	140,00%	36	12,00%	**300**				130	130	43,33%	92	30,59%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**1000**				660	660	66,00%	47	4,70%	**1000**				896	896	89,60%	61	6,10%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**250**				679	679	271,60%	38	15,20%	**250**				1041	1041	416,40%	59	23,60%
TOTAL	**1700**			**0**	**2243**	**2243**	**131,94%**	**126**	**7,41%**	**1700**			**0**	**2270**	**2270**	**133,53%**	**184**	**10,82%**

PROCEDIMENTOS CEO II	NOVEMBRO/2024									DEZEMBRO/2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**150**				182	182	121,33%	11	7,33%	**150**				371	371	247,33%	7	4,67%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**300**				92	92	30,67%	35	11,67%	**300**				92	92	30,67%	31	10,33%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**1000**				865	865	86,50%	49	4,90%	**1000**				792	792	79,20%	54	5,40%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**250**				1016	1016	406,40%	55	22,00%	**250**				1084	1084	433,60%	57	22,80%
TOTAL	**1700**			**0**	**2155**	**2155**	**126,76%**	**150**	**8,82%**	**1700**			**0**	**2339**	**2339**	**137,59%**	**149**	**8,76%**

PROCEDIMENTOS CEO II	2º SEMESTRE - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	**900**			0	1882	1882	209,11%	56	6,22%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**1800**			0	1220	1220	67,78%	232	12,89%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**6000**			0	4859	4859	80,98%	307	5,12%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**1500**			0	5631	5631	375,40%	303	20,20%
TOTAL	**10200**			**0**	**13592**	**13592**	**133,25%**	**898**	**8,80%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS

	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1° 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 (1° 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 (1° 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	1882	1882	209,11%	56	6,22%	**1800**			0	3694	3694	205,22%	113	6,28%
Cirurgião Dentista - Endodontia	**1800**			0	718	718	39,89%	229	12,72%	**1800**			0	1220	1220	67,78%	232	12,89%	**3600**			0	1938	1938	53,83%	461	12,81%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	**6000**			0	5702	5702	95,03%	284	4,73%	**6000**			0	4859	4859	80,98%	307	5,12%	**12000**			0	10561	10561	88,01%	591	4,93%
Cirurgião Dentista - Periodontia	**1500**			0	5592	5592	372,80%	283	18,87%	**1500**			0	5631	5631	375,40%	303	20,20%	**3000**			0	11223	11223	374,10%	586	19,53%
TOTAL	**10200**			**0**	**13824**	**13824**	**135,53%**	**853**	**8,36%**	**10200**			**0**	**13592**	**13592**	**133,25%**	**898**	**8,80%**	**20400**			**0**	**27416**	**27416**	**134,39%**	**1751**	**9%**

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO CER IV - NÚMERO DE USUARIOS EM REABILITAÇÃO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

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	**147**	98	150	**150**	100	150	**150**	100	150	**150**	100
Reabilitação Física	300	**300**	100	300	**298**	99	300	**297**	99	300	**297**	99	300	**292**	97	300	**293**	98	300	**293**	98
Reabilitação Intelectual	300	**295**	98	300	**296**	99	300	**298**	99	300	**294**	98	300	**290**	97	300	**292**	97	300	**292**	97
Reabilitação Visual	150	**150**	100	150	**150**	100	150	**149**	99	150	**150**	100	150	**149**	99	150	**149**	99	150	**149**	99
Estimulação Precoce	100	**96**	96	100	**95**	95	100	**96**	96	100	**97**	97	100	**94**	94	100	**94**	94	100	**94**	94
TOTAL	**1.000**	**991**	**99**	**1.000**	**989**	**99**	**1.000**	**990**	**99**	**1.000**	**985**	**99**	**1.000**	**975**	**98**	**1.000**	**978**	**98**	**1.000**	**978**	**98**

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO CER IV - NÚMERO DE USUARIOS EM REABILITAÇÃO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

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	**293**	98	300	**300**	100
Reabilitação Intelectual	300	**293**	98	300	**292**	97	300	**293**	98
Reabilitação Visual	150	**150**	100	150	**149**	99	150	**150**	100
Estimulação Precoce	100	**95**	95	100	**94**	94	100	**95**	95
TOTAL	**1.000**	**988**	**99**	**1.000**	**978**	**98**	**1.000**	**988**	**99**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO NATEA - NÚMERO DE USUARIOS EM REABILITAÇÃO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

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	**297**	99	300	**309**	103	300	**335**	112	300	**335**	112
TOTAL	**300**	**297**	**99**	**300**	**295**	**98**	**300**	**296**	**99**	**300**	**297**	**99**	**300**	**309**	**103**	**300**	**335**	**112**	**300**	**335**	**112**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO NATEA - NÚMERO DE USUARIOS EM REABILITAÇÃO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ
POR TODO O PARÁ

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	**335**	112	300	**298**	99
TOTAL	**300**	**298**	**99**	**300**	**335**	**112**	**300**	**298**	**99**

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT INTERNO

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

SECRETARIA SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA

SADT	JANEIRO/2024					FEVEREIRO/2024					MARÇO/2024				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos	30	30	100,00%	0	0,00%	30	26	86,67%	1	3%	30	31	103,33%	3	10,00%
Audiometria	300	142	47,33%	42	14,00%	300	129	43,00%	61	20,33%	300	114	38,00%	51	17,00%
Bera	150	133	88,67%	38	25,33%	150	106	70,67%	34	22,67%	150	88	58,67%	33	22,00%
Densitometria Óssea	400	185	46,25%	153	38,25%	400	206	51,50%	136	34,00%	400	196	49,00%	142	35,50%
Ecocardiograma Adulto	150	84	56,00%	69	46,00%	150	54	36,00%	25	16,67%	150	123	82,00%	53	35,33%
Ecocardiograma Pediátrico	150	80	53,33%	48	32,00%	150	47	31,33%	36	24,00%	150	52	34,67%	28	18,67%
Eletrocardiograma	400	137	34,25%	1	0,25%	400	170	42,50%	2	0,50%	400	181	45,25%	3	0,75%
Eletroencefalograma	100	72	72,00%	65	65,00%	100	88	88,00%	50	50,00%	100	102	102,00%	51	51,00%
Eletroneuromiografia	200	63	31,50%	56	28,00%	200	54	27,00%	46	23,00%	200	100	50,00%	56	28,00%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	150	57	38,00%	48	32,00%	150	0	0,00%	0	0,00%	150	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%
Gesso Ortopédico	200	68	34,00%	13	6,50%	200	68	34,00%	7	3,50%	200	53	26,50%	15	7,50%
Holter	200	90	45,00%	66	33,00%	200	79	39,50%	46	23,00%	200	99	49,50%	79	39,50%
Imitanciometria	150	72	48,00%	0	0,00%	150	61	40,67%	0	0,00%	150	53	35,33%	0	0,00%
Mapa	200	125	62,50%	72	36,00%	200	102	51,00%	53	26,50%	200	99	49,50%	85	42,50%
Mapeamento de Retina	20	4	20,00%	0	0,00%	20	9	45,00%	3	15,00%	20	10	50,00%	2	10,00%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	358	79,56%	29	6,44%	450	328	72,89%	32	7,11%	450	288	64,00%	67	14,89%
Otoemissões Acústicas	150	40	26,67%	0	0,00%	150	40	26,67%	0	0,00%	150	24	16,00%	0	0,00%
Processamento Auditivo	30	0	0,00%	0	0,00%	30	0	0,00%	1	3,33%	30	2	6,67%	0	0,00%
Radiografia	1500	1066	71,07%	80	5,33%	1500	1168	77,87%	53	3,53%	1500	1148	76,53%	99	6,60%
Radiografia Odontológica	300	70	23,33%	1	0,33%	300	49	16,33%	1	0,33%	300	61	20,33%	0	0,00%
Ultrassonografia Geral	500	251	50,20%	230	46,00%	500	171	34,20%	157	31,40%	500	190	38,00%	131	26,20%
Ultrassonografia com Doppler	200	68	34,00%	49	24,50%	200	88	44,00%	10	5,00%	200	76	38,00%	18	9,00%
Videolaringoscopia	100	35	35,00%	4	4,00%	100	43	43,00%	7	7,00%	100	37	37,00%	6	6,00%
	6230	3230	51,85%	1064	17,08%	6230	3086	49,53%	761	12,22%	6230	3127	50,19%	922	14,80%

SADT	ABRIL/2024					MAIO/2024					JUNHO/2024					1º SEMESTRE - 2024				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos	30	30	100,00%	0	0,00%	30	33	110,00%	0	0,00%	30	30	100,00%	19	63,33%	180	180	100,00%	23	12,78%
Audiometria	300	143	47,67%	54	18,00%	300	109	36,33%	55	18,33%	300	171	57,00%	72	24,00%	1800	808	44,89%	335	18,61%
Bera	150	118	78,67%	36	24,00%	150	76	50,67%	44	29,33%	150	120	80,00%	57	38,00%	900	641	71,22%	242	26,89%
Densitometria Óssea	400	233	58,25%	123	30,75%	400	253	63,25%	112	28,00%	400	261	65,25%	150	37,50%	2400	1334	55,58%	816	34,00%
Ecocardiograma Adulto	150	81	54,00%	46	30,67%	150	102	68,00%	51	34,00%	150	96	64,00%	58	38,67%	900	540	60,00%	302	33,56%
Ecocardiograma Pediátrico	150	92	61,33%	53	35,33%	150	98	65,33%	36	24,00%	150	81	54,00%	58	38,67%	900	450	50,00%	259	28,78%
Eletrocardiograma	400	205	51,25%	9	2,25%	400	221	55,25%	8	2,00%	400	211	52,75%	25	6,25%	2400	1125	46,88%	48	2,00%
Eletroencefalograma	100	135	135,00%	52	52,00%	100	145	145,00%	65	65,00%	100	122	122,00%	103	103,00%	600	664	110,67%	386	64,33%
Eletroneuromiografia	200	88	44,00%	60	30,00%	200	2	1,00%	85	42,50%	200	0	0,00%	72	36,00%	1200	307	25,58%	375	31,25%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	150	0	0,00%	0	0,00%	150	64	42,67%	122	81,33%	150	67	44,67%	0	0,00%	900	188	20,89%	170	18,89%
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%
Gesso Ortopédico	200	37	18,50%	13	6,50%	200	42	21,00%	8	4,00%	200	44	22,00%	7	3,50%	1200	312	26,00%	63	5,25%
Holter	200	37	18,50%	13	6,50%	200	42	21,00%	8	4,00%	200	44	22,00%	7	3,50%	1200	312	26,00%	63	5,25%
Imitanciometria	150	73	48,67%	0	0,00%	150	63	42,00%	0	0,00%	150	81	54,00%	0	0,00%	900	403	44,78%	0	0,00%
Mapa	200	60	30,00%	38	19,00%	200	90	45,00%	81	40,50%	200	130	65,00%	109	54,50%	1200	606	50,50%	438	36,50%
Mapeamento de Retina	20	3	15,00%	0	0,00%	20	3	15,00%	2	10,00%	20	5	25,00%	0	0,00%	120	34	28,33%	7	5,83%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	357	79,33%	89	19,78%	450	331	73,56%	77	17,11%	450	385	85,56%	27	6,00%	2700	2047	75,81%	321	11,89%
Otoemissões Acústicas	150	31	20,67%	2	1,33%	150	25	16,67%	0	0,00%	150	22	14,67%	0	0,00%	900	182	20,22%	2	0,22%
Processamento Auditivo	30	2	6,67%	1	3,33%	30	4	13,33%	1	3,33%	30	1	3,33%	0	0,00%	180	9	5,00%	3	1,67%
Radiografia	1500	1241	82,73%	73	4,87%	1500	1461	97,40%	102	6,80%	1500	1361	90,73%	126	8,40%	9000	7445	82,72%	533	5,92%
Radiografia Odontológica	300	70	23,33%	1	0,33%	300	57	19,00%	0	0,00%	300	84	28,00%	3	1,00%	1800	391	21,72%	6	0,33%
Ultrassonografia Geral	500	279	55,80%	194	38,80%	500	279	55,80%	253	50,60%	500	247	49,40%	266	53,20%	3000	1417	47,23%	1231	41,03%
Ultrassonografia com Doppler	200	101	50,50%	11	5,50%	200	164	82,00%	37	18,50%	200	196	98,00%	86	43,00%	1200	693	57,75%	211	17,58%
Videolaringoscopia	100	45	45,00%	7	7,00%	100	29	29,00%	9	9,00%	100	57	57,00%	23	23,00%	600	246	41,00%	56	9,33%
	6230	3474	55,76%	886	14,22%	6230	3729	59,86%	1229	19,73%	6230	3895	62,52%	1361	21,85%	36380	20541	56,46%	6223	17,11%

SADT	JULHO/2024					AGOSTO/2024					SETEMBRO/2024				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos	30	30	100,00%	0	0,00%	30	6	20,00%	0	0,00%	30	30	100,00%	0	0,00%
Audiometria	300	148	49,33%	34	11,33%	300	141	47,00%	78	26,00%	300	128	42,67%	47	15,67%
Bera	150	119	79,33%	49	32,67%	150	71	47,33%	57	38,00%	150	129	86,00%	33	22,00%
Densitometria Óssea	400	236	59,00%	142	35,50%	400	249	62,25%	109	27,25%	400	265	66,25%	118	29,50%
Ecocardiograma Adulto	150	93	62,00%	65	43,33%	150	74	49,33%	37	24,67%	150	87	58,00%	41	27,33%
Ecocardiograma Pediátrico	150	66	44,00%	51	34,00%	150	70	46,67%	28	18,67%	150	85	56,67%	33	22,00%
Eletrocardiograma	400	204	51,00%	7	1,75%	400	177	44,25%	56	14,00%	400	150	37,50%	6	1,50%
Eletroencefalograma	100	158	158,00%	73	73,00%	100	129	129,00%	89	89,00%	100	115	115,00%	89	89,00%
Eletroneuromiografia	200	100	50,00%	73	36,50%	200	114	57,00%	59	29,50%	200	133	66,50%	69	34,50%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	150	59	39,33%	72	48,00%	150	62	41,33%	42	28,00%	150	32	21,33%	77	51,33%
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%
Gesso Ortopédico	200	63	31,50%	13	6,50%	200	33	16,50%	4	2,00%	200	60	30,00%	0	0,00%
Holter	200	125	62,50%	70	35,00%	200	68	34,00%	37	18,50%	200	67	33,50%	52	26,00%
Imitanciometria	150	71	47,33%	0	0,00%	150	69	46,00%	0	0,00%	150	74	49,33%	0	0,00%
Mapa	200	139	69,50%	78	39,00%	200	101	50,50%	63	31,50%	200	116	58,00%	69	34,50%
Mapeamento de Retina	20	6	30,00%	3	15,00%	20	17	85,00%	2	10,00%	20	19	95,00%	3	15,00%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	373	82,89%	27	6,00%	450	386	85,78%	21	4,67%	450	333	74,00%	28	6,22%
Otoemissões Acústicas	150	38	25,33%	0	0,00%	150	20	13,33%	156	104,00%	150	38	25,33%	0	0,00%
Processamento Auditivo	30	0	0,00%	1	3,33%	30	0	0,00%	9	30,00%	30	0	0,00%	0	0,00%
Radiografia	1500	1343	89,53%	30	2,00%	1500	1389	92,60%	458	30,53%	1500	1392	92,80%	127	8,47%
Radiografia Odontológica	300	68	22,67%	0	0,00%	300	69	23,00%	2	0,67%	300	63	21,00%	0	0,00%
Ultrassonografia Geral	500	278	55,60%	238	47,60%	500	285	57,00%	209	41,80%	500	269	53,80%	192	38,40%
Ultrassonografia com Doppler	200	147	73,50%	37	18,50%	200	178	89,00%	49	24,50%	200	185	92,50%	46	23,00%
Videolaringoscopia	100	53	53,00%	14	14,00%	100	49	49,00%	11	11,00%	100	38	38,00%	9	9,00%
	6230	3917	62,87%	1077	17,29%	6230	3757	60,30%	1576	25,30%	6230	3808	61,12%	1039	16,68%

SADT	OUTUBRO/2024					NOVEMBRO/2024					DEZEMBRO/2024					2º - SEMESTRE - 2024				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos	30	30	100,00%	5	16,67%	30	30	100,00%	13	43,33%	30	30	100,00%	2	6,67%	180	156	86,67%	20	11,11%
Audiometria	300	133	44,33%	87	29,00%	300	138	46,00%	60	20,00%	300	100	33,33%	50	16,67%	1800	788	43,78%	356	19,78%
Bera	150	115	76,67%	80	53,33%	150	118	78,67%	42	28,00%	150	86	57,33%	61	40,67%	900	638	70,89%	322	35,78%
Densitometria Óssea	400	261	65,25%	264	66,00%	400	282	70,50%	108	27,00%	400	224	56,00%	119	29,75%	2400	1517	63,21%	860	35,83%
Ecocardiograma Adulto	150	91	60,67%	91	60,67%	150	97	64,67%	44	29,33%	150	139	92,67%	35	23,33%	900	581	64,56%	313	34,78%
Ecocardiograma Pediátrico	150	92	61,33%	92	61,33%	150	73	48,67%	37	24,67%	150	0	0,00%	26	17,33%	900	386	42,89%	267	29,67%
Eletrocardiograma	400	160	40,00%	160	40,00%	400	150	37,50%	4	1,00%	400	129	32,25%	5	1,25%	2400	970	40,42%	238	9,92%
Eletroencefalograma	100	141	141,00%	139	139,00%	100	121	121,00%	92	92,00%	100	107	107,00%	98	98,00%	600	771	128,50%	580	96,67%
Eletroneuromiografia	200	93	46,50%	38	19,00%	200	91	45,50%	22	11,00%	200	83	41,50%	24	12,00%	1200	614	51,17%	285	23,75%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	150	56	37,33%	0	0,00%	150	62	41,33%	0	0,00%	150	58	38,67%	0	0,00%	900	329	36,56%	191	21,22%
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	100	0	0,00%	0	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%
Gesso Ortopédico	200	65	32,50%	8	4,00%	200	42	21,00%	8	4,00%	200	48	24,00%	12	6,00%	1200	311	25,92%	45	3,75%
Holter	200	101	50,50%	89	44,50%	200	164	82,00%	49	24,50%	200	125	62,50%	22	11,00%	1200	988	82,33%	292	24,33%
Imitanciometria	150	73	48,67%	0	0,00%	150	60	40,00%	0	0,00%	150	54	36,00%	0	0,00%	900	401	44,56%	0	0,00%
Mapa	200	135	67,50%	134	67,00%	200	90	45,00%	49	24,50%	200	76	38,00%	74	37,00%	1200	657	54,75%	467	38,92%
Mapeamento de Retina	20	13	65,00%	13	65,00%	20	30	150,00%	5	25,00%	20	36	180,00%	8	40,00%	120	121	100,83%	34	28,33%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	427	94,89%	11	2,44%	450	175	38,89%	68	15,11%	450	171	38,00%	115	25,56%	2700	1865	69,07%	270	10,00%
Otoemissões Acústicas	150	41	27,33%	0	0,00%	150	40	26,67%	0	0,00%	150	19	12,67%	0	0,00%	900	196	21,78%	156	17,33%
Processamento Auditivo	30	0	0,00%	0	0,00%	30	0	0,00%	1	3,33%	30	0	0,00%	0	0,00%	180	0	0,00%	11	6,11%
Radiografia	1500	1146	76,40%	341	22,73%	1500	1274	84,93%	28	1,87%	1500	1052	70,13%	20	1,33%	9000	7596	84,40%	1004	11,16%
Radiografia Odontológica	300	35	11,67%	35	11,67%	300	47	15,67%	0	0,00%	300	79	26,33%	0	0,00%	1800	361	20,06%	37	2,06%
Ultrassonografia Geral	500	240	48,00%	286	57,20%	500	256	51,20%	189	37,80%	500	222	44,40%	171	34,20%	3000	1550	51,67%	1285	42,83%
Ultrassonografia com Doppler	200	189	94,50%	89	44,50%	200	164	82,00%	49	24,50%	200	125	62,50%	22	11,00%	1200	988	82,33%	292	24,33%
Videolaringoscopia	100	32	32,00%	32	32,00%	100	30	30,00%	9	9,00%	100	26	26,00%	6	6,00%	600	228	38,00%	81	13,50%
	6230	3668	58,88%	2006	32,20%	6230	3425	54,98%	876	14,06%	6230	2928	47,00%	917	14,72%	37380	21503	57,53%	7491	20,04%

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT INTERNO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

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	156	86,67%	20	11,11%	360	336	93,33%	43	11,94%
Audiometria	1800	808	44,89%	335	18,61%	1800	788	43,78%	356	19,78%	3600	1596	44,33%	691	19,19%
Bera	900	641	71,22%	242	26,89%	900	638	70,89%	322	35,78%	1800	1279	71,06%	564	31,33%
Densitometria Óssea	2400	1334	55,58%	816	34,00%	2400	1517	63,21%	860	35,83%	4800	2851	59,40%	1676	34,92%
Ecocardiograma Adulto	900	540	60,00%	302	33,56%	900	581	64,56%	313	34,78%	1800	1121	62,28%	615	34,17%
Ecocardiograma Pediátrico	900	450	50,00%	259	28,78%	900	386	42,89%	267	29,67%	1800	836	46,44%	526	29,22%
Eletrocardiograma	2400	1125	46,88%	48	2,00%	2400	970	40,42%	238	9,92%	4800	2095	43,65%	286	5,96%
Eletroencefalograma	600	664	110,67%	386	64,33%	600	771	128,50%	580	96,67%	1200	1435	119,58%	966	80,50%
Eletroneuromiografia	1200	307	25,58%	375	31,25%	1200	614	51,17%	285	23,75%	2400	921	38,38%	660	27,50%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	900	188	20,89%	170	18,89%	900	329	36,56%	191	21,22%	1800	517	28,72%	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	311	25,92%	45	3,75%	2400	623	25,96%	108	4,50%
Holter	1200	519	43,25%	396	33,00%	1200	479	39,92%	377	31,42%	2400	998	41,58%	773	32,21%
Imitanciometria	900	403	44,78%	0	0,00%	900	401	44,56%	0	0,00%	1800	804	44,67%	0	0,00%
Mapa	1200	606	50,50%	438	36,50%	1200	657	54,75%	467	38,92%	2400	1263	52,63%	905	37,71%
Mapeamento de Retina	120	34	28,33%	7	5,83%	120	121	100,83%	34	28,33%	240	155	64,58%	41	17,08%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	2700	2047	75,81%	321	11,89%	2700	1865	69,07%	270	10,00%	5400	3912	72,44%	591	10,94%
Otoemissões Acústicas	900	182	20,22%	2	0,22%	900	196	21,78%	156	17,33%	1800	378	21,00%	158	8,78%
Processamento Auditivo	180	9	5,00%	3	1,67%	180	0	0,00%	11	6,11%	360	9	2,50%	14	3,89%
Radiografia	9000	7445	82,72%	533	5,92%	9000	7596	84,40%	1004	11,16%	18000	15041	83,56%	1537	8,54%
Radiografia Odontológica	1800	391	21,72%	6	0,33%	1800	361	20,06%	37	2,06%	3600	752	20,89%	43	1,19%
Ultrassonografia Geral	3000	1417	47,23%	1231	41,03%	3000	1550	51,67%	1285	42,83%	6000	2967	49,45%	2516	41,93%
Ultrassonografia com Doppler	1200	693	57,75%	211	17,58%	1200	988	82,33%	292	24,33%	2400	1681	70,04%	503	20,96%
Videolaringoscopia	600	246	41,00%	56	9,33%	600	228	38,00%	81	13,50%	1200	474	39,50%	137	11,42%
	36380	20541	56,46%	6223	17,11%	37380	21503	57,53%	7491	20,04%	73760	42044	57,00%	13714	18,59%

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT EXTERNO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

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%

	JULHO/2024			AGOSTO/2024			SETEMBRO/2024			OUTUBRO/2024			NOVEMBRO/2024			DEZEMBRO/2024			2º 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	3604	120,13%	3000	4685	156,17%	3000	2930	97,67%	3000	3054	101,80%	3000	2830	94,33%	3000	2102	70,07%	18000	19205	106,69%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	50	41	82,00%	50	29	58,00%	50	12	24,00%	50	25	50,00%	50	19	38,00%	50	92	184,00%	300	218	72,67%
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	30	75,00%	40	26	65,00%	40	19	47,50%	40	20	50,00%	40	16	40,00%	40	25	62,50%	240	136	56,67%
Endoscopia Digestiva alta	250	148	59,20%	250	140	56,00%	250	147	58,80%	250	127	50,80%	250	123	49,20%	250	106	42,40%	1500	791	52,73%
PET - CT	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%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	30	8	26,67%	30	6	20,00%	30	7	23,33%	30	11	36,67%	30	8	26,67%	30	6	20,00%	180	46	25,56%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	50	172	344,00%	50	57	114,00%	50	152	304,00%	50	161	322,00%	50	157	314,00%	50	174	348,00%	300	873	291,00%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	50	46	92,00%	50	36	72,00%	50	79	158,00%	50	30	60,00%	50	53	106,00%	50	0	0,00%	300	244	81,33%
Tomografia Computadorizada	50	34	68,00%	50	33	66,00%	50	57	114,00%	50	31	62,00%	50	48	96,00%	50	37	74,00%	300	240	80,00%
TOTAL	3522	4083	115,93%	3522	5012	142,31%	3522	3403	96,62%	3522	3459	98,21%	3522	3254	92,39%	3522	2542	72,17%	21132	21753	102,94%

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT EXTERNO

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

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	19205	106,69%	36000	37550	104,31%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	300	145	48,33%	300	218	72,67%	600	363	60,50%
Cintilografia Ossea	6	0	0,00%	6	0	0,00%	12	0	0,00%
Colonoscopia	240	141	58,75%	240	136	56,67%	480	277	57,71%
Endoscopia Digestiva alta	1500	763	50,87%	1500	791	52,73%	3000	1554	51,80%
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	46	25,56%	360	84	23,33%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	300	466	155,33%	300	873	291,00%	600	1339	223,17%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	300	242	80,67%	300	244	81,33%	600	486	81,00%
Tomografia Computadorizada	300	292	97,33%	300	240	80,00%	600	532	88,67%
TOTAL	21132	20433	96,69%	21132	21753	102,94%	42264	42186	99,82%

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AO CETEA

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ
POR TODO O PARÁ

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	**248**	83	300	**262**	87	300	**273**	91	300	**273**	91%
TOTAL	**300**	**248**	**83**	**300**	**243**	**81**	**300**	**238**	**79**	**300**	**248**	**83**	**300**	**262**	**87**	**300**	**273**	**91**	**300**	**273**	**91%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AO CETEA

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ
POR TODO O PARÁ

REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
CETEA	300	**250**	83	300	**273**	1	300	**250**	83
TOTAL	**300**	**250**	**1**	**300**	**273**	**1**	**300**	**250**	**83**

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AO CETEA - CONSULTAS MÉDICAS

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ

CONSULTAS MÉDICAS - MÊS

CONSULTA MÉDICA	JANEIRO/2024								FEVEREIRO/2024								MARÇO/2024							
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de S	50				0	0	0,00%	0	0,00%	50				32	32	64,00%	4	11,00%	50				35	35	70,00%	14	28,00%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	50				0	0	0,00%	0	0,00%	50				35	35	70,00%	5	10,00%	50				38	38	76,00%	6	12,00%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	150				0	0	0,00%	0	0,00%	150				0	0	0,00%	0	0,00%	150				0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	50				0	0	0,00%	0	0,00%	50				27	37	74,00%	4	8,00%	50				38	38	76,00%	13	26,00%
Psiquiatria	150				0	0	0,00%	0	0,00%	150	-			99	99	66,00%	10	6,67%	150				106	106	70,67%	17	11,33%
TOTAL	**450**				**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**	**450**	-			**0**	**203**	**203**	**45,11%**	**25**	**5,56%**	**450**	-			**217**	**217**	**48,22%**	**50**	**11,11%**

CONSULTA MÉDICA	ABRIL/2024								MAIO/2024								JUNHO/2024								1º SEMESTRE - 2024							
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de S	50				1	42	84,00%	8	20,00%	50				43	1	44	88,00%	6	12,00%	50				39	0	39	78,00%	11	22,00%	300				82	118	192	64,00%	47	15,67%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	50				39	3	42	84,00%	8	16,00%	50				42	1	43	86,00%	7	14,00%	50				42	0	42	84,00%	8	16,00%	300				126	77	203	67,67%	28	9,33%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	150				0	0	0,00%	0	0,00%	150				0	0	0	0,00%	0	0,00%	150				0	0	0	0,00%	0	0,00%	900				0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	50				19	3	22	44,00%	27	54,00%	50				30	0	30	60,00%	20	40,00%	50				38	0	38	76,00%	12	24,00%	300				87	78	165	55,00%	76	25,33%
Psiquiatria	150				133	2	133	88,67%	15	10,00%	150				117	2	119	79,33%	22	14,67%	150				117	4	121	80,67%	30	20,00%	900				302	213	578	64,22%	94	10,44%
TOTAL	**450**				**189**	**50**	**239**	**53,11%**	**50**	**12,44%**	**450**				**232**	**4**	**239**	**53,11%**	**53**	**11,78%**	**450**	-			**236**	**4**	**240**	**53,33%**	**61**	**13,56%**	**2700**	-			**668**	**478**	**1138**	**42,15%**	**245**	**9,07%**

CONSULTA MÉDICA	JULHO/2024								AGOSTO/204								SETEMBRO/2024							
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de S	50			36	1	37	74,00%	14	28,00%	50			20	1	21	42,00%	13	22,00%	50			13	0	13	22,00%	4	8,00%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	50			35	6	41	82,00%	11	22,00%	50			45	2	47	94,00%	3	6,00%	50			39	0	39	78,00%	11	22,00%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	150			0	0	0	0,00%	0	0,00%	150			0	0	0	0,00%	0	0,00%	150			0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	50			28	0	28	56,00%	22	44,00%	50			37	1	38	76,00%	13	26,00%	50			36	1	37	74,00%	14	28,00%
Psiquiatria	150			92	16	107	71,33%	25	16,67%	150			110	1	111	74,00%	28	18,67%	150			117	10	127	84,67%	24	16,00%
TOTAL	**450**	-		**191**	**23**	**213**	**47,33%**	**72**	**16,00%**	**450**	-		**212**	**5**	**217**	**48,22%**	**55**	**12,22%**	**450**	-		**203**	**11**	**214**	**47,56%**	**53**	**11,78%**

CONSULTA MÉDICA	OUTUBRO/2024								NOVEMBRO/2024								DEZEMBRO/2024								2º SEMESTRE - 2024							
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de S	50			29	0	29	58,00%	16	32,00%	50			36	0	36	72,00%	14	28,00%	50			34	1	35	70,00%	16	32,00%	300			166	3	169	56,33%	75	25,00%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	50			39	1	40	80,00%	10	20,00%	50			38	2	40	80,00%	10	20,00%	50			40	2	42	84,00%	9	18,00%	300			236	13	249	83,00%	54	18,00%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	150			0	0	0	0,00%	0	0,00%	150			0	0	0	0,00%	0	0,00%	150			0	0	0	0,00%	0	0,00%	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	50			38	0	38	76,00%	11	22,00%	50			35	0	35	70,00%	15	30,00%	50			25	2	27	54,00%	23	46,00%	300			199	4	203	67,67%	98	32,67%
Psiquiatria	150			117	14	131	87,33%	30	20,00%	150			115	0	115	76,67%	35	23,33%	150			121	2	123	82,00%	33	22,00%	900			672	43	715	79,44%	175	19,44%
TOTAL	**450**	-		**223**	**15**	**238**	**52,89%**	**67**	**14,89%**	**450**	-		**224**	**2**	**226**	**50,22%**	**74**	**16,44%**	**450**	-		**220**	**7**	**227**	**50,44%**	**81**	**18,00%**	**2700**	-		**1273**	**63**	**1336**	**49,48%**	**402**	**14,89%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AO CETEA - CONSULTAS MÉDICAS

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

CONSULTAS MÉDICAS

	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024										TOTAL ANUAL - 2024									
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1° 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 (1° 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 (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de Ne	**300**			82	110	192	64,00%	47	15,67%	**300**			166	3	169	56,33%	75	25,00%	**600**			248	113	361	60,17%	122	20,33%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	**300**			126	77	203	67,67%	28	9,33%	**300**			236	13	249	83,00%	54	18,00%	**600**			362	90	452	75,33%	82	13,67%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com E	**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**			199	4	203	67,67%	98	32,67%	**600**			286	82	368	61,33%	174	29,00%
Psiquiatria	**900**			365	213	578	64,22%	94	10,44%	**900**			672	43	715	79,44%	175	19,44%	**1800**			1037	256	1293	71,83%	269	14,94%
TOTAL	**2700**	-		**660**	**478**	**1138**	**42,15%**	**245**	**9,07%**	**2700**	-		**1273**	**63**	**1336**	**49,48%**	**402**	**14,89%**	**5400**	-		**1933**	**541**	**2474**	**45,81%**	**647**	**11,98%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AO CETEA - CONSULTAS NÃO MÉDICAS

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA

GOVERNO DO PARÁ — PORQUE TODO O PARÁ

CONSULTAS NÃO MÉDICAS -

JANEIRO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social (Consulta)	**300**			137	137	45,67%	25	8,33%	
Educação Física (Sessões)	**600**			5	5	0,83%	0	0,00%	
Enfermagem (Consulta)	**800**			102	102	12,75%	13	1,63%	
Fonoaudiologia (Sessões)	**140**			4	4	2,86%	5	3,57%	
Pedagogia (Sessões)	**1000**			27	27	2,70%	0	0,00%	
Psicologia (Sessões)	**200**			163	163	81,50%	26	13,00%	
Terapia Ocupacional (Sessões)	**2000**			2	2	0,10%	2	0,10%	
TOTAL	**5040**	-	**0**	**440**	**440**	**8,73%**	**71**	**1,41%**	

FEVEREIRO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				500	500	166,67%	50	16,67%
600				87	87	14,50%	0	0,00%
800				349	349	43,63%	25	3,13%
140				34	34	24,29%	64	45,71%
1000				274	274	27,40%	0	0,00%
200				403	403	240,00%	50	25,00%
2000				193	193	9,65%	97	4,85%
5040	-	**0**	**1917**	**1917**	**38,04%**	**286**	**5,67%**	

MARÇO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				372	372	124,00%	16	5,33%
600				214	214	35,67%	0	0,00%
800				409	409	51,13%	41	5,13%
140				72	72	51,43%	47	33,57%
1000				480	480	48,00%	0	0,00%
200				562	562	281,00%	129	64,50%
2000				478	478	23,90%	179	8,95%
5040	-	**0**	**2187**	**2187**	**51,31%**	**412**	**8,17%**	

ABRIL/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				357	357	119,00%	9	3,00%
600				315	315	52,50%	286	47,67%
800				959	959	119,88%	167	20,88%
140				119	119	85,00%	39	27,86%
1000				566	566	56,60%	0	0,00%
200				1541	1541	770,50%	267	133,50%
2000				778	778	38,90%	643	32,15%
5040	-	**0**	**4635**	**4635**	**91,96%**	**1411**	**28,00%**	

MAIO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				495	495	165,00%	2	0,67%
600				232	232	38,67%	0	0,00%
800				905	905	113,13%	220	27,50%
140				102	102	72,86%	128	91,43%
1000				613	613	61,30%	0	0,00%
200				954	954	827,00%	529	264,50%
2000				906	906	45,30%	1150	57,50%
5040	-	**0**	**4987**	**4987**	**97,36%**	**2029**	**40,26%**	

JUNHO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				484	484	161,33%	1	0,33%
600				380	380	63,33%	0	0,00%
800				754	754	94,25%	267	33,38%
140				116	116	82,86%	101	72,14%
1000				653	653	65,30%	0	0,00%
200				1742	1742	871,00%	465	232,50%
2000				944	944	47,20%	1266	63,30%
5040	-	**0**	**5073**	**5073**	**100,65%**	**2100**	**41,67%**	

1º SEMESTRE - 2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
1800			0	2345	2345	130,28%	103	5,72%
3600			0	1233	1233	34,25%	286	7,94%
4800			0	3478	3478	72,46%	733	15,27%
840			0	447	447	53,21%	364	43,71%
6000			0	2613	2613	43,55%	0	0,00%
1200			0	6142	6142	511,83%	1466	122,17%
12000	-		**0**	3301	3301	27,51%	3337	27,81%
30240	-		**0**	**19559**	**19559**	**64,68%**	**6309**	**20,86%**

AGOSTO/2024

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social (Consulta)	**300**				495	495	165,00%	2	0,67%
Educação Física (Sessões)	**600**				405	405	67,50%	0	0,00%
Enfermagem (Consulta)	**800**				779	779	97,38%	399	49,88%
Fonoaudiologia (Sessões)	**140**				97	97	69,29%	139	99,29%
Pedagogia (Sessões)	**1000**				715	715	71,50%	0	0,00%
Psicologia (Sessões)	**200**				1755	1755	877,50%	742	371,00%
Terapia Ocupacional (Sessões)	**2000**				973	973	48,65%	1586	79,30%
TOTAL	**5040**	-	**0**	**5219**	**5219**	**103,55%**	**2868**	**56,90%**	

SETEMBRO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				326	326	108,67%	3	1,00%
600				285	285	47,50%	0	0,00%
800				551	551	68,88%	433	54,13%
140				79	79	56,43%	252	180,00%
1000				499	499	49,90%	0	0,00%
200				1157	1157	578,50%	731	365,50%
2000				647	647	32,35%	1774	88,70%
5040	-	**0**	**3544**	**3544**	**70,32%**	**3193**	**63,35%**	

OUTUBRO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				422	422	140,67%	1	0,33%
600				421	421	70,17%	0	0,00%
800				608	608	76,00%	459	57,38%
140				94	94	67,14%	283	202,14%
1000				621	621	62,10%	0	0,00%
200				1361	1361	680,50%	866	433,00%
2000				852	852	42,60%	1639	81,95%
5040	-	**0**	**4379**	**4379**	**86,88%**	**3248**	**64,44%**	

NOVEMBRO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300				364	364	121,33%	15	5,00%
600				374	374	62,33%	0	0,00%
800				611	611	76,38%	468	58,50%
140				0	0	0,00%	610	435,71%
1000				391	391	39,10%	0	0,00%
200				1307	1307	653,50%	993	496,50%
2000				887	887	44,35%	2783	139,15%
5040	-	**0**	**3934**	**3934**	**78,06%**	**4869**	**96,61%**	

DEZEMBRO/2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
300			0	416	416	138,67%	13	4,33%
600			0	365	365	60,83%	0	0,00%
800			0	496	496	60,75%	712	89,00%
140			0	69	69	49,29%	305	217,86%
1000			0	704	704	70,40%	0	0,00%
200			0	1335	1335	667,50%	1136	568,00%
2000			0	855	855	42,75%	2020	101,00%
5040	-	**0**	**4230**	**4230**	**83,93%**	**4186**	**83,06%**	

2º SEMESTRE - 2024

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
1800			0	2439	2439	135,50%	36	2,00%
3600			0	2247	2247	62,42%	0	0,00%
4800			0	3743	3743	77,98%	2955	61,65%
840			0	338	338	40,36%	1977	235,36%
6000			0	3550	3550	59,17%	0	0,00%
1200			0	8192	8192	682,67%	5395	449,58%
12000	-		**0**	5168	5168	43,07%	11416	95,13%
30240	-		**0**	**25678**	**25678**	**84,91%**	**21783**	**72,03%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AO CETEA - CONSULTAS NÃO MÉDICAS

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

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ — POR TODO O PARÁ

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024										TOTAL ANUAL - 2024									
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULA (1° 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 (1° 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 (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social (Consulta)	**1800**			0	2345	2345	130,28%	103	5,72%	**1800**			0	2439	2439	135,50%	36	2,00%	**3600**			0	4784	4784	132,89%	139	3,86%
Educação Física (Sessões)	**3600**			0	1233	1233	34,25%	286	7,94%	**3600**			0	2247	2247	62,42%	0	0,00%	**7200**			0	3480	3480	48,33%	286	3,97%
Enfermagem (Consulta)	**4800**			0	3478	3478	72,46%	733	15,27%	**4800**			0	3743	3743	77,98%	2959	61,65%	**9600**			0	7221	7221	75,22%	3692	38,46%
Fonoaudiologia (Sessões)	**840**			0	447	447	53,21%	384	45,71%	**840**			0	339	339	40,36%	1977	235,36%	**1680**			0	786	786	46,79%	2361	140,54%
Pedagogia (Sessões)	**6000**			0	2613	2613	43,55%	0	0,00%	**6000**			0	3550	3550	59,17%	0	0,00%	**12000**			0	6163	6163	51,36%	0	0,00%
Psicologia (Sessões)	**1200**			0	6142	6142	511,83%	1466	122,17%	**1200**			0	8192	8192	682,67%	5395	449,58%	**2400**			0	14334	14334	597,25%	6861	285,88%
Terapia Ocupacional (Sessões)	**12000**			0	3301	3301	27,51%	3337	27,81%	**12000**			0	5168	5168	43,07%	11416	95,13%	**24000**			0	8469	8469	35,29%	14753	61,47%
TOTAL	**30240**	-		**0**	**19559**	**19559**	**64,68%**	**6309**	**20,86%**	**30240**	-		**0**	**25678**	**25678**	**84,91%**	**21783**	**72,03%**	**60480**	-		**0**	**45237**	**45237**	**74,80%**	**28092**	**46,45%**

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: OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO/2024

Sumário

1. Introdução.....3
2. Metodologia..... 4
3. Composição Profissionais..... 4
4. Composição Setorial..... 5
5. Atribuições da Comissão de Revisão de Prontuário..... 6
6. Realização de reuniões – Periodicidade..... 6
7. Principais ações desenvolvidas no trimestre outubro, novembro e dezembro 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 diretória 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 teconologia 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 resdistribuídas pelos itens existentes em prontuário.

A fórmula para calcular o conceito: aplicável quando todos os itens constarem em prontuário.
12,5 X número de itens conformes = (0 a 100) 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	Fabrícia Dias Maciel	Médica e Diretora Técnica
02	Vice-presidente	Cinthia 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
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

- Revisão do impresso de solicitação de cópia de prontuário incluindo a assinatura do usuário e/ou responsável como documento recebido .
- Revisão da padronização dos campos obrigatórios para abertura de atendimento no sistema TASY e o levantamento dos possíveis impactos nos atendimentos multiprofissionais.
- Ajuste do período de atualização do sistema Tasy x faturamento.
- Necessidade de reforçar o processo de trabalho da recepção quanto às informações do cadastro do usuário que impactam no faturamento.
- Inclusão de nova amostra para a avaliação qualitativa dos procedimentos com sedação.
- Interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos.
- 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 outubro, setembro e outubro 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.

- Orientação da equipe da recepção sobre as não conformidades identificadas no cadastro do usuário e seus impactos no faturamento.

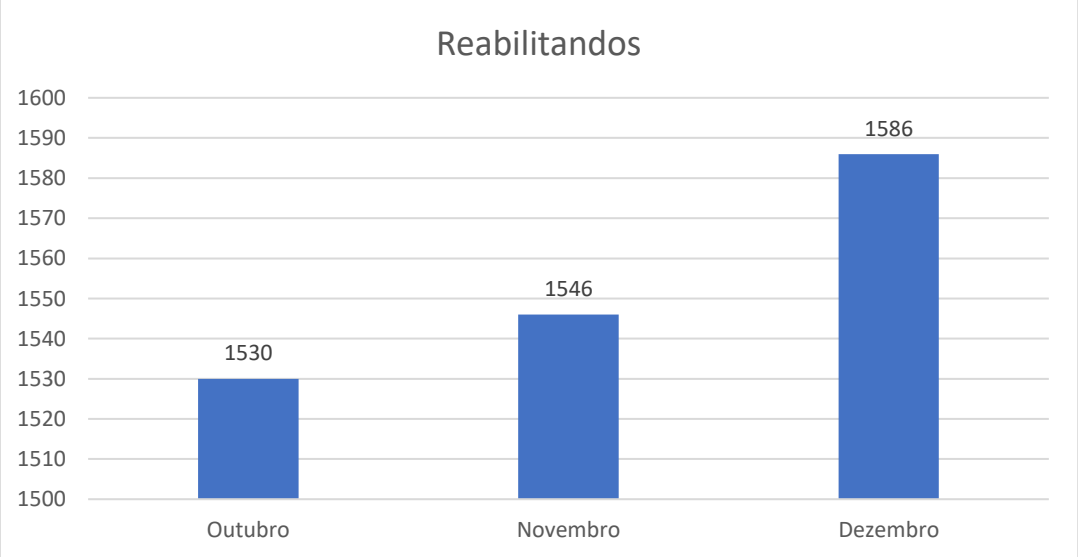
RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2024

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

A meta vigente foi estabelecida no **11^0 termo aditivo ao contrato n^0 002/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.

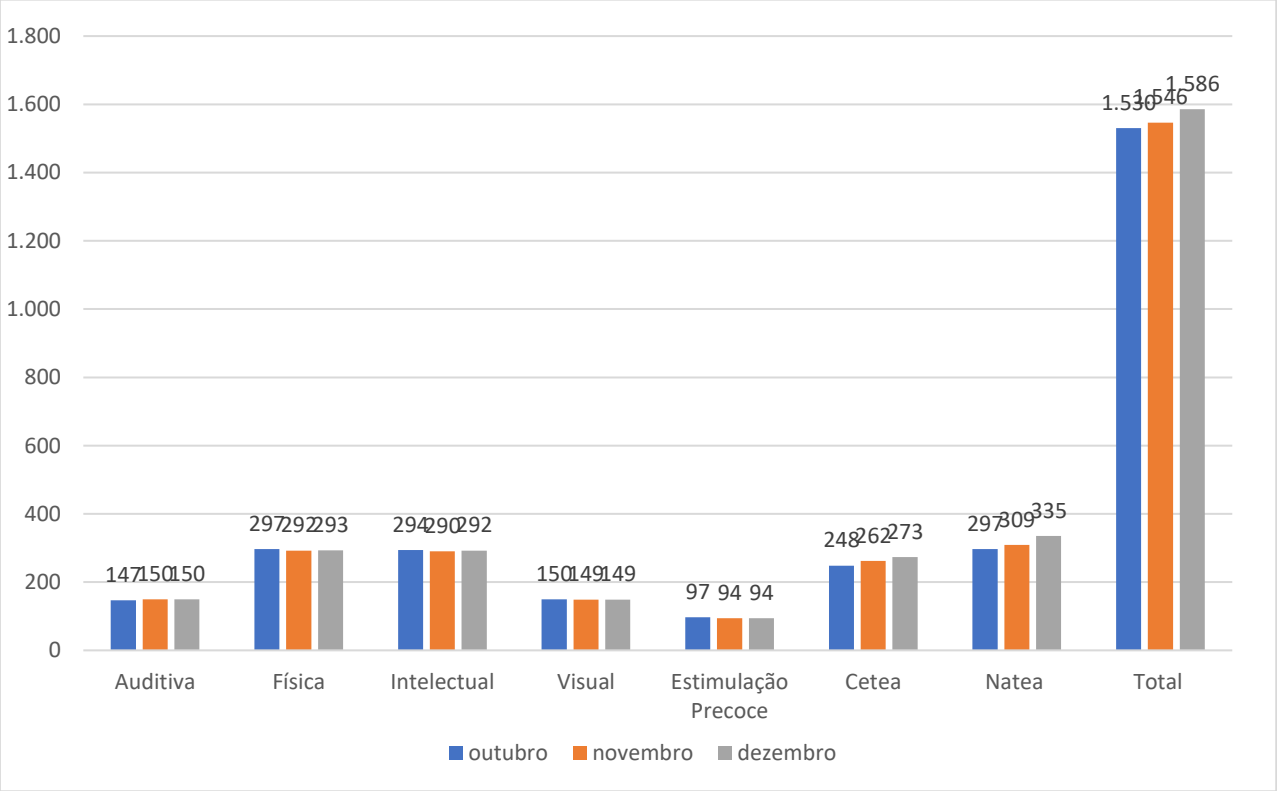
Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre outubro, novembro e dezembro de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (outubro, novembro e dezembro de 2024) totalizaram usuários ativos **1586** e usuários inativos **129,** totalizando **1715** usuários dos serviços de reabilitação.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em outubro, novembro e dezembro de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **547** prontuários, sendo **465** de reabilitandos e **73** prontuários de alta.

Prontuários auditados	outubro	novembro	dezembro
Prontuários auditados	187	180	180
Reabilitando	153	154	158
Altas	25	26	22

Foram realizadas **114** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Outubro	Novembro	Dezembro
Número	**44**	**32**	**38**

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

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

Figura 3 : Escore de avaliação de auditoria de prontuário.

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

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

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

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	**OUTUBRO**	**NOVEMBRO**	**DEZEMBRO**	**TOTAL**	**%**
Ótimo	164	155	160	479	87,6
Bom	21	23	17	61	11,2
Razoável	2	2	3	7	1,3
Péssimo	0	0	0	0	0,0

Total	**187**	**180**	**180**	**547**	**100,00**

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 06/02/2025 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de outubro, novembro e dezembro de 2024.

	Outubro	Novembro	Dezembro
Consulta Médica	4002	4091	4122
Consulta Não Médica	1652	1395	1408
SADT	7127	6679	5470
Reabilitação	21598	14460	15559
CEO II	2270	2155	2339
Oficina	81	69	73
Total	**37057**	**29185**	**29209**

CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre outubro, novembro e dezembro de 2024 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **98,8 %** 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 pela revisão da padronização dos campos obrigatórios para abertura de atendimento no sistema Tasy e o levantamento dos possíveis impactos nos atendimentos multiprofissionais. Atualização do sistema Tasy x faturamento. Necessidade de reforçar o processo de trabalho da recepção quanto às informações do cadastro do usuário que impactam no faturamento. Inclusão da amostra dos procedimentos com sedação para a avaliação qualitativa dos prontuários. Interação entre comissões para divulgação do indicador de cirurgia segura dos procedimentos

odontológicos. Apresentação dos dados da auditoria qualitativa dos usuários inseridos na reabilitação no período.

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

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

_____

Fabrícia Dias Maciel

Presidente Comissão Revisão de Prontuários

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 013	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 07 / 11 /2024	**Local: Sala de reuniões**	**Hora início:** 15:00h	**Hora fim:** 15:40h	**Nº Ata:** 82
Setor/Comissão Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Angla Branco				
Pauta(s) da Reunião:	• **Leitura da ata anterior** • **Verificação das ações pendentes;** • **Assuntos Gerais** • **Resultados da Auditoria**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo					
01	Membro	Aline Sampaio	(Supervisora de atendimento)	x			Falta		férias		outro
02	Membro	Alexsandro Favacho	(Coordenador da TI.)		x						x
03	1º Secretária	Angla Branco	(Enfermeira Assistencial)	x							
04	2º Secretario	Bruno Cruz	(Coordenador Assistencial CER IV)	x							
05	Vice-presidente	Cinthia Araújo	(Enfermeira Auditora)	x							
06	Presidente	Fabrícia Maciel	(Diretora Técnica)		x						x
07	Membro	Hellen Silva	(NQSP)	x							
08	Membro	Layre Viana	(Enfermeira gestão de acesso)	x							
09	Membro	Maria do Carmo	(Diretora assistencial)		x						x
10	Membro	Samilly Batista	(Coordenadora Assistencial CETEA)		x				x		
11	Membro	Silinne Nalane	(Enfermeira Assistencial)	x							
12	Membro	Vanessa Teixeira	(Coordenadora Natea)	x							

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Isabel Cristina de A. Reis	Faturamento
	Thais Caroline Alves de freitas	Dentista CEO II
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	**Responsável (is)**	**Data**
• Validação da instrução de trabalho para avaliação de prontuários.	NQSP	Próxima Reunião
• Atualização do documento de solicitação de cópia do prontuário	Cinthia Araujo	Em aberto
• Verificar com a TI sobre novos marcadores obrigatórios, e impactos nos demais atendimentos.	Enfa Cinthia	Em aberto

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

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às quinze horas, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta referente a membro do CEO II na comissão, dra Thais será incluída na comissão de forma efetiva. Segunda pauta segue pendente a sugestão da enfa Layre sobre a atualização do documento que solicitação de cópia de prontuário para que colete a assinatura não só do profissional o qual o prontuário está sendo entregue, como também do familiar que está recebendo, enfa Hellen reforça a importância de ter esse controle para que seja entregue ao responsável legal do usuário, e tenha que ter essa rastreabilidade. Terceira pauta segue pendente sugestão da Aline para rever os marcadores e alerta sobre a pendência de atualização do sistema tasy que está causando falhas em registros, pois há registros que são realizados e posteriormente causa incompatibilidade, exemplificou sobre CEP's, que sempre há pendências, e na busca de informações, constatou que existem pacotes que são comprados pelos correios em relação a isso, para serem cadastrados em banco de dados, e é inserido no sistema da regulação e na instituição é usado o Philips, e deve ser atualizado mensalmente, então com essa falta de atualização, mesmo que as incompatibilidades sejam sanadas não fica registrado, as informações são perdidas causando inconsistências novamente, Isabel (convidada do faturamento) informa que o sistema que utiliza é o DPA do SUS e ele é atualizado mensalmente, enfa Cinthia verificará a respeito da atualização do tasy com coordenador da TI e ressalta o mantimento das pautas para que possam ser sanadas. Totalizou-se 1530 usuários em reabilitação, sendo 985 CER IV, 297 NATEA e 248 CETEA, foram auditados 187 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (99 CER IV, 30 NATEA e 24 CETEA), com 34 prontuários de alta. Continuou dizendo que 187 prontuários ficaram conformes, sendo 164 com conceito ótimo, 21 com conceito bom e 02 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 98,93%. Reunião finalizada as quinze e quarenta.

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 004	Página 1 de 1

Nome do Evento: Reunião Comissão de Revisão de Prontuário

Conteúdo: Prontuário

Tipo: X Reunião | Treinamento | Curso | Palestra | Outros - Especificar:

Público alvo: membros da CRP. **Data:** 07 / 11 / 2024

Horário: Início: 15:00 **Término:** 15:40 **Local:** sala de reunião bloco A **Carga horária total:**

Facilitador(es): Cinthia Araújo

Setor do Facilitador: SAME **Função do Facilitador:** Enfermeira Auditora

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	189	Isabel Cristina de J. Reis	Faturamento	Ass. adm	Isabel
2	714	Adriana de Oliveira Sarmento	PRONTO/REC	Serpen	
3	784	Angela Rocha Branco	Assist.	Enf.	
4	852	Silvane Nalone B. da Silva	Ambulatório	Coord.	
5		Thaís Caroline Alves de Freitas	CEOT	Sup.	
6	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
7	890	Layne Viana	G. Acesso	Enf.	
8	741	Bruna Cruz da Silva	CERIV	Coord.	
9	1029	Heller Silva	NASP	Enf.	Heller
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

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

Número total de participantes: _____

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

Assinatura do Facilitador **Assinatura do Facilitador**

Assinatura do Responsável pelo evento

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 09 / 12 /2024	**Local: Sala de reuniões**	**Hora início: 10:00h**	**Hora fim: 10:53h**	**Nº Ata:** 83
Setor/Comissão Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Angla Branco				
Pauta(s) da Reunião:	• **Leitura da ata anterior** • **Verificação das ações pendentes;** • **Assuntos Gerais** • **Resultados da Auditoria**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo					
							Falta		férias		outro
01	Membro	Aline Sampaio	(Supervisora de atendimento)	x							
02	Membro	Alexsandro Favacho	(Coordenador da TI.)	x							
03	1º Secretária	Angla Branco	(Enfermeira Assistencial)	x							
04	Membro	Arielle Lima	(Enfermeira NQSP)	x							
05	2º Secretario	Bruno Cruz	(Coordenador Assistencial CER IV)	x							
06	Vice-presidente	Cinthia Araújo	(Enfermeira Auditora)	x							
07	Presidente	Fabrícia Maciel	(Diretora Técnica)	x							
08	Membro	Hellen Silva	(NQSP)	x							
09	Membro	Jusciely Machado	(Gerente Administrativa Financeira)		x						
10	Membro	Layre Viana	(Enfermeira gestão de acesso)	x							
11	Membro	Maria do Carmo	(Diretora assistencial)	x							
12	Membro	Samilly Batista	(Coordenadora Assistencial CETEA)		x						
13	Membro	Silinne Nalane	(Enfermeira Assistencial)						x		
14	Membro	Vanessa Teixeira	(Coordenadora Natea)	x							

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Isabel Cristina de A. Reis	Faturamento
	Thais Caroline Alves de freitas	Dentista CEO II
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
•		

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Atualização do sistema Tasy	Alexsandro	/ /
• Determinação de quem ficaria responsável para atualizar os dados do usuário quando muda alguma informação.	Comissão	/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às dez horas, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta referente a sugestão da Aline para rever os marcadores e alerta sobre a pendência de atualização do sistema tasy que está causando falhas em registros, Alexsandro informa que qualquer modificação referente será possível somente com atualização do sistema tasy que esta em processo de configuração e na próxima semana já terá um cronograma de quando será realizado a atualização do sistema de forma geral, mas reforça que a demanda sugerida pela Aline esta sendo analisada de forma separada, para que possa ser atualizado, mesmo gerando custos extras, para que não ocorra impactos no faturamento, Enfa Cinthia questiona se existe período certo para atualização do sistema e Alexandro reforço que o tasy passou muito tempo sem ser atualizado, por isso esta gerando todo esse trabalho, após a atualização, a Philips solta mensalmente as atualizações, e isso passará a ser um processo interno da TI e reforça que futuramente não terá mais problemas com atualização e as tabelas de CEP/CBO já serão atualizadas de acordo que o governo lançar. Segunda pauta Enfa Cinthia pontua que no mês anterior no CETEA houve a necessidade de revisar o processo de trabalho, não houve a determinação de quem ficaria responsável para atualizar os dados do usuário quando muda Cep e endereço, informa que para não atrasar autorizou o Alisson a realizar essa demanda, mas será necessário ser revisto, orientar a equipe pois esse processo é da recepção e Alexsandro reforça a qualidade dessa atualização. Terceira pauta Enfa Cinthia mostra a apresentação sobre número de inseridos no mês, e informa que na visita da Qmentum a avaliadora sugeriu que não trabalhasse com dados retroativos, mas Cinthia reforça que a auditoria são com dados retroativos, e Dra Fabricia questiona se seria somente os inseridos e Enfa cinthia propõe que sejam inseridos e os de procedimentos com sedação pois foi um dos questionamentos da avaliadora da Qmentum. Enf Bruno relata que um dos pontos questionados foi a verificação do sinais vitais, que a enfermeira realiza no inicio na global, e a verificação não ocorre de maneira periódica e sugeriu se não havia usuários os quais fossem necessário verificar de forma periódica os sinais vitais e Bruno informa que acontece, os terapeutas fazem essa verificação, enfa maria sugere

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 004	Página **1** de **1**

Nome do Evento: Reunião CRP

Conteúdo: Prontuários

Tipo: [X] Reunião [ ] Treinamento [ ] Curso [ ] Palestra [ ] Outros - Especificar:

Público alvo: membros do CRP. **Data:** 09/12/24

Horário: Início: 10:00 **Término:** 10:53 **Local:** **Carga horária total:**

Facilitador(es): Cinthia Araújo

Setor do Facilitador: SAME **Função do Facilitador:** Enfermeira Auditora

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	COORD	
2	890	Layra Viana	G. Ambo	Enf.	
3	241	Bruna Cunha Lima	CERTV	Coord.	
4	914	Alexsandro FACUNDO	TI	COORD	
5	16/17	Andrik Lima	Qualidade	Enfermeiro	
6	189	Isabel Cristina de A. Reis.	Faturamento	Ass. adm	
7	714	Adriana de Oliveira Sampaio	ROUTRECTEL	Supervisã	
8	784	Angela Rocha Branco	Assist.	Enf²	
9		Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

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

Número total de participantes: _____

Cinthia Araújo da Costa
COREN-PA 281807-ENF

Assinatura do Facilitador **Assinatura do Facilitador**

Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 07 / 01 /2025	**Local: Sala de reuniões**	**Hora início: 10:10h**	**Hora fim: 11:00h**	**Nº Ata:** 84
Setor/Comissão Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Angla Branco				
Pauta(s) da Reunião:	• **Leitura da ata anterior** • **Verificação das ações pendentes;** • **Assuntos Gerais** • **Resultados da Auditoria**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo					
01	**Membro**	Aline Sampaio	(Supervisora de atendimento)	x			Falta		férias		outro
02	**Membro**	Alexsandro Favacho	(Coordenador da TI.)	x							
03	**1º Secretária**	Angla Branco	(Enfermeira Assistencial)	x							
04	**Membro**	Arielle Lima	(Enfermeira NQSP)	x							
05	**2º Secretario**	Bruno Cruz	(Coordenador Assistencial CER IV)	x							
06	**Vice-presidente**	Cinthia Araújo	(Enfermeira Auditora)	x							
07	**Presidente**	Fabrícia Maciel	(Diretora Técnica)	x							
08	**Membro**	Hellen Silva	(NQSP)	x							
09	**Membro**	Jusciely Machado	(Gerente Administrativa Financeira)		x						
10	**Membro**	Layre Viana	(Enfermeira gestão de acesso)	x							
11	**Membro**	Maria do Carmo	(Diretora assistencial)	x							
12	**Membro**	Samilly Batista	(Coordenadora Assistencial CETEA)		x						
13	**Membro**	Silinne Nalane	(Enfermeira Assistencial)						x		
14	**Membro**	Vanessa Teixeira	(Coordenadora Natea)	x							

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Isabel Cristina de A. Reis	Faturamento
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
•		

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Atualização do sistema Tasy	Alexsandro	/ /
• Determinação de quem ficaria responsável para atualizar os dados do usuário quando muda alguma informação.	Comissão	/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às dez horas e dez minutos, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta Enfa Cinthia pontua que no mês anterior no CETEA houve a necessidade de revisar o processo de trabalho orientando a equipe da recepção quanto à atualização dos dados do usuário como endereço com CEP, processo que impacta no faturamento. Segunda pauta Enfa Cinthia mostra a apresentação sobre número de inseridos no mês e manteve pendente o levantamento das pontuações sobre auditoria e qualidade dos atendimentos, Dra Fabricia sugere realizar campanhas para melhorar o processo, fala que já teve do registro seguro e propõe prontuário padrão, com anamnese padrão. Terceira pauta, foi mantida a interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos. Quarta pauta levantado as melhorias de processo de auditoria x faturamento acelerando o fechamento do faturamento do período antes da data prevista. Quinta pauta sugerido a revisão dos procedimentos de preenchimento e revisão dos prontuários e o levantamento para a próxima reunião de propostas de melhorias nos fluxos de trabalho para garantir a qualidade e a conformidade dos registros. Totalizou-se 1586 usuários em reabilitação, sendo 978 CER IV, 335 NATEA e 273 CETEA, foram auditados 180 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (97 CER IV, 33 NATEA e 26 CETEA), com 28 prontuários de alta. Continuou dizendo que 177 prontuários ficaram conformes, sendo 160 com conceito ótimo, 17 com conceito bom e 03 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, 33%. Reunião finalizada às onze horas.

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Aline Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
02	Alexsandro Favacho	ALEXSANDRO COSTA FAVACHO

03	Angla Branco	
04	Arielle Lima	Arielle Lima dos Santos.
09	Bruno Cruz	Bruno Cruz da Silva
10	Cinthia Araújo	Cinthia Araújo
11	Fabrícia Maciel	
12	Layre Viana	Layre Viana
13	Maria do Carmo	Maria do Carmo S. Freitas
14	Vanessa Teixeira	Vanessa Teixeira

CIIR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 004	Página **1** de **1**	

Nome do Evento: Reunião CRP

Conteúdo: Planejamento

Tipo: [X] Reunião [ ] Treinamento [ ] Curso [ ] Palestra [ ] Outros - Especificar:

Público alvo: membros do CRP **Data:** 07/01/2025

Horário: Início: 10:10 **Término:** 11:00 **Local:** Sala de Reunião **Carga horária total:**

Facilitador(es): Cinthia Araújo

Setor do Facilitador: SAMS **Função do Facilitador:**

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	—	Lucia do Carmo Freitas			
2	298	Cinthia Suellen Araújo da Costa	SAMS	Enfª Auditora	
3	890	Layne Viana	G. Risco	Enf.	
4	914	Alexsandro Costa Fonseca	TI	COORD	
5	2017	Aniele Lima dos Santos	NASP	Enfermeira	
6	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	COORD	
7	714	Aline de Oliveira Sampaio	PORTARIA/REC	Supervisão	
8	241	Bruna Cruz da Silva	CERTV	Coord.	
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

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

Número total de participantes: _____

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

Assinatura do Facilitador **Assinatura do Facilitador**

Assinatura do Responsável pelo evento

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: OUTUBRO-NOVEMBRO-DEZEMBRO/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. Louise Canto Covre – Farmacêutica – 1º Secretário.
4. Angla Rocha Branco – Enfermeira CME – 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
- Hellen Souza – Coordenadora NQSP – Membro
- Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA – Membro
- Bruno Cruz – Coordenador CER IV – Membro
- Heloana Mendes – Sup. Administrativo – Membro
- Tatiana Rocha – Supervisora Oficina – Membro
- Denise Morais – Arte e Cultura – Membro
- Emilly 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 Sitio 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**

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9

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 outubro a dezembro 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 00 casos suspeitos de escabiose, 02 casos de conjuntivite e 01 caso de pediculose em usuários em atendimento no CIIR, nos episódios identificados realizou-se o fluxo conforme o protocolo clínico de manejo de doenças infectocontagiosas, o qual o usuário é avaliado pela enfermagem e SCIH, promovendo a investigação do início dos sinais e sintomas manifestados pelo usuário, encaminhamento do usuário para atendimento com o clínico geral e/ou atendimento externo, visando definição do diagnóstico e realização de prescrição medicamentosa se necessário.

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

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.

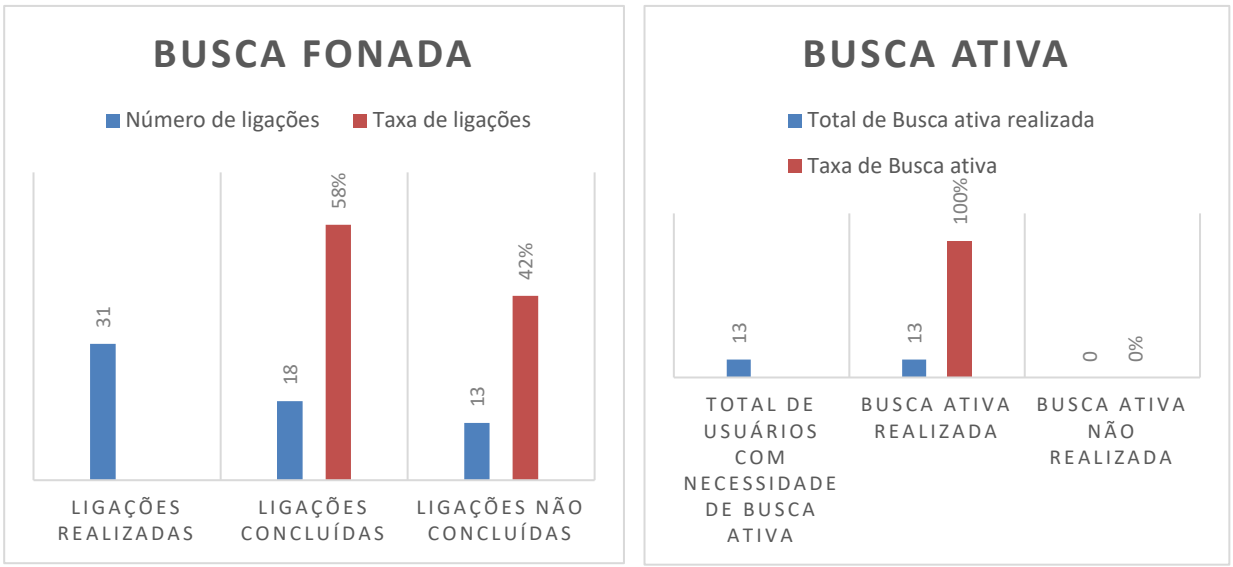
Realizou-se a tentativa de contato por telefone (busca fonada) com todos os usuários submetidos a cirurgias odontológicas com 48h após a realização do procedimento. As cirurgias que forem realizadas no fim do mês, serão contabilizados em relatório do mês posterior.

No trimestre analisado, totalizou-se 31 ligações, das ligações realizadas 13 (42%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 18 (58%) 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 13 usuários com necessidade de realização de busca ativa, 13 (100%) foram realizados com efetividade, não apresentando nenhuma intercorrência em pós cirurgia, e/ou sinais de infecção durante avaliação do local da cirurgia.

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



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

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
Outubro	15/10/2024	(Microbiológica) 01 amostra na piscina pequena 01 amostra na piscina grande 02 amostras CME 01 amostra no CEO 01 amostra no bebedouro bloco C	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
Novembro	19/11/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 01 amostra na piscina pequena 01 amostra na piscina grande 02 amostras CME 02 amostras no CEO (F e M) 02 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.
Dezembro	17/12/2024	(Microbiológica) 01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras CME, 01 amostras no CEO 01 amostras no bebedouro Bloco B.	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

3 ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

3.1 Busca ativa de Infecção de Sitio Cirúrgico (ISC)

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

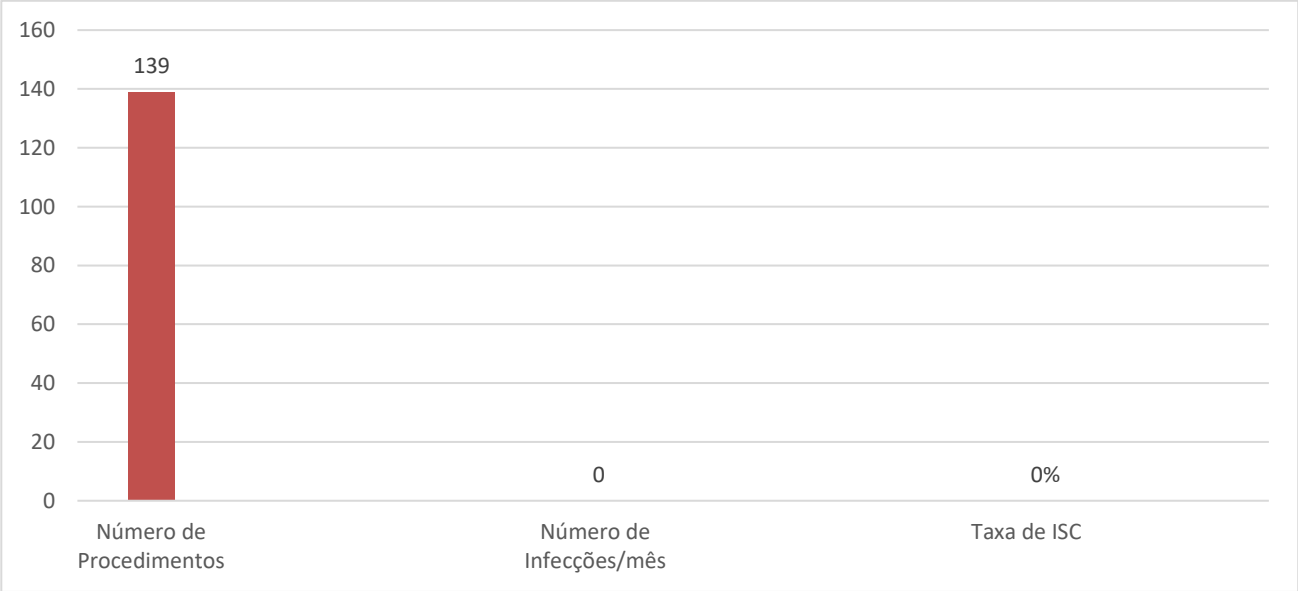
Meses	Número de Cirurgias	Número de Infeccão de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Outubro	49	00
Novembro	44	00
Dezembro	46	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de outubro a dezembro foram realizadas 139 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

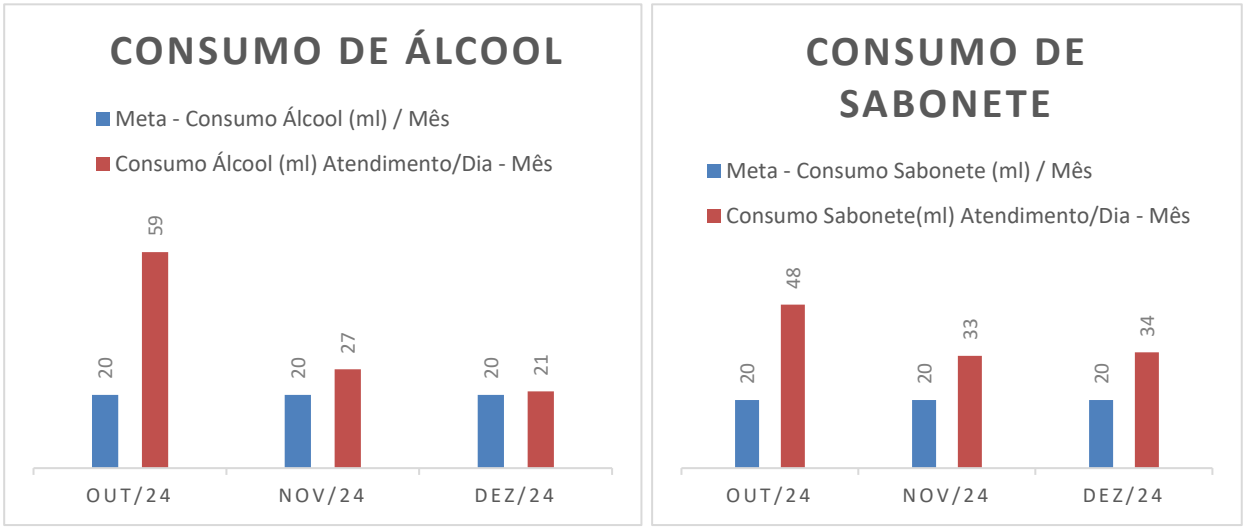
Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

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

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

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.

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 outubro a dezembro de 2024.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Outubro	4.208
	Novembro	4.235
	Dezembro	4.319
SADT	Outubro	3.459
	Novembro	3.411
	Dezembro	2.870
Usuários CEO	Outubro	382
	Novembro	272
	Dezembro	287
Reabilitação (CER IV, NATEA e CETEA)	Outubro	NATEA: 5.071 CER IV: 12.482 CETEA: 4.372

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

	Novembro	NATEA: 3.052 CER IV: 7.474 CETEA: 3.934
	Dezembro	NATEA: 3.250 CER IV: 8.079 CETEA: 4.230
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Outubro	835
	Novembro	480
	Dezembro	482
Total de atendimento/trimestre		**47.359**
Total de Atendimento/dia (47.359/63)		**751,7**

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
Fortalecimento da importância da higienização das mãos	Responsáveis pelos usuários (Realizado no Treino Parental do CER IV, NATEA e CETEA).
Paramentação e Desparamentação	Enfermeiros e Técnicos de enfermagem
Processamento de produtos para a saúde	Enfermeiros e Técnicos de enfermagem

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

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

5 REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Outubro	10/10/2024

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

Novembro	05/11/2024
Dezembro	05/12/2024

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.

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

8 REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

Belém, 09 de janeiro de 2025.

Elaborado por

Brena Santos

Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH

Presidente CCIH- CIIR

Rua Principal, s/n°, Centro. Ipixuna do Pará - PA.
CEP: 68637-000. (91) 3811-2631.
E-mail: sau.hgi@indsh.org.br

SUS

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 07 / 11 / 24	**Local:** Sala de reunião	**Hora início:** 14:09	**Hora fim:** 14:50	**Nº Ata:** 81
Setor/Comissão Responsável: CCIH				
Responsável pela ATA: Louise Covre				
Pauta(s) da Reunião:	• **Detergente Enzimático CME** • **Apresentação dos dados mensais do SCIH**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo					
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	X			Falta		férias		outro
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial		X		Falta		férias	X	outro
03	1º secretário	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	X			Falta		férias		outro
04	2º secretário	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	X			Falta		férias		outro
05	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de Atendimento	X			Falta		férias		outro
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade		X		Falta		férias	X	outro
07	Membro	Ayrton Siqueira Castilho	Coordenadora Carleto	X			Falta		férias		outro
08	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	X			Falta		férias		outro
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária		X	X	Falta		férias		outro
10	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	X			Falta		férias		outro
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem		X		Falta	X	férias		outro
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		X		Falta		férias	X	outro
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL	X			Falta		férias		outro
14	Membro	Heloana Gleice da Silva Mendes	Supervisora Administrativa		X		Falta		férias	X	outro
15	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	X			Falta		férias		outro
16	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Cirurgiã Dentista		X		Falta		férias	X	outro
17	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		X		Falta		férias	X	outro
18	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA		X		Falta	X	férias		outro
19	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	X			Falta		férias		outro
20	Membro	Tatiana Rocha Silva	Supervisora Oficina		X	X	Falta		férias		outro

SUS Sistema Único de Saúde — INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano — RESPEITO À VIDA

Scanned with CamScanner

21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	X			Falta		férias		outro	

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Thais Caroline A. de Freitas	Supervisora CEO II
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
•		

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Aquisição da amostra do detergente enzimático para a CME	Silinne Nalane	Próxima reunião
• Alinhamento entre SCIH, NATEA, CETEA, CER IV e Logística sobre o consumo e aquisição de alimentos na casa funcional e AVD	Brena Santos	Próxima reunião

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia sete de novembro de dois mil e vinte e quatro às quatorze horas e nove minutos com a leitura da ata da reunião anterior. Brena pergunta para Enfa Silinne sobre a amostra do detergente enzimático da CME, Silinne pontua que ainda não foi feita a aquisição da amostra do detergente para o teste na termodesinfectora que entrará em contato com a pessoa responsável para aquisição do produto. Brena pergunta para Vanessa sobre as atividades da casa funcional e SHL. Vanessa pontua que irá rever as atividades que envolvam alimentos na casa funcional após a visita de acreditação e que será feito um alinhamento sobre isso com a SCIH, NATEA, CETEA, CER IV e Logística. Fabrizio pontua que durante a limpeza da casa funcional os funcionários não fiquem entrando no setor para que não atrapalhe a limpeza do setor, isso durante a limpeza terminal. Fabrizio pontua que no final de semana o centro terá o serviço de desratização e dedetização, porém não haverá o serviço na área externa, somente dentro dos blocos e pontua ainda que os setores que estiverem com áreas com muitas formigas é para ser sinalizado para ele para que seja colocado o produto específico. Silinne pontua que no SADT nas salas 1,2,3 e 4 precisa que seja feito a aplicação do produto. Bruno pontua que no CER IV as áreas de Hidroterapia e Musicoterapia precisa que seja aplicado o produto. Vanessa pontua que na sala de treinamento no NATEA e casa funcional. Brena informa que após a aplicação do produto é importante que os setores refiram se ainda haverá insetos. Brena pontua sobre a questão de baratas e odor na área dos armários, devido alguns colaboradores ainda estarem guardando alimentos dentro dos armários. Informa também sobre a guarda de itens pessoais fora dos armários, que seja reforçada quando a guarda correta dos objetos pessoais. Igor também pontua sobre a guarda correta dos EPI's, que deverá ser feita dentro dos armários e não em cima deles. Brena prossegue a reunião com a apresentação dos dados mensais da SCIH. Indice de consumo de sabonete e álcool o Bloco C está abaixo da meta de 20mL por mês. Fabrizio pontua que no Bloco C o gasto maior sempre será de sabonete por conta dos banheiros. Brena pontua que sempre que observarem qualquer dispenser com defeito deverá acionar imediatamente o SHL. Brena

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 Anexo/Sequencial: 2 Página 3 de 262
Scanned with CamScanner

continua com a apresentação dos dados e a Taxa de infecção cirúrgica não houve nenhuma infecção. Na busca fonada foram realizadas 11 ligações e 3 foram para a busca ativa, 3 usuários fizeram a dose profilática, porém não fizeram o procedimento cirúrgico. A taxa de adesão a ATB profilaxia, 14 procedimentos e 12 aderiram ao protocolo. Brena reforça que seja feita a orientação com os dentistas novatos sobre o registro na nota clínica do tempo adequado de aplicação do antibiótico. Dentro das observações sobre a higienização das mãos, tivemos 685 observações positivas e 234 negativas. Brena pontua que os coordenadores que terceirizam as observações que seja passado para ela os nomes para que ela faça um treinamento com eles para explicar e mostrar como devem ser feitas as observações. Com relação a análise da água, esse mês foi feita somente a análise microbiológica com todos os laudos em conformidade. Não tivemos nenhum acidente com material biológico e nenhum registro de doenças e agravos.

NOMES E ASSINATURAS		
N	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**
01	Angla Rocha Branco	
02	Aline de Oliveira Sampaio	
03	Ayrton Siqueira Castilho	
04	Bruno Cruz da Silva	
05	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	
06	Fabrizio Barros	
07	Igor Roberto da Costa Azevedo	
08	Louise de Souza Canto Covre	
09	Silinne Nalane Baia da Silva	
10	Thais Caroline A. de Freitas	
11	Vanessa Martins Texeira	
Assinatura/carimbo do Facilitador/Responsável da Reunião:		

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 3 de 262
Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
05 / 12 / 24	Sala de reunião	14:10	14:50	82
Setor/Comissão Responsável: CCIH				
Responsável pela ATA: Louise Covre				
Pauta(s) da Reunião:	• **Detergente Enzimático CME** • **Consumo de alimentos na casa funcional** • **Apresentação dos dados mensais do SCIH** • **Comunicado de férias** • **Protocolo de higienização das mãos mensalmente**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo						
01	**Presidente**	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	X			Falta		férias		outro	
02	**Vice-presidente**	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	X			Falta		férias		outro	
03	**1º secretário**	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	X			Falta		férias		outro	
04	**2º secretário**	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	X			Falta		férias		outro	
05	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de Atendimento	X			Falta		férias		outro	
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	X			Falta		férias		outro	
07	Membro	Ayrton Siqueira Castilho	Coordenadora Carleto		X	X	Falta		férias		outro	
08	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV		X	X	Falta		férias		outro	
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária		X		Falta	X	férias		outro	
10	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	X			Falta		férias		outro	
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem	X			Falta		férias		outro	
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		X		Falta		férias	X	outro	
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL	X			Falta		férias		outro	
14	Membro	Heloana Gleice da Silva Mendes	Supervisora Administrativa		X		Falta		férias	X	outro	
15	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	X			Falta		férias		outro	
16	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Cirurgiã Dentista		X		Falta		férias	X	outro	
17	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		X		Falta		férias	X	outro	
18	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Falta		férias		outro	

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 1 de 262
Scanned with CamScanner

19	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial		X	X	Falta		férias		outro
20	Membro	Tatiana Rocha Silva	Supervisora Oficina	X			Falta		férias		outro
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	X			Falta		férias		outro

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Alinhamento entre SCIH, NATEA, CETEA, CER IV e Logística sobre o consumo e aquisição de alimentos na casa funcional e AVD	Brena Santos	Próxima reunião

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Comparativo dos detergentes enzimático para a CME	Silinne Nalane	Próxima reunião
• Alinhamento entre SHL, Coordenação assistencial do ambulatório, Odontologia e SCIH sobre a alinhamento de terminal nas salas da Odontologia.	Brena Santos	Fevereiro/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia cinco de dezembro de dois mil e vinte e quatro às quatorze horas e dez minutos com a leitura da ata da reunião anterior pela presidente da comissão Brena. Brena pergunta para o Sr. Fabrizio se houve a dedetização dos setores que foram pontuados na reunião anterior. Sr Fabrizio informa que nas salas do SADT onde contém espuma estão com problemas com formigas pois elas estão com ninhos dentro das espumas. Brena pontua que durante a visita de inspeção dela nas salas ela pontuou sobre a troca das espumas das salas, porém ainda está no setor do financeiro para que essa troca seja realizada. Brena prossegue a reunião com a apresentação dos dados mensais do SCIH, inicia dizendo que não terá todos os dados devido a estatística ainda não ter finalizado as análises. Na busca fonada tivemos 11 ligações realizadas e 5 foram concluídas e 6 prosseguiram para a busca ativa. Dois usuários fizeram uso de antibiótico profilaxia porém não realizaram o procedimento. Na adesão ao protocolo de antibiótico profilaxia, tivemos 13 procedimentos realizados com antibiótico e 12 aderiram o protocolo, Brena cita que em um procedimento não foi possível a busca fidedigna o que não se pode garantir se houve ou não a dose do antibiótico no tempo adequado. Na análise da água, a análise microbiológica teve todos os laudos em conformidade. Não houve notificação de doenças e agravos e nenhum caso de acidente com material biológico e cita ainda que teve treinamento com a equipe assistencial sobre paramentação e desparamentação. Brena pontua que esse mês de dezembro ela estará de férias e a busca fonada e busca ativa ficará sob responsabilidade da Enfermeira Mônica, do CER IV, a análise da água ficará sob responsabilidade

Scanned with CamScanner

da colaborada Carla do setor de apoio. A validação da limpeza terminal do CME ficará sob a responsabilidade da Enfermeira Angla. Sobre a visita da acreditação, algumas pontuações foram feitas no setor da manutenção sobre a medição da água que é recebida através do caminhão pipa. Eles sugeriram que essa análise seja feita no momento da entrega do caminhão no centro, a busca do equipamento de medição será feita sob a responsabilidade da manutenção. Após isso será feito o fluxo sobre como será realizado essa medição quando o caminhão pipa vier entregar água no centro. Outra demanda se trata sobre a dupla checagem dos materiais sujos que chegam de outros setores, Brena pontua que a janela da CME não permite essa dupla checagem, então o profissional que está indo fazer a entrega entra na CME, todo paramentado, porém essa não é a maneira mais adequada de se fazer, mas hoje é o que conseguimos fazer para conseguirmos ter essa ação de dupla checagem desses materiais. Brena pontua que entre fevereiro e março provavelmente o centro terá a visita da vigilância sanitária, e ela está verificando que algumas pontuações feitas na visita passada não tiveram andamento, então solicita que os setores que foram pontuados agilizem as demandas. Dona Maria cita que essas demandas, quando não forem atendidas em tempo hábil seja levada para o Safety e que seja dado prazo para as prioridades e que esses prazos sejam cumpridos. Fabrizio pontua que os ralos dos banheiros já estão quase todos quebrados e que é um serviço que a vigilância sempre pontua. Dona Maria pontua que em janeiro, na volta da Brena, ela irá passar em todos os setores para fazer as pontuações necessárias. Enfermeira Ariele pontua sobre as limpezas terminais nas salas de cirurgia e CME para apresentar os dados para a sede. Cita que entre as cirurgias seja feita a limpeza concorrente entre os procedimentos e limpeza terminal na sala de cirurgia oral. Sr Fabrizio pontua que as limpezas terminais diminuíram bastante dentro da odonto, que talvez seja uma falha do colaborador do SHL ou entre os colaboradores do CEO II, ele irá avaliar isso após a troca do funcionário dentro do CEO II. Dona Maria sugere que seja feita uma reunião entre Silinne, Fabrizio, Odontologia e SCIH para alinhamento da limpeza das salas da odontologia. Sr Fabrizio pontua sobre o capote para o CETEA, conseguiu 20 unidades para eles e hoje conseguiu mais 25 unidades de capote e cita que o CETEA está com 445 unidades de capote para evitar o uso de capote descartável. Enfermeira Angla pergunta se existe a possibilidade de colocar dentro das salas um aviso que é proibido filmar, Brena fala que pode colocar na parede contanto que o material seja passível de limpeza. A demanda será passada para Enfa Silinne. Enfa Ariele fala sobre a auditoria de higienização das mãos que será feita mensalmente a partir de janeiro. Brena pede um reforço sobre o número de observações para que não haja uma queda, haja vista que agora será feito mensalmente a apresentação dos dados. Brena pontua que durante o mês de dezembro essas observações sejam deixadas em cima da sua mesa que na volta de suas férias ela fará a compilação dos dados. Sem mais a reunião finaliza as quatorze horas e cinquenta minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
02	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
03	Ariele Lima dos Santos	Ariele Lima dos Santos
04	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Edmylla Francyelle dos Santos Silva

Scanned with CamScanner

05	Emily Costa Paes	
06	Fabrizio Barros	
07	Igor Roberto da Costa Azevedo	
08	Louise de Souza Canto Covre	
09	Maria do Carmo da Silva Freitas	
10	Tatiana Rocha Silva	
11	Vanessa Martins Texeira	
Assinatura/carimbo do Facilitador/Responsável da Reunião:		Irena Pereira dos Santos COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH CIIR

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
09 / 01 / 25	Sala de reunião	14:08	14:45	83
Setor/Comissão Responsável: CCIH				
Responsável pela ATA: Louise Covre				
Pauta(s) da Reunião:	• **Apresentação dos dados mensais do SCIH** • **Leitura das ações futuras** • **Leitura das pendências** • **PCIRAS 2025** • **NR 32**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo						
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	X			Falta		férias		outro	
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	X			Falta		férias		outro	
03	1º secretário	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	X			Falta		férias		outro	
04	2º secretário	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	X			Falta		férias		outro	
05	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de Atendimento	X			Falta		férias		outro	
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	X			Falta		férias		outro	
07	Membro	Ayrton Siqueira Castilho	Coordenadora Carleto		X	X	Falta		férias		outro	
08	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV		X		Falta		férias	X	outro	
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária	X			Falta		férias		outro	
10	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	X			Falta		férias		outro	
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem	X			Falta		férias		outro	
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		X		Falta		férias	X	outro	
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL	X			Falta		férias		outro	
14	Membro	Heloana Gleice da Silva Mendes	Supervisora Administrativa		X		Falta		férias	X	outro	
15	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	X			Falta		férias		outro	
16	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Cirurgiã Dentista		X		Falta		férias	X	outro	
17	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva	X			Falta		férias		outro	
18	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Falta		férias		outro	
19	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora	X			Falta		férias		outro	

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 64 de 262
Scanned with CamScanner

			Assistencial									
20	Membro	Tatiana Rocha Silva	Supervisora Oficina	X			Falta		férias		outro	
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	X			Falta		férias		outro	

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Cassio Gonçalves Pinto	Dentista
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Alinhamento entre SCIH, NATEA, CETEA, CER IV e Logística sobre o consumo e aquisição de alimentos na casa funcional e AVD	Brena Santos	Próxima reunião

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Alinhamento entre SHL, Coordenação assistencial ambulatório, Odontologia e SCIH sobre a verificação de terminal nas salas da Odonto	Brena Santos	Fevereiro/2025
• Solicitação de cronograma bimestral de dedetização.	Fabrízio Barros	Fevereiro/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia nove de janeiro de dois mil e vinte e cinco às quatorze horas e oito minutos com a apresentação dos dados referentes a dezembro. Brena informa que de acordo com o índice de consumo de álcool e sabonete, o consumo de álcool de acordo com os blocos foi de: Bloco B 20mL, bloco C 19mL, bloco D 36ml e CETEA 40mL, Brena pontua ainda que o bloco C ficou abaixo da referência determinada pela OMS para o consumo de álcool, com relação ao consumo de sabonete, somando os setores ficou em 34mL, atingindo assim o índice acima da meta preconizada. Brena continua falando sobre o total de cirurgias odontológicas, totalizando 46 procedimentos e nenhum teve infecção cirúrgica. Na busca fonada e busca ativa, no mês de dezembro quem ficou responsável foi a Enfa Mônica (CER IV), no mês houve 9 ligações realizadas, onde 5 foram concluídas e 4 não concluídas, aonde foram para a busca ativa, obtendo êxito em 100% das buscas onde nenhum dos usuários contactados apresentaram sinal de infecção. Com relação ao antibioticoprofilaxia, 3 usuários fizeram a dose profilática, porém, não teve o procedimento cirúrgico. Com relação a adesão ao protocolo de antibioticoprofilaxia, tivemos 12 cirurgias, com 100% de adesão. Brena fala sobre a pontuação que fez no mês passado com relação a não colocação dos dados necessários ao monitoramento, informa ainda que foi ajustado com as dentistas Marcele e Thais para que houvesse no sistema os dados necessários para o monitoramento do protocolo e após isso não houve mais pendencias. Brena continua a apresentação dos dados falando sobre o protocolo de higienização das mãos que ainda foi feito de forma bimestral (novembro e dezembro) porém a partir desse mês já será feito mensalmente. Demonstra que a taxa geral de adesão ao protocolo foi de 86%, atingindo a meta que é de 85%, mostra também os dados de acordo com cada setor onde se tem destaque para o setor de odontologia (CEO II) que aderiu 97% ao protocolo. Brena

Scanned with CamScanner

frisa que o NATEA conseguiu dar um "up" no número de observações no mês passado. Brena pontua que essas observações precisam ocorrer de forma ética e profissional, que é importante frisar que é necessário ser feito da forma correta, como por exemplo: se observou que não teve adesão ao protocolo colocar na observação o "não realizou". Pois é na identificação correta que podemos corrigir os erros que estão ocorrendo nos setores. Brena pontua que a entrega dos check list continuará sendo as sextas feiras. Dando seguimento a apresentação dos dados Brena explana sobre a análise da água onde todos os laudos foram em conformidade. Não tivemos nenhuma ocorrência com relação a acidentes com material biológico e nenhum registro de doenças e agravos. Dando seguimento a reunião Brena pontua sobre o treinamento que a Enfa Angla fez na CME sobre o processamento de produtos para a saúde. Dando prosseguimento a reunião Brena faz a leitura da pendência da reunião anterior sobre o alinhamento entre CETEA, NATEA, CER IV, Logística e SCIH sobre o consumo e aquisição de alimentos para a Casa funcional e AVD, essa reunião será realizada ainda esse mês e a decisão será levada para a próxima reunião. Sobre as ações futuras, uma delas foi sobre o comparativo dos detergentes enzimáticos da CME, Enfa Angla pontua que o comparativo foi realizado e que o novo detergente proposto é melhor que o anterior, haja vista que não faz espuma e ainda retirou manchas de alguns materiais. Brena pontua que já pode dar andamento sobre a compra do novo produto e na próxima reunião deverá levar um retorno sobre o custo-benefício desse novo detergente. A outra ação futura que ficou pendente foi sobre o alinhamento do SHL, Coordenação assistencial do ambulatório, Odontologia e SCIH sobre a terminal nas salas da odonto. A reunião também será realizada ainda esse mês para que o alinhamento seja feito. Seu Fabizio (Supervisor SHL) pontua que hoje está sendo realizada duas limpezas terminal nas salas de odonto, e que ao iniciar o expediente no outro dia não há necessidade de terminal haja vista que ao final do expediente do dia anterior foi realizada a limpeza. Seu Fabrizio também pontua que a limpeza dos equipamentos pós atendimento dos dentistas é feita pelos técnicos em saúde bucal. Brena prossegue a reunião falando que já temos o PCIRAS 2025 e que fará uma breve apresentação para a próxima reunião. Continuando a reunião Brena pontua que ainda estamos tendo muitos problemas sobre o cumprimento da NR 32 pela equipe de modo geral, tanto assistencial quanto não assistencial, então precisamos nos engajar mais para melhorarmos a situação. Que os membros da CCIH podem fazer as notificações sobre o não cumprimento da norma. Brena solicita a cooperação da equipe sobre o engajamento dessas pontuações, para que não seja somente o SCIH atuando com relação a essas observações dentro dos setores. Vanessa (Coordenação Assistencial NATEA) fala sobre o período de chuvas, que está com muitos mosquitos dentro do centro. Que a Casa funcional como ainda está com a porta em manutenção houve muitas reclamações dos usuários sobre a mordida de mosquitos. Fabrizio pontua que a última dedetização que houve no centro foi em novembro e que não foi uma dedetização completa, fala ainda que talvez nesse período de chuva podíamos aumentar o número de dedetizações para que seja feita de forma mensal pelo menos até o final do período de chuvas. Dona Rejane (DIEX) pontua para que seja feita um cronograma e seja conversado com a GAF para aumentarmos esse número de dedetizações. Sem mais a reunião se encerrou as quatorze horas e quarenta e cinco minutos.

NOMES E ASSINATURAS		
N	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 16 de 262
Scanned with CamScanner

01	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
02	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
03	Arielle Lima dos Santos	Arielle Lima.
04	Cássio Gonçalves Pinto	Cássio Pinto
05	Denise Sousa Moraes	
06	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Edmylla Francyelle dos Santos Silva.
07	Emily Costa Paes	EMILY COSTA PAES
08	Fabrizio Barros	
09	Igor Roberto da Costa Azevedo	Igor Azevedo.
10	Louise de Souza Canto Covre	Louise Canto Covre.
11	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo Freitas
12	Rejane Xavier Soares Gomes	Rejane X. S. Gomes
13	Samilly Santos Batista	Samilly Batista.
14	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Silva
15	Tatiana Rocha Silva	Tatiana Rocha Silva
16	Vanessa Martins Texeira	
Assinatura/carimbo do Facilitador/Responsável da Reunião:		Brena Santos.

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 7 de 262
Scanned with CamScanner

CIIR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 006	Página 1 de 2

Nome do Evento: Reunião CCIH

Objetivo:

Tipo: X Reunião | Treinamento | Curso | Palestra | Outros - Especificar:

Público-alvo: | Data: 09/01/25

Horário: Início: 14 : 08 Término: 14 : 45 | Local: Sala de reunião | Carga horária total:

Facilitador(es): Baena Santos

Setor do Facilitador: Baena Santos | Função do Facilitador: Enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	987	Louise de Souza Canto Lobo	Farmácia	Farma	
2	784	Angela Rocha Branco	Assistencial	enfa	
3	196	Renise Dayse Gerais	Cirurgia	Supervisão	
4	173	Thaina Rocha Silva	Ocioda	Supervisão	
5	714	Aline de Oliveira Sampaio	POLITEC/REC	supervisão	
6	852	Silvane Nalone Baia da Silva	Ambulatorio	Coord.	
7	—	Camylla Henrylle dos Santos Silva	NATEA	Super	
8	21		SAL	Sup. Lim	
9	635	Emilly Costa Pires	ASSIST	TEC. ENF	
10	1022	Tec. E. C. Acacio	SESMT	TST	
11	—	Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
12	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
13	—	Gessia Gonçalves Pinto	GEQ II	Dentista	
14	658	Laura T. S. Jorge	Diretoria	ATEX	
15	1017	Ariella Lima.	NASP	Enfermeira	
16	393	Samilly Batista.	CETEA	Coord. Ant.	
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

Scanned with CamScanner

33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

Resumo Geral da atividade (Espaço do facilitador)

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

Número total de participantes: 16

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
09 / 01 / 25	Sala de reunião	14:08	14:45	83
Setor/Comissão Responsável: CCIH				
Responsável pela ATA: Louise Covre				
Pauta(s) da Reunião:	• **Apresentação dos dados mensais do SCIH** • **Leitura das ações futuras** • **Leitura das pendências** • **PCIRAS 2025** • **NR 32**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo						
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	X			Falta		férias		outro	
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	X			Falta		férias		outro	
03	1º secretário	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	X			Falta		férias		outro	
04	2º secretário	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	X			Falta		férias		outro	
05	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de Atendimento	X			Falta		férias		outro	
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	X			Falta		férias		outro	
07	Membro	Ayrton Siqueira Castilho	Coordenadora Carleto		X	X	Falta		férias		outro	
08	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV		X		Falta		férias	X	outro	
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária	X			Falta		férias		outro	
10	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	X			Falta		férias		outro	
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem	X			Falta		férias		outro	
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		X		Falta		férias	X	outro	
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL	X			Falta		férias		outro	
14	Membro	Heloana Gleice da Silva Mendes	Supervisora Administrativa		X		Falta		férias	X	outro	
15	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	X			Falta		férias		outro	
16	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Cirurgiã Dentista		X		Falta		férias	X	outro	
17	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva	X			Falta		férias		outro	
18	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Falta		férias		outro	
19	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora	X			Falta		férias		outro	

Scanned with CamScanner

			Assistencial									
20	Membro	Tatiana Rocha Silva	Supervisora Oficina	X			Falta		férias		outro	
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	X			Falta		férias		outro	

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Cassio Gonçalves Pinto	Dentista
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente na reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Alinhamento entre SCIH, NATEA, CETEA, CER IV e Logística sobre o consumo e aquisição de alimentos na casa funcional e AVD	Brena Santos	Próxima reunião

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Alinhamento entre SHL, Coordenação assistencial ambulatório, Odontologia e SCIH sobre a verificação de terminal nas salas da Odonto	Brena Santos	Fevereiro/2025
• Solicitação de cronograma bimestral de dedetização.	Fabrízio Barros	Fevereiro/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia nove de janeiro de dois mil e vinte e cinco às quatorze horas e oito minutos com a apresentação dos dados referentes a dezembro. Brena informa que de acordo com o índice de consumo de álcool e sabonete, o consumo de álcool de acordo com os blocos foi de: Bloco B 20mL, bloco C 19mL, bloco D 36ml e CETEA 40mL, Brena pontua ainda que o bloco C ficou abaixo da referência determinada pela OMS para o consumo de álcool, com relação ao consumo de sabonete, somando os setores ficou em 34mL, atingindo assim o índice acima da meta preconizada. Brena continua falando sobre o total de cirurgias odontológicas, totalizando 46 procedimentos e nenhum teve infecção cirúrgica. Na busca fonada e busca ativa, no mês de dezembro quem ficou responsável foi a Enfa Mônica (CER IV), no mês houve 9 ligações realizadas, onde 5 foram concluídas e 4 não concluídas, aonde foram para a busca ativa, obtendo êxito em 100% das buscas onde nenhum dos usuários contactados apresentaram sinal de infecção. Com relação ao antibioticoprofilaxia, 3 usuários fizeram a dose profilática, porém, não teve o procedimento cirúrgico. Com relação a adesão ao protocolo de antibioticoprofilaxia, tivemos 12 cirurgias, com 100% de adesão. Brena fala sobre a pontuação que fez no mês passado com relação a não colocação dos dados necessários ao monitoramento, informa ainda que foi ajustado com as dentistas Marcele e Thais para que houvesse no sistema os dados necessários para o monitoramento do protocolo e após isso não houve mais pendencias. Brena continua a apresentação dos dados falando sobre o protocolo de higienização das mãos que ainda foi feito de forma bimestral (novembro e dezembro) porém a partir desse mês já será feito mensalmente. Demonstra que a taxa geral de adesão ao protocolo foi de 86%, atingindo a meta que é de 85%, mostra também os dados de acordo com cada setor onde se tem destaque para o setor de odontologia (CEO II) que aderiu 97% ao protocolo. Brena

Scanned with CamScanner

frisa que o NATEA conseguiu dar um "up" no número de observações no mês passado. Brena pontua que essas observações precisam ocorrer de forma ética e profissional, que é importante frisar que é necessário ser feito da forma correta, como por exemplo: se observou que não teve adesão ao protocolo colocar na observação o "não realizou". Pois é na identificação correta que podemos corrigir os erros que estão ocorrendo nos setores. Brena pontua que a entrega dos check list continuará sendo as sextas feiras. Dando seguimento a apresentação dos dados Brena explana sobre a análise da água onde todos os laudos foram em conformidade. Não tivemos nenhuma ocorrência com relação a acidentes com material biológico e nenhum registro de doenças e agravos. Dando seguimento a reunião Brena pontua sobre o treinamento que a Enfa Angla fez na CME sobre o processamento de produtos para a saúde. Dando prosseguimento a reunião Brena faz a leitura da pendência da reunião anterior sobre o alinhamento entre CETEA, NATEA, CER IV, Logística e SCIH sobre o consumo e aquisição de alimentos para a Casa funcional e AVD, essa reunião será realizada ainda esse mês e a decisão será levada para a próxima reunião. Sobre as ações futuras, uma delas foi sobre o comparativo dos detergentes enzimáticos da CME, Enfa Angla pontua que o comparativo foi realizado e que o novo detergente proposto é melhor que o anterior, haja vista que não faz espuma e ainda retirou manchas de alguns materiais. Brena pontua que já pode dar andamento sobre a compra do novo produto e na próxima reunião deverá levar um retorno sobre o custo-benefício desse novo detergente. A outra ação futura que ficou pendente foi sobre o alinhamento do SHL, Coordenação assistencial do ambulatório, Odontologia e SCIH sobre a terminal nas salas da odonto. A reunião também será realizada ainda esse mês para que o alinhamento seja feito. Seu Fabizio (Supervisor SHL) pontua que hoje está sendo realizada duas limpezas terminal nas salas de odonto, e que ao iniciar o expediente no outro dia não há necessidade de terminal haja vista que ao final do expediente do dia anterior foi realizada a limpeza. Seu Fabrizio também pontua que a limpeza dos equipamentos pós atendimento dos dentistas é feita pelos técnicos em saúde bucal. Brena prossegue a reunião falando que já temos o PCIRAS 2025 e que fará uma breve apresentação para a próxima reunião. Continuando a reunião Brena pontua que ainda estamos tendo muitos problemas sobre o cumprimento da NR 32 pela equipe de modo geral, tanto assistencial quanto não assistencial, então precisamos nos engajar mais para melhorarmos a situação. Que os membros da CCIH podem fazer as notificações sobre o não cumprimento da norma. Brena solicita a cooperação da equipe sobre o engajamento dessas pontuações, para que não seja somente o SCIH atuando com relação a essas observações dentro dos setores. Vanessa (Coordenação Assistencial NATEA) fala sobre o período de chuvas, que está com muitos mosquitos dentro do centro. Que a Casa funcional como ainda está com a porta em manutenção houve muitas reclamações dos usuários sobre a mordida de mosquitos. Fabrizio pontua que a última dedetização que houve no centro foi em novembro e que não foi uma dedetização completa, fala ainda que talvez nesse período de chuva podíamos aumentar o número de dedetizações para que seja feita de forma mensal pelo menos até o final do período de chuvas. Dona Rejane (DIEX) pontua para que seja feita um cronograma e seja conversado com a GAF para aumentarmos esse número de dedetizações. Sem mais a reunião se encerrou as quatorze horas e quarenta e cinco minutos.

NOMES E ASSINATURAS		
N	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 2 de 262
Scanned with CamScanner

01	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
02	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
03	Arielle Lima dos Santos	Arielle Lima.
04	Cássio Gonçalves Pinto	Cássio Pinto
05	Denise Sousa Moraes	
06	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Edmylla Francyelle dos Santos Silva.
07	Emily Costa Paes	EMILY COSTA PAES
08	Fabrizio Barros	
09	Igor Roberto da Costa Azevedo	Igor Azevedo.
10	Louise de Souza Canto Covre	Louise Canto Covre.
11	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo Freitas
12	Rejane Xavier Soares Gomes	Rejane X. S. Gomes
13	Samilly Santos Batista	Samilly Batista.
14	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Silva
15	Tatiana Rocha Silva	Tatiana Rocha Silva
16	Vanessa Martins Texeira	
Assinatura/carimbo do Facilitador/Responsável da Reunião:		Brena Santos.

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
N° do Protocolo: 2025/2065965 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 3 de 262
Scanned with CamScanner

CIIR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 006	Página 1 de 2

Nome do Evento: Reunião CCIH

Objetivo:

Tipo: X Reunião | Treinamento | Curso | Palestra | Outros - Especificar:

Público-alvo: | Data: 09/01/25

Horário: Início: 14 : 08 Término: 14 : 45 | Local: Sala de reunião | Carga horária total:

Facilitador(es): Baena Santos

Setor do Facilitador: Baena Santos | Função do Facilitador: Enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	987	Louise de Souza Canto Lobo	Farmácia	Farma	
2	784	Angela Rocha Branco	Assistencial	enfa	
3	196	Renise Dayse Gerais	Cirurgia	Supervisão	
4	173	Thaina Rocha Silva	Ocioda	Supervisão	
5	714	Aline de Oliveira Sampaio	NUMTEL/REG	supervisão	
6	852	Silvane Nalone Baia da Silva	Ambulatorio	Coord.	
7	—	Camylla Henrylle dos Santos Silva	NATEA	Super	
8	21		SAL	SUPERVISÃO	
9	635	Emilly Costa Pires	ASSIST	TEC. ENF	
10	1022	Tec. E. C. Acacio	SESMT	TST	
11	—	Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
12	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	coord	
13	—	Gessia Gonçalves Pinto	GEQ II	Dentista	
14	658	Laura T. S. Jorge	Diretoria	NATEA	
15	1017	Ariella Lima.	NOSP	Enfermeira	
16	393	Samilly Batista.	CETEA	Coord. Ant.	
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

Scanned with CamScanner

33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

Resumo Geral da atividade (Espaço do facilitador)

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

Número total de participantes: 16

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

Scanned with CamScanner

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

REFERÊNTE AOS MESES: OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO/2024

INDICADORES DE DESEMPENHO

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO/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 e realizada através da avaliação dos usuários por meio do aplicativo Surwey Monkey AnyWhere alimentado por tabletes, 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 outubro, novembro e dezembro de 2024.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o quarto trimestre de 2024 referente aos meses de outubro, novembro e dezembro, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **14.659 (quatorze mil, trezentos e seiscentos e cinquenta e nove)** 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	2.516
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.758
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	359
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	4.517
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	1.973
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	2.066
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	474
TOTAL DE PESQUISAS		**13.663**
2	**ATENDIMENTOS GERAIS**	
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	194
2.2	Atendimentos por telefone	81
TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS		**275**
3	**AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS**	
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	548
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	173
TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS		**721**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**14.659**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4° trimestre /2024.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no quarto trimestre de 2024, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou **13.663** (treze mil, seiscentos e sessenta e três) atividades que se referem a*s pesquisas de satisfação*, sendo destas: **2.516** (dois mil, quinhentos e dezesseis) no ambulatório, **1.758** (mil, setecentos e cinquenta e oito) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, **359** (trezentos e cinquenta e nove) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, **4.517** (quatro mil, quinhentos e dezessete) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV; **1.973** (mil, novecentos e setenta e três) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; **2.066** (dois mil, e sessenta e seis) no Centro

Especializado em Atendimento do Autismo – CETEA e **474** (quatrocentos e setenta e quatro) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos ***atendimentos gerais*** 275 (duzentos e setenta e cinco), sendo destes 194 (cento e noventa e quatro) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 81 (oitenta e um) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do quarto trimestre de 2024, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 721 (setecentos e vinte e um) ações geradas nos atendimentos, destas 548 (quinhentos e quarenta e oito) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); 173 (cento e setenta e três) destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores, entre os quais: 51 (cinquenta e um) para a Supervisão da Central Interna de Agendamento – CIA; 39 (trinta e nove) para a Coordenação Assistencial do SADT/Ambulatório; 38 (trinta e oito) para a Diretoria Técnica; 24 (vinte e quatro) para a Supervisão de Atendimento; 11 (onze) para a supervisão do SHL; 04 (quatro) para a Supervisão da Oficina Ortopédica; 02 (dois) para o Serviço Social; 02 (dois) para o setor de gestão de Acesso; 01 (uma) para a supervisão da Portaria e 01 (um) para o gerente financeiro/administrativo.

III- ANÁLISE DOS DADOS

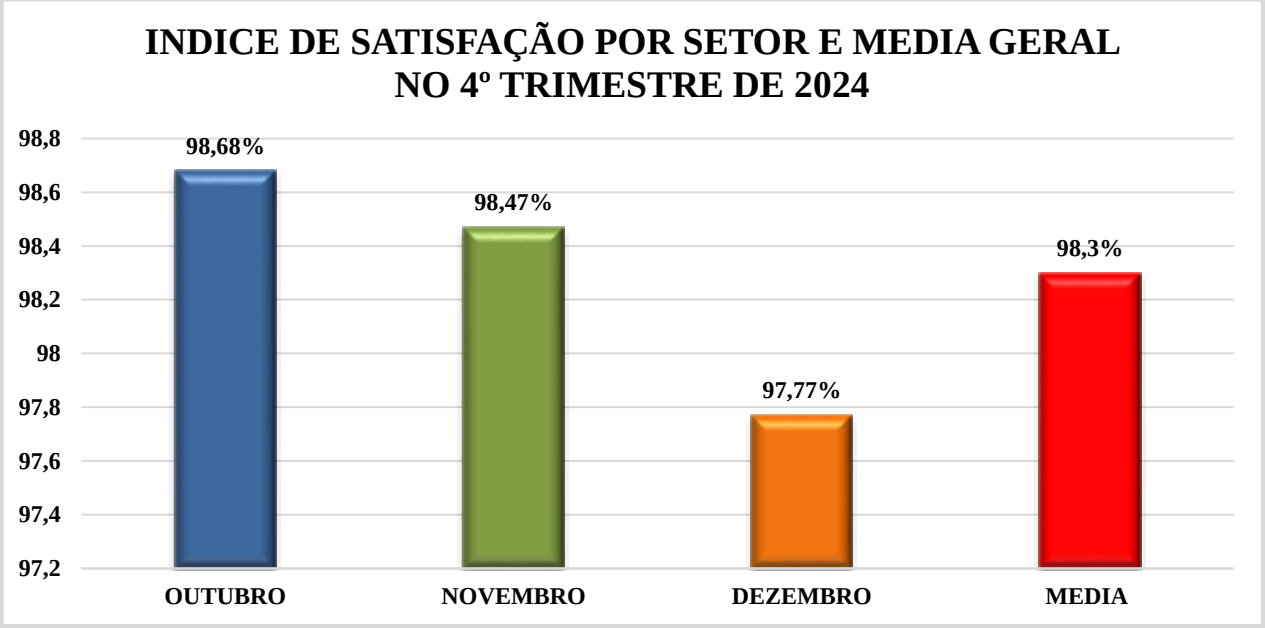
Cada setor do CIIR, possui um formulário destinado ao seu preenchimento com 10 perguntas relacionadas ao atendimento, entre as quais:

- 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 tablete por um colaborador do SAU por meio do sistema Surwey Monkey AnyWhere, que mensura e calcula as notas automaticamente através de relatórios emitidos por setor, após fechamento mensal dos quiosques. O gráfico 01, abaixo demostra a satisfação obtida em cada mês do quarto trimestre de 2024, demostrando os índices de satisfação de **outubro 98,68%, novembro 98,47% e dezembro 97,77%** e a **média geral de 98,30%.**

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral no 4º trimestre.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4° 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 prestados. 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 4° trimestre demostradas entre os meses de outubro, novembro e dezembro de 2024.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE OUTUBRO			
SETOR	**QUANTIDADE PESQUISAS**	**QUANTIDADE ATENDIMENTOS**	**% PESQUISAS MENSAL**
Ambulatório	705	5.654	12%
SADT	551	3.459	16%
CEO II	108	382	28%
CER IV	1.506	12.482	12%
NATEA	565	5.071	11%
CETEA	655	4.372	15%
OFICINA	159	835	19%
TOTAL	**4.249**	**32.255**	**13%**
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE NOVEMBRO			
SETOR	**QUANTIDADE PESQUISAS**	**QUANTIDADE ATENDIMENTOS**	**% PESQUISAS MENSAL**
Ambulatório	910	5.486	17%
SADT	600	3.411	18%
CEO II	123	272	45%
CER IV	1506	7.474	20%
NATEA	701	3.052	23%
CETEA	701	3.934	18%
OFICINA	154	580	27%
TOTAL	**4695**	**24.209**	**19%**
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE DEZEMBRO			
SETOR	**QUANTIDADE PESQUISAS**	**QUANTIDADE ATENDIMENTOS**	**% PESQUISAS MENSAL**
Ambulatório	**901**	**5.530**	16%
SADT	**607**	**2.870**	21%
CEO II	**128**	**287**	45%
CER IV	**1505**	**8.079**	19%
NATEA	**707**	**3.250**	22%
CETEA	**710**	**4.230**	17%
OFICINA	**161**	**482**	33%
TOTAL	**4.719**	**24.728**	**19%**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4° 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 demostra o quantitativo de pesquisas realizadas, o quantitativo de atendimentos e o percentual de pesquisas discriminados em cada setor entre os meses de outubro, novembro e dezembro de 2024. Destaca-se, que cumprimos a meta proposta no quarto 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 4° trimestre de 2024.

SOMA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO QUARTO TRIMESTRE DE 2024				
SETOR	**OUTUBRO**	**NOVEMBRO**	**DEZEMBRO**	**SOMA DOS PERCENTUAIS**
Ambulatório	12%	17%	16%	**45%**
SADT	16%	18%	21%	**55%**
CEO II	28%	45%	45%	**118%**
CER IV	12%	20%	19%	**51%**
NATEA	11%	23%	22%	**56%**
CETEA	15%	18%	17%	**50%**
OFICINA	19%	27%	33%	**79%**
TOTAL	**13%**	**19%**	**19%**	**51%**

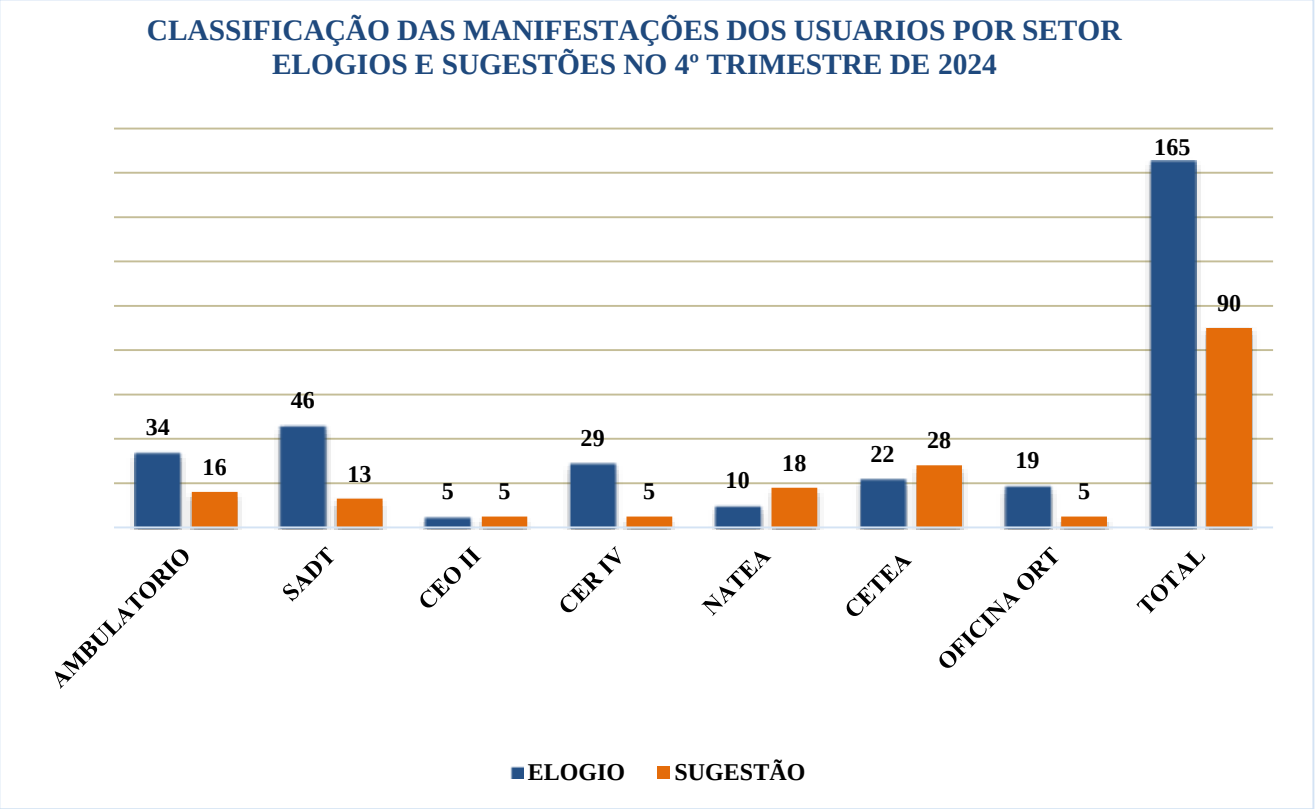
Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4° trimestre/2024.

Para demostrarmos o percentual de participação dos usuários na pesquisa de satisfação em porcentagem apresentamos acima a tabela 3, que demostra os valores de porcentagem dos setores separadamente entre os meses de outubro, novembro e dezembro, bem como a soma dos mesmos, na qual é possível notarmos que no 4º trimestre, **obtivemos no CIIR o total geral de 51% (cinquenta e um) na soma dos percentuais, dos usuários dos serviços, mediante o cálculo do 4º 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 4º trimestre



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4º trimestre/2024.

Acima demostramos a classificação das manisfestações dos usuários por setor em elogios e sugestões, destacando o quantitativo de registros em cada setor. Sendo destacado no ambulatório 34 (trinta e quatro) elogios e 16 (dezesseis) sugestões; no SADT 46 (quarenta e seis) elogios e 13 (treze) sugestões; no CEO II 05 (cinco) elogios e 05 (cinco) sugestões; no CER IV 29 (vinte e nove) elogios e 05 (cinco) sugestões; no NATEA 10 (dez) elogios e 18 (dezoito) sugestões; no CETEA 22 (vinte e dois) elogios e 28 (vinte e oito) sugestões e na Oficina Ortopédica 19 (dezenove) elogios e 05 (cinco) 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 outubro, novembro e dezembro.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no 4° trimestre de 2024 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	**165**
Sugestões	**90**
Queixas	**18**
Total de Registros	**273**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4° trimestre/2024.

A tabela acima apresenta o ***quantitativo geral*** das manifestações dos usuários registradas no 4º trimestre, apontando 273 (duzentos e setenta e três) registros, entre elogios, sugestões e queixas. Sendo registrados 165 (cento e sessenta e cinco) elogios; 90 (noventa) sugestões e 18 (dezoito) queixas.

Tabela 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em outubro de 2024		
Bloco B (SADT/BERA) Coordenação Assistencial SADT	Não realização do exame BERA, mediante problemas no sistema de refrigeração da Central de Material Esterilizado (CME).	**01**
Bloco A (Copa) Gerente Administrativo/Financeiro	Desrespeito no atendimento da copeira.	**01**
Bloco B (SADT/RAIO-x) Coordenação Assistencial SADT	Erro na chamada e realização do exame de Densitometria Óssea.	**01**
Bloco C (CER IV) Supervisora do Atendimento/Recepção do CER IV	Conduta desrespeitosa da recepcionista do CER IV	**01**
Total		**04**
Queixas registradas em novembro de 2024		
Bloco B (CIA) Supervisora da CIA	Conduta inadequada de colaborador da CIA	**01**
Bloco B (Ambulatório e CIA) Supervisora do Atendimento e Central Interna de Agendamento	Dificuldades no atendimento, relacionadas a grande demanda de usuários e número reduzido de oferta de vagas.	**06**
Total		**07**
Queixas registradas em dezembro de 2024		
Bloco C (Lanchonete- Sabor do Chef) Contratos Ana Clara Moreira	Desrespeito de colaboradores da Lanchonete Sabor do Chef.	**02**
Bloco B (CEO II- Odontologia) Coordenadora Assistencial do CEO II - Sillinne Nallane	Mudanças no perfil de atendimento da odontologia sem informação previa, interferindo no tratamento odontológico da usuária.	**01**
Bloco C (CER IV) Coordenador Assistencial do CER IV - Bruno Cruz	Mudanças nas terapias do CER IV (profissionais e horários), sem informação prévia, interferindo no tratamento odontológico da usuária	**02**
Bloco C (CER IV – Transporte Social) Supervisora Administrativa Ivana Karen Pimentel	Desrespeitoso do motorista do transporte social, com a acompanhante de uma usuária do CER IV.	**01**
Bloco D (Oficina de Órtese e Prótese) Diretora Assistencial Maria do Carmo	Conduta inadequada de uma colaboradora da Oficina Ortopédica.	**01**
Total		**07**
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO QUARTO TRIMESTRE		**18**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 4° trimestre/2024.

Conforme tabela apresentada acima, no 4° trimestre de 2024, foram registradas 18 (dezoito) queixas entre os meses de outubro, novembro e dezembro de 2024. Como demostrado acima, no mês de outubro de 2024, foram registradas 04 (quatro) queixas distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (SADT/BERA) para a Coordenação Assistencial do SADT Silline Nallane, mediante a não realização do exame BERA, por problemas no sistema de refrigeração da Central de Material Esterilizado (CME); 01 (uma) no Bloco A (Copa) para o Gerente Administrativo/Financeiro Leisson Pinheiro, por desrespeito no atendimento da copeira; : 01 (uma) no Bloco B (SADT/Raio-X) para a Coordenação Assistencial do SADT Silline Nallane, mediante erro na chamada e realização do exame de Densitometria Óssea e 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para a Supervisora do Atendimento/Recepção do CER IV, devido conduta desrespeitosa da recepcionista do CER IV.

Já no mês de novembro de 2024, foram registradas 07 (sete) queixas distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (CIA) para a Supervisora da Central Interna de Agendamento - CIA Adriely Maciel, mediante conduta inadequada de colaborador da CIA e 06 (seis) no Bloco B (Ambulatório e CIA) para as Supervisoras do Atendimento e a da Central Interna de Agendamento Adriely Maciel e Aline Sampaio, devido dificuldades no atendimento, relacionadas a grande demanda de usuários e número reduzido de oferta de vagas.

No mês de dezembro de 2024, foram registradas 07 (sete) queixas distribuídas nos seguintes setores: 02 (duas) no Bloco C (Lanchonete- Sabor do Chef), para a analista de Contratos Ana Clara Moreira, mediante desrespeito de colaboradores da Lanchonete Sabor do Chef; 01 (uma) no Bloco B (CEO II- Odontologia) para a Coordenadora Assistencial do CEO II - Sillinne Nallane, devido mudanças no perfil de atendimento da odontologia sem informação prévia, interferindo no tratamento odontológico da usuária; 02 (duas) no Bloco C (CER IV) para o Coordenador Assistencial - Bruno Cruz, por mudanças nas terapias do setor (profissionais e horários), sem informação prévia, interferindo no tratamento odontológico da usuária; 01 (uma) no Bloco C (CER IV – Transporte Social) para a Supervisora Administrativa Ivana Karen Pimentel, devido desrespeitoso do motorista do transporte social, com a acompanhante de uma usuária do CER IV; 01 (uma) no Bloco D (Oficina de Órtese e Prótese) para a Diretora Assistencial Maria do Carmo, por conduta inadequada de uma colaboradora da Oficina Ortopédica.

Foi seguido o fluxo de feedback durante o 4º 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 atribuirmos melhorias 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 se satisfação;
- Registrar demandas, dúvidas e informações em ATA diária do SAU;
- 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 OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS OUTUBRO

Memorando 057/2024 -SAU

Usuário (a): Daniel Vitor Sarmento Rodrigues

Acompanhante: Rafaela Sarmento Rodrigues

Telefone: (91) 998229498

Data do ocorrido: 01/10/2024

Data do Registro: 01/10/2024

Setor: SADT

Registro de Queixa: "*No dia 01 de outubro, viemos para realizar o exame do BERA do meu filho, porém não foi realizado, pois foi informado que os materiais estavam contaminadas e teve que ser reagendado, deixo a minha queixa, pois perde um dia de trabalho, temos gastos para chegar, a criança fica sem comer para fazer o exame e perde dia de aula. E chegar na hora, depois de todos os transtornos e não é feito o exame. Peço mais atenção e cuidado para com todos, pois tem gente que vem de mais longe e sem ter tantas condições. Grata pela atenção".*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora Assistencial do Ambulatório e SADT Silinne Nalane, 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. Ressalto a senhora Rafaela Sarmento Rodrigues, acompanhante do usuário Daniel Vitor Sarmento Rodrigues, que antes de tudo, como coordenadora assistencial e responsável pelo setor de SADT (Serviço de Apoio Diagnostico Terapêutico) e exame audiológicos, lamento pelo transtorno ocorrido e agradeço por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Mediante o registro de queixa informo que no dia 30/09/2024 no fim do expediente tivemos problemas no sistema refrigeração da Central de Material Esterilizado (CME) que é responsável pela limpeza, esterilização/desinfecção e armazenamentos dos materiais que são utilizados na sedação. Diante deste ocorrido, todos os materiais foram expostos ao aumento de temperatura no local, deixando-os indevidos para o uso e como medida de segurança aos nossos usuários, houve a necessidade de uma nova limpeza de forma gradativa desses materiais, para que não houvesse nenhum risco de infecção, ocasionando o cancelamento de alguns procedimentos. Sentimos muito pelo ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos

nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação para melhorarmos ainda mais. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

O feedback foi repassado para a acompanhante Rafaela Sarmento Rodrigues, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***"Obrigado equipe do SAU, pelo retorno de vocês, ao meu registro, espero que isso não aconteça novamente, e muito transtorno."***

Memorando 058/2024 -SAU

Usuário (a): Enzo Gabriel da Conceição de Freitas

Acompanhante: Franciele Conceição

Telefone: (91) 980835758

Data do ocorrido: 26/09/2024

Data de registro: 01/10/2024

Setor: Copa

Registro de Queixa: ***"****Sempre quando vou pegar o lanche a moça morena, de cabelo cacheado, sempre está de cara fechada e de mau humor, teve situações que ela jogou o lanche em cima, muito triste isso, tenho uma luta constante e chega doer encontrar pessoas dessa maneira, é muito triste. A gente que é mãe de autista queremos pessoas mais humanas ao nosso redor, reflita sobre como cada valor humano".*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o Gerente Financeiro/ Administrativo - Leisson Domingues Pinheiro, que respondeu: Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que a colaboradora será orientada. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Reforçarmos 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 Franciele Conceição, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***"Fiquei grata pela resposta de vocês, agradecida."***

Memorando 059/2024 -SAU

Usuário (a): Adeildes Sousa Santos

Acompanhante: Marta Elizondo Souza,

Telefone: (91) 981102962

Data do ocorrido: 30/09/2024

Data de envio: 01/10/2024

Setor: SADT

Registro de Queixa: *"No dia 30/09/2024, compareci ao CIIR para acompanhar minha mãe idosa para realizar o exame de Densitometria Óssea, ficamos aguardando a chamada e quando vi que a demora se estendida, busquei informações com alguns funcionários, até que uma moça me orientou a ir até o SAU, a supervisora após conversar com a moça que realizava o exame, nos direcionou para realizar ele, ao chegar na sala do exame com a minha mãe, a funcionária nos repassou que o exame aparecia como realizado, mais não havia como, pois minha mãe estava comigo aguardando. Uma das moças da sala que fazem o exame me informou que chamou uma outra usuária que se apresentou como se fosse minha mãe, ela só realizou o exame após confirma alguns dados. O exame da minha mãe foi realizado, após muito tempo de espera, mas solicito providências sobre o ocorrido neste dia, pois foi um sério erro".*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a coordenação Assistencial do SADT/Ambulatório Silinne Nalane Baia que respondeu: Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Ressalto que a senhora Marta Elizondo Souza responsável pela usuária Adeildes Sousa Santos, antes de tudo, como coordenadora assistencial e responsável pela equipe terceirizada de radiologia, lamento pelo transtorno ocorrido e agradeço por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sinto 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 tivemos um problema de na organização dos prontuários no dia 30/09/2024, causando assim atraso na realização de alguns exames incluindo a Densitometria Óssea. E com o intuito de melhorar o nosso atendimento a

nossa colaborada passará por um treinamento de identificação segura do usuário para que isso não ocorra novamente. Sentimos muito pelo ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação para melhorarmos ainda mais. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. Caso seja necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a disposição. O feedback foi repassado para a acompanhante Marta Elizondo Souza, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo*:* ***"Obrigada, pelo retorno SAU, fico agradecida."***

Memorando 060/2024 -SAU

Usuário (a): Heitor Gabriel Lopes Rebelo

Acompanhante: Brunna Cristina Lopes Barradas

Telefone: (91) 99117-4969

Data do ocorrido: 15/10/2024

Data de envio: 22/10/2024

Setor: CER IV/ Recepção

Registro de Queixa: "Chegamos 6 min atrasados para o atendimento de fisioterapia e fui informada pela pessoa que estava me atendendo que eu não poderia mais ser atendida e que meu filho tinha perdido a reabilitação naquele dia, e eu questionei pois todas as vezes chegamos cedo e nunca somos atendidos no horário que está marcado. Em seguida pedi para ela tentar dar continuidade na nossa ficha, porém outra recepcionista começou a falar alto, dizendo que a culpa não é deles se os nosso filhos perdem o atendimento, pois a nossa obrigação é estar com 30min de antecedência antes das terapias. Totalmente descontrolada e falando alto com meu filho e com outras crianças presentes, que estavam perto, perguntei como ela se chamava ela disse; Laura, em seguida eu disse que o assunto não era com ela, e que ela estava gritando, ela disse que foi eu quem começou. Isso não deve ser o comportamento de uma pessoa que atenda o público do CIIR. Espero nunca mais ter que passar por isso, pois é um direito do meu filho, e como mãe sempre irei defendê-lo, mas tendo respeito pelo próximo, sempre. Como ela falou dessa maneira comigo e me pareceu tão natural para ela agir assim, a pergunta que faço é: Com quantas outras mães ela também deve já ter gritado e destratado por se achar alguém intocável aqui dentro?"

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 satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que trabalhamos com foco em melhorias contínuas, visando uma assistência de qualidade. Desta forma, para que nosso usuário seja atendido de forma efetiva e sem intercorrências, ao serem inseridos em nossos serviços de reabilitação são orientados pela equipe multidisciplinar sobre todos os procedimentos e diretrizes necessárias para ser inserido e neste ato

assinam Termo de Consentimento sobre horário de chegada para realização das terapias. Relacionado a colaboradora, informamos que já foram tomadas as tratativas administrativas cabíveis, sendo aplicada reorientação sobre nossa política do Manual do Colaborador CIIR. Ressaltamos ainda que periodicamente o CIIR realiza 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. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado para a acompanhante Brunna Cristina Lopes Barradas por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***"Que bom que ela será chamada e orientada, ninguém pode tratar os usuários no CIIR assim".***

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS NOVEMBRO DE 2024

Memorando 061/2024 -SAU

Usuário (a): Guilherme Ferreira de Oliveira

Acompanhante: Luana Ferreira Gonzaga

Telefone: (91) 98825-3797

Data do ocorrido: 05/11/202

Data de envio: 08/11/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: *"Alan, colaborador da central de agendamento me tratou com indiferença e se negou verificar no sistema minha situação, ele negou, mesmo eu justificando que estava sem celular, ficou rindo da minha cara. Estou há anos como paciente do CIIR e nunca havia sido destratada assim, eu exijo que ele seja punido, tenho direito de ser bem tratada, outra colaboradora tomou a atitude de me atender e resolver minha situação, e isso me mostrou que ele realmente não quis me atender."*

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 Gestão de Acesso e Adriely Maciel, que respondeu: "Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos já foi realizado **orientação verbal ao colaborador** quanto a conduta relatada, lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. Informamos que nosso setor 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.

O feedback foi repassado para a acompanhante Luana Ferreira Gonzaga, por telefone, a mesma respondeu: ***"Que bom que fizeram alguma coisa, fiquei feliz pelo retorno com uma resposta."***

Memorando 062/2024 -SAU

Usuário (a): Inês Ferreira de Almeida

Telefone: (91) 98144-3787

Data do ocorrido: 25/11/2024

Data de envio: 25/11/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: *"Dona Irene veio até o SAU para informar que chegou hoje no CIIR as 6h, na fila de carros, para agendar seus exames, mas ao chegar dentro do CIIR no toten pegou a senha AGN P268 (às 7:17h). Dona Irene relata que tem muita dificuldade de locomoção. Sua indignação foi ter chegado tão cedo e ter pegado uma senha tão alta".*

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 satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que: em virtude da alta demanda de atendimento no Centro para os exames e consultas no dia 25/11/2024, houve um aumento do tempo de espera, e muitas agendas se encerraram após a retirada de senha do usuário. Aproveito o ensejo para informar que diante do ocorrido, medidas de ajuste já estão sendo realizadas para reorganização no processo de agendamento para usuários do ambulatório CIIR, pois, consideramos muito importante para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. Ressaltamos ainda que periodicamente o CIIR realiza 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 o aprimoramento dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado para a usuária Inês Ferreira de Almeida, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***"Obrigado pelo retorno de vocês, sugiro que o aumento da demanda seja revisto e que melhorem isso***."

Memorando 063/2024 -SAU

Usuário (a): Thayná Santana da Silva

Telefone: (91) 98733-0095

Data do ocorrido: 25/11/2024

Data de envio: 25/11/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: "Hoje chegamos às 3h da manhã aqui, moramos em Benevides, viemos fazer a fisioterapia e marcar a tomografia, pegamos a senha 43.A moça que estava de camisa amarela, loira, distribuindo senha na portaria pediu para eu aguardar na casinha lá na portaria que ela depois me daria a senha, pegamos a senha 43, muitas pessoas pegaram a senha e entraram. Desde as 7h aguardando para marcar a tomografia, só as 11h soube que tinham acabado as vagas para o exame."

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 satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que: em virtude da alta demanda de atendimento no Centro para os exames e consultas no dia 25/11/2024, houve um aumento do tempo de espera, e muitas agendas se encerraram após a retirada de senha do usuário. Aproveito o ensejo para informar que diante do ocorrido, medidas de ajuste já estão sendo realizadas para reorganização no processo de agendamento para usuários do ambulatório CIIR, pois, consideramos muito importante para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. Ressaltamos ainda que periodicamente o CIIR realiza 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 o aprimoramento dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado para a usuária Thayná Santana da Silva, por telefone,

a mesma agradeceu o contato dizendo: ***"Obrigada, pelo retorno de vocês, que este ocorrido não se repita, e difícil pra quem vem de longe."***

Memorando 064/2024 -SAU

Usuário (a): Marlucia do Socorro Nunes Farias

Acompanhante: Eliane Nunes Farias

Telefone: (91) 98128-6504

Data do ocorrido: 25/11/2024

Data de envio: 25/11/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: *"Eu Eliane estive pela terceira vez no hospital por motivo de tentar marcar uma tomografia desde o mês de setembro para minha irmã, com não satisfação na mesma e por motivo de falta de orientação dos funcionários, fica aqui minha manifestação de indignação por não está havendo tal organização dos mesmos por orientar os usuários, sendo que estou aqui desde muito cedo e chega até o término e não tem nenhuma orientação de vagas. Peço que o setor responsável venha está procurando olhar com mais dignidade aos mesmos, e por motivos financeiros precisam passar por todo essa desumanidade. Espero que o setor responsável venha procurar organizar a equipe de funcionários para melhorar informação para os usuários, para que os mesmos não fique fazendo feito a gente de bolas de um lado para o outro e sem rumo. Acho que os funcionários têm o dever de informar e da direcionamento e informar o término das vagas para que as pessoas não fiquem de manhã até a tarde para poder saber que não há vagas. Não acho digno chegar as 3:45 da manhã e por volta as 10:45 saber por terceiros que não há mais vagas, sendo que esse dever de informar tem que partir dos atendentes. Nesse horário das 10:45, estava ainda na senha 59, sendo que a minha senha era a 182, não sendo informada, e fui questionar com a atendente a questão do término de vagas para o exame, foi onde questionei porque o atendente não levantava e informava as pessoas que ali estavam aguardando pois achava que era o mínimo que poderiam fazer para as pessoas, e não deixasse aguardando para no final não ter uma resposta satisfatória e perdendo tempo. Fica aqui a minha reclamação para o setor responsável melhorar a organização e informar os usuários."*

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 Gestão de Acesso e Adriely Maciel, que respondeu: "Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que dese-

jamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos em virtude da alta demanda de atendimento do centro para os exames e consultas não é possível mensurar quais demandas cada usuário possui e assim informar com brevidade lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, informo que já estamos em processo de ajuste e reorganização do processo de agendamento para usuários do ambulatório CIIR, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

Informamos que nosso setor 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.

O feedback foi repassado para a acompanhante Eliane Nunes Farias, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *"Sei que estão fazendo o trabalho de vocês, mas sugiro que levem esta demanda buscando melhorar esta situação, obrigada SAU, por me ligarem."*

Memorando 065/2024 -SAU

Usuário (a): João Pedro Caldas Vianna

Acompanhante: Heloanna Caldas Vianna

Telefone: (91) 98209-0632

Data do ocorrido: 25/11/2024

Data de envio: 25/11/2024

Setor: Ambulatório

Registro de Queixa: "Reclamo que estou aqui desde as 05:00 da manhã, estou aguardando para marcar uma tomografia para meu filho, já é o segundo mês que venho e não consigo marcar. Estamos aguardando a senha, acabou as vagas de tomografia e nem um atendente veio informar que tinha acabado as vagas, minha senha é 171, até que horas que eu ia ter que ficar aqui para saber que não tinha mais vagas, isso é uma palhaçada com as pessoas que estão aqui desde madrugada para não conseguir marcar nada. Sendo que viemos dormir na porta do CIIR para conseguir uma vaga de tomografia, e a gente ainda fica no perigo da violência e assalto. Isso é um absurdo! E outra vaga de otorrino a quase 3 meses tentando e não consigo essa demanda e nem um parecer, está chegando próximo da consulta do meu filho e não consigo passar com o otorrino, porque nunca tem aberto e disponível. Vou procurar o ministério público e vou denunciar isso porque não é justo, vim para cá de madrugada com a criança cansada, deitada no chão, para ouvir que não tem vaga para exame e saber quando vai conseguir otorrino."

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 Gestão de Acesso e Adriely Maciel, que respondeu: "Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos em virtude da alta demanda de atendimento do centro para os exames e consultas não é possível mensurar quais demandas cada usuário possui e assim informar com brevidade o encerramento das vagas ofertadas, lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, informo que já estamos em processo de ajuste e reorganização do processo de agendamento para usuários do ambulatório CIIR, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

Em relação a demanda informada da especialidade Otorrinolaringologia, não dispomos de vagas no momento, o usuário 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 nosso setor 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. O feedback foi repassado para a acompanhante Heloanna Caldas Vianna por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: ***"Sei do trabalho de vocês, obrigada pela ligação de vocês, mais sugiro que aumentem a quantidade de vagas das especialidades do CIIR".***

Memorando 066/2024 -SAU

Usuário (a): Maria Joana Conde da Cruz

Acompanhante: Laila Luana Guedes Sales

Telefone: (91) 981778180

Data do ocorrido: 25/11/2024

Data de envio: 25/11/2024

Setor: CIA

Registro de Queixa: Estou no centro integrado desde as 4 da manhã, peguei a senha AGNC 195 as 06:50 da manhã, as 16:00 horas não foi chamada a minha senha, resolvi ir até a guichê, perguntar se ainda tinha vaga para Dr. Diego Araújo ortopedista de agendamento, o atendente responsável falou que já não tinha mais vagas, então tive que retorna para minha cidade castanhal sem conseguir agendar a consulta da minha filha, com Dr Diego Araújo ortopedista, fui informada que talvez só terá que voltar no próximo mês para talvez tentar agendar novamente lembrando que aqui eles não dão retorno por telefone ou E-mail ou WhatsApp, o usuário tem que vim de outra cidade, para talvez conseguir agendar, uma falta de respeito com o usuário e com as crianças que ficam esperando com a mãe."

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 Gestão de Acesso/CIA Adriely Maciel, que respondeu: "Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos em virtude da alta demanda de atendimento do centro para os exames e consultas não é possível mensurar quais demandas cada usuário possui e assim informar com brevidade lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, informo que já estamos em processo de ajuste e reorganização do processo de agendamento para usuários do ambulatório CIIR, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. Informamos que nosso setor 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. Informamos que nosso setor 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.

O feedback foi repassado para a acompanhante Laila Luana Guedes Sales por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: "***Obrigada pelo retorno equipe do SAU, mais e necessário se pensar na demanda de atendimento atual, precisamos de mais vagas, como já nos explicaram vocês prestam x serviços conforme contrato, mais deixo aqui minha sugestão".***

Memorando 067/2024 -SAU

Usuário (a): Ligia Neiviane Costa Oliveira

Telefone: (91) 982809979

Data do ocorrido: 25/11/2024

Data de envio: 25/11/2024

Setor: CIA

Registro de Queixa: "Venho através deste documento deixar minha reclamação, a respeito da organização de agendamento. Liguei as 07:15 da manhã e a atendente informou que havia aberto a agenda para eletromiografia, sai das minha cidade com gastos de 150,00 reais de passagem, para passar praticamente o dia todo na fila, e ao final, a atendente dizer que não abriu a agenda, isso é uma falta de respeito com o usuário. Da mesma forma, venho sugerir que os atendentes que estejam fazendo os agendamentos, comuniquem as outras dos corredores e portão para que estas avisem em voz alta, aos que estão na fila para quais especialidades ou exames, já estiverem encerrado as vagas. Pois desta forma, não ficarão enfrentado uma enorme fila em vão, para saberem que não tem mais vagas apenas quando chegar sua vez no atendimento. Desejo que seja tomada alguma providência a respeito do que foi exposto, para melhoria do atendimento ao usuário e para evitar maiores transtornos. Desde já obrigado".

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 Gestão de Acesso/CIA Adriely Maciel, que respondeu: "Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos em virtude da alta demanda de atendimento do centro para os exames e consultas não é possível mensurar quais demandas cada usuário possui e assim informar com brevidade lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, informo que já estamos em processo de ajuste e reorganização do processo de agendamento para usuários do ambulatório CIIR, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

Informamos que nosso setor 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.

O feedback foi repassado para a usuária Ligia Neiviane Costa Oliveira por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: "**Espero que as coisas melhores no CIIR, mas agradeço a preocupação e por terem ligado".**

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS DEZEMBRO DE 2024

Memorando 068/2024 -SAU

Usuário (a): Benicio Souza de Oliveira

Acompanhante: Antônia Leidiane Souza

Telefone: (91) 98409-1181

Data do ocorrido: 02/12/2024

Data de envio: 11/12/2024

Setor: Lanchonete/Sabor do Chef

Registro de Queixa: "Na manhã desta quinta-feira por volta das nove e trinta, foi dado ao acesso a lanchonete que faz parte do centro, afirmo que a proprietária assim se apresentou como "dona" essa pessoa não tem empatia nem tão pouco paciência com as crianças autistas que ali circulam. Venho por meio deste documento relatar o meu repudio a senhora proprietária da lanchonete, quando entrei e fiz o pedido do lanche eu estava acompanhada do meu filho PCD que assistia um desenho no celular então ela pediu que meu filho desligasse ou abaixasse o volume, de forma muito ríspida, para quem entende, sabe que os autistas não gostam de assistir com o volume alto. Infelizmente só existe uma lanchonete dentro do centro e como sou do interior fica difícil sair para outro local, assim somos obrigados a aguentar humilhação para lanchar. O centro deveria promover palestras sobre empatia para tal senhora"

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para responsável do setor de Contratos Ana Clara Moreira, que respondeu: "Agradecemos por compartilhar sua opinião e lamentamos que sua experiência não tenha atendido às suas expectativas. Este não é o padrão de qualidade que buscamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. A partir de sua queixa, conseguimos identificar pontos de melhoria e agimos de forma rápida e eficaz. Informamos que a direção se reuniu com os responsáveis pela lanchonete para orientá-los sobre a importância do respeito no atendimento e para discutir ajustes que garantam um ambiente mais acolhedor e humano. Nosso compromisso é proporcionar uma experiência positiva para todos, incluindo usuários, acompanhantes, visitantes e colaboradores. Estamos à disposição para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos adicionais". O feedback foi repassado para a acompanhante Antônia Leidiane Souza, por telefone, a mesma respondeu: ***"Obrigada, pelo retorno de vocês, espero que o comportamento dos funcionários da lanchonete mude, e eles se tornem mais humanos."***

Memorando 069/2024 -SAU

Usuário (a): Elizete Queiroz Ferreira

Telefone: (91) 99112-7474 / (91) 99165-3619

Data do ocorrido: 28/11/2024

Data de envio: 02/12/2024

Setor: Bloco B – CEO /Odontologia

Registro de Queixa: "Para sua informação e providências, caso ocorrido no setor odontológico no CIIR, pois desde 2019 sendo atendida neste setor, e recentemente fui descartada do referido atendimento de maneira não convincente, deixando de exercer empatia, não fizeram um atendimento diferenciado, péssimo, não levando em consideração o tempo de atendimento e idade. Solicito uma nova avaliação para alguma correção, dentes que foram desgastados bastante, onde visivelmente está atrapalhando na mastigação da ponta dos dentes e ficaram finas, canal com massa saliente ao passar a língua incomodando. Já que estou fora do perfil, preciso somente que seja feito reparos deixados pelos profissionais desse órgão. Fico no aguardo para solução junto uma avaliação. Uma observação é que me ocorreu situação de piora na saúde, como aumento na ansiedade e depressão, passando a consumir a duloxetina 30 mg p/ 60mg (psiquiatra do CIIR)."

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora Assistencial Silinne Nalane, 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 satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que foi realizado uma análise do caso e constatou-se que a senhora Elizete Queiroz Ferreira, recebeu alta do serviço, devido não ter perfil odontológico para continuidade ao atendimento. Desde 2019 os profissionais odontólogos que realizam as suas avaliações e tratamento, informaram que havia a necessidade de trocar a prótese odontológica e tratamento para o bruxismo, ressalto que não ofertamos essas especialidades na unidade. Ressaltamos ainda que até o momento da alta os profissionais de odontologia sanaram todas as queixas, referentes ao nosso perfil de atendimento. Reforço que no CIIR não ofertamos troca de prótese e tratamento de bruxismo por esse motivo a usuária foi direcionada e orientada a ir à unidade básica de saúde. Sentimos muito pelo ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação. Caso

seja necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a disposição. O feedback foi repassado para a usuária Elizete Queiroz Ferreira, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***"Obrigado SAU por enviarem meu registro, queria muito retornar para o meu tratamento, estou precisando muito, entendi a explicação, sei que não depende de vocês".***

Memorando 070/2024 -SAU

Usuário (a): Maria Luiza Godinho Sena

Acompanhante: Thais Godinho

Telefone: (91) 98939-1793 / (91) 983993624

Data do ocorrido: 02/12/2024

Data de envio: 02/12/2024

Setor: Lanchonete/Sabor do Chef

Registro de Queixa: "Estive na lanchonete por volta das 07:45 o local estava fechado, retornei as 08:10 e o local ainda estava fechado, quando perguntei que horas ia abrir eu fui tratada com a maior ignorância e falta de educação, nem ao menos foi até a porta para informar o que estava acontecendo. Não aceito de nenhuma forma, como fui tratada, cheguei no local cedo para tratamento da minha filha para ser tratada de tal forma, sugiro até que o CIIR coloque câmeras no local para ver os terceirizados que estão no local, até mesmo para verificar a veracidade das reclamações, pois creio que seja até inibido este tipo de comportamento."

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para responsável do setor de Contratos Ana Clara Moreira, que respondeu: "Agradecemos por compartilhar sua opinião e lamentamos que sua experiência não tenha atendido às suas expectativas. Este não é o padrão de qualidade que buscamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. A partir de sua queixa, conseguimos identificar pontos de melhoria e agimos de forma rápida e eficaz. Informamos que a direção se reuniu com os responsáveis pela lanchonete para orientá-los sobre a importância do respeito no atendimento e para discutir ajustes que garantam um ambiente mais acolhedor e humano. Nosso compromisso é proporcionar uma experiência positiva para todos, incluindo usuários, acompanhantes, visitantes e colaboradores. Estamos à disposição para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos adicionais". O feedback foi repassado para a acompanhante Thais Godinho, por telefone, a mesma respondeu: ***"Obrigada, pelo retorno de vocês, que esses comportamentos mudem mesmo."***

Memorando 071/2024 -SAU

Usuário (a): Helô de Macedo Lima

Acompanhante: Natalia Pamela Lima

Telefone: (91) 985248774

Data do ocorrido: 09/12/2024

Data de envio: 09/12/2024

Setor: Bloco C/ CER IV

Registro de Queixa: "Na manhã desta segunda feira 09/12/2024, chegamos para terapias psicologia, terapia ocupacional e fonoaudiologia. A primeira terapia de fonoaudiologia e 08:40 com a Livia, mas ela não havia pegado a Helô, e sim outra criança, achando eu que ela estava à procura da mãe para devolver, depois tive que ir atrás pois já estava passando do horário, fui informada de que agora seriam atendidos 02 usuários por horário, não tem como, eu como mãe, eu estou insatisfeita, pois se 30 minutos não são suficientes para a demanda da criança, como vão colocar duas crianças para somente um terapeuta? 15 minutos para cada um? como essa terapeuta sozinha e sem nenhum estagiário para auxiliar no suporte irá conseguir alcançar as metas de cada criança? No segundo horário Helô tem terapia com psicologia e terapia ocupacional juntos, pois a demanda requer isso, agora me diz como ela vai alcançar metas se tem mais uma outra criança usando esse horário e demanda dos terapeutas ao mesmo tempo? Eu como mãe não estou satisfeita quanto a isso. E outra coisa, nada disso foi passado na devolutiva, solicitei a troca de psicologia e T.O, trocaram o horário sem informar e separaram PSICOLOGIA e T.O, que eram em conjuntos, sem se quer perguntar sobre como ficaria a nossa rotina, tenho toda uma logística e um cronograma para chegar até aqui, e isso não foi levado em questão. Por gentileza reavaliem essa novas normas adotadas, não vai dar certo, 02 usuários no mesmo horário para somente 01 terapeuta, foi alterado o horário para as 10:15 completamente inviável para mim, chegamos antes das 8:40 e teremos um tempo de espera muito longo entre as terapias, fazendo assim, com que a minha logística até em casa fique turbulenta, e a criança fique desorganizada, tem inúmeros fatores envolvidos e não simplesmente mudar o horário sem me comunicar. Não temos como ficar todo esse tempo de espera entre uma terapia e outra, solicito o retorno do nosso horário 9:20".

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 Bruno Cruz, que respondeu: "Sra. Natália, sentimos muito em não está proporcionando a melhor experiência possível tanto para a

senhora quando para a Helô. Temos sempre o objetivo de buscar melhorias e segurança nas experiências assistenciais de nossos usuários e essa busca quando ajustamos processos, podem ocasionar dificuldades no percurso. Informamos que está sendo realizado um ajuste contratual junto a prestadora do serviço de fonoaudiologia afim de garantir a assistência aos usuários de maneira plena e com a melhor qualidade possível, acreditamos poder melhorar suas experiências com esses ajustes e caso ainda ocorram imprevistos frente a esse processo, estamos abertos a dialogar para o melhor resultado possível. Quanto ao ajuste de agenda da Helô, tivemos um diálogo em 02/12/2024, onde acertamos sobre a possibilidade de troca de agenda e solicitamos sua presença no dia 04/12/2024, dia no qual a Helô tem terapia de integração sensorial, para verificar o novo agendamento, por alguma razão sua presença não foi possível, então a troca foi efetuada garantindo a assistência a usuária. Caso haja impossibilidade por parte de vocês pedimos comparecimento a coordenação do setor para os devidos ajustes. Seguimos a disposição para quaisquer esclarecimentos e convidamos a senhora para um diálogo no dia 11/12/2024, no horário da terapia da Helô, a fim de sanarmos maiores dúvidas. O feedback foi repassado para a acompanhante Natalia Pamela Lima por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: ***"Obrigado pela informação e resposta de vocês, vou conversar com o Bruno sobre o assunto, obrigado pela atenção."***

Memorando 072/2024 -SAU

Usuário (a): Carlos Daniel da Silva de Castro

Acompanhante: Luciana Flavio da Silva

Telefone: (91) 98049-6629

Data do ocorrido: 05/12/2024

Data de envio: 09/12/2024

Setor: Bloco C/ CER IV

Registro de Queixa: "Hoje as 13:40 meu filho teria um atendimento de terapia ocupacional, porém somente as 14:30 consegui um profissional para atendê-lo e só consegui depois de andar de um lado para o outro e falar com o Felipe, e o mesmo me informou que me filho não foi atendido porque a profissional que atende ele foi deslocada, para cobrir outra agenda, ou seja foi cobrir agenda e deixou a dela desfalcada. Também fui informada que nesse horário que ele faz atendimento toda quinta-feira, e que ele só será atendido se algum paciente de outro profissional faltar, aí ele terá disponibilidade para atender meu filho. Onde achei um absurdo o profissional que atende ela se deslocada para cobrir outra agenda e os pacientes dela ficam descoberto, esperando outro faltar para ser atendido. Espero que se resolva essa situação o quanto antes".

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a o Coordenador Assistencial Bruno Cruz, que respondeu: "Sra. Luciana, sentimos muito em não está proporcionando a melhor experiência possível tanto para a senhora quando para o Carlos Daniel. Temos sempre o objetivo de buscar melhorias e segurança nas experiências assistenciais de nossos usuários e essa busca quando ajustamos processos podem ocasionar dificuldades no percurso. Informamos que está sendo realizado um ajuste contratual junto a prestadora do serviço de terapia ocupacional afim de garantir a assistência aos usuários de maneira plena e com a melhor qualidade possível, acreditamos poder melhorar suas experiências com esses ajustes e caso ainda ocorram imprevistos frente a esse processo, estamos abertos a dialogar para o melhor resultado possível. Tivemos alguns profissionais afastados da unidade devido questões pessoais, ressaltamos que já estamos em processo de reposição e pedimos caso ocorra quaisquer imprevistos procurar de imediato a coordenação do setor para sanar tais situações". O feedback foi repassado para a acompanhante Luciana Flavio da Silva, por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: ***"Obrigado pela atenção SAU, agradeço o retorno de vocês."***

Memorando 073/2024 -SAU

Usuário (a): Maria Izabela de Moraes Nogueira

Acompanhante: Valda Lucia de Moraes Nascimento

Telefone: (91) 99325-5321

Data do ocorrido: 12/12/2024

Data de envio: 12/12/2024

Setor: Bloco C-CER IV

Registro de Queixa: "Venho através deste informar o que ocorreu comigo e minha filha as 8h38min de hoje, enviei uma mensagem para o motorista Marcos no grupo informando que Izabela viria para reabilitação e pedi para ele me avisar assim que saísse de Outeiro para que eu pudesse me organizar em casa com a alimentação da minha filha e de meu pai que tem 98 anos e eu sou responsável por ele também. As 11h48min fui surpreendida com ele buzinando na frente de casa, sair às pressas e sem conseguir alimentá-la. Ao entrar na Van questionei por que ele não me avisou, o mesmo foi grosso, desrespeitoso ao me responder de forma constrangedora, ao falar que eu deveria contratar um motorista particular para levar e buscar a Izabela, e que eu poderia reclamar com a assistente social, com o SAU e com a diretoria que não daria em nada. Não quero prejudicar o trabalho de ninguém, mas desejo ser respeitada e que cenas como essa não se repitam mais nem comigo e nem com ninguém. Mães atípicas vivem sobrecarregadas e não precisamos de pessoas tornando nossos dias mais difíceis."

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 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 satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que em conversa com o colaborador, o mesmo foi orientado sobre sua conduta, e aplicado medida disciplina com anexo no setor de Recursos Humanos e/ou Departamento Pessoal. Sentimos muito pelo ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação. Caso seja necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a disposição". O feedback foi repassado para a acompanhante Valda Lucia de Moraes Nascimento, por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: ***"Obrigado SAU, por toda atenção que nos dão, agradeço a***

todos vocês, espero que esse comportamento seja corrigido."

Memorando 074/2024 -SAU

Usuário (a): Ailton Lopes Assis

Telefone: (91) 98482-6606

Data do ocorrido: 17/12/2024

Data de envio: 17/12/2024

Setor: Bloco D- Oficina ortopédica

Registro de Queixa: "Venho através deste formulário reclamar sobre o atendimento da supervisora Tatiane da Oficina Ortopédica, por vários vezes tentei o contato direto no Bloco D, na recepção da Oficina, e ela nunca me atendeu. A primeira vez que fui tentar falar com ela, ela apenas justificou para o recepcionista que não tinha prazo para chegar à cadeira. Depois de 11 meses retornei para ver a situação e ao solicitar a presença da supervisora Tatiane para saber como estava o andamento da cadeira, ela não foi falar comigo e repassou o recado para a equipe de enfermagem falar comigo, ou seja não me atendeu. Depois falei com a diretora executiva dona Rejane, a mesma ligou de imediato para a supervisora, que respondeu que a cadeira já tinha chegado, e avisou que iria entrar em contato para falar o dia da dispensação da cadeira, e esse contato não aconteceu, depois de um mês de espera, entrei em contato com a dona Rejane novamente, e ela entrou em contato novamente com a supervisora Tatiane. E a supervisora disse que iria entrar em contato mais uma vez, porém, isso não aconteceu, depois de 3 semanas vim para a reunião do conselho consultivo, com a cadeira com problema, para pelo menos tentar uma manutenção. Ao chegar no centro fui com a secretaria Maria Jusia, que entrou em contato com a Tatiane supervisora, a mesma falou para passar na oficina as 10:00 no dia de hoje 17/12/24, as 10:00 horas avisei na recepção do bloco D que tinha chegado, a recepcionista a avisou, e a supervisora avisou que iria se atrasar um pouco, 10:35 eu avisei novamente que estava aguardando-a, o rapaz da recepção disse que ela iria demorar porque estava em uma reunião com a diretoria. Voltei para falar com a diretora Rejane, só que ela estava ocupada, a secretaria Maria Jusia entrou em contato com a supervisora Tatiane, e ela respondeu que o Ricardo recepcionista iria abrir meu atendimento para dispensação da cadeira, ou seja nunca me atendeu. Minha reclamação é sobre seu atendimento comigo e com vários outros usuários."

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretora Assistencial Maria do Carmo que respondeu: "Agradecemos por nos comunicar sobre a situação relatada e lamentamos os inconvenientes que você enfrentou. Sua experiência é extremamente importante para nós, e gostaríamos de esclarecer os pontos

mencionados, além de demonstrar nosso compromisso com a qualidade no atendimento. Em primeiro lugar, lamentamos a ausência de atendimento direto durante seus contatos com a supervisora Tatiane. Essa situação não está alinhada com a nossa política de atendimento, e compreendemos a frustração causada pela falta de comunicação eficaz. Reforçamos que nossa principal prioridade é sempre proporcionar um serviço de excelência e estar à disposição para esclarecer todas as dúvidas e atender às necessidades de nossos usuários. Com relação aos incidentes ocorridos durante o acompanhamento de seu caso, gostaríamos de informar que estamos adotando medidas internas para garantir que situações como essa não se repitam. A supervisora Tatiane foi comunicada sobre a sua queixa e está ciente das falhas no atendimento, as quais serão levadas em conta em nossa análise para aprimorar a qualidade dos nossos serviços. Quanto à cadeira ortopédica, compreendemos que a demora na comunicação e no processo de entrega causou um grande transtorno. Gostaríamos de assegurar que estamos empenhados em resolver essa pendência o mais breve possível e em garantir um acompanhamento mais eficaz no futuro. Sua reclamação será considerada em nossas ações para aprimorar continuamente nossos serviços. Por fim, garantimos que estamos comprometidos em aprimorar a comunicação com nossos usuários e em assegurar que todos recebam o atendimento necessário. Caso surjam outras dúvidas ou necessidades, estamos à disposição para esclarecer e resolver qualquer questão de forma ágil e eficiente". O feedback foi repassado para o usuário Ailton Lopes Assis, por telefone, a mesma respondeu o contato dizendo: ***"Espero que providencies sejam tomadas, tenho anos no CIIR, estas coisas não podem acontecer, obrigada equipe do SAL por me passarem um retorno."***

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO/2024

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

OUTUBRO/2024

REGISTRO 001 – OUVIDOR SUS.

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000178003 DATA DO CADASTRO: 04/04/2024

Status: Em Análise

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 16/05/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: AMANDA CRISTINA DAMASCENO GOMES

NOME SOCIAL:

CPF: 063.069.632-27 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 24/07/2001

UF: PA MUNICÍPIO: ABAETETUBA BAIRRO:

ENDEREÇO: NÚMERO:

CEP:

DDD: TELEFONE: E-MAIL: leanderson48780@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Genitora do menor ANDRÉ LUCAS GOMES RIBEIRO, relata que na data do dia 26.12.2023, estava marcado os seguintes exames; RNM crânio com sedação, RNM coluna lombrossacra com sedação, RNM coluna cervical com sedação e RNM coluna torácica com sedação, ambas que estavam agendadas para o Hospital Santa Maria, em Ananindeua. Pois bem, ocorre que na data dia dia 24.12.2023, vésperas do exame, o menor caiu onde veio a partir o queixo, razão pela qual foi orientado pelo médico repouso por 7 dias, pois estava com pontos no queixo, diante disso a requerida deixou de levar o mesmo pra realizar os exames. Que após isso, solicitou por reiteradas vezes ao CIIR que fosse reagendado os exames médicos do menor, onde somente foram informados que a agenda estava super lotada, que tentou inúmeras vezes tentar agendar onde foi recebido a mesma desculpa, ocorre que o menor está com consulta agendada de retorno com a Neuropediatra na data do dia 30.04.2024, onde deveria levar os exames que foi solicitado a época.
Ante o exposto, solicita providências quanto o caso apresentado, para que a SESPA, garanta o direito do menor em realizar os exames médicos, ante da data agendada da consulta médica.
No mais, disponibiliza os seguintes números pra eventual contato; (91) 98451-8011

REFERIDO
NOME: Andre Lucas Ribeiro Gomes DATA DE NASCIMENTO: 02/03/2022 NOME DA MÃE: Amanda Cristina Damasceno Gomes

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLLUSÃO E RRAABILITAÇÃO
ENDEREÇO: Rodovia Arthur Bernardes, 000, Telégrafo
CEP: 00000000 BELEM-PA

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

ANEXOS
PDF ANDRE EXAMES.pdf
PDF DOC ANDRE.pdf

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLLUSÃO E RRAABILITAÇÃO

HISTÓRICO

Data e Hora: 17/05/2024 12:55:11 Situação: RECLAMAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE PRAZO

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

Prazo decorrido, peço celeridade na conclusão, haja vista envolver interesse de menor.

Data e Hora: 16/04/2024 13:15:37 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, 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: 04/04/2024 12:59:42 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Genitora do menor ANDRÉ LUCAS GOMES RIBEIRO, relata que na data do dia 26.12.2023, estava marcado os seguintes exames; RNM crânio com sedação, RNM coluna lombrossacra com sedação, RNM

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

coluna cervical com sedação e RNM coluna torácica com sedação, ambas que estavam agendadas para o Hospital Santa Maria, em Ananindeua. Pois bem, ocorre que na data dia dia 24.12.2023, vésperas do exame, o menor caiu onde veio a partir o queixo, razão pela qual foi orientado pelo médico repouso por 7 dias, pois estava com pontos no queixo, diante disso a requerida deixou de levar o mesmo pra realizar os exames. Que após isso, solicitou por reiteradas vezes ao CIIR que fosse reagendado os exames médicos do menor, onde somente foram informados que a agenda estava super lotada, que tentou inúmeras vezes tentar agendar onde foi recebido a mesma desculpa, ocorre que o menor está com consulta agendada de retorno com a Neuropediatra na data do dia 30.04.2024, onde deveria levar os exames que foi solicitado a época.
Ante o exposto, solicita providências quanto o caso apresentado, para que a SESPA, garanta o direito do menor em realizar os exames médicos, ante da data agendada da consulta médica.
No mais, disponibiliza os seguintes números pra eventual contato; (91) 98451-8011

REFERIDO
NOME: Andre Lucas Ribeiro Gomes DATA DE NASCIMENTO: 02/03/2022 NOME DA MÃE: Amanda Cristina Damasceno Gomes

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLLUSÃO E RRAABILITAÇÃO
ENDEREÇO: Rodovia Arthur Bernardes, 000, Telégrafo
CEP: 00000000 BELEM-PA

Anexos: PDF ANDRE EXAMES.pdf, PDF DOC ANDRE.pdf

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000254238, informamos que o usuário **ANDRÉ LUCAS GOMES RIBEIRO**, prontuário 96691, data de nascimento 02/03/2022, possui registro de atendimento neste Centro, na especialidade de neurologista, onde a mesma solicitou o exame de ressonância, informamos já realizamos o agendamento da ressonância para o dia 29/08/2024. Segue o comprovante de agendamento.

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

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

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

	FORMULÁRIO		
CIIR	Confirmação de Agendamento - Exames Externos		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.CIIR.CIA.004	Versão: 001	Página 1 de 1

Preencher Quando Não Houver Etiqueta

Nome: ANDRÉ LUCAS GOMES RIBEIRO

Nome Social: _____

Nome da Mãe: AMANDA CRISTINA DAMASCENO GOMES

Data de Nascimento: 02/03/2022

EXAME AGENDADO

Tipo de Exame: RESSONÂNCIA DE COLUNA LOMBRO-SACRA COM SEDAÇÃO

Data da Solicitação: 30/04/2024

Data do exame: **29/08/2024** Horário: **07h**

Local da realização do Exame:

HOSPITAL DO CORAÇÃO DO PARÁ

ENDEREÇO: TRAVESSA DOM PEDRO I Nº 962 – UMARIZAL - BELÉM

ENTRE JERÔNIMO PIMENTEL E CURUÇA, PRÓXIMO PRAÇA BRASIL

TELEFONE (91) 3084-9000

HOSPITAL DO CORAÇÃO DO PARÁ

OBSERVAÇÕES

Documentos Necessários (Original E Cópia)	- Guia de solicitação de exame solicitado pelo médico. - Carteira de Identidade ou Certidão de Nascimento (paciente); - Cartão SUS. - Carteira de identidade e CPF (responsável se for menor de idade). - Comprovante de residência.
Preparação Para o Exame	

	FORMULÁRIO		
CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	**Confirmação de Agendamento - Exames Externos**		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.CIIR.CIA.004	Versão: 001	Página 1 de 1

Preencher Quando Não Houver Etiqueta

Nome: ANDRÉ LUCAS GOMES RIBEIRO

Nome Social: _____

Nome da Mãe: AMANDA CRISTINA DAMASCENO GOMES

Data de Nascimento: 02/03/2022

EXAME AGENDADO

Tipo de Exame: RESSONÂNCIA DE COLUNA CERVICAL COM SEDAÇÃO

Data da Solicitação: 30/04/2024

Data do exame: **29/08/2024** Horário: **07h**

Local da realização do Exame:

HOSPITAL DO CORAÇÃO DO PARÁ

ENDEREÇO: TRAVESSA DOM PEDRO I Nº 962 – UMARIZAL - BELÉM

ENTRE JERÔNIMO PIMENTEL E CURUÇA, PRÓXIMO PRAÇA BRASIL

TELEFONE (91) 3084-9000

HOSPITAL DO CORAÇÃO DO PARÁ

OBSERVAÇÕES	
Documentos Necessários (Original E Cópia)	- Guia de solicitação de exame solicitado pelo médico. - Carteira de Identidade ou Certidão de Nascimento (paciente); - Cartão SUS. - Carteira de identidade e CPF (responsável se for menor de idade). - Comprovante de residência.
Preparação Para o Exame	

REGISTRO 002 – OUVIDOR SUS

DISQUE SAÚDE 136 OuvSUS Ouvidoria-Geral do SUS SUS MINISTÉRIO DA SAÚDE GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000286992 DATA DO CADASTRO: 21/07/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 25/09/2024

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS, na qual a(o) cidadã(o) relata que:
Tenho uma filha de 6 anos que está sobre investigação do aspecto do autismo e teve sua primeira consulta no Centro de Reabilitação CIIR em Belém com a Doutora Ara Rúbia (neuropediatra).
Daí então foram passados vários exames como: ressonância do crânio, bera e outros exames de sangue etc..
Todos foram feitos e já têm resultado em mãos, o problema é que não estamos conseguindo agendar retorno médico, o CIIR nos colocou em fila de espera já faz 2 anos. Minha filha tem dificuldades no convívio social, na escola e precisa fazer acompanhamentos com outros especialistas.

REFERIDO:
NOME: Manuela trindade de Souza
DATA DE NASCIMENTO: 28/07/2017
NOME DA MÃE: Eliane do socorro Moraes trindade

LOCAL DO FATO:
NOME DO LOCAL: Centro integrado de inclusão e reabilitação CIIR
ENDEREÇO: Rodovia Arthur Bernardes , 1000, Telégrafo
CEP: 66117005 BELEM-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: Centro integrado de inclusão e reabilitação CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 26/08/2024 19:16:53 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

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

DISQUE SAÚDE 136 OuvSUS Ouvidoria-Geral do SUS SUS MINISTÉRIO DA SAÚDE GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Data e Hora: 21/07/2024 15:28:05 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Tenho uma filha de 6 anos que está sobre investigação do aspecto do autismo e teve sua primeira consulta no centro de reabilitação CIIR em Belém com a doutora ara Rúbia neuropediatra.
dai então foram passados vários exames como: ressonância do crânio, bera e outros exames de sangue etc.. todos foram feitos e já tem resultado em mãos,o problema é que não estamos conseguindo agendar retorno médico, o CIIR nos colocou em fila de espera já são 2 anos. Minha filha tem dificuldades no convívio social, escola, e precisa fazer acompanhamentos com outros especialistas

REFERIDO
NOME: Manuela trindade de Souza DATA DE NASCIMENTO: 28/07/2017 NOME DA MÃE: Eliane do socorro Moraes trindade

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: Centro integrado de inclusão e reabilitação CIIR
ENDEREÇO: Rodovia Arthur Bernardes , 1000, Telégrafo
CEP: 66117005 BELEM-PA

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000286992, informamos que o usuário **Manuela trindade de Souza**, prontuário 64842, data de nascimento 28/07/2017, possui registro de primeiro atendimento neste Centro, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

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

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

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 003 – OUVIDOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000360403 DATA DO CADASTRO: 27/09/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 27/10/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: CARLA CRISTINA MODESTO

NOME SOCIAL:

CPF: 127.778.622-49 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 21/08/1964

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO:

ENDEREÇO: NÚMERO:

CEP:

DDD: TELEFONE: E-MAIL: carlamodesto@ymail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Olá, Bom Dia!
Em 30/08/24 as 10:23, passei um e-mail ao órgão do governo do Estado do Pará, CIIR-Centro integrado de Inclusão e Reabilitação, órgão de atendimento bom, grande espaço físico, equipe centralizada, para atendimento presencial. Os e-mails, zap's ou telefone não funcionam de jeito nenhum.

enviei este texto nesta data:
Falo aqui em meu nome CARLA CRISTINA MODESTO. CPF 127.778.622-49, CNS 706901152093539 e minha tia MARILENA DA SILVA MODESTO CPF 076.536.112-49 CNS704007392077667.
Tem algumas consultas que infelizmente não pudemos nos fazer presente, ela por estar convalescendo de duas cirurgias de catarata e eu por ser paciente oncológica em tratamento e ainda estar em consultas do CA de mama, por ter passado pela Mastectomia radical com esvaziamento de linfonodos axilares.
Assim sendo por dependermos uma da outra pra estarmos nas consultas, qual a possibilidade de REMARCAÇÃO já que perdemos nas datas discriminadas abaixo?
MARILENA: 07/08/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista/09/08/24 15:03 Dr. Tarcisio Silva de Oliveira - Neurologista adulto/28/08/24 09:00 Dra. Luana do Socorro Oliveira - Nutricionista
CARLA: 15/07/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista

E A POSSIBILIDADE DE "MARCAR" PRA MIM, CARLA CRISTINA MODESTO, 01 consulta com a Reumatologista Margarida Maria Boulhosa, 01 Cardiologista;

A oncologista que me acompanha pelo Hospital Ophyr Loiola Dra. Eliude Nascimento, me sugeriu passar por estas duas consultas, pois os profissionais do hospital, de cardiologia só atende pra área de risco cirurgico e

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

reumatologista não tem.
Sem mais para o momento, atenciosamente,

Carla Modesto
(91) 98219-5835 zap

.....

RECEBI RESPOSTAS A ESTE E-MAIL
De que eu deveria enviar as guias de solicitação dos profissionais, enviei!
Depois as guias de solicitação dos exames. Não enviei por não tê-las. O profissional que nos atendeu, passou uma medicação e pediu o retorno em 90 dias. como não estávamos em condições físicas, a saúde não nos permitia, não pudemos ir, nem designar alguém que pudesse ir até o órgão remarcar estas consultas, pedi via e-mail ao setor de agendamento que assim o fizesse, no entanto o que recebi e entendi foi uma grande dificuldade de ajuda. Embora eu tenha tudo documentado, não nos responderam via zap e leram a mensagem, por e-mail foi respondido de uma forma, solicitando documentos dos quais eu não tinha pra enviar.
Então, porque não usar os recursos que eles tem, zap, e-mail, telefone pra nos ajudar? nem sempre o paciente, tem condições de se deslocar ao órgão até pela condição financeira, como é meu caso, cujo custo pro tratamento de câncer e altíssimo, onde físico e mental ficam completamente comprometido.
O CIIR é um órgão com um enorme espaço físico, excelente atendimento, ótimos profissionais, equipe centralizada APENAS para atendimento presencial, TELEFONE NÃO ATENDEM, ZAP NÃO RESPONDEM E E-MAIL SE RESPOSTADO É MUITO DEMORADO.

Sendo assim gostaria de ajuda à esta situação,
Sem mais para o momento,
Carla Modesto
(91) 98219-5835 também zap
(91) 98517-6746/98408-6873 recados

REFERIDO
NOME: CARLA MODESTO DATA DE NASCIMENTO: 21/08/1964 NOME DA MÃE: ITA DA SILVA MODESTO

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
ENDEREÇO: Rod. Arthur Bernardes, 1000, Telegrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

HISTÓRICO

Data e Hora: 27/09/2024 13:21:42 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

Data e Hora: 27/09/2024 13:02:14 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Olá, Bom Dia!
Em 30/08/24 as 10:23, passei um e-mail ao órgão do governo do Estado do Pará, CIIR-Centro integrado de Inclusão e Reabilitação, órgão de atendimento bom, grande espaço físico, equipe centralizada, para atendimento presencial. Os e-mails, zap's ou telefone não funcionam de jeito nenhum.

enviei este texto nesta data:
Falo aqui em meu nome CARLA CRISTINA MODESTO. CPF 127.778.622-49, CNS 706901152093539 e minha tia MARILENA DA SILVA MODESTO CPF 076.536.112-49 CNS704007392077667.
Tem algumas consultas que infelizmente não pudemos nos fazer presente, ela por estar convalescendo de duas cirurgias de catarata e eu por ser paciente oncológica em tratamento e ainda estar em consultas do CA de mama, por ter passado pela Mastectomia radical com esvaziamento de linfonodos axilares.
Assim sendo por dependermos uma da outra pra estarmos nas consultas, qual a possibilidade de REMARCAÇÃO já que perdemos nas datas discriminadas abaixo?
MARILENA: 07/08/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista/09/08/24 15:03 Dr. Tarcisio Silva de Oliveira - Neurologista adulto/28/08/24 09:00 Dra. Luana do Socorro Oliveira - Nutricionista
CARLA: 15/07/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista

E A POSSIBILIDADE DE "MARCAR" PRA MIM, CARLA CRISTINA MODESTO, 01 consulta com a Reumatologista Margarida Maria Boulhosa, 01 Cardiologista;

A oncologista que me acompanha pelo Hospital Ophyr Loiola Dra. Eliude Nascimento, me sugeriu passar por estas duas consultas, pois os profissionais do hospital, de cardiologia só atende pra área de risco cirurgico e reumatologista não tem.
Sem mais para o momento, atenciosamente,

Carla Modesto
(91) 98219-5835 zap

.....

RECEBI RESPOSTAS A ESTE E-MAIL
De que eu deveria enviar as guias de solicitação dos profissionais, enviei!
Depois as guias de solicitação dos exames. Não enviei por não tê-las. O profissional que nos atendeu, passou uma medicação e pediu o retorno em 90 dias. como não estávamos em condições físicas, a saúde não nos permitia, não pudemos ir, nem designar alguém que pudesse ir até o órgão remarcar estas consultas, pedi via e-mail ao setor de agendamento que assim o fizesse, no entanto o que recebi e entendi foi uma grande dificuldade de ajuda. Embora eu tenha tudo documentado, não nos responderam via zap e leram a mensagem, por e-mail foi respondido de uma forma, solicitando documentos dos quais eu não tinha pra enviar.
Então, porque não usar os recursos que eles tem, zap, e-mail, telefone pra nos ajudar? nem sempre o paciente, tem condições de se deslocar ao órgão até pela condição financeira, como é meu caso, cujo custo pro tratamento de câncer e altíssimo, onde físico e mental ficam completamente comprometido.
O CIIR é um órgão com um enorme espaço físico, excelente atendimento, ótimos profissionais, equipe centralizada APENAS para atendimento presencial, TELEFONE NÃO ATENDEM, ZAP NÃO RESPONDEM E E-MAIL SE RESPOSTADO É MUITO DEMORADO.

Sendo assim gostaria de ajuda à esta situação,
Sem mais para o momento,
Carla Modesto
(91) 98219-5835 também zap
(91) 98517-6746/98408-6873 recados

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

REFERIDO
NOME: CARLA MODESTO DATA DE NASCIMENTO: 21/08/1964 NOME DA MÃE: ITA DA SILVA MODESTO

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
ENDEREÇO: Rod. Arthur Bernardes, 1000, Telegrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000360403, informamos que o usuário **Marilena da Silva Modesto**, prontuário 31566, data de nascimento 02/10/1948, possui registro de atendimento neste Centro, referente a solicitação de retorno para especialidade Neurologia Adulto, 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.

Referente as solicitações de retorno na especialidade Gastroenterologia e Nutrição, em anexo segue comprovante de agendamento, reforçamos que os agendamentos para especialidades citadas ocorrem mensalmente pelos canais de atendimento ou presencialmente na central interna de agendamentos do CIIR.

Referente as solicitações da usuária **Carla Cristina Modesto**, prontuário 25710, data de nascimento 21/08/1964, verificamos que a mesma não possui encaminhamento de médico do centro para as especialidades Reumatologia e Cardiologia, quanto ao retorno com a Gastroenterologia segue comprovante de agendamento. reforçamos que os agendamentos para especialidade citada ocorre mensalmente pelos canais de atendimento ou presencialmente na central interna de agendamentos do CIIR.

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 What-sApp 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.

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	Marilena da Silva Modesto	Prontuário	31566
Nome Social		Telefone	91 - 982195835
Nascimento	02/10/1948	Gênero	Feminino
Mãe/Resp.	Maria Zolima da Silva Modesto	CNS	704007392077667
Endereço	66123110 - Ozimar Silva, nº 200	Cidade	Sacramenta - Belém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO

Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
23/10/24 08:15	Consulta	Fabricia Dias Maciel	Encaixe	Retorno	Consultório Gastroenterologia	Bloco B	Normal
28/10/24 08:30	Consulta	Luana do Socorro Souza de Oliveira		Nutrição	SI 30 - Consultório Nutrição	Bloco B	Normal

Printed on: 10/10/2024 08:17:03 Page 1 adrielyms CATE103

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	Carla Cristina Modesto	Prontuário	25710
Nome Social		Telefone	91 - 982195835
Nascimento	21/08/1964	Gênero	Feminino
Mãe/Resp.	Ita da Silva Modesto	CNS	706901152093539
Endereço	66123110 - Rua Ozimar Silva, nº 200	Cidade	Sacramenta - Belém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO

Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
23/10/24 08:16	Consulta	Fabricia Dias Maciel	Encaixe	Retorno	Consultório Gastroenterologia	Bloco B	Normal

REGISTRO 004 – OUVIDOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000361269 DATA DO CADASTRO: 29/09/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 08/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE

NOME SOCIAL:

CPF: 989.517.772-00 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 04/05/1986

UF: PA MUNICÍPIO: BARCARENA BAIRRO:

ENDEREÇO: NÚMERO:

CEP:

DDD: TELEFONE: E-MAIL: eliane09trindade@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS na qual a cidadã relata que:"Minha FILHA precisa de RETORNO com a neurologia infantil. A mesma iniciou atendimento no CIIR sob a suspeita de autismo, a neurologista pediu alguns exames como: ressonância do crânio, BERA, exames de sangue e já foram realizados todos eles e o resultado estão em mãos! porém o CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR não agenda o RETORNO pra poder mostrar o resultado dos exames pra doutora. Já são quase 2 anos de tentativas sem sucesso. O resultado dos exames tem prazo de validade e eu não tenho condições financeiras, emocional nem saúde pra ficar correndo atrás e realizar novos exames pra minha filha. Esse CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR dificulta a vida do pobre que já é cheio de problema, ainda mais pra uma criança que precisa desses atendimentos e tratamentos. Já era pra minha filha estar fazendo tratamento e amparada com os seus direitos garantidos ela precisa de um laudo pra escola, pro transporte, para atendimentos e sem esse RETORNO só atrasa a vida da minha filha no seu dia a dia. Já é a segunda reclamação que faço nesse canal. A primeira vcs me responderam mas com o nome de outra paciente, por favor verifiquem o nome da pessoa antes de me enviarem EMAIL".

Referido
Nome: Manuela Trindade De Souza
Data de nascimento: 28/07/2017
CPF: 06363257255
Nome da mãe: Eliane do Socorro Moraes Trindade

Local do fato
Nome do local: Eliane do Socorro Moraes Trindade
ENDEREÇO: Rua maria Vitoria, 08, Vila Nova

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 09/10/2024

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

CEP: 68770000 Inhangapi-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: INHANGAPI

NOME FANTASIA: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE

HISTÓRICO

Data e Hora: 09/10/2024 10:02:21 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Data e Hora: 01/10/2024 09:30:09 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
E-mail encaminhado para o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, para análise e providências cabíveis

Data e Hora: 30/09/2024 14:04:21 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS
Comentário:
Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa
dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 29/09/2024 09:48:24 Situação: CADASTRADA
Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS
Comentário:
DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Minha FILHA Manuela Trindade de Souza CPF 06363257255 precisa de RETORNO com a neurologia infantil. ELA iniciou atendimento no CIIR sob a suspeita de autismo, a neurologista pediu alguns exames como:ressonância do crânio,BERA,exames de sangue e já foram realizados todos eles e o resultado estão em mãos!, porém o CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR não agenda o RETORNO pra poder mostrar o resultado dos exames pra doutora. Já são quase 2 anos de tentativas sem sucesso. O resultado dos exames tem prazo de validade e eu não tenho condições financeiras, emocional nem saúde pra ficar correndo atrás e realizar novos exames pra minha filha. Esse CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR dificulta a vida do pobre que já é cheio de problema, ainda mais pra uma criança que precisa desses atendimentos e tratamentos. Já era pra minha filha estar fazendo tratamento e amparada com os seus direitos garantidos ela precisa de um laudo pra escola,pro transporte, para atendimentos e sem esse RETORNO só atrasa a vida da minha filha no seu dia a dia. Já é a segunda reclamação que faço nesse canal. A primeira vcs me responderam mas com o nome de outra paciente, por favor verifiquem o nome da pessoa antes de me enviarem EMAIL.

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

REFERIDO
NOME: MANUELA TRINDADE DE SOUZA DATA DE NASCIMENTO: 28/07/2017 NOME DA MÃE: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE
ENDEREÇO: Rua maria Vitoria, 08, VILA Nova
CEP: 68770000 INHANGAPI-PA

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000361269, informamos que o usuário **Manuela trindade de Souza**, prontuário 64842, data de nascimento 28/07/2017, possui registro de primeiro atendimento neste Centro, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

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

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

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 005 – OUVIDOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000336516 DATA DO CADASTRO: 06/09/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE
CLASSIFICAÇÃO: INFORMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 18/10/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: MARTA MARIA COSTA
NOME SOCIAL:
CPF: 650.747.932-20 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 20/09/1976
UF: PA MUNICÍPIO: ALTAMIRA BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: martacoastamc40@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS na qual a cidadã relata que:

"Bom dia!
Preciso do endereço de e-mail do CIIR para marcar avaliação para minha filha Hanna Costa dos Santos, com diagnóstico de TEA, TDH e DI, segue anexo o encaminhamento interno do CIIR, laudo e cópia de documentos pessoais."

ANEXOS
IMG-20240801-WA0026(1).jpg
Screenshot_20240906_105050_Adobe Acrobat.jpg
IMG-20240801-WA0028.jpg

HISTÓRICO

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

Data e Hora: 18/09/2024 12:11:57 **Situação:** ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHO PARA VERIFICAÇÃO JUNTO A REGULAÇÃO DO CIIR- UMA VEZ QUE AS CONSULTAS SÃO REFERENTES A AGENDA INTERNA DESTE CENTRO DE REABILITAÇÃO.

PLANILHA DAS INTERCONSULTAS EM ANEXO.

Data e Hora: 10/09/2024 13:53:41 **Situação:** ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM

Comentário:

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

Anexos:

Data e Hora: 09/09/2024 18:14:18 **Situação:** ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

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

Data e Hora: 06/09/2024 11:00:26 **Situação:** CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Bom dia!
Preciso do endereço de e-mail do CIIR para marcar avaliação para minha filha Hanna Costa dos Santos, com diagnóstico de TEA, TDH e DI, segue anexo o encaminhamento interno do CIIR, laudo e cópia de documentos pessoais.

Anexos:

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000336516, informamos que o usuário **Hanna Costa dos Santos**, prontuário 108516, data de nascimento 24/02/2004, possui registro de atendimento neste Centro no dia 30/04/2024, na especialidade de neurologia, onde o mesmo encaminhou a usuária para avaliação com a neuropsicologia, a mesma foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 1937, informo que dispomos do serviço no centro porém devido à alta demanda para especialidade e processo de avaliação ser realizado em torno de 9 a 10 sessões, é necessário que aguardem a chamada da lista para iniciar as sessões conforme a posição do mesmo, a chamadas ocorrem mensalmente ao ser disponibilizado novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável.

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

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

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

NOVEMBRO/2024

REGISTRO 001 – OUVIDOR SUS.

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000307171 DATA DO CADASTRO: 09/08/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 16/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: PEDRA MERCES MENDES
NOME SOCIAL:
CPF: 085.680.302-20 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 29/06/1955
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: SACRAMENTA
ENDEREÇO: MARANHAO NÚMERO: 1008
CEP: 66.123-340
DDD: 91 TELEFONE: 988367924 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RELATA A SEGUINTE RECLAMAÇÃO NA ÍNTEGRA:

CIDADÃ SRª. PEDRA MERCÊS MENDES, RECLAMOU QUE ESTÁ AGUARDANDO UMA CONSULTA COM O PSIQUIATRA NO CIIR, HÁ 2 MESES.
A CIDADÃ INFORMOU QUE JÁ PROCUROU O CIIR EM BUSCA DE UMA RESPOSTA SOBRE O AGENDAMENTO, MAS NÃO OBTEVE RESPOSTA EM NENHUMA DAS TENTATIVAS REALIZADAS.
A CIDADÃ PEDE PROVIDÊNCIAS PARA O AGENDAMENTO DA CONSULTA NO CIIR.

NOME DO PACIENTE: PEDRA MERCÊS MENDES
CNS: 704607632350723
DATA DE NASCIMENTO: 29/06/1955
TELEFONE: (91) 98816-5509 (LEILA- FILHA) / (91) 98836-7924

COMPLEMENTAÇÕES

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 21/11/2024

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DATA: 09/08/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

DOCUMENTOS

ANEXOS
WhatsApp Image 2024-08-09 at 10.16.31_compressed.pdf

HISTÓRICO

Data e Hora: 17/10/2024 12:23:41 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 02/10/2024 11:47:07 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
Enviado e-mail para o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, para providências e medidas cabíveis.

Data e Hora: 04/09/2024 16:48:58 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
Mediante a situação ser um retorno de consulta, encaminhamos a manifestação para GT DE CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS HOSPITAIS METROPOLITANOS E REGIONAIS - GTCAGHMR para as devidas providências.

Data e Hora: 09/08/2024 11:13:07 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA, ATRAVÉS DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO (PAE 4) DE Nº 2024/2297472, A CENTRAL DE REGULAÇÃO PARA CONHECIMENTO E AS PROVIDÊNCIAS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIAS.

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

Data e Hora:	09/08/2024 10:25:11	Situação:	INFORMAÇÃO ADICIONADA
Responsável:	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ		
Comentário:	DOCUMENTOS		
Anexos:	WhatsApp Image 2024-08-09 at 10.16.31_compressed.pdf		
Data e Hora:	09/08/2024 10:17:16	Situação:	CADASTRADA
Responsável:	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ		
Comentário:			

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000307171 informamos que a usuária **Pêdra Mercês Mendes**, prontuário 19822, data de nascimento 29/06/1955, possui registro de atendimento neste encaminhamento para especialidade Psiquiatria em 24/04/2024, 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 002 – OUVIDOR SUS

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000330940 DATA DO CADASTRO: 02/09/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 16/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ODILON CUNHA DE FREITAS
NOME SOCIAL:
CPF: 268.762.132-34 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 01/07/1970
UF: AM MUNICÍPIO: SAO GABRIEL DA CACHOEIRA BAIRRO: MARACANGALHA
ENDEREÇO: Q.16 RUA 8 CONJUNTO PROVIDÊNCIA NÚMERO: 241
CEP: 66.110-102
DDD: 97 TELEFONE: 984208906 E-MAIL: odiloncunha626@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA GERAL DO SUS/SESPA, NA QUAL O CIDADÃO RELATA A SEGUINTE RECLAMAÇÃO NA ÍNTEGRA:

O CIDADÃO, RECLAMA QUE REALIZA ACOMPANHAMENTO COM MÉDICO PSIQUIATRA NO CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO ¿ CIIR E QUE REALIZOU SUA ÚLTIMA CONSULTA NO DIA 02/02/2024 E NO ATENDIMENTO, O MÉDICO SOLICITOU ATRAVÉS DE UMA PRESCRIÇÃO, QUE O USUÁRIO RETORNASSE COM 60 DIAS, NO ENTANTO, O USUÁRIO INFORMA QUE ESTÁ HÁ MAIS DE 180 DIAS AGUARDANDO O AGENDAMENTO DO RETORNO COM O MÉDICO PSIQUIATRA DO CIIR E ATÉ O MOMENTO NÃO OBTEVE NENHUM RETORNO.
USUÁRIO INFORMA AINDA QUE FOI ATÉ O CIIR EM BUSCA DE INFORMAÇÕES SOBRE O AGENDAMENTO DO RETORNO, COM O ESPECIALISTA CITADO, NO ENTANTO, ORIENTARAM QUE O USUÁRIO BUSCASSE A SESPA PARA REALIZAR O AGENDAMENTO DO RETORNO. IMPORTANTE REGISTRAR QUE O CIDADÃO JÁ É PACIENTE DE UM MÉDICO PSIQUIATRA DO CIIR E ESTÁ NO AGUARDE DO AGENDAMENTO DO SEU RETORNO NO REFERIDO CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO.
CIDADÃO INFORMA AINDA QUE FAZ USO DE MEDICAMENTO CONTROLADO E QUE NECESSITA DESTE RETORNO O MAIS BREVE POSSÍVEL PARA NÃO FICAR SEM SUA MEDICAÇÃO.
CIDADÃO SOLICITA O AGENDAMENTO DE SEU RETORNO COM O MÉDICO PSIQUIATRA NO CIIR.

NOME DO PACIENTE: ODILON CUNHA DE FREITAS
CPF: 26876213234
CNS: 708705188884694
CONTATO: (97) 984420-8906

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

HISTÓRICO

Data e Hora: 17/10/2024 12:36:09 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
Comentário:
Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 17/10/2024 12:32:27 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 02/10/2024 12:00:52 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
E-MAIL ENCAMINHADO PARA O CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR PARA CONHECIMENTO E MEDIDAS CABÍVEIS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIAS.

Data e Hora: 02/09/2024 16:36:14 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA, ATRAVÉS DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO (PAE 4) DE Nº E-2024/2327420, GT DE CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS HOSPITAIS METROPOLITANOS E REGIONAIS - GTCAGHMR, PARA CONHECIMENTO E AS PROVIDÊNCIAS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIAS.

Data e Hora: 02/09/2024 16:36:06 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA, ATRAVÉS DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO (PAE 4) DE Nº E-2024/2327420, GT DE CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS HOSPITAIS METROPOLITANOS E REGIONAIS - GTCAGHMR, PARA CONHECIMENTO E AS PROVIDÊNCIAS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIAS.

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Data e Hora: 02/09/2024 15:46:52 Situação: CADASTRADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000330940 informamos que o usuário **Odilon Cunha de Freitas**, prontuário 102677, data de nascimento 01/07/1970, possui registro de atendimento na especialidade Psiquiatria em 21/01/2024 onde o mesmo solicitou retorno, 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 003 – OUVIDOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000342957 DATA DO CADASTRO: 12/09/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 20/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: ANA JOYCE MENDES REIS

NOME SOCIAL:

CPF: 010.667.102-28 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 26/07/1990

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: CABANAGEM

ENDEREÇO: PS SANTO ANTONIO NÚMERO: 31

CEP: 66.625-100

DDD: 91 TELEFONE: 92086802 E-MAIL: DEIVYSONREIS@GMAIL.COM

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA GERAL DO SUS/SESPA, NA QUAL A CIDADÃ RELATA A SEGUINTE RECLAMAÇÃO NA ÍNTEGRA:

DEMORA NO AGENDAMENTO DE CONSULTA DE RETORNO DE NEUROPEDIATRA NO CIIR PARA SUA FILHA ANA CASSIANE MENDES REIS. A RESPONSÁVEL DA PACIENTE RELATA QUE ESTÁ HÁ 07 MESES AGUARDANDO O AGENDAMENTO DO RETORNO. A USUÁRIA INFORMOU AINDA QUE JÁ PROCUROU POR DIVERSAS VEZES O CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO ¿ CIIR, EM BUSCA DE UMA RESPOSTA, MAS EM NENHUMA TENTATIVA OBTEVE O AGENDAMENTO DO RETORNO COM O NEUROPEDIATRA.
PARA ALÉM DISTO, A USUÁRIA INFORMA QUE FOI SOLICITADO DURANTE A ÚLTIMA CONSULTA COM A NEUROPEDIATRA, CONSULTAS TAMBÉM COM FONOAUDIOLOGIA, PSICOLOGIA E TERAPIA OCUPACIONAL, PARA SUA FILHA QUE JÁ É PACIENTE DO CIIR, MAS QUE AO SOLICITAR AS CONSULTAS ORIENTARAM A GENITORA QUE PROCURASSE A UNIDADE DE SAÚDE E AO PROCURAR A UNIDADE DE SAÚDE, FOI INFORMADA QUE ELA BUSCASSE O AGENDAMENTO NO PRÓPRIO CIIR, PELO FATO DA SUA FILHA ANA CASSIANE MENDES REIS, JÁ SER PACIENTE.

NOME DO PACIENTE: ANA CASSIANE MENDES REIS
CNS: 702 4080 1842 4826
CONTATO: (91) 98308 ¿ 4852 / 9208-6802 (DEIVYSON)
E-MAIL: DEIVYSONREIS@GMAIL.COM

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 21/11/2024

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

HISTÓRICO

Data e Hora: 21/10/2024 14:58:46 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Data e Hora: 16/10/2024 12:06:06 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
E-mail reenviado para o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR solicitando as medidas cabíveis urgente.

Data e Hora: 12/09/2024 11:05:58 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
E-mail enviado para o CIIR, para conhecimento e as providências que se fizerem necessárias.

Data e Hora: 12/09/2024 10:44:28 Situação: CADASTRADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000342957 informamos que o usuário **Ana Cassiane Mendes Reis**, prontuário 97956, data de nascimento 05/11/2020, possui registro de atendimento na especialidade Neurologista Pediátrica em 28/02/2024 onde a mesma solicitou retorno, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Referente a solicitação de terapias, não foi verificado em prontuário o encaminhamento para Programa de Reabilitação no CIIR, portanto é necessário verificar o encaminhamento pelo médico ao realizar o retorno.

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 004 – OUVIDOR SUS

SEMSA

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000371247 DATA DO CADASTRO: 08/10/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: E-MAIL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 11/12/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: ANA CRISTINA SANTOS CAMPOS

NOME SOCIAL:

CPF: 103.696.082-08 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 04/01/2022

UF: PA MUNICÍPIO: ITAITUBA BAIRRO: JARDIM DAS ARARAS

ENDEREÇO: ANTONIO GOMES BILBY NÚMERO: 1198

CEP: 68.180-260

DDD: 93 TELEFONE: 991882445 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

ESTEVE NESTA OUVIDORIA O SENHOR WENDELL ALMEIDA SERRA, PORTADOR DO RG 4754753 E CPF 790.987.382-49 PARA RELATAR QUE SUA NETA A MENOR ANA CRISTINA SANTOS CAMPOS DE DOIS ANOS DE IDADE SOFRE DE PERDA AUDITIVA E QUE NO MÊS DE ABRIL DE 2024 ESTEVE EM BELÉM PARA CONSULTA COM ESPECIALISTA NA ÁREA, ELE RELATA QUE DEVIDO O EXAME NÃO SER O ADEQUADO PARA O CASO TIVERAM QUE RETORNAR PARA ITAITUBA POR FALTA DO APARELHO AUDITIVO PARA VERIFCAÇÃO DO PROBLEMA E QUE POR MOTIVOS EM QUE NÃO ESPECIFICARAM A NECESSIDADE DE BERA COM SEDAÇÃO FAZENDO COM QUE RETORNEM PARA CASA E ESTÃO EM BUSCA DESSE TRATAMENTO JÁ FAZEM MAIS DE SEIS MESES. ELE PEDE QUE SEJA PROVIDENCIADO O QUANTO ANTES, POIS A MENOR PRECISA FAZER ATIVIDADES ESCOLARES E ISSO VEM DIFICULTANDO A VIDA DA MENOR. RELATDO QUE ESTÃO AGUARDANDO QUE FAÇAM ESTE CONTATO ESSE TEMPO TODO E QUE ATÉ A DATA DE HOJE NÃO TEVE RETORNO DESSE AGENDAMENTO, ELE RELATA QUE JÁ FORAM FEITOS TODOS EXAMES E QUE O EXAME PRINCIPAL QUE ATRAVÉS DESTE EXAME SABERÃO QUE LADO DO OUVIDO ESTÁ MAIS AFETADO COM O PROBLEMA AUDITIVO, A URGENCIA NO CASO É DEVIDO A IDADE , QUANDO ELA COMPLETAR TRÊS ANOS VIA FICANDO MAIS DIFÍCIL A SITUAÇÃO.

ANEXOS
47d5fe9e-7504-420b-8b2c-4139abde9e37.jpg
ANA 1.jpg
ANA 2.jpg

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 21/11/2024

SEMSA

ANA CRISTINA HJ.jpg
ANA.jpg

LOCAL DO FATO

CNPJ: 23.453.830/0017-37

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

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

HISTÓRICO

Data e Hora: 11/11/2024 08:48:53 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

Comentário:

A PACIENTE MENOR PRECISA DE ATENDIMENTO URGENTE POIS A MESMA VEM BUSCANDO ESTE SERVIÇO E NÃO OBTEVE RESPOSTA.

Data e Hora: 29/10/2024 12:00:09 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO TAPAJÓS - HRT

Comentário:

Informamos que o exame citado na manifestação não é realizado nesta unidade hospitalar, devolvemos a manifestação para seguir tramitação ao destino onde se faz o exame.

Data e Hora: 28/10/2024 16:34:05 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: HOSPITAL REGIONAL DR. ABELARDO SANTOS

Comentário:

As informações relatadas na manifestação não condizem com nossa grade de especialidades medicas, logo, verificamos que a paciente citada não encontrasse cadastrada em nosso hospital. Acreditamos que recebemos este relato por engano.

Data e Hora: 24/10/2024 09:34:42 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

Comentário:

Data e Hora: 08/10/2024 10:34:47 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

Comentário:

Anexos:

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000371247 informamos que o usuário **Ana Cristina Santos Campos**, prontuário 104736, data de nascimento 04/01/2022, possui registro de atendimento na especialidade Otorrinolaringologista em 25/03/2024 onde o mesmo solicitou exame de BERA com sedação realizar em 04/04/2024, 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 005– OUVIDOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000390181 DATA DO CADASTRO: 23/10/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 25/11/2024

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos Manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS na qual o (a) cidadão (a) relata que:
"Paciente ABDIEL ELIAS AFANADOR RODRIGUES, CNS: 708.7001.2771.3992, CPF: 708.154.742-70 , 05 anos de idade, , com diagnostico de SÍNDROME DE DOWN E R011-SOPRO CARDÍACO, NÃO ESPECIFICADO, com agendamento de avaliação ambulatorial com especialidade CARDIOLOGISTA PEDIÁTRICO-CER dia 23/10/2024 às 08h30 hs no CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO CIIR, localizado em Belém-PA. PACIENTE compareceu hoje no dia e hora marcada , não foi atendido,foi remarcado para dia 29/10/2024, solicitamos intervenção considerando que se trata de criança e que o paciente e acompanhante não residem na referência Belém , foi via terrestre tempo de viagem de 04 dias . Solicitamos intervenção considerando que a remarcação sem aviso prévio ocasiona transtornos e prejuízos para o paciente e município.

Atenciosamente,
Joelma Cavalcante da Costa
assistente social/regulação de Novo Progresso/PA.

REFERIDO
NOME: ABDIEL ELIAS AFANADOR RODRIGUES DATA DE NASCIMENTO: 17/12/2018 NOME DA MÃE: TONAIMA LOS ANGELES

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO CIIR
ENDEREÇO: RODOVIA ARTHUR BERNARDES, 1000, CENTRO
CEP: 00000000 BELÉM-PA."

ANEXOS
WhatsApp Image 2024-10-18 at 11.53.34.jpeg
WhatsApp Image 2024-10-23 at 10.50.39.jpeg

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO CIIR

HISTÓRICO

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 21/11/2024

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

Data e Hora: 26/10/2024 11:25:08 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

BOM DIA, SRª OUVIDORA!

SOLICITAMOS GENTILMENTE, QUE ENTRE EM CONTATO DIRETAMENTE COM A MÃE DO PACIENTE ABDIEL ELIAS AFANADOR RODRIGUES /SRª TONAIMA LOS ANGELES, SOBRE AS TRATATIVAS DO AGENDAMENTO.

DESDE JÁ! AGRADECEMOS.

ATENCIOSAMENTE.

KÁTIA CILENE DA SILVA.
MAT.5290473-01
TÉCNICA DA OUVIDORIA DO SUS

OUVIDORIA GERAL DO SUS/SESPA

Data e Hora: 24/10/2024 12:15:06 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

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

Data e Hora: 23/10/2024 11:37:56 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Paciente ABDIEL ELIAS AFANADOR RODRIGUES, CNS: 708.7001.2771.3992, CPF: 708.154.742-70 , 05 anos de idade, , com diagnostico de SINDROME DE DOWN E R011-SOPRO CARDIACO, NÃO ESPECIFICADO, com agendamento de avaliação ambulatorial com especialidade CARDIOLOGISTA PEDIATRICO-CER dia 23/10/2024 às 08h30minhrs no CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO CIIR, localizado em Belém-PA. PACIENTE compareceu hoje no dia e hora marcada , não foi atendido,foi remarcado para dia 29/10/2024, solicitamos intervenção considerando que se trata de criança e que o paciente e acompanhante não residem na refererencia Belém , foi via terrestre tempo de viagem de 04 dias . Solicitamos intervenção considerando que a remarcação sem aviso prévio ocasiona transtornos e prejuízos para o paciente e municipio.

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belem/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

Atenciosamente,
Joelma Cavalcante da Costa
assistente social/regulação de Novo Progresso/PA.

REFERIDO
NOME: ABDIEL ELIAS AFANADOR RODRIGUES DATA DE NASCIMENTO: 17/12/2018 NOME DA MÃE: TONAIMA LOS ANGELES

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO CIIR
ENDEREÇO: RODOVIA ARTHUR BERNARDES, 1000, CENTRO
CEP: 00000000 BELEM-PA

Anexos:

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000390181, informamos que o usuário **Abdiel Elias Afanador Rodrigues**, prontuário 120308, data de nascimento 17/12/2018, possui registro de atendimento neste Centro no dia 25/10/2024, na especialidade de Cardiologia Pediátrica foi verificado que o mesmo já realizou o atendimento.

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 006 – OUVIDOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000391700 DATA DO CADASTRO: 24/10/2024

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: 25/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: VICTOR HUGO FELIX COSTA

NOME SOCIAL:

CPF: 047.639.992-06 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 05/05/2015

UF: PA MUNICÍPIO: ANANINDEUA BAIRRO: COQUEIRO

ENDEREÇO: WE SESSENTA E OITO NÚMERO: 511

CEP: 67.140-100

DDD: 91 TELEFONE: 998195118 E-MAIL: keth.felix92@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA GERAL DO SUS/SESPA, NA QUAL O CIDADÃO RELATA A SEGUINTE RECLAMAÇÃO NA ÍNTEGRA:

Estou no aguardo do ciir para marcação de consulta de retorno dos meus filhos desde do ano passado e tem especialidade que já estou a 3 anos e nada . Já notifique diversas vezes a vocês e nada foi feito . Estou para recorrer pra imprensa porque tá complicado umas das crianças tem deficiência nutricional isso já virou palhaçada

NOME: Victor Hugo Felix Costa
CNS: 704702737146039
CONTATO: (91) 98126-5694

HISTÓRICO

Data e Hora: 26/10/2024 11:59:03 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

NA ÍNTEGRA A(O) USUARIO. DE ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE
SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUVIDORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E
ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 21/11/2024

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO.

ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

Data e Hora: 26/10/2024 11:53:32 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
RECEBEMOS A SEGUINTE INFORMAÇÃO DA CENTRAL ESTADUAL DE REGULAÇÃO (CER) . A QUAL " TRANSCREVO NA ÍNTEGRA".

PROCESSO: 2024/2411193 / MANIFESTAÇÃO: 202420000391700.

ASSUNTO: Solicitação de consulta especializada

Com devidos cumprimentos, considerando solicitação de consulta na especialidade Neuropediatria em favor do menor VICTOR HUGO FELIX COSTA, informamos que o usuário já encontra ¿ se na fila interna de atendimento do CIIR.

Desta forma não conseguimos realizar agendamento em vagas de retorno que são geridas pelo próprio CIIR.

Certos de contar com vosso entendimento.

Atenciosamente,

Inês Zanuto

CER/Ambulatorial/DDASS/SESPA

Data e Hora: 24/10/2024 12:59:02 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
MANIFESTAÇÃO ENCAMINHADA, ATRAVÉS DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO (PAE 4) DE Nº E-2024/2411193, CENTRAL ESTADUAL DE REGULAÇÃO AMBULATORIAL - DDSS PARA CONHECIMENTO E AS PROVIDÊNCIAS QUE SE FIZEREM NECESSÁRIAS.

Data e Hora: 24/10/2024 11:36:50 Situação: CADASTRADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000391700 informamos que o usuário **Victor Hugo Felix Costa**, prontuário 59506, data de nascimento 05/05/2015, possui registro de atendimento na especialidade Neurologia Infantil em 27/03/2024 onde a mesma solicitou retorno, em virtude da 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 mesmo possui registro de atendimento neste centro na especialidade de neurologia infantil em 29/04/2022, onde foi encaminhado para programa de reabilitação intelectual, o mesmo foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de **821**.

Consta encaminhamento para avaliação com a neuropsicologia em 04/07/2023 pela neurologia infantil, foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de **925**, 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.

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

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

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

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 007 – OUVI DOR SUS

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000398256 DATA DO CADASTRO: 30/10/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 29/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: CRISTIANI NINO DA SILVA
NOME SOCIAL:
CPF: 001.567.372-30 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 19/05/1987
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: criisnino@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Boa tarde!
Venho através desde e-mail informar que espero há quase dois anos por uma consulta com psiquiatra e uma avaliação Cognitiva com neuropscologo no CIIR (CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITAÇÃO) em Belém. Todos esses procedimentos são para a minha filha Maria Sabrina Nino dos Santos, a mesma hoje possui 12 anos e precisa dessa consulta e dessa avaliação. Somos de Bom Jesus do Tocantins/ Pará, no interior do estado.
Meu número de telefone é (94) 98447-4792

REFERIDO
NOME: MARIA SABRINA NINO DOS SANTOS DATA DE NASCIMENTO: 19/05/1987 NOME DA MÃE: CRISTIANI NINO DA SILVA

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITACAO
ENDEREÇO: Av. Arthur Bernardes, 1000, Telegrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

ANEXOS
CamScanner 04-11-2023 09.00 (1)_1.jpg

SISTEMA OUVIDORSUS Pagina 1 Data: 21/11/2024

SUS OUVIDORIA SESPA SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ

CamScanner 04-11-2023 09.00.jpg
20241030_083548.jpg
20241030_083536.jpg
20241030_083541.jpg

LOCAL DO FATO

CNPJ:
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM
NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITACAO

HISTÓRICO

Data e Hora: 30/10/2024 16:59:45 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Data e Hora: 30/10/2024 16:43:43 Situação: CADASTRADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Boa tarde!
Venho através desde e-mail informar que espero há quase dois anos por uma consulta com psiquiatra e uma avaliação Cognitiva com neuropscologo no CIIR (CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITAÇÃO) em Belém. Todos esses procedimentos são para a minha filha Maria Sabrina Nino dos Santos, a mesma hoje possui 12 anos e precisa dessa consulta e dessa avaliação. Somos de Bom Jesus do Tocantins/ Pará, no interior do estado. Meu número de telefone é (94) 98447-4792

REFERIDO
NOME: MARIA SABRINA NINO DOS SANTOS DATA DE NASCIMENTO: 19/05/1987 NOME DA MÃE: CRISTIANI NINO DA SILVA

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITACAO
ENDEREÇO: Av. Arthur Bernardes, 1000, Telegrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

Anexos:

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.
☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Tratativa do registro: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000398256 informamos que o usuário **Maria Sabrina Nino dos Santos**, prontuário 84625, data de nascimento 26/07/2012, possui registro de atendimento na especialidade Neurologia Infantil em 13/03/2023 onde a mesma solicitou encaminhamento para psiquiatra, em virtude da 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.

Consta encaminhamento para avaliação com a neuropsicologia em 13/03/2023 pela neurologia infantil, foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de **730**, 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.

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

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

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

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

DEZEMBRO/2024

Não houve registro de manifestação no mês de dezembro.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO
ELOGIOS OUTUBRO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Lucia Pereira

Data: 01/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para o **Abraão** ele é muito prestativo, educado, e eu deixo aqui meu muito obrigada com o cuidado que ele tem com a minha filha".

Usuário: Cleide Silva

Data: 01/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar o **Abraão,** ele é muito educado, paciente e um baita profissional".

Usuário: Rosângela Santos

Data: 01/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Parabéns para o **motorista Abraão** super profissional".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 01/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero deixar meu elogio a **enfermeira Angla** e a **enfermeira Juliana**, são excelentes profissionais".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 01/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar os técnicos de enfermagem **Daniele, Léo e Maicon**, são excelentes profissionais no que fazem, eu tenho a honra de ser cuidado por eles".

Usuário: Ana Sueli
Data: 01/10/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Gostaria de elogiar ao excelente profissional **otorrino Murilo Lobato** muito prestativo e atencioso. Também meu elogio vai para Diego do administrativo, **Léo enfermagem e Alex psicólogo**. Elogio também ao **Victor** profissional do SAU sempre muito carinhoso e um bom ouvinte."

Usuário: Leandro Pereira do Nascimento
Data: 03/10/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Quero elogiar os maqueiros, são excelentes profissionais todos eles, sempre me ajudam quando preciso, entre eles **Nildo, Everson, Washington, Jhonatan e Joub**".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida
Data: 03/10/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Gostaria de agradecer a equipe dos maqueiros, a enfermeira **Angla e a Juliana,** técnicos enfermagem **Jessica, Léo, Dani** pelo excelente profissionalismo.".

Usuário: Ana Claudia Rodrigues
Data: 04/10/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Meu elogio vai para a intérprete **Samilly**, pelo excelente atendimento, uma profissional muito competente no que faz, sempre me acolhe muito bem".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida
Data: 09/10/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Vim deixar meu elogio de sempre a esses profissionais capacitados e que merecem ser reconhecidos, entre os quais enfermeiras **Juliana e Angla**, também aos técnicos de enfermagem, **Mike, Léo, Dani e Jéssica** e a todos os meus amigos maqueiros".

Usuário: Débora Rodrigues

Data: 17/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Parabéns a **doutora Letícia chibata**, ela é uma excelente profissional, muito comprometida com seu trabalho".

Usuário: Maria de Nazaré Costa

Data: 18/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Sempre sou muito bem tratada, sou tratada como uma princesa pela equipe dos técnicos Tati, Emily, Wallan e Giza, sou grata por ser bem recebida e com muito educação e profissionalismo".

Usuário: Julia Pinheiro Campos

Data: 18/10/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Gostaria de agradecer ao atendimento da **Tatiane psicopedagoga** muito competente e compromissada".

ELOGIOS SADT

Usuário: Célia Regina Rodrigues

Data: 01/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Deixa o meu elogio ao Wallan e Tatiane técnico de enfermagem, eles são maravilhosos. Merecem muitos aplausos e elogios, são ótimos profissionais amei o trabalho deles".

Usuário: Nicolas Brasil Braga

Data: 04/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Meu elogio vai para Kátia uma excelente profissional gostei muito do tratamento como ela nos proporcionou, ela cuidou do meu neto".

Usuário: Elder Conceição Oliveira

Data: 08/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns a equipe do SAU, as meninas: Amanda e Larissa e o garotinho que é muito legal o Vitor. Sempre obrigado pela atenção de vocês".

Usuário: João Raimundo Campos Raiol

Data: 09/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero parabenizar o arte e cultura, pelos anúncios que eles dão nas recepções de forma muito criativa. Parabéns a Elaine, ao Luan, e a Nancy. Eles são muito talentosos".

Usuário: Lucimar do Socorro Gomes

Data: 09/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Meu elogio vai para a equipe maravilhosa do SADT, Giza, Tatiane, Emily, Wallam, são excelente profissionais, e me atenderam muito bem, estou imensamente feliz e grata pelo recebimento dessa equipe na hora do meu atendimento".

Usuário: Claudia Estefani Alves

Data: 11/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns para a organização deste lugar. Imagino o quanto deve ser difícil administrar algo tão grandes, são tantos detalhes. Mas parabéns".

Usuário: Ediane Santos dos Santos

Data: 11/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns as meninas do SAU, sempre pelos corredores prontas a ajudar. Larissa, Amanda e Joelma vocês são 10".

Usuário: Eduardo Vinicius Penedo

Data: 14/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns a todos neste lugar".

Usuário: Leidiane Portal dos Santos

Data: 15/10/24

Setor: SADT

Elogio: "Vim até o SAU para fazer meu elogio, a técnica de **enfermagem Daniele**, durante a realização do exame ela foi ótima, explicou direitinho ficamos sem nenhuma dúvida, super simpática e educada".

Usuário: Josilene Rodrigues dos Anjos

Data: 15/10/24

Setor: SADT

Elogio: "Agradeço ao centro por toda a recepção, todos aqui estão de parabéns".

Usuário: Joao Lorenço Quaresma

Data: 15/10/24

Setor: SADT

Elogio: "Hoje, eu percebi que no centro existem muitas coisas boas e profissionais capacitados. Mas quero deixar meu parabéns ao enfermeiro Rômulo, ele faz toda a diferença. Ele ama o próximo sempre tenta ajudar a todos, não faz distinção de ninguém trata todos muito bem".

Usuário: Maria Raimunda Gama

Data: 15/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Meu elogio vai para a equipe do SADT, uma equipe muito preparada para atendimento, eles incríveis".

Usuário: Maria Raimunda Gama

Data: 16/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Deixo aqui meu elogio para equipe de enfermagem. Os técnicos são maravilhosos do SADT, Wallam, Giza, Tati Emily e Dani, gostei muito do atendimento deles e atenção que eles me deram".

Usuário: Clésio Ferreira Paiva

Data: 17/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Que bonito esse lugar, o Rio, o jardim, as pessoas. Adorei a minha experiência".

Usuário: Francisco de Assis Cruz

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Deixo Meus parabéns de forma geral a todos os trabalhadores deste lugar, podemos perceber que são muito treinados para lidar conosco, um público diferenciado um Público especial".

Usuário: Maria Graciete Vilhena Galvão

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns as meninas técnicas no SADT a Tatiane, Giza e a Emily, maravilhosas educadas excelentes profissionais".

Usuário: Maria Graciete Vilhena Galvão

Data: 15/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero deixar o meu elogio e muito obrigada ao **técnico Wallan**. Achei ele um profissional super diferenciado, viemos ao centro em busca de cuidados, ele é muito tranquilo paciente

uma qualidade absurda no seu atendimento, ele é um profissional muito seguro, percebe-se que ama o que faz, ele deixa os nossos problemas mais leves, percebemos na voz dele a cordialidade é amável, o coração chega a bater mais tranquilo. Quem tem um wallan tem tudo".

Usuário: Ivani Borges de Lima Moraes
Data: 15/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Hoje eu vim elogiar a técnica de Radiologia Kátia, me atendeu muito bem, explicou direitinho, muito educada, atenciosa, gostei bastante, deixo aqui os meus parabéns."

Usuário: Silvia Paixão
Data: 15/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Gostaria de agradecer a equipe do SADT por cuidar de mim e de todos aqui, excelente suporte profissional. Parabéns ao Wallan, Tatiane, Giza e a Emily e também a supervisora Aline do atendimento, pela presteza no atendimento".

Usuário: Josilene Rodrigues dos Anjos
Data: 15/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Agradeço ao centro por toda a recepção, todos aqui estão de parabéns".

Usuário: Joao Lorenço Quaresma
Data: 15/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Hoje, eu percebi que no centro existem muitas coisas boas e profissionais capacitados. Mas quero deixar meu parabéns ao enfermeiro Rômulo, ele faz toda a diferença. Ele ama o próximo sempre tenta ajudar a todos, não faz distinção de ninguém trata todos muito bem".

Usuário: Joao Lorenço Quaresma
Data: 15/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Hoje, eu percebi que no centro existem muitas coisas boas e profissionais capacitados. Mas quero deixar meu parabéns ao enfermeiro Rômulo, ele faz toda a diferença. Ele ama o próximo sempre tenta ajudar a todos, não faz distinção de ninguém trata todos muito bem".

Usuário: Maria Raimunda Gama
Data: 16/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Meu elogio vai para a equipe do SADT, uma equipe muito preparada para atendimento, eles são incríveis."

Usuário: Maria Raimunda Gama
Data: 16/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Deixo aqui meu elogio para equipe de enfermagem, aos técnicos em enfermagem, que são maravilhosos do SADT, Wallam, Gisa, Tati Emily e Dani, gostei muito do atendimento deles e atenção que eles me deram."

Usuário: Clésio Ferreira Paiva
Data: 17/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Que bonito esse lugar, o Rio, o jardim, as pessoas. Adorei a minha experiência".

Usuário: Francisco de Assis Cruz
Data: 22/10/2024
Setor: SADT
Elogio: "Deixo meus parabéns de forma geral a todos os trabalhadores deste lugar, podemos perceber que são muito treinados para lidar conosco, um público diferenciado um público especial".

Usuário: Maria Graciete Vilhena Galvão

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns as meninas técnicas no SADT a Tatiane, Gisa e a Emily, maravilhosas educadas excelentes profissionais".

Usuário: Maria Graciete Vilhena Galvão

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero deixar o meu elogio e meu muito obrigada ao técnico Wallan. Achei ele um profissional super diferenciado, viemos ao centro em busca de cuidados, ele é muito tranquilo paciente uma qualidade absurda no seu atendimento, ele é um profissional muito seguro, percebe-se que ama o que faz, ele deixa os nossos problemas mais leves, percebemos na voz dele cordialidade, ele e muito amável, o coração chega a bater mais tranquilo. Quem tem um Wallan tem tudo".

Usuário: Ivani Borges de Lima Moraes

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Hoje eu vim elogiar a **técnica de Radiologia Kátia**, me atendeu muito bem, explicou direitinho, muito educada, atenciosa, gostei bastante, deixo aqui os meus parabéns".

Usuário: Silvia Paixão

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Elogio: "Gostaria de agradecer a equipe do SADT por cuidar de mim e de todos aqui, excelente suporte profissional. Parabéns ao **Wallan, Tatiane, Gisa e a Emily** e também a supervisora **Aline** do agendamento. Atendimento, pela presteza no atendimento".

ELOGIOS CEO II

Usuário: Emano Tavares Santana

Data: 09/10/2024

Setor: CEO II

Elogio: "O centro e um espaço muito bonito".

Usuário: Milena Queiroz da costa

Data: 15/10/2024

Setor: CEO II

Elogio: "Deus abençoe cada funcionário deste lugar".

ELOGIOS CER IV

Usuário: Igor de Oliveira Freire

Data: 09/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane, assistência social Rosa CERIV, Rodrigo psicólogo, e atendente Rosa da recepção. São excelentes profissionais, sempre ajudando. obrigado CIIR".

Usuário: Mairla de Oliveira Gomes

Data: 16/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Gostaria de agradecer aos profissionais que são muito atenciosos."

Usuário: Onorata de Oliveira

Data: 17/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Gostaria de agradecer a professora Paula de teatro por realizar um lindo trabalho com meu filho".

Usuário: Onorata de Oliveira

Data: 17/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga **Tatiane** uma excelente profissional. sempre ensinando meu filho, a fazer as atividades e sempre tem um bom resultado conhecimento dela é excelente".

Usuário: Julia Pinheiro Campos

Data: 17/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Gostaria de agradecer ao atendimento da Tatiane psicopedagoga muito competente e compromissada".

Usuário: Eloá Vitória Nascimento

Data: 18/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar uma psicopedagoga, Sirlene uma excelente profissional. sempre ajudando meu filho fazer o melhor. Sou muito grata pelo trabalho dela e pelo centro".

Usuário: Kauê Vitor Ramos Sousa

Data: 18/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Gostaria de elogiar e agradecer o lindo Trabalho da Tatiane psicopedagoga muito competente e compromissada meu filho teve grandes avanços com ela tanto na escrita quanto na fala

Usuário: Ângela Nascimento

Data: 22/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a **psicopedagoga Sirlene** uma excelente profissional, sempre fazendo o seu melhor e o meu filho está melhorando muito com a ajuda dela, agradeço sempre a reabilitação pela oportunidade do meu filho fazer parte desse tratamento".

Usuário: Sandra Machado

Data: 22/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Sirlanda, excelente profissional, sempre com seu bom atendimento".

Usuário: Leonilia Cantanheide

Data: 23/10/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Agradeço o atendimento de todos sempre sou bem assistida pelos profissionais terapêuticos e recepcionistas".

ELOGIOS NATEA

Usuário: Maria de Nazaré Moraes

Data: 16/10/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Eu elogio a Maya da lanchonete uma excelente moça sempre nos atendendo com maior paciência e delicadeza obrigado. CIIR".

Usuário: Carlos William Azevedo Martins

Data: 16/10/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Meus elogios vai para. Vivia, Patrícia, Vitória, Dora, Andreza Ribeiro, Bia, Elane, Lais, Nete. As terapêutica excelente profissionais, adoro todas elas e a Mary também".

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Elza Parreira

Data: 01/10/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Estou imensamente muito feliz pelo trabalho do Srº a Américo, gratidão a esse colaborador."

Usuário: Elza Parreira

Data: 01/10/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Elogiar o colaborador **José da Oficina**, excelente profissional. Atendimento maravilhoso."

ELOGIOS CETEA

Usuário: Ana Carla Soares da Costa

Data: 08/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar as colaboradoras **Vanuza** e **Sara** pela limpeza e organização maravilhosa dos banheiros".

Usuário: Cristiana Souza Dutra

Data: 09/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar as colaboradoras **Vanuza e Sara** pela limpeza e organização maravilhosa dos banheiros".

Usuário: Mara Dalila Lima Barbosa

Data: 14/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar o atendimento do **recepcionista Igor Souza,** um excelente profissional".

Usuário: Rosemary do Socorro Wanderley Dias

Data: 15/10/24

Setor: CETEA

Elogio: "Meu elogio vai para a **Dr Letícia Shibata** que é uma excelente profissional; muito paciência e atenciosa".

Usuário: Líbia de Tassia dos Santos

Data: 23/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Desejo elogiar o Auxiliar da Gestão de acesso, sempre muito educado e atencioso com as marcações de exames dos usuários".

Usuário: Fares Álvaro Moura Custom

Data: 24/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Parabenizo o terapeuta **Adriano Ferreira da Silva (Pedagogo)**, pois ele tem muita paciência com o meu filho e é muito carinhoso comigo. O Fares fala em casa e sempre que quer fazer algo de errado, ele lembra o que o tio Adriano o ensinou. Sou grata pelo cuidado com meu filho".

Usuário: Gretta Maria Rodrigues

Data: 24/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: Quero elogiar as recepcionistas **Alice Azevedo e Bruna Varela** pois são muito atenciosos e cuidadosas com os responsáveis e usuários".

Usuário: George Eduardo Jardim de Almeida

Data: 24/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "A **Bruna** é uma pessoa com uma energia contagiante, feliz, dedicada e atenciosa. Pessoas como elas fazem toda diferença no acolhimento e tratamento de usuários deste local".

Usuário: Valentina Rosa das Mercês Braga

Data: 24/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar a Doutora **Ara Rúbia** (CIIR), uma médica excelente no que faz, Paciente, Comunicativa e um pouco exigente no seu setor de trabalho mas com toda a razão e admiro muito".

Usuário: Nicolas de Souza

Data: 24/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Desejo elogiar o terapeuta ocupacional **José Amaro** (CIIR), tem como grande qualidade o interesse em aprender de forma adequada com tom audível com métodos receptivos de ótimo resultado, estou muito satisfeito com esse profissional".

Usuário: Renata Chagas

Data: 24/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar a **recepcionista Alice Azevedo**, sua atenção aos detalhes faz toda a diferença no atendimento".

Usuário: Leandro Cavalleiro

Data: 30/10/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Desejo elogiar o **Auxiliar Administrativo Igor Souza** pelo excelente atendimento e ótima recepção**".**

REGISTRO DE ATENDIMENTO
ELOGIOS NOVEMBRO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Marcus Felipe de Almeida
Data: 04/11/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Quero deixar meu elogio aos técnicos de enfermagem, são excelentes profissionais em tudo que fazem, sou imensamente grata a todos eles, são eles técnico Léo, Técnico Maik, Técnica Daniele, Técnica Jéssica e Técnica Bárbara, gratidão por tudo que vocês fazem".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida
Data: 04/11/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Quero elogiar as enfermeiras Angla e Juliana pelo atendimento excelente".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida
Data: 05/11/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Elogio a todos meus amigos maqueiros, excelentes profissionais, sempre me ajudam em tudo".

Usuário: Deulinda da Silva Santos
Data: 05/11/2024
Setor: Ambulatório
Elogio: "Venho ao SAU, deixar meus parabéns e elogio a equipe de dentista que realizou a cirurgia do meu filho no dia 28/10/24, a gente foi bem recebido, toda a equipe nesse dia da cirurgia foi maravilhosa, me passaram e passaram para o meu filho também muita segurança na hora de realizar o procedimento eu me senti muita vontade e feliz conhecer a equipe muito preparada para fazer cirurgia".

Usuário: Doralice Valadares

Data: 05/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Adoro leitura, e por isso vim aqui elogiar os quadros que estão nas paredes do CIIR, são frases motivacionais que fazem refletir, frases que te fazem pensar e valorizar a vida, todas as unidades de saúde deveriam ter, estão de parabéns".

Usuário: Luana Ferreira Gonzaga

Data: 06/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar a colaboradora Vanuza da CIA, por ter sido muito atenciosa na hora de me atender".

Usuário: Alisson Renan Santos

Data: 07/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar o excelente atendimento da Dra. Natasha Roffe, muito eficiente no que faz, Deus te abençoe".

Usuário: Odinael Brandão Moraes

Data: 07/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar o atendimento de forma geral, fui muito bem atendida, mas em especial aqui eu quero agradecer o atendimento do colaborador Wallam, ele prestou um excelente atendimento, esse menino é de ouro, espero que o CIIR valorize o profissional que ele é, sempre muito educado e prestativo, sempre tem muita paciência de nos explicar o que a gente precisa saber, continue assim, apesar das dificuldades diariamente eu espero que você nunca mude esse seu jeito de ser".

Usuário: Nilce Alves

Data: 07/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar a equipe do SAU primeiramente, pois essa equipe é nota mil, depois elogiar também os técnicos de enfermagem Léo, Mayck, Jéssica, Bárbara, Dani e Josy, uma equipe excelente quando fazem o seu papel e cuidam da gente, muito feliz pelo atendimento de vocês".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 07/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero deixar meu elogio e gratidão a equipe que faz parte do curativo, o enfermeiro Rômulo, enfermeira Angla, os técnicos Léo, Dani, Jéssica, Josy, Bárbara e Mayck, gratidão a toda essa equipe maravilhosa que faz um trabalho brilhante, me sinto muita vontade na presença deles e estou muito satisfeito com o atendimento prestado por essa equipe nota 1000".

Usuário: Marcus Felipe de Almeida

Data: 21/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para os maqueiros, são excelentes em tudo que eles fazem nesse centro, gratidão a eles, eles deveriam ser muito mais reconhecidos pelo que eles fazem, ninguém é perfeito, mas tudo que eles fazem para nós é feito com perfeição, quem é superior a eles deveria dar algo de reconhecimento para valorizar o trabalho dos maqueiros, eles ajudam muito a gente eles são as nossas pernas nesse centro os nossos olhos, eles nos guiam nos da orientação e sempre estão disponível para nos ajudar".

Usuário: Ítalo Silva

Data: 22/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para a **Helena do toten**, uma excelente funcionária, muito educada, atenciosa, deveria ter mais pessoas como ela atendendo, uma profissional muito competente".

Usuário: Miranildo Miranda dos Remédios

Data: 22/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para a equipe de técnicos de enfermagem do CIIR, são eles o Wallan, Daniele, Giza e Emily, eu chego triste aqui no centro e eles me colocam para cima, gosto muito deles. Obrigada por serem humanos, mesmo sendo profissionais".

Usuário: Andreza da Silva Cordeiro

Data: 26/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Queria deixar registrado minha admiração ao CIIR, em especial Dr Marcos PRETTI e seu assistente Arthur, por todo comprometimento e dedicação a seus pacientes, ele sempre trabalham todos com muita paciência, meu muito obrigada".

Usuário: Marcus Felipe Almeida

Data: 26/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Quero elogiar a equipe de enfermagem começando pelos enfermeiros Rômulo e Angla, depois eu quero também elogiar os técnicos de enfermagem Léo, Jéssica, José, Maik, Dani, Bárbara e todos os maqueiros, nunca me canso de elogiar essa equipe tão maravilhosa e prestativa que nos atendem tão bem todos os dias mesmo apesar do cansaço físico e mental, e todos esses elogios também vão para a equipe do SAU".

Usuário: Raimunda de Jesus

Data: 29/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Vim aqui no SAU elogiar o colaborador Tayson do agendamento pelo seu excelente atendimento, a sua atenção e nos atender muito bem, a sua empatia a forma que ele fala com as pessoas é excelente, quero deixar meu elogio também a Rosa (Rosinha) do CERIV, por ser uma pessoa tão atenciosa, uma profissional excelente no que faz e faz muito bem. Parabéns a esses dois."

Usuário: Wellton Bruno Rodrigues

Data: 29/11/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para o **Thayson**, do agendamento um excelente rapaz, me tratou super bem fiquei bem informada e saí satisfeita obrigado, centro de reabilitação".

ELOGIOS SADT

Usuário: Nazaré do Rosário dos Reis

Data: 07/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero parabenizar a enfermeira Juliana, ela faz um excelente. Me impactou de forma muito positiva, gostei muito".

Usuário: Avenida do Socorro Queiroz

Data: 08/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Vim hoje aqui no SAU deixar meu elogio para técnica em radiologia Kátia, viemos para este Hospital doente e encontrei nela um alento, um trabalho muito gentil, muito amoroso cuidadosa, me impactou de forma muito positiva".

Usuário: Djalma Claudino Silva

Data: 08/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Hoje vim reconhecer o trabalho de uma equipe que exerce um papel fundamental nesse centro, a equipe da limpeza, os banheiros sempre são muito limpos, a área as recepções, tudo. Imagino o quanto é difícil com tanto fluxo de gente. Então parabéns pelo trabalho e esforço de vocês, em especial: **a Flávia, Daiane, Taís, Melissa, a Nati, Dona Francis, o Júnior, o seu João, Rodrigo e Diego".**

Usuário: Djalma Claudino Silva

Data: 08/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabenizo a fisioterapeuta Marjorie da oficina uma excelente profissional me ajuda bastante. Obrigado pelo seu trabalho".

Usuário: Carlos Martins

Data: 08/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Hoje vim elogiar minhas amiguinhas do meu coração: a Stephanie Lima cuidadora NATEA, a Giovana Ribeiro cuidadora NATEA, a Gabi cuidadora NATEA, Elaine Lima recepção do D. todas elas são maravilhosas"

Usuário: Alessandra Monteiro dos Santos

Data: 08/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Vim agradecer ao técnico de enfermagem Wallan, ele é educadíssimo, muito profissional excelente o atendimento. Parabéns".

Usuário: Denílson Gonçalves

Data: 11/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero parabenizar este lugar e todas as pessoas que aqui trabalham. Hoje eu e minha família tivemos uma excelente experiência".

Usuário: Fabrício Fonseca Domingos

Data: 13/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero parabenizar a Larissa e Amanda do SAU as meninas sempre estão aqui na grande recepção, dos exames e consultas, orientando, ajudando todo mundo, gosto muito de ver a proatividade delas".

Usuário: Simone Maria Corrêa Araújo

Data: 14/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns aos recepcionistas Lucas, Larissa e Melissa, são muito atenciosos e gentis".

Usuário: Luciana Tavares

Data: 14/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero deixar o meu obrigada a **recepcionista Larissa do SADT**, não pude trazer o meu documento e ela me ajudou muito. Obrigada pela sua empatia. Desejo que Deus abençoe você".

Usuário: Nelson Luz da Silva

Data: 22/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero agradecer de todo coração a técnica Daniele, muito simpática, educada. Agradeço ao profissionalismo dela".

Usuário: Adriana Lourenço

Data: 25/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Hoje eu deixo nota 10 para todos aqui, em especial a assistente social Gleice, ela me atendeu muito bem, muito simpática, educada. Adorei o tratamento".

Usuário: Eliana de Sousa Lima

Data: 26/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns a técnica de radiologia **Kátia**, muito simpática, educada, paciente, é de pessoas como ela que precisamos, estou vivendo um momento muito difícil e hoje aqui, eu me senti muito bem e faço questão de agradecer a ela".

Usuário: Eliana de Sousa Lima

Data: 26/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Parabéns a técnica de radiologia Cátia, muito simpática, educada, paciente, é de pessoas como ela que precisamos, estou vivendo um momento muito difícil e hoje aqui, eu me senti muito bem e faço questão de agradecer a ela".

ELOGIOS CEO II

Usuário: Ana Franco

Data: 11/11/2024

Setor: CEO II

Elogio: "Quero elogiar e agradecer, Centro por me proporcionar essa grande oportunidade. do meu filho está fazendo esse tratamento, e o atendimento excelente meu elogio vai para toda a equipe do CIIR".

ELOGIOS CER IV

Usuário: Gilleia Santos

Data: 05/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Psipdagoga Tatiane, excelente profissional sempre com muita atenção. Minha filha sempre disposta, quando se diz que e pra ir com Tatiane".

Usuário: Gabriel de Jesus Lima

Data: 06/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a Psipdagoga Tatiane com o seu excelente trabalho. Sempre fazendo o melhor, meu filho adora fazer as terapia com ela. Quero agradecer também os recepcionista do CERIV Rosa, Leandro e Carol."

Usuário: Mateus Levi da Silva

Data: 14/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane, uma excelente profissional sempre fazendo o melhor para o meu filho não quero perder ela porque já desenvolveu muito as terapias dele, obrigado CIIR, pela oportunidade de estarmos nesse tratamento aqui."

Usuário: Italiana Raiol

Data: 21/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a **psicopedagoga Tatiane**, com o seu excelente trabalho sempre fazendo o melhor para os seus colaboradores, inclusive meu filho adoro o atendimento dela teve bom desenvolvimento. Agradeço também a equipe da recepção como: **Rosa, Carol e Leandro".**

Usuário: Márcia Ferreira

Data: 21/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Sirlana. E o psicólogo Tiago. E a recepcionista Rosa, pela excelente atendimento."

Usuário: Mateus Levi da Silva Matos

Data: 28/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Meu elogio vai psicopedagoga Tatiane, psicólogo Tiago, e assistente social Rosa".

Usuário: Antônio Santana Conceição

Data: 29/11/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar psicólogo Tiago, a fisio Thaís, Ruan psicólogo, Rafaela da terapia ocupacional. Deixo o meu agradecimento a toda essa equipe que minha filha é muito bem atendida. só tenho a agradecer a todos, quem dera eu que pudesse agradecer- a todos. obrigado meu Deus.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Ivo Antônio Sarmento Crispim

Data: 11/11/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Gostaria de agradecer aos cuidados do setor NATEA pelo atendimento e acolhida diferenciada".

Usuário: João Victor Sena dos Reis

Data: 11/11/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Gostaria de agradecer a profissional **Andreza bibliotecária** por nós ensinar atividades lúdicas e com um propósito empreendedorismo acho muito bom as oficinas".

Usuário: Miguel Francisco

Data: 12/11/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Gostaria de elogiar a **Ianca** é uma excelente profissional, ela me ajudou com meu filho, hoje ele já amarra cadarço e teve muitos avanços".

Usuário: Ageu Marques da Fonseca

Data: 29/11/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Gostaria de agradecer o atendimentos da recepção do NATEA muito bom excelentes profissionais".

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Luan Trindade Moraes

Data: 08/11/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Gostaria de agradecer ao atendimento da fisioterapeuta Marjory da Oficina excelente profissional."

Usuário: Nathaly Ferreira
Data: 13/11/2024
Setor: Oficina Ortopédica
Elogio: "Gostaria de agradecer aos profissionais que foram muito solícitos e agradáveis Pará que meu atendimento ocorresse em especial a portaria todos realizam um bom trabalho o meu muito obrigado e também ao CIIR, são nota 1000."

Usuário: Antônio Victor Carneiro Lima
Data: 18/11/2024
Setor: Oficina Ortopédica
Elogio: "Gostaria de agradecer ao recepcionista Ricardo pela presteza e carinho excelente profissional."

Usuário: Antônio Victor Carneiro Lima
Data: 18/11/2024
Setor: Oficina Ortopédica
Elogio: "Gostaria de agradecer ao atendimento da fisioterapeuta Erika da oficina, gostei muito bem prestativa com acolhimento diferenciado. Está de parabéns".

Usuário: Ednelza Lima
Data: 18/11/2024
Setor: Oficina Ortopédica
Elogio: "O CIIR é um lugar maravilhoso que tem pessoas competentes para realização da humanização".

ELOGIOS CETEA

Usuário: Ângela Maria Gonçalves
Data: 14/11/2024
Setor: CETEA
Elogio: "Meu elogio vai para a enfermeira Ingrid Aquino, Gabriella Asevedo e o auxiliar Igor Souza, muito obrigado pela atenção e cuidado ao nos repassar as informações necessárias sobre o atendimento. Vocês são pessoas de Luz!".

Usuário: Lucélia Candeira dos Santos

Data: 11/11/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar a psicóloga Raissa Campos e o cuidador Paulo Sergio por todo cuidado, amor e profissionalismo com o meu filho".

Usuário: Debora Moscozo

Data: 14/11/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Meu agradecimento vai para a psicóloga Raissa Campos e o cuidador Paulo Sergio, são pessoas muito atenciosos e dedicados".

Usuário: Carla Gisele Souza

Data: 12/11 /2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero deixar um agradecimento especial a todos vocês. Cuidadora Mariana de Oliveira, Psicóloga Joana Shelly, Pedagogo Adriano. Vocês fazem um trabalho incrível! A paciência, o carinho e a dedicação que tem com cada criança são inspiradores".

Usuário: Monica Raquel Lima

Data: 20/11/2024

Setor: CETEA

Elogio: "Quero agradecer a cuidadora Mariana Sampaio, psicóloga Cezyane Borges, terapeuta Glaice, psicólogo João Victor Mendes, Educadora Física Beatriz Lorena Macedo, Enfermeiras Vanessa Carneiro e Ingrid Aquino. Vocês são verdadeiros anjos, que com empatia e profissionalismo deixam tudo mais leve. Cada gesto, cada palavra de conforto, faz uma diferença imensa na vida daqueles que precisam".

Usuário: Ana Carla Soares

Data: 21/11 /2024

Setor: CETEA

Elogio: "É lindo ver como vocês ajudam a abrir portas e criar oportunidades para que essas crianças se desenvolvam e sejam felizes. Obrigado pelo excelente acolhimento e cuidado de todos vo-

cês com os responsáveis e usuários. Marcele AVD, Terapeuta Ocupacional Rita, Cuidador Físico Eldimberg Souza, Recepcionistas Bruna Varela, Alice Azevedo, Roberta Helen, SHL Sara de Almeida, Vanusa Gomes, Helilson Melo, Porteira Luciana Pinheiro".

Usuário: Ana Carla Soares

Data: 21/11 /2024

Setor: CETEA

Elogio: "Gostaria de elogiar a equipe da portaria Luciana Pinheiro, Adson de Oliveira, Gilmar Teixeira, Renildo da Silva pelo excelente atendimento e por sempre nos receberem tão bem ao centro".

REGISTRO DE ATENDIMENTO
ELOGIOS DEZEMBRO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Elane da Silva de Vilhena

Data: 03/12/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o espaço do CIIR, excelente espaço para as crianças”.

Usuário: Marcus Felipe Silva

Data: 17/12/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a equipe do SAU, são pessoas extremamente atenciosas, e sempre tiro as nossas dúvidas e sempre nos ajudam em tudo que a gente precisa.”

Usuário: Marcus Felipe Silva

Data: 20/12/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar os maqueiros, são excelentes profissionais no centro, parabéns. Merecem todo o reconhecimento”.

Usuário: Josiana Sousa da Silva

Data: 23/12/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o Tayson, sempre observo tudo ao meu redor, eu vi que ele é muito acolhedor, sempre ajuda, observei muito, ele é muito atencioso, ele é luz, sem explicação para o ser humano que ele é.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Mitelia Caetano Ferreira

Data: 02/12/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero deixar meu elogio ao CIIR em tudo que ele faz e nos proporciona, está de parabéns para o seu atendimento é minha primeira vez eu estou fascinada com seu hoje nessa segunda-feira que eu vi não tinha quase ninguém, não sei se em outros dias dá muita gente mas hoje estava muito tranquilo."

Usuário: Ana Edna Moreira de Souza

Data: 04/12/2024

Setor: SADT

Elogio: "Quero elogiar o **Tec. Wallam**, é um anjo que apareceu na minha vida, eu estava triste e sem conseguir minha consulta e resultados de exame, ele se mostrou muito preocupado e me ajudou com tudo, ele me tratou tão bem, ele é nota 10**".**

ELOGIOS CEO II

Usuário: Francisco Gomes Matos

Data: 05/12/2024

Setor: CEO II

Elogio: "Gosto muito de tratamento aqui no odonto, sempre que venho a médica é excelente e os profissionais da recepção também".

Usuário: Benedito Ruan dos Santos

Data: 20/12/2024

Setor: CEO II

Elogio: "Para recepcionista Larissa, uma boa atendente, educada e atenciosa".

ELOGIOS CER IV

Usuário: Marcela de Araújo Silva

Data: 05/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a **psicopedagoga Tatiane** da reabilitação, uma excelente profissional sempre fazendo melhor para minha filha obrigado. Agradeço também toda a equipe do centro".

Usuário: Joelson Lameira Ferreira

Data: 06/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a **psicopedagoga Tatiane** pelo seu excelente atendimento

Usuário: Jaciléia Maria Lemos

Data: 06/12/2024

Setor: CER IV

Elogios: "Meu elogio vai para **psicopedagoga Tatiane**, sempre que venho ao centro, me deparo com os outros atendimento, todos são excelentes mas o dela vem fazendo a diferença com o meu filho, ele teve uma boa melhora agradeço muito ao centro essa oportunidade".

Usuário: William Gomes Ferreira

Data: 10/12/2024

Setor: CER IV

Elogios: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane e assistente social Rosa, e toda a equipe do centro; com excelente trabalho inclusive as meninas da limpeza no centro de reabilitação".

Usuário: Cleidiane Oliveira Mendes

Data: 11/12/2024

Setor: CER IV

Elogios: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane com seu maravilhoso atendimento com o meu filho e a recepcionista Rosa".

Usuário: Janaína Farias

Data: 11/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar, a psicopedagoga Sirlene com seu excelente trabalho, sempre fazendo o melhor para minha filha".

Usuário: Jaides Campos

Data: 11/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane, pela paciência com a minha filha. Hoje o significado da Júlia ter ao centro é muito importante por conta do atendimento da Tatiane ela sempre faz a dinâmica perfeita".

Usuário: Jaides Campos

Data: 11/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane, pela paciência com a minha filha. Hoje o significado da Júlia ter ao centro é muito importante por conta do atendimento da Tatiane ela sempre faz a dinâmica perfeita".

Usuário: Horonata Viana Oliveira

Data: 12/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Meu elogio vai para psicopedagoga Tatiane, com seu excelente trabalho. Meu filho está melhorando muito bem".

Usuário: Ezequiel Oliveira Nunes

Data: 17/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane sempre com sua dinâmica excelente, meu filho melhorou muito".

Usuário: Kelvin B. da Costa

Data: 18/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicóloga Tatiane por sua competência, sempre fazendo melhor, para a minha filha, sempre com sua dinâmica diferenciada. Obrigada a todos."

Usuário: Franciele Costa

Data: 23/12/2024

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane com sua sabedoria de saber ensina sempre com sua dinâmica com excelência".

ELOGIOS NATEA

Usuário: Fernanda dos Santos

Data: 05/12/2024

Setor: NATEA

Elogio: "O CIIR está de parabéns pelo trabalho realizado que sempre continue assim e pra melhor ainda".

Usuário: Débora Rodrigues

Data: 16/12/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Agradeço aos atendimento da recepção muito bom sempre dispostos a oferecer o melhor atendimento".

Usuário: Marcos Moraes Leite Lima

Data: 18/12/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Quero elogiar a todos pelos atendimento realizados aqui no CIIR que Deus abençoe sempre".

Usuário: André Luiz Moraes Leite

Data: 24/12/2024

Setor: NATEA

Elogio: "Agradecer o ano de 2024 que melhore cada vez mais pois agradeço pelos profissionais muita dedicação e cuidado com nossas crianças".

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Rosangela Alves Botelho

Data: 05/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Agradeço pelos profissionais que fazem um trabalho excelente na oficina".

Usuário: Maria Gloria Pastana

Data: 05/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "O CIIR é nota 1000 estou sendo bem assistida".

Usuário: Maria Gloria Pastana

Data: 09/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "O CIIR é nota 1000, estou sendo bem assistida".

Usuário: Nathaly Ferreira

Data: 09/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Nota 1000 o CIIR estou sendo bem assistida".

Usuário: Arthur da Costa Barra

Data: 11/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Agradeço muito pelos atenção realizada aqui no CIIR muito bom".

Usuário: Evelly Vitória Alves

Data: 11/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Gostaria de elogiar a Marjore que me atendeu com muita presteza e competência, só tenho a agradecer a ela**."**

Usuário: Alessandro Pinho da Silva

Data: 12/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Gostaria de agradecer ao Miquéias da oficina, excelente profissional merece medalha de bom profissional, ele é um bom colaborador, parabéns Feliz Natal e próspero ano Novo."

Usuário: Maria Laura de Matos

Data: 12/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Meu elogio vai para a equipe da oficina em especial ao Miquéias ele arrebenta".

Usuário: Eli Pereira

Data: 16/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Excelente trabalho da oficina o Miquéias arrasa**".**

Usuário: Antônio Victor Carneiro Lima

Data: 16/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Gostaria de agradecer a equipe da oficina, pela acolhida e carinho, são excelentes profissionais".

Usuário: Ednelza Lima

Data: 16/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: "Gosto muito do CIIR me identifico bastante com o espaço fico feliz pro meu filho conseguiu a órtese dele e a cadeira".

Usuário: Eli Ferreira

Data: 16/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Lugar maravilhoso, o CIIR está de parabéns”.

ELOGIOS CETEA

Usuário: Damilly Vitória Pinheiro Oliveira

Data: 19/12/2024

Setor: CETEA

Elogio: “O Colaborador Diego e a Dr. Danubia São excelentes pessoas, nos ajudam muito na nossa associação. Oramos pela vida desses profissionais”.

Usuário: Lucia Brandão

Data: 19/12/2024

Setor: CETEA

Elogio: “A acompanhante Lúcia gostou bastante do atendimento da supervisora Aline

Usuário: Mônica Raquel Lima

Data: 19/12/2024

Setor: CETEA

Elogio: “A acompanhante relata total satisfação na abordagem da colaboradora Mariana Sampaio”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE SUGESTÕES DE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO
SUGESTÕES OUTUBRO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Ana Sueli

Data: 02/10/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Gostaria de sugerir que tenha uma atenção no CER IV na massoterapia pois quando preciso nunca acontece essa terapia”.

Usuário: Samir da Silva Machado

Data: 02/10/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que a comunicação no CIIR, seja mais assertiva, um número de contato, para quem mora no interior consiga tirar suas dúvidas e realizar quem sabe seus agendamentos. Pois é muito difícil vir do interior, não custa nada montar um Call Center”.

Usuário: Michelle Caroline Silva de Souza

Data: 28/10/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que melhorem as marcações por e-mail de quem é do interior, porque quando abre a agenda quem está presencial marca e acaba as vagas, e quem está querendo agendar pelo e-mail acaba ficando sem vagas porque não é respondido logo”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Márcio Araújo Oliveira

Data: 08/10/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que seja criado um canal de comunicação, que de fato, se consiga comunicação com o centro”.

Usuário: Lucas Mattos

Data: 11/10/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que por favor, cubram o estacionamento. Pelo menos uma parte”.

Usuário: Hénrico Gabriel Pamplona

Data: 14/10/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que a gente consiga agendar ou tirar dúvidas por algum contato, e extremamente difícil não conseguir nem tirar dúvidas”.

Usuário: Clésio Ferreira Paiva

Data: 17/10/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Que tenha uma rede para contato mais eficiente”.

Usuário: Francisco de Assis Cruz

Data: 22/10/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que o CIIR tenha outros polos, nos interiores, pensando nas pessoas que moram fora de Belém e na dificuldades de locomoção que elas têm para chegar até aqui”.

Usuário: Anônimo

Data: 24/10/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que os equipamentos do Holter e Mapa melhorem, estão obsoletos, e isso acaba atrapalhando o resultado dos exames, que o governo invista melhor, para assim podermos usar com dignidade”.

SUGESTÕES CEO II

Usuário: Ângela Rosa de Arruda

Data: 15/10/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Que ampliem as vagas para dentistas”.

Usuário: Romeu Moreira de Carvalho

Data: 15/10/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Mais especialidades no centro”.

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Neuza Costa

Data: 09/10/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Que nos feriados o centro não funcione.”

Usuário: Sem identificação

Data: 15/10/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Que haja liberação do dia de terapia nos feriados, por que sentimos dificuldade no transporte tudo parado.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Vanusa da Silva

Data: 21/10/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha internet para os usuários pois precisamos as vezes pedir um Uber ou fazer alguma ligação mandar mensagens e aqui não tem recursos.”

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Jessyca Ribeiro Magno

Data: 03/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que possam colocar uma central de ar-condicionado na recepção 2”.

Usuário: Ana Carla Soares da Costa

Data: 08/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma maca maior no banheiro para as crianças maiores”.

Usuário: Cristiana Souza Dutra

Data: 09/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem ar-condicionado na recepção 2 devido ao calor intenso”.

Usuário: Isaque Matheus Monteiro Cardoso

Data: 09/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem ar-condicionado na recepção 2 e telas de proteção nas janelas, pois o sol fica localizado nas cadeiras”.

Usuário: Fabiani Maria Ferreira Lima

Data: 09/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria que colocassem Ginecologista no Centro, são especialistas que nossas filhas autistas precisam com urgência”.

Usuário: Hilda dos Santos Ferreira

Data: 14/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que possam colocar totens nas recepções, iria facilitar para os responsáveis e atendentes”.

Usuário: Maria Ondina Torga Botelho

Data: 14/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem portas nas recepções para evitar que nossos filhos atrapalhem o atendimento das atendentes”.

Usuário: Maria Ondina Torga Botelho

Data: 14/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma sala própria para os acompanhantes dos usuários”.

Usuário: Keyla Christina da Silva de Freitas

Data: 14/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem ar-condicionado na recepção 2, Devido ao calor intenso”.

Usuário: Alessandra Cunha dos Santos

Data: 15/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que possam colocar ar-condicionado na recepção 2”.

Usuário: Celio Miguel Pureza da Cunha

Data: 15/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem as portas nas recepções para nossos filhos não entrarem, isso atrapalha no atendimento das recepcionistas. E muitos deles se desorganizam vendo folhas”.

Usuário: Fabiani Maria Ferreira Lima

Data: 28/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria que colocassem Ginecologista no Centro, são especialistas que nossas filhas autistas precisam com urgência”.

Usuário: Emílio Gomes

Data: 28/10/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Seria interessante considerar uma maior atenção ao quadro de terapia, já que a rotatividade dos profissionais pode impactar os resultados das terapias. Talvez uma análise dos motivos

dessa rotatividade e a busca por soluções que incentivem a permanência dos terapeutas possam trazer benefícios significativos para os usuários".

Usuário: Ana Beatriz de Sousa Pereira
Data: 28/10/2024
Setor: CETEA
Sugestão: "Gostaria muito de pedir que a televisão fosse colocada novamente na recepção, pois nossas crianças ficam mais tranquilas assistindo os desenhos. Sem a TV, elas ficam correndo despertas. Além disso, seria bom ter Wi-fi para que pudessem acessar jogos educativos".

Usuário: Ana Cristina Rabelo Colaço
Data: 28/10/24
Setor: CETEA
Sugestão: "Sugiro que fossem colocados um fraldário adulto, pois, como a minha filha tem 16 anos, o fraldário infantil não é adequado para ela. Precisa de um fraldário maior para poder realizar as trocas que necessita, pois depende de terceiros para tudo".

Usuário: Ana Paula Sodré Sousa
Data: 28/10/2024
Setor: CETEA
Sugestão: "Gostaria de sugerir a instalação de trancas nas portas dos banheiros da instituição".

Usuário: Luana Sousa da Silva
Data: 28/10/2024
Setor: CETEA
Sugestão: "Sugiro que coloquem portas nas recepções, devido a desorganização dos nossos filhos que atrapalham o atendimento".

Usuário: Suzilene Maria da Silva Santos
Data: 28/10/2024
Setor: CETEA
Sugestão: "Gostaria de sugerir que tivéssemos uma sala para os acompanhantes dos usuários".

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: David dos Santos Alves

Data: 17/10/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Agilizar as entregas na oficina ortopédica.”

Usuário: Renata Lira do Espírito

Data: 17/10/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Cadeiras em outros modelos.”

Usuário: Emily Rodrigues

Data: 17/10/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Mais médicos para atender e mais especialidades.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO
SUGESTÕES NOVEMBRO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Antônio Santana da Conceição

Data: 14/11/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Minha sugestão é colocar desenhos na televisão que ficam nas recepções, não precisa colocar algo para os adultos e sim para entreter as crianças, não colocar notícias de tragédias, mas sim colocar desenhos para deixar as crianças mais centradas e distraídas”.

Usuário: Daila Moraes

Data: 19/11/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que o pessoal da habilidade social (antes) receba lanche igual aos outros de outras terapias”.

Usuário: Izabel Uchoa

Data: 19/11/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha um espaço ou uma recepção maior na portaria para todos os usuários que vem de longe aguardar mais confortável”.

Usuário: Andreza da Silva Cordeiro

Data: 26/11/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Minha sugestão é que a refeição poderia ser mais acessível ou talvez de graça para os usuários que vem de longe e passam o dia inteiro.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Helena Carvalho da Silva

Data: 07/11/2024

Setor: SADT

Elogio: "Sugiro que o centro disponibilize rede de Wi-fi para seus usuários para ajudar a entreter as crianças e realizar os pagamentos na lanchonete".

Usuário: Douglas Ribeiro

Data: 11/11/2024

Setor: SADT

Sugestão: "Sugiro que o centro libere rede de Wi-fi para os usuários, assim poderemos entreter as crianças e também chamar o Uber e pagar o consumo na lanchonete".

Usuário: Marília Eduarda Alcioli

Data: 18/11/2024

Setor: SADT

Sugestão: "Sugiro que por favor, coloquem um contato que funcione, para que possamos ligar. Ajudaria muito a vida de quem mora longe, por favor, se coloquem no lugar de quem precisa viajar para chegar aqui e não conseguir por falta de informação".

SUGESTÕES CEO II

Usuário: Sem identificação

Data:18/11/2024

Setor: CEO II

Sugestão: "Que haja mais vagas para o dentista".

Usuário: Sem identificação

Data:21/11/2024

Setor: CEO II

Sugestão: "Mais atendentes para agilizar o atendimento".

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Sem identificação

Data: 00/11/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que os agendamentos sejam realizados no setor, que na hora das terapias e difícil sairmos..”

Usuário: Sem identificação

Data: 18/11/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “brinquedos para as crianças ficarem brincando enquanto esperam.”

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Yasmin Moreira Pinheiro

Data: 05/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que no NATEA façam a higienização dos banheiros no horário de terapia das crianças pois eles atrapalham e impedem de usar o banheiro pois estão limpando tem que ser melhor organizado isso.”

Usuário: Debora Rodrigues

Data: 05/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que melhore na higienização dos banheiros que fosse durante as terapias e não quando os pacientes saem se não fica muito ruim que as vezes meus filhos querem utilizar o banheiro e estão limpando”.

Usuário: Regina Duarte

Data: 05/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Que melhore a higienização dos banheiros que fosse durante as terapias e não quando os pacientes saem das terapias”.

Usuário: Deila Moraes

Data: 05/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Precisa melhorar essa organização de horários de limpezas dos banheiros do NATEA atrapalhar muito quando é fora do horário de terapias”.

Usuário: Matheus Brígido Guedes

Data: 05/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que no CIIR inteiro seja disponibilidade no sistema, para os recepcionistas saberem qual foi o último atendimento em determinado setor pois hoje vim para a odonto e não realizei procedimento pois ele precisa ser remarcado.”

Usuário: Abraão Fonseca da silva

Data: 06/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que o lanche que é doado para as crianças da reabilitação também seja doado para aquelas crianças que fazem somente uma terapia”.

Usuário: Davi Gabriel Borges

Data: 11/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que na portaria haja um atendimento mais humano do termo humanizar pois eu chego cedo na portaria venho de muito longe para não poder entrar logo, sentar e colocar meu filho no carrinho, isso precisa ser revisto.

Usuário: Murilo Flávio Costa

Data: 12/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: "Gostaria de sugerir que sejam realizadas as reuniões de gestão compartilhada no NATEA para o público que chega mais cedo pois nunca somos contemplados de participar das reuniões".

Usuário: Nicolas Barreto Duarte

Data: 18/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: "Gostaria que tivesse TV aqui na sala de espera do NATEA pra gente assistir os filmes da Globo ou novelas para que a gente se distraia enquanto esperamos as crianças".

Usuário: Alexandre Aguiar Pereira

Data: 26/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: "Sugiro que no NATEA tenha café na recepção para que os pais possam pegar".

Usuário: Marília da Silva Borges

Data: 26/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: "Sugiro que no treino parental seja feito uma filtragem de quem realmente quer participar e aprender o que os profissionais se dispõe a ensinar do que deixar entrar quem não quer participar e ficarem de conversinhas e bafafá dentro da sala atrapalhando a explicação dos terapeutas que para alguns é importantíssimo".

Usuário: Marineuza Costa

Data: 27/11/2024

Setor: NATEA

Sugestão: "Gostaria que tivesse um cafezinho aqui no bloco do NATEA para que possamos ter mais comodidade e conforto na recepção".

SUGESTÕES DO CETEA

Usuário: Maria Bernadete Costa Dias

Data: 22/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem ar-condicionado na recepção 2 devido ao calor intenso”.

Usuário: Fabiani Maria Ferreira Lima

Data: 15/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem macas maiores nos banheiros”.

Usuário: Elidiane Cardoso Monteiro

Data: 08/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma sala própria para os acompanhantes dos usuários”.

Usuário: Nathalia de Cassia Pereira Godinho

Data: 23/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Peço que coloquem trancas nas portas dos Banheiros”.

Usuário: Marinilce Neves Cavalcante

Data: 07/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem ar-condicionado na recepção 2 , o calor é absurdo”.

Usuário: Ana Paula Batista Sodré

Data: 13/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Que coloquem ar-condicionado na recepção dois, o calor é extremo e desorganiza ainda mais os usuários ao ter que esperar para entrarem para as terapias”.

Usuário: Andrea Holanda Monteiro

Data: 12/11/2024

Setor: CETEA

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

Usuário: Simone Trindade de Sousa Pereira

Data: 04/11/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que criem projetos para os responsáveis dos usuários, seria interessante criar momentos para os pais poderem ter trocas de experiências.”

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Maria Cristina Gomes

Data: 12/11/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Que possa melhorar no atendimento da recepção da oficina pois as atendentes conversam muito.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO SUGESTÕES DEZEMBRO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Eluane Corrêa Sena

Data: 02/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenham mais educação e respeito na portaria”.

Usuário: Silvia Paixão

Data: 04/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha mais organização no fluxo de atendimento para que não gere um tempo de espera muito longo”.

Usuário: Simone Maria Correia

Data: 04/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que melhore mais na hora de abrir o atendimento fluxo de atendimento, talvez aumentar a recepção ou até mesmo colocar mais recepcionista, para que não cause um tumulto e o tempo de espera muito prolongado”.

Usuário: Eliane do Socorro Medeiros

Data: 04/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Venho aqui no SAU sugerir que distribuam as senhas na entrada lá na portaria, quando os portões se abrem as pessoas que não têm dificuldade de locomoção chegam mais rápido no totem, e as pessoas que têm dificuldade de se locomove lentamente causando assim um atraso na hora de pegar a senha no totem e não sendo um dos primeiros, hoje eu cheguei super cedo e teve gente que chegou perto da abertura dos portões e pegou a senha primeiro que eu, minha sugestão para melhorar é que coloque um totem lá na frente para distribuir a senha e assim para ser justo para todo mundo”.

Usuário: Pedro Henrique da Silva

Data: 04/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que melhore o tempo de espera para ser chamado e o tempo de espera também para ir para sala do médico, o melhor se fazer para amenizar esse tempo de espera é colocar mais médico para atender o quantitativo de pessoas que estão vindo para o CIIR.”

Usuário: Alana da Conceição

Data: 06/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro colocar desenho na televisão do ambulatório, pois fica passando jornal e muita violência, deveria ser que nem o CER IV, passa o desenho televisão e acaba distraindo as crianças.”

Usuário: Andréa Acústico

Data: 18/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tivesse internet no centro, precisamos pra pedir aplicativo”.

Usuário: Eliana do Socorro

Data: 19/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha uma TV, aqui no bloco C é muito precioso para entreter as crianças, até a espera das terapias”.

Usuário: Maria Júlia farias

Data: 20/12/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que funcione a Tv na sala de convivência.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: João Miguel Araújo

Data: 02/12/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro colocar mais recepcionistas para abrir o atendimento e também aumentar a recepção do SADT”.

Usuário: Lucia S. Lima

Data: 05/12/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais bancos no SADT, quando fica muito lotado tem prioridade que fica em pé, por favor ou vocês ampliam a recepção ou param de colocar tanta gente pra fazer exame e deixa gente em pé.”

Usuário: Maria Santana

Data: 05/12/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que melhore o agendamento, o fluxo de agendamento precisa melhorar muito, os meios de se comunicar deixa muito a desejar, os meios de comunicação deveriam funcionar melhor.”

Usuário: Anônimo

Data: 18/12/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugerir melhorar a abordagem da realização do exame de eletroneuromiografia, por parte da médica que realiza é, ela e muito ríspida, disse que como eu estava de calça eu tinha que tirar por que eu não vim de short, ela.”

SUGESTÕES CEO II

Usuário: Benedito Ruan dos Santos

Data: 20/12/2024

Setor: CEO II

Sugestão: "Sugiro que melhore a forma do atendimento com usuários, colocando cadeiras na recepção do CEO II."

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Andréa acústico

Data: 18/12/2024

Setor: CER IV

Sugestão: "Sugiro que tivesse internet no centro, precisamos pra pedir aplicativo".

Usuário: João Vitor Silva

Data: 26/12/2024

Setor: CER IV

Sugestão: "Que o atendimento entre os maqueiros, sejam melhor. Muitas das vezes chegamos até o centro e não achamos nenhum no ponto, sempre fico no aguardo de um dos meninos, peço que melhore mais atenção deles".

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Evandson Pinto

Data: 05/12/2024

Setor: NATEA

Sugestão: "Gostaria que fosse revisto melhor o fluxo de agendamento pois ainda é muito falho e demorado podia ser mais rápido".

Usuário: Moisés Torres Aragão

Data: 12/12/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Que seja revisto a demandas de justificada as faltas do NATEA pois para abrir o atendimento é muito demorado e precisava de ter uma organização melhor”.

Usuário: Arthur Pereira Araújo

Data: 16/12/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que seja mais facilitado as justificativas para o Serviço Social”.

Usuário: Arthur Pereira Araújo

Data: 17/12/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse mais cadeiras no centro para o NATEA pois fica ruim São muitos pais para poucas cadeiras”.

SUGESTÕES DO CETEA

Usuário: Simone Sebastiana de Melo e Silva

Data: 11/12/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que troquem as portas de vidro para evitar futuros problemas”.

Usuário: Maria do Carmo

Data: 19/12/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Que coloquem uma maca no banheiro do setor”.

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Antônio Victor Carneiro

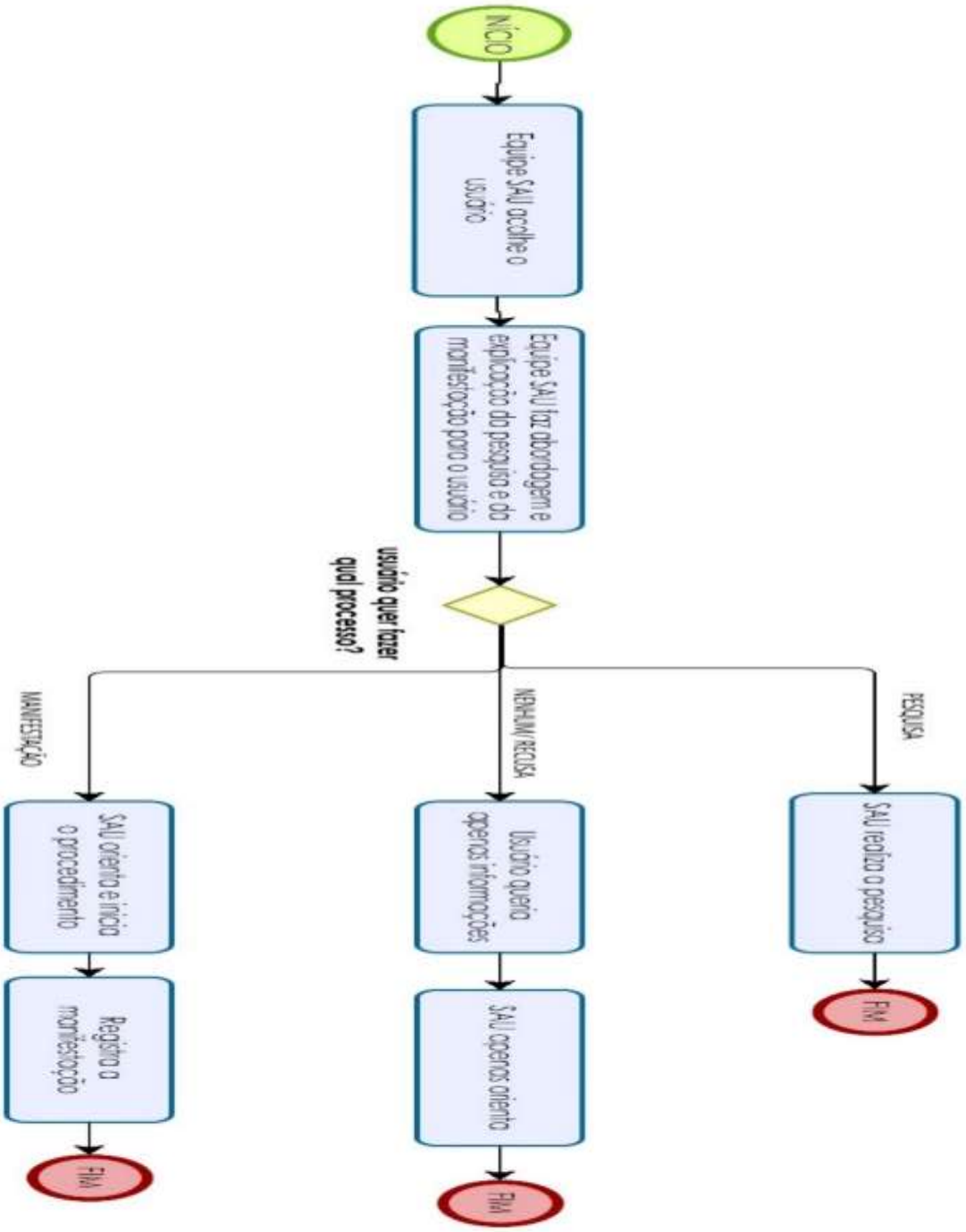
Data: 12/12/2024

Setor: Oficina Ortopédica

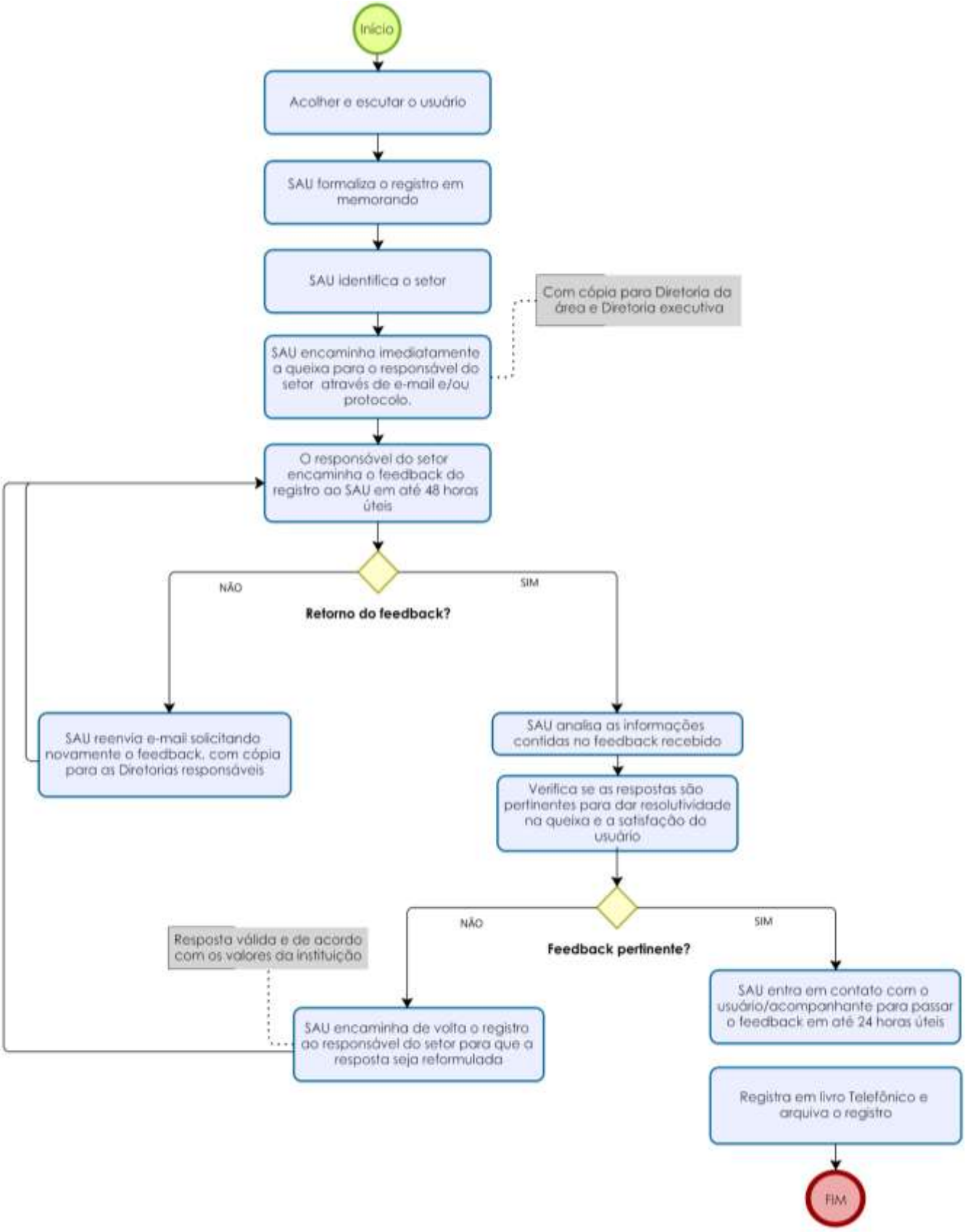
Sugestão: “Que o tempo de entrega das cadeiras de rodas e das próteses seja mais ágil.”

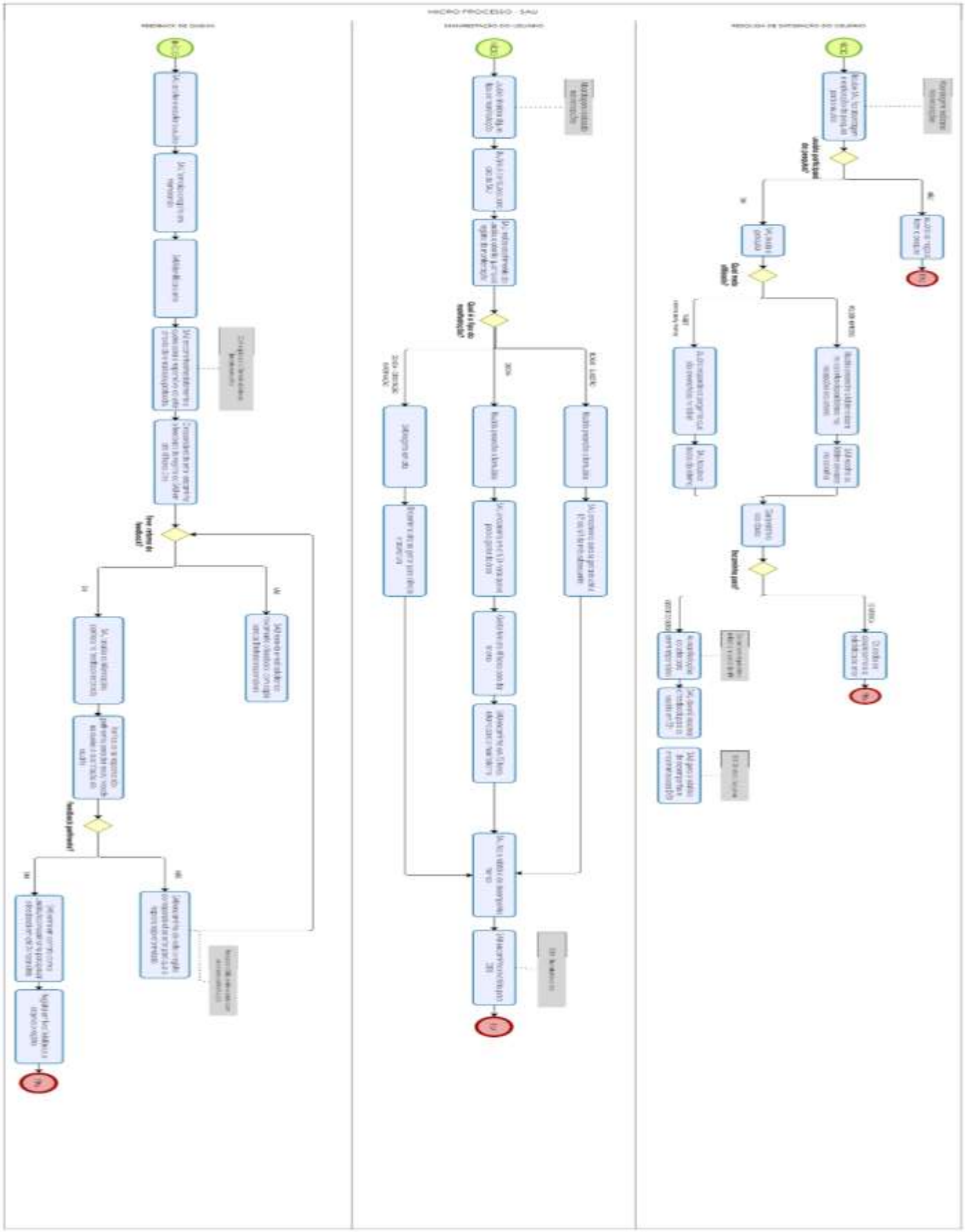
FLUXOGRAMAS DO SAU

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: OUTUBRO A DEZEMBRO/2024

Relatório Trimestral Arte e Cultura (outubro-dezembro 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, Hellayne 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 outubro a dezembro 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 especificas 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 (out-dez): No período que compreende aos meses de outubro a dezembro foram realizadas as seguintes atividades:

ATIVIDADES	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Saída de palhaços	1	2	0	3
Cabelo maluco	1	0	0	1
Oficina de reaproveitamento de alimentos	2	0	0	2
Caça as abelhas	1	0	0	1
Pintura facial	1	0	0	1
Pintura livre	0	1	1	2
Potoca - Frases	1	1	0	2
Jogo vovô	1	0	0	1
Treinarte	1	1	0	2
Karaokê CIIR	1	1	1	3
Karaokê CETEA	1	1	0	2
Vô com arte	1	1	1	3
Momento relaxante	1	2	2	5
Dia do herói	1	0	0	1
Bombons e presente misterioso	0	1	0	1
Competição de adedonha	0	1	0	1
Integração dos colaboradores – momento relaxante	1	2	0	3
Aula de Libras (NEP) – Arte & Cultura	0	4	3	4
Aniversariante do mês CIIR e CETEA	2	2	2	6
Decoração para o aniversariante do mês	1	2	2	5
Caça ao tesouro	1	0	0	1
Baile da matinta e decoração	1	1	0	2
Balão maluco	2	2	0	4
Forca	3	1	2	6
Perguntas e respostas	1	1	1	3
Dia das crianças	1	0	0	1

Jogo de Libras - colaboradores	0	1	0	1
Jogo O que é? O que é?	1	1	0	2

Dados de atividades executadas de outubro a dezembro de 2024

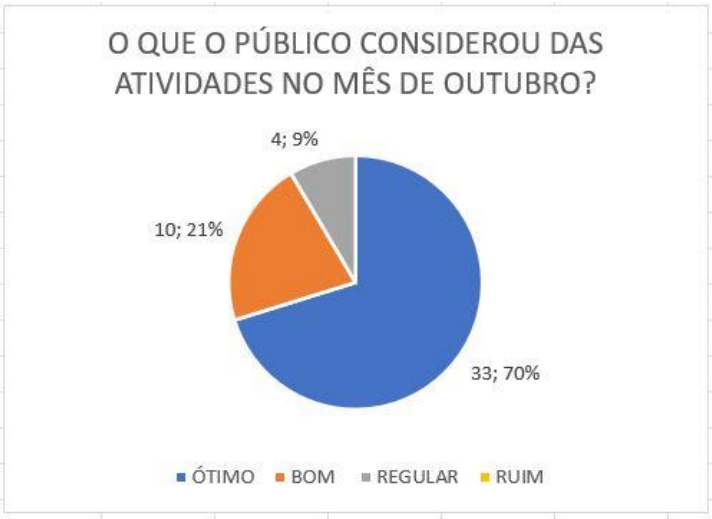
A soma das atividades no quarto trimestre de 2024 apresentou um total de 69 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

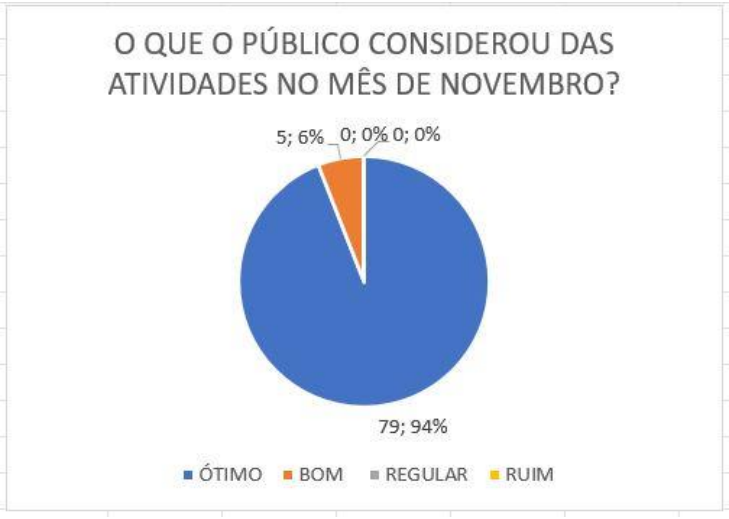
RESULTADOS RECREANDO

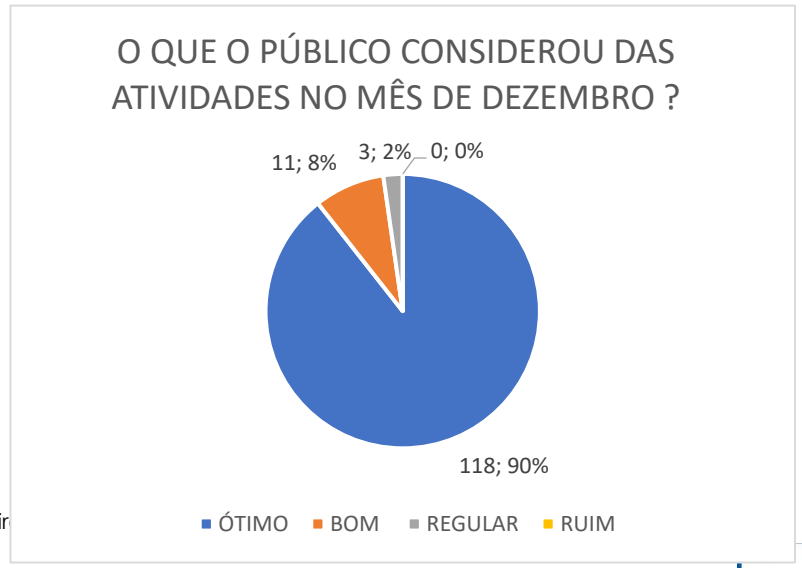
Para a avaliação de atividades da equipe de recreação são considerados 20% do público presente em cada atividade.

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 outubro a dezembro.

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







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

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

Ao longo dos três meses (outubro a dezembro), cada professor contabilizou uma média de 120 aulas entre turmas regulares.

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

TEATRO

Professora: Paula Barros

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

ARTES VISUAIS

Professor: Eduardo Henrique Oliveira

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

MÚSICA MANHÃ

Professor: 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 outubro a dezembro (Teatro, Dança, Artes visuais e Música-manhã/ tarde). Um total de 63 alunos concluintes, foram questionados sobre o desempenho em cada linguagem desenvolvida. Das respostas, foram estabelecidos os conceitos: Ruim, Regular, Bom e Excelente. Para efeito de indicadores, são consideradas somente as opções de Bom e Excelente, que totalizaram assim 92% de satisfação. Com um total de 74 inscritos para o ciclo, foram considerados evadidos 11 alunos, o equivalente a 14,8% (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 outubro a dezembro, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades

ATIVIDADES	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	**TOTAL**
Clube de leitura	1	1	0	**2**
Cinema	2	2	2	**6**
Oficina de macramé	1	1	0	**2**
Oficina de informática básica	4	3	0	**7**
Feira de empreendedores	1	1	1	**3**
Atividades integradas	2	3	4	**9**
Bordado em ponto cruz	1	1	0	**2**

Dados de atividades executadas de outubro a dezembro de 2024

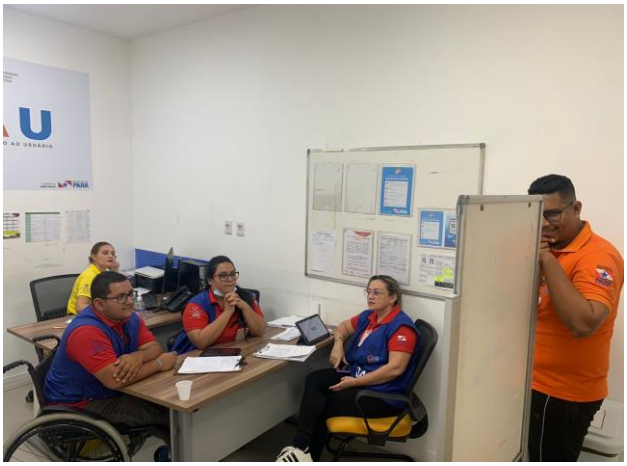
A soma das atividades no quarto trimestre de 2024 apresentou um total de 31 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de outubro a dezembro, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1.147 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência).

CONSULTAS AMB.	*16*

CER IV	6
NATEA	586
ACOMPANHANTES	459
COLABORADORES	80
TOTAL	1.147

REGISTROS:
Recreação



Galaxy A23

AUDITÓRIO

fanplast

Dia da Abelha

SALA 61

Galaxy A23

Visita ao lar de idosos

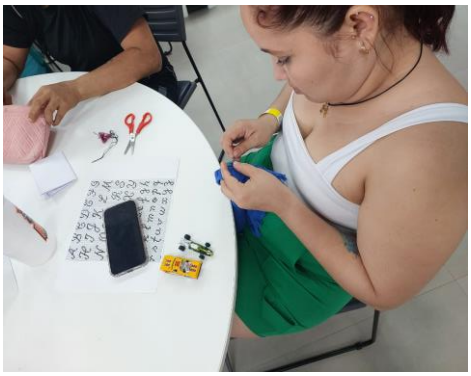
Auto de Natal/baile da matinta

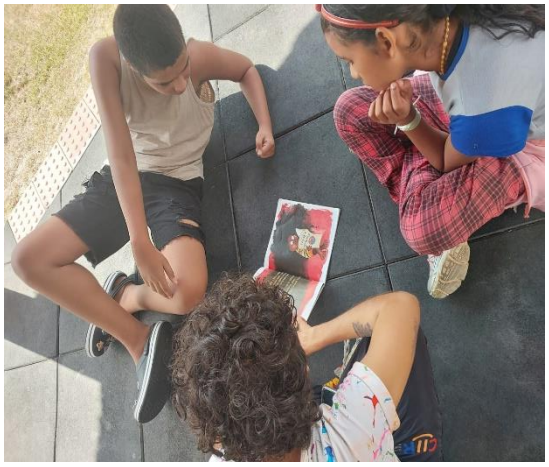
Feira de empreendedores e reuse

AUDITÓRIO

Canteiro e oficina de sabão

Biblioteca





_____

(Supervisão Arte e Cultura)

ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2025/2065965

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: 15/01/2025 20:50:30

Aut. Assinatura: 67d48558f1f6d848f1595a4ce05d5087a872e5aba7b0890a74e59295eae845f7

Identificador de autenticação: 63c8cb04-ef08-481b-a522-4f6edfbdfce9
Confira a autenticidade deste documento em
https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo