GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	**Data**	**Número**	**Data**	**Número do Protocolo**
OFÍCIO	10/10/2025	2025/62	10/10/2025	2025/3474245

Procedência	SESPA - CIIR

Interessado	Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação > CIIR > SEDE

Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE CONTRATUALIZADO

Complemento	PRESTAÇÃO DE CONTAS 3º TRIMESTRE/2025

Anexo/Sequencial	1,2

OFÍCIO - Nº 61/2025/DEX/CIIR.

Belém, 10 de outubro de 2025

Ao

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

C/C. Ilmo. Elilma Andrade Ferreira

Coordenadora GTCAGHMR

REF.: PRESTAÇÃO DE CONTAS 3º TRIMESTRE/2025

Prezada Senhora,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Administrador do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR vem encaminhar o relatório de prestação de contas, referente ao 3º trimestre de 2025, 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 – Sal
- Arte e Cultura
- Recursos Humanos
- Comissão de Farmácia Terapêutica
- PGRSS
- GTH
- NEP
- NSP

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para o que se fizer necessário e aproveitamos o ensejo para elevar protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

REJANE XAVIER SOARES GOMES
DIRETORA EXECUTIVA
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO – C.I.I.R
INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2025/3474245

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: 10/10/2025 10:57:21

Aut. Assinatura: faffdd4fd96e4df28e3425c47f42c428c9df0b7db2c04c013e1ef141cdc3e44d

Identificador de autenticação: 52fc09fd-9209-4e9d-8847-a705065692a3

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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CIIR



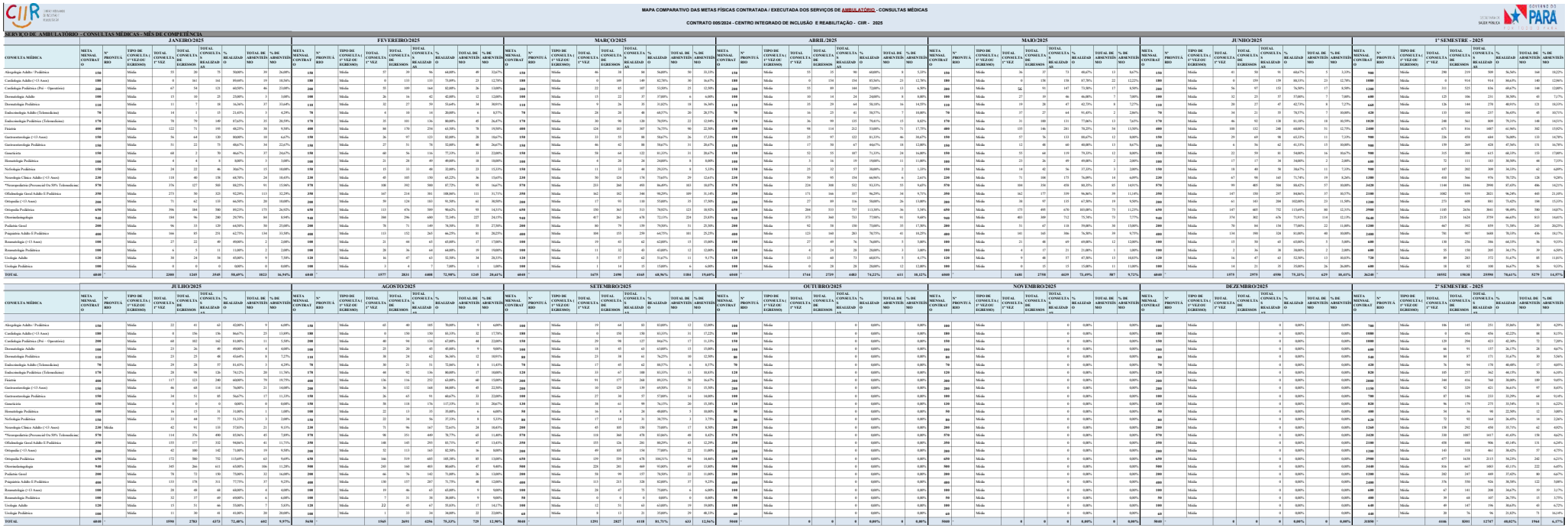
CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352797

ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REF.: 3º TRIMESTRE DE 2025



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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS - MÊS DE COMPETÊNCIA

JANEIRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	55	26	75	50,00%	39	26,00%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	9	161	161	89,44%	19	10,56%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	67	54	121	60,50%	66	23,00%
Dermatologia Adulto	100		Média	15	10	25	25,00%	3	3,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	11	7	18	16,36%	37	33,64%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	14	1	15	21,43%	3	4,29%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	70	78	148	87,06%	35	20,59%
Fisiatria	400		Média	122	71	193	48,25%	88	9,38%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	56	64	120	80,00%	10	6,67%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	51	22	73	49,67%	34	22,67%
Ginecologia	150		Média	68	2	70	46,67%	37	24,67%
Hematologia Pediátrica	100		Média	8	8	9	9,00%	3	3,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	24	22	46	30,67%	15	10,00%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	118	40	158	68,70%	24	10,43%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	376	127	503	88,25%	91	15,96%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	273	50	323	92,29%	113	32,29%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	75	62	138	66,50%	20	10,00%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	396	184	580	89,23%	175	26,92%
Otorrinolaringologia	940		Média	164	96	260	29,79%	84	8,94%
Pediatria Geral	200		Média	96	33	129	64,50%	50	25,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	166	93	231	62,75%	134	33,50%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	27	22	49	49,00%	2	2,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	4	5	11	11,00%	2	2,00%
Urologia Adulto	120		Média	30	24	54	45,00%	9	7,50%
Urologia Pediátrica	100		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	**6040**			**2300**	**1241**	**2145**	**58,68%**	**1022**	**16,94%**

FEVEREIRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	57	39	96	64,00%	49	32,67%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	0	133	133	73,89%	23	12,78%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	55	109	164	82,00%	36	13,00%
Dermatologia Adulto	100		Média	26	16	42	42,00%	12	12,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	32	27	59	53,64%	38	30,91%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	4	10	14	20,00%	6	8,57%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	35	101	136	80,00%	45	26,47%
Fisiatria	400		Média	88	170	258	64,50%	78	19,50%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	56	64	120	80,00%	28	18,67%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	26	97	123	82,00%	28	18,67%
Ginecologia	150		Média	51	22	73	48,67%	34	22,67%
Hematologia Pediátrica	100		Média	4	4	8	8,00%	3	3,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	24	22	46	30,67%	15	10,00%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	118	40	158	68,70%	24	10,43%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	376	127	503	88,25%	91	15,96%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	273	50	323	92,29%	113	32,29%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	75	62	138	66,50%	20	10,00%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	396	184	580	89,23%	175	26,92%
Otorrinolaringologia	940		Média	164	96	260	29,79%	84	8,94%
Pediatria Geral	200		Média	96	33	129	64,50%	50	25,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	166	93	231	62,75%	134	33,50%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	27	22	49	49,00%	2	2,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	4	5	11	11,00%	2	2,00%
Urologia Adulto	120		Média	30	24	54	45,00%	9	7,50%
Urologia Pediátrica	100		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	**6040**			**1577**	**2831**	**4408**	**72,98%**	**1248**	**20,66%**

MARÇO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	46	38	84	56,00%	50	33,33%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	0	169	169	82,78%	30	16,67%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	22	85	107	53,50%	25	12,50%
Dermatologia Adulto	100		Média	15	22	37	37,00%	6	6,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	9	26	35	31,82%	18	16,36%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	24	20	46	68,57%	20	28,57%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	30	90	120	70,59%	22	12,94%
Fisiatria	400		Média	124	103	307	76,75%	90	22,50%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	33	55	88	58,67%	26	17,33%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	46	42	88	58,67%	31	20,67%
Ginecologia	150		Média	58	64	122	81,33%	31	20,67%
Hematologia Pediátrica	100		Média	4	20	24	24,00%	8	8,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	11	33	44	29,33%	8	5,33%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	50	124	174	75,65%	29	12,61%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	203	260	463	86,49%	163	16,67%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	362	102	344	98,29%	109	31,14%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	37	93	130	55,00%	35	17,50%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	150	363	513	78,92%	123	18,92%
Otorrinolaringologia	940		Média	417	261	678	72,13%	224	23,83%
Pediatria Geral	200		Média	80	79	159	79,50%	51	25,50%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	104	155	259	64,75%	101	25,25%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	19	63	82	82,00%	15	15,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	26	36	64	64,00%	19	19,00%
Urologia Adulto	120		Média	16	47	63	52,50%	34	28,33%
Urologia Pediátrica	100		Média	3	4	7	7,00%	1	1,00%
TOTAL	**6040**			**1670**	**2490**	**4160**	**68,96%**	**1104**	**19,66%**

ABRIL/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	55	35	90	60,00%	8	5,33%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	6	154	154	85,56%	23	12,78%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	55	89	144	72,00%	13	6,50%
Dermatologia Adulto	100		Média	10	14	24	24,00%	8	8,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	35	29	64	58,18%	16	14,55%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	16	25	41	58,57%	7	10,00%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	36	99	135	79,41%	15	8,82%
Fisiatria	400		Média	98	114	212	53,00%	71	17,75%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	35	88	123	82,00%	26	17,33%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	37	97	122	81,33%	46	30,67%
Ginecologia	150		Média	17	50	67	44,67%	18	12,00%
Hematologia Pediátrica	100		Média	3	16	19	19,00%	11	11,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	23	32	57	38,00%	2	1,33%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	59	95	154	66,96%	6	2,61%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	224	306	522	91,53%	53	9,40%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	171	166	337	96,29%	34	9,71%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	27	89	116	58,00%	26	13,00%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	266	331	597	113,38%	36	5,54%
Otorrinolaringologia	940		Média	373	360	733	77,98%	91	9,68%
Pediatria Geral	200		Média	92	18	150	75,00%	35	17,50%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	123	160	283	70,75%	81	10,25%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	27	49	76	76,00%	5	5,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	4	24	28	28,00%	3	3,00%
Urologia Adulto	120		Média	13	68	73	60,83%	5	4,17%
Urologia Pediátrica	100		Média	0	28	28	28,00%	12	12,00%
TOTAL	**6040**			**1744**	**2729**	**4473**	**74,22%**	**611**	**10,12%**

MAIO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	36	37	73	48,67%	13	8,67%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	9	158	158	87,78%	22	12,22%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	56	91	147	73,50%	17	8,50%
Dermatologia Adulto	100		Média	27	10	46	46,00%	7	7,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	19	28	47	42,73%	8	7,27%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	37	27	64	91,43%	2	2,86%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	31	100	131	77,06%	13	5,67%
Fisiatria	400		Média	105	146	251	78,25%	54	13,50%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	29	69	98	65,33%	11	7,33%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	37	76	113	88,67%	12	8,00%
Ginecologia	150		Média	12	48	60	40,00%	13	8,67%
Hematologia Pediátrica	100		Média	23	26	49	49,00%	2	2,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	14	42	56	37,33%	3	2,00%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	71	104	175	76,09%	14	6,09%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	99	405	504	88,42%	57	10,00%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	162	104	456	86,35%	85	16,01%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	62	177	339	84,86%	37	10,57%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	147	605	752	115,69%	80	12,31%
Otorrinolaringologia	940		Média	374	382	676	71,91%	114	12,13%
Pediatria Geral	200		Média	76	84	158	77,00%	22	11,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	134	390	524	91,00%	48	10,00%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	13	50	63	63,00%	5	5,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	2	36	38	38,00%	2	2,00%
Urologia Adulto	120		Média	16	47	63	52,50%	13	10,83%
Urologia Pediátrica	100		Média	18	21	35	35,00%	26	26,00%
TOTAL	**6040**			**1686**	**2758**	**4629**	**73,49%**	**587**	**9,72%**

JUNHO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	41	50	91	60,67%	5	3,33%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	0	159	159	88,33%	23	12,78%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	56	91	147	73,50%	17	8,50%
Dermatologia Adulto	100		Média	32	25	57	57,00%	7	7,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	20	27	47	42,73%	8	7,27%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	34	21	55	78,57%	7	10,00%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	46	42	138	81,18%	18	10,59%
Fisiatria	400		Média	105	146	281	70,25%	54	13,50%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	29	69	98	65,33%	11	7,33%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	37	76	113	88,67%	12	8,00%
Ginecologia	150		Média	12	48	60	40,00%	13	8,67%
Hematologia Pediátrica	100		Média	23	26	49	49,00%	2	2,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	14	42	56	37,33%	3	2,00%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	71	104	175	76,09%	14	6,09%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	99	405	504	88,42%	57	10,00%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	162	104	456	86,35%	85	16,01%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	62	177	339	84,86%	37	10,57%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	147	605	752	115,69%	80	12,31%
Otorrinolaringologia	940		Média	374	382	676	71,91%	114	12,13%
Pediatria Geral	200		Média	76	84	158	77,00%	22	11,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	134	390	524	91,00%	48	10,00%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	13	50	63	63,00%	5	5,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	2	36	38	38,00%	2	2,00%
Urologia Adulto	120		Média	16	47	63	52,50%	13	10,83%
Urologia Pediátrica	100		Média	18	21	35	35,00%	26	26,00%
TOTAL	**6040**			**1575**	**2979**	**4550**	**75,33%**	**629**	**10,41%**

1º SEMESTRE - 2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	900		Média	290	219	509	56,56%	164	18,22%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	1000		Média	9	914	914	84,63%	140	12,96%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	1200		Média	331	525	856	69,67%	190	12,08%
Dermatologia Adulto	600		Média	125	106	231	38,50%	45	7,17%
Dermatologia Pediátrica	660		Média	126	144	270	40,91%	123	18,33%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	420		Média	133	168	237	56,43%	45	10,71%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	1020		Média	248	561	809	79,31%	148	14,51%
Fisiatria	2400		Média	675	816	1687	61,96%	382	15,92%
Gastroenterologia (+13 Anos)	900		Média	226	458	684	76,00%	110	14,78%
Gastroenterologia Pediátrica	900		Média	159	269	428	47,56%	151	16,78%
Ginecologia	900		Média	332	300	632	70,22%	156	17,33%
Hematologia Pediátrica	600		Média	72	111	183	30,50%	40	7,33%
Nefrologia Pediátrica	900		Média	107	202	309	34,33%	62	6,89%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	1380		Média	410	566	976	70,72%	128	9,28%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	3420		Média	1146	1046	2098	87,43%	496	14,51%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	2100		Média	1002	930	2021	96,24%	440	21,00%
Ortopedia (+13 Anos)	1200		Média	273	608	881	73,42%	188	15,83%
Ortopedia Pediátrica	3900		Média	1105	2656	3841	98,49%	580	14,87%
Otorrinolaringologia	5640		Média	2135	1620	3709	66,65%	831	14,85%
Pediatria Geral	1200		Média	467	392	859	71,58%	260	20,25%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	2400		Média	781	907	1688	70,33%	436	18,17%
Reumatologia (+13 Anos)	600		Média	130	256	386	64,33%	56	9,33%
Reumatologia Pediátrica	600		Média	55	150	205	34,17%	39	6,50%
Urologia Adulto	720		Média	89	283	372	51,67%	85	11,81%
Urologia Pediátrica	600		Média	18	82	100	16,67%	56	9,33%
TOTAL	**36240**			**10552**	**13018**	**23590**	**70,61%**	**5279**	**14,97%**

JULHO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	22	63	85	42,00%	9	6,00%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	0	156	156	86,67%	25	13,89%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	60	102	162	81,00%	11	5,50%
Dermatologia Adulto	100		Média	23	26	49	49,00%	6	6,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	23	25	48	43,64%	8	7,27%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	29	28	57	81,43%	3	4,29%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	28	98	126	74,12%	20	11,76%
Fisiatria	400		Média	117	123	240	60,00%	79	19,75%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	46	65	116	76,00%	21	14,00%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	34	51	85	56,67%	17	11,33%
Ginecologia	150		Média	9	0	9	0,00%	0	0,00%
Hematologia Pediátrica	100		Média	16	15	31	31,00%	1	1,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	33	31	64	37,33%	3	2,00%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230	Média		42	91	133	57,83%	21	9,13%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	114	376	490	85,96%	45	7,89%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	155	177	332	94,86%	41	11,71%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	42	100	142	71,00%	19	9,50%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	172	580	752	115,69%	63	9,69%
Otorrinolaringologia	940		Média	345	266	611	65,00%	106	11,28%
Pediatria Geral	200		Média	78	72	150	75,00%	32	16,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	133	178	311	77,75%	37	9,25%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	20	48	68	68,00%	4	4,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	32	37	69	69,00%	6	6,00%
Urologia Adulto	120		Média	13	51	66	55,00%	7	5,83%
Urologia Pediátrica	100		Média	11	30	41	41,00%	20	20,00%
TOTAL	**6040**			**1990**	**2763**	**4273**	**72,48%**	**682**	**9,97%**

AGOSTO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	60	40	103	70,00%	9	6,00%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	0	150	150	83,33%	32	17,78%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	40	94	134	67,00%	44	22,00%
Dermatologia Adulto	100		Média	25	20	45	45,00%	9	9,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	38	24	62	56,36%	12	10,91%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	30	21	51	72,86%	8	11,43%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	48	92	136	80,00%	17	10,00%
Fisiatria	400		Média	136	116	252	63,00%	60	15,00%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	36	132	168	84,00%	45	22,50%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	26	65	91	60,67%	33	22,00%
Ginecologia	150		Média	58	118	176	117,33%	31	20,67%
Hematologia Pediátrica	100		Média	22	13	35	35,00%	6	6,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	22	34	56	37,33%	5	3,33%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	71	96	167	72,61%	24	10,43%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	98	351	449	78,77%	68	11,40%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	146	145	293	83,71%	47	13,43%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	52	113	165	82,50%	36	9,00%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	166	519	685	105,38%	85	13,08%
Otorrinolaringologia	940		Média	240	160	403	86,04%	47	9,96%
Pediatria Geral	200		Média	66	76	142	71,00%	36	18,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	130	157	287	71,75%	48	12,00%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	19	46	65	65,00%	9	9,00%
Reumatologia Pediátrica	100		Média	7	31	38	38,00%	9	9,00%
Urologia Adulto	120		Média	22	45	67	55,83%	17	14,17%
Urologia Pediátrica	100		Média	1	33	34	34,00%	22	22,00%
TOTAL	**6040**			**1565**	**2691**	**4256**	**70,43%**	**729**	**12,90%**

SETEMBRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATADO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrico	150		Média	19	64	83	83,00%	12	12,00%
Cardiologia Adulto (+13 Anos)	150		Média	0	158	158	83,33%	31	17,25%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	200		Média	29	98	127	84,67%	17	11,33%
Dermatologia Adulto	100		Média	16	45	61	61,00%	15	15,00%
Dermatologia Pediátrica	110		Média	23	38	61	76,25%	10	12,50%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	70		Média	17	45	62	88,57%	6	8,57%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	170		Média	33	67	100	83,33%	13	10,83%
Fisiatria	400		Média	91	177	268	89,33%	50	16,67%
Gastroenterologia (+13 Anos)	150		Média	59	129	188	69,00%	31	15,50%
Gastroenterologia Pediátrica	150		Média	27	38	57	57,00%	14	14,00%
Ginecologia	150		Média	38	61	99	76,15%	20	15,38%
Hematologia Pediátrica	100		Média	16	8	24	48,00%	5	10,00%
Nefrologia Pediátrica	150		Média	17	14	31	38,75%	3	3,75%
Neurologia Clínica Adulto (+13 Anos)	230		Média	45	105	150	75,00%	17	8,50%
*Neuropediatria (Processual Ou 50% Telemedicina)	570		Média	118	360	478	83,86%	48	8,42%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	350		Média	153	126	281	80,29%	43	12,29%
Ortopedia (+13 Anos)	200		Média	49	105	154	77,00%	22	11,00%
Ortopedia Pediátrica	650		Média	199	359	678	104,31%	94	14,46%
Otorrinolaringologia	940		Média	226	261	469	93,80%	69	15,00%
Pediatria Geral	200		Média	58	99	157	78,50%	22	11,00%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	400		Média	113	215	328	82,00%	37	9,25%
Reumatologia (+13 Anos)	100		Média	24	47	71	71,00%	6	6,00%
Reumatologia Pediátrica	100	

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

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

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS - MÊS DE COMPETÊNCIA

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025									TOTAL ANUAL - 2025								
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Alergologia Adulto / Pediátrica	**900**		Média	290	219	509	57%	164	18%	**700**		Média	106	145	251	35,86%	30	4%	**1600**		Média	396	364	760	48%	194	12%
Cardiologia Adulto (>13 Anos)	**1080**		Média	0	914	914	85%	140	13%	**1080**		Média	0	456	456	42,22%	88	8%	**2160**		Média	0	1370	1370	63%	228	11%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	**1200**		Média	311	525	836	70%	144	12%	**1000**		Média	129	294	423	42,30%	72	7%	**2200**		Média	440	819	1259	57%	216	10%
Dermatologia Adulto	**600**		Média	125	106	231	39%	43	7%	**600**		Média	66	91	157	26,17%	28	5%	**1200**		Média	191	197	388	32%	71	6%
Dermatologia Pediátrica	**660**		Média	126	144	270	41%	121	18%	**540**		Média	84	87	171	31,67%	30	6%	**1200**		Média	210	231	441	37%	151	13%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	**420**		Média	133	104	237	56%	45	11%	**420**		Média	76	94	170	40,48%	17	4%	**840**		Média	209	198	407	48%	62	7%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	**1020**		Média	248	561	809	79%	148	15%	**820**		Média	105	257	362	44,15%	50	6%	**1840**		Média	353	818	1171	64%	198	11%
Fisiatria	**2400**		Média	671	816	1487	62%	382	16%	**2000**		Média	344	416	760	38,00%	189	9%	**4400**		Média	1015	1232	2247	51%	571	13%
Gastroenterologia (>13 Anos)	**900**		Média	226	458	684	76%	133	15%	**1150**		Média	92	329	421	36,61%	97	8%	**2050**		Média	318	787	1105	54%	230	11%
Gastroenterologia Pediátrica	**900**		Média	159	269	428	48%	151	17%	**700**		Média	87	146	233	33,29%	64	9%	**1600**		Média	246	415	661	41%	215	13%
Geneticista	**900**		Média	315	300	615	68%	153	17%	**820**		Média	96	179	275	33,54%	51	6%	**1720**		Média	411	479	890	52%	204	12%
Hematologia Pediátrica	**600**		Média	72	111	183	31%	44	7%	**400**		Média	54	36	90	22,50%	12	3%	**1000**		Média	126	147	273	27%	56	6%
Nefrologia Pediátrica	**900**		Média	107	202	309	34%	62	7%	**620**		Média	72	92	164	26,45%	14	2%	**1520**		Média	179	294	473	31%	76	5%
Neurologia Clínica Adulto (>13 Anos)	**1380**		Média	410	566	976	71%	128	9%	**1260**		Média	158	292	450	35,71%	62	5%	**2640**		Média	568	858	1426	54%	190	7%
*Neuropediatria (Presencial Ou 50% Telemedicina	**3420**		Média	1144	1846	2990	87%	486	14%	**3420**		Média	330	1087	1417	41,43%	158	5%	**6840**		Média	1474	2933	4407	64%	644	9%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	**2100**		Média	1082	939	2021	96%	443	21%	**2100**		Média	458	448	906	43,14%	131	6%	**4200**		Média	1540	1387	2927	70%	574	14%
Ortopedia (>13 Anos)	**1200**		Média	273	608	881	73%	184	15%	**1200**		Média	143	318	461	38,42%	57	5%	**2400**		Média	416	926	1342	56%	241	10%
Ortopedia Pediátrica	**3900**		Média	1185	2656	3841	98%	580	15%	**3900**		Média	477	1638	2115	54,23%	242	6%	**7800**		Média	1662	4294	5956	76%	822	11%
Otorrinolaringologia	**5640**		Média	2135	1624	3759	67%	813	14%	**3440**		Média	816	667	1483	43,11%	222	6%	**9080**		Média	2951	2291	5242	58%	1035	11%
Pediatria Geral	**1200**		Média	467	392	859	72%	243	20%	**1200**		Média	202	247	449	37,42%	80	7%	**2400**		Média	669	639	1308	55%	323	13%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	**2400**		Média	781	907	1688	70%	436	18%	**2400**		Média	376	550	926	38,58%	122	5%	**4800**		Média	1157	1457	2614	54%	558	12%
Reumatologia (>13 Anos)	**600**		Média	130	256	386	64%	56	9%	**600**		Média	67	141	208	34,67%	19	3%	**1200**		Média	197	397	594	50%	75	6%
Reumatologia Pediátrica	**600**		Média	55	150	205	34%	39	7%	**400**		Média	39	68	107	26,75%	15	4%	**1000**		Média	94	218	312	31%	54	5%
Urologia Adulto	**720**		Média	89	283	372	52%	85	12%	**640**		Média	49	147	196	30,63%	43	7%	**1360**		Média	138	430	568	42%	128	9%
Urologia Pediátrica	**600**		Média	18	82	100	17%	56	9%	**440**		Média	20	76	96	21,82%	71	16%	**1040**		Média	38	158	196	19%	127	12%
TOTAL	**36240**	-		**10552**	**15038**	**25590**	**71%**	**5279**	**15%**	**31850**	-		**4446**	**8301**	**12747**	**40,02%**	**1964**	**6%**	**68090**	-		**14998**	**23339**	**38337**	**56%**	**7243**	**11%**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

JANEIRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	482	0	482	321,33%	38	12,00%
Enfermagem	250		Média	176	22	198	79,20%	26	8,00%
Nutrição	150		Média	230	20	250	153,33%	108	66,00%
Neuropsicologia	50		Média	348	0	348	696,00%	90	180,00%
TOTAL	**600**	-		**1236**	**42**	**1278**	**299,67%**	**238**	**38,33%**

FEVEREIRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	360	0	383	255,00%	1	0,67%
Enfermagem	250		Média	206	0	206	82,40%	15	5,20%
Nutrição	150		Média	135	18	163	108,67%	86	57,33%
Neuropsicologia	50		Média	292	0	292	584,00%	101	202,00%
TOTAL	**600**	-		**934**	**18**	**964**	**168,67%**	**203**	**33,80%**

MARÇO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	279	0	279	186,00%	2	1,33%
Enfermagem	250		Média	163	0	163	65,20%	30	8,00%
Nutrição	150		Média	190	16	206	137,33%	106	70,67%
Neuropsicologia	50		Média	209	0	209	418,00%	46	92,00%
TOTAL	**600**	-		**841**	**16**	**857**	**142,83%**	**174**	**29,00%**

ABRIL/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	273	6	273	182,00%	10	6,67%
Enfermagem	250		Média	182	6	182	72,80%	17	6,80%
Nutrição	150		Média	153	20	173	115,33%	81	54,00%
Neuropsicologia	50		Média	291	0	291	582,00%	96	192,00%
TOTAL	**600**	-		**901**	**32**	**923**	**153,83%**	**204**	**34,00%**

MAIO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	323	0	323	215,33%	0	0,00%
Enfermagem	250		Média	243	0	243	97,20%	11	4,40%
Nutrição	150		Média	149	83	232	154,67%	100	66,67%
Neuropsicologia	50		Média	335	0	335	670,00%	74	148,00%
TOTAL	**600**	-		**1050**	**83**	**1133**	**188,83%**	**185**	**30,83%**

JUNHO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	266	0	266	177,33%	1	0,67%
Enfermagem	250		Média	223	0	223	89,00%	14	5,60%
Nutrição	150		Média	150	46	196	130,67%	79	52,67%
Neuropsicologia	50		Média	279	0	279	558,00%	39	78,00%
TOTAL	**600**	-		**918**	**46**	**964**	**161,00%**	**133**	**22,17%**

1º SEMESTRE - 2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	900		Média	1926	0	1926	214,00%	53	5,56%
Enfermagem	1500		Média	1195	52	1317	91,13%	95	6,33%
Nutrição	900		Média	1007	198	1205	133,56%	504	41,36%
Neuropsicologia	300		Média	1754	0	1754	584,67%	486	138,67%
TOTAL	**3600**	-		**5882**	**217**	**6099**	**169,42%**	**1127**	**31,31%**

JULHO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	311	0	311	207,33%	13	8,67%
Enfermagem	250		Média	301	2	303	121,20%	7	2,80%
Nutrição	150		Média	109	67	176	117,33%	98	65,67%
Neuropsicologia	50		Média	295	25	320	640,00%	110	220,00%
TOTAL	**600**			**1036**	**94**	**1190**	**198,33%**	**228**	**37,33%**

AGOSTO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	277	0	277	184,67%	20	13,33%
Enfermagem	250		Média	267	0	267	118,80%	6	2,40%
Nutrição	150		Média	95	7	102	68,00%	50	33,33%
Neuropsicologia	50		Média	180	49	229	458,00%	31	102,00%
TOTAL	**600**	-		**819**	**47**	**886**	**147,67%**	**127**	**21,17%**

SETEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média	305	0	305	203,33%	5	3,33%
Enfermagem	250		Média	264	0	264	105,60%	20	8,00%
Nutrição	150		Média	124	55	179	119,33%	135	90,00%
Neuropsicologia	50		Média	81	220	301	601,00%	36	72,00%
TOTAL	**600**	-		**774**	**275**	**1141**	**175,64%**	**216**	**33,23%**

OUTUBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média			0	0,00%		0,00%
Enfermagem	250		Média			0	0,00%		0,00%
Nutrição	150		Média			0	0,00%		0,00%
Neuropsicologia	50		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**600**	-		**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

NOVEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	150		Média			0	0,00%		0,00%
Enfermagem	250		Média			0	0,00%		0,00%
Nutrição	150		Média			0	0,00%		0,00%
Neuropsicologia	50		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**600**	-		**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

DEZEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	900		Média	963	0	963	109,22%	30	4,22%
Enfermagem	1500		Média	952	2	954	62,27%	33	2,20%
Nutrição	900		Média	328	129	457	50,78%	279	31,00%
Neuropsicologia	300		Média	558	292	843	369,00%	217	81,00%
TOTAL	**3600**	-		**2801**	**424**	**2217**	**84,64%**	**567**	**14,92%**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025										TOTAL ANUAL - 2025									
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	
Assistente Social	**900**		Média	1926	0	1926	214,00%	32	3,56%	**900**	0	Média	983	0	983	109,22%	38	4,22%	**1800**		Média	2909	0	2909	161,61%	70	3,89%	
Enfermagem	**1500**		Média	1195	22	1217	81,13%	95	6,33%	**1500**	0	Média	932	2	934	62,27%	33	2,20%	**3000**		Média	2127	24	2151	71,70%	128	4,27%	
Nutrição	**900**		Média	1007	195	1202	133,56%	554	61,56%	**900**	0	Média	328	129	457	50,78%	279	31,00%	**1800**		Média	1335	324	1659	92,17%	833	46,28%	
Neuropsicologia	**300**		Média	1754	0	1754	584,67%	446	148,67%	**500**	0	Média	558	285	843	168,60%	217	43,40%	**800**		Média	2312	285	2597	324,63%	663	82,88%	
TOTAL	**3600**	-		**5882**	**217**	**6099**	**169%**	**1127**	**31,31%**	**3800**	-		**2801**	**416**	**3217**	**85%**	**567**	**14,92%**	**7400**	-		**8683**	**633**	**9316**	**126%**	**1694**	**22,89%**	

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA

	JANEIRO/2025					FEVEREIRO/2025					MARÇO/2025					ABRIL/2025					MAIO/2025					JUNHO/2025					1º SEMESTRE - 2025				
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	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
Audiometria	200	140	70,00%	49	24,50%	200	265	132,50%	92	46%	200	327	163,50%	124	62,00%	200	295	147,50%	27	13,50%	200	358	179,00%	32	16,00%	200	278	139,00%	37	18,50%	1200	1663	138,58%	361	30,08%
Bera	100	147	147,00%	65	65,00%	100	133	133,00%	70	70,00%	100	151	151,00%	81	81,00%	100	137	137,00%	63	63,00%	100	126	126,00%	58	58,00%	100	128	128,00%	50	50,00%	600	822	137,00%	387	64,50%
Densitometria Óssea	300	122	40,67%	74	24,67%	300	128	42,67%	62	20,67%	300	155	51,67%	78	26,00%	300	137	45,67%	3	1,00%	300	168	56,00%	0	0,00%	300	205	68,33%	3	1,00%	1800	915	50,83%	220	12,22%
Ecocardiograma Adulto	120	53	44,17%	26	21,67%	120	79	65,83%	40	33,33%	120	55	45,83%	26	21,67%	120	55	45,83%	11	9,17%	120	54	45,00%	5	4,17%	120	89	74,17%	8	6,67%	720	385	53,47%	116	16,11%
Ecocardiograma Pediátrico	120	66	55,00%	20	16,67%	120	80	66,67%	44	36,67%	120	95	79,17%	22	18,33%	120	93	77,50%	8	6,67%	120	75	62,50%	3	2,50%	120	86	71,67%	12	10,00%	720	495	68,75%	109	15,14%
Eletrocardiograma	300	178	59,33%	15	5,00%	300	149	49,67%	11	3,67%	300	153	51,00%	18	6,00%	300	204	68,00%	21	7,00%	300	199	66,33%	24	8,00%	300	201	67,00%	35	11,67%	1800	1084	60,22%	124	6,89%
Eletroencefalograma	100	146	146,00%	101	101,00%	100	146	146,00%	91	91,00%	100	130	130,00%	100	100,00%	100	162	162,00%	76	76,00%	100	155	155,00%	76	76,00%	100	156	156,00%	85	85,00%	600	895	149,17%	529	88,17%
Eletroneuromiografia	120	92	76,67%	53	44,17%	120	91	75,83%	57	47,50%	120	102	85,00%	64	53,33%	120	88	73,33%	28	23,33%	120	101	84,17%	33	27,50%	120	78	65,00%	34	28,33%	720	552	76,67%	269	37,36%
Holter	100	63	63,00%	25	25,00%	100	66	66,00%	23	23,00%	100	66	66,00%	17	17,00%	100	54	54,00%	0	0,00%	100	48	48,00%	0	0,00%	100	48	48,00%	6	6,00%	600	345	57,50%	71	11,83%
Imitanciometria Para Diagnóstico	100	82	82,00%		0,00%	100	113	113,00%	0	0,00%	100	155	155,00%	0	0,00%	100	140	140,00%	0	0,00%	100	175	175,00%	0	0,00%	100	129	129,00%	0	0,00%	600	794	132,33%	0	0,00%
Mapa	150	92	61,33%	38	25,33%	150	93	62,00%	50	33,33%	150	63	42,00%	25	16,67%	150	87	58,00%	9	6,00%	150	81	54,00%	14	9,33%	150	75	50,00%	3	2,00%	100	491	491,00%	139	139,00%
Mapeamento De Retina	40	40	100,00%	6	15,00%	40	26	65,00%	4	10,00%	40	23	57,50%	4	10,00%	40	74	185,00%	4	10,00%	40	94	235,00%	8	20,00%	40	158	395,00%	6	15,00%	100	415	415,00%	32	32,00%
Otoemissões Acústicas	65	17	26,15%	1	1,54%	65	26	40,00%	0	0,00%	65	84	129,23%	0	0,00%	65	52	80,00%	0	0,00%	65	96	147,69%	0	0,00%	65	62	95,38%	0	0,00%	390	337	86,41%	1	0,26%
Processamento Auditivo	10	0	0,00%	0	0,00%	10	0	0,00%	0	0,00%	10	1	10,00%	1	10,00%	10	0	0,00%	0	0,00%	10	4	40,00%	4	40,00%	10	1	10,00%	0	0,00%	60	6	10,00%	5	8,33%
Radiografia Odontológica Periapical	125	1	0,80%	0	0,00%	125	11	8,80%	17	13,60%	125	52	41,60%	18	14,40%	125	72	57,60%	1	0,80%	125	32	25,60%	0	0,00%	125	1	0,80%	8	6,40%	750	169	22,53%	44	5,87%
Radiografia Odontológica Panorâmica	125	80	64,00%	1	0,80%	125	75	60,00%	3	2,40%	125	73	58,40%	4	3,20%	125	22	17,60%	2	1,60%	125	62	49,60%	3	2,40%	125	91	72,80%	2	1,60%	750	403	53,73%	15	2,00%
Radiografia	1500	1286	85,73%	26	1,73%	1500	1215	81,00%	25	1,67%	1500	1213	80,87%	17	1,13%	1500	1586	105,73%	35	2,33%	1500	1421	94,73%	38	2,53%	1500	1555	103,67%	49	3,27%	9000	8276	91,96%	190	2,11%
Ultrassonografia Geral	300	128	42,67%	102	34,00%	300	121	40,33%	83	27,67%	300	104	34,67%	112	37,33%	300	152	50,67%	51	17,00%	300	140	46,67%	67	22,33%	300	144	48,00%	47	15,67%	1800	789	43,83%	462	25,67%
Ultrassonografia Com Doppler	150	110	73,33%	23	15,33%	150	115	76,67%	32	21,33%	150	118	78,67%	21	14,00%	150	136	90,67%	26	17,33%	150	96	64,00%	22	14,67%	150	98	65,33%	26	17,33%	900	673	74,78%	150	16,67%
Videofaringolaringoscopia	200	37	18,50%	9	4,50%	200	18	9,00%	5	2,50%	200	74	37,00%	1	0,50%	200	26	13,00%	6	3,00%	200	20	10,00%	1	0,50%	200	78	39,00%	7	3,50%	1200	253	21,08%	29	2,42%
	4225	2880	68,17%	634	15,01%	4225	2950	69,82%	709	16,78%	4225	3194	75,60%	733	17,35%	4225	3572	84,54%	371	8,78%	4225	3505	82,96%	388	9,18%	4225	3661	86,65%	418	9,89%	24410	19762	80,96%	3253	13,33%

	JULHO/2025					AGOSTO/2025					SETEMBRO/2025					OUTUBRO/2025					NOVEMBRO/2025					DEZEMBRO/2025					2º - SEMESTRE - 2025				
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	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
Audiometria	200	277	138,50%	19	9,50%	200	204	102,00%	24	12,00%	200	260	130,00%	24	12,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	200		0,00%		0,00%	1200	741	61,75%	67	5,58%
Bera	100	203	203,00%	34	34,00%	100	158	158,00%	42	42,00%	100	170	170,00%	51	51,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	531	88,50%	127	21,17%
Densitometria Óssea	300	232	77,33%	0	0,00%	300	468	156,00%	0	0,00%	300	531	177,00%	2	0,67%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	1800	1231	68,39%	2	0,11%
Ecocardiograma Adulto	120	49	40,83%	7	5,83%	120	82	68,33%	7	5,83%	120	66	55,00%	8	6,67%	120		0,00%		0,00%	120		0,00%		0,00%	120		0,00%		0,00%	720	197	27,36%	22	3,06%
Ecocardiograma Pediátrico	120	82	68,33%	17	14,17%	120	81	67,50%	5	4,17%	120	88	73,33%	9	7,50%	120		0,00%		0,00%	120		0,00%		0,00%	120		0,00%		0,00%	720	251	34,86%	31	4,31%
Eletrocardiograma	300	206	68,67%	35	11,67%	300	195	65,00%	29	9,67%	300	218	72,67%	28	9,33%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	1800	619	34,39%	92	5,11%
Eletroencefalograma	100	178	178,00%	80	80,00%	100	136	136,00%	75	75,00%	100	144	144,00%	73	73,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	458	76,33%	228	38,00%
Eletroneuromiografia	120	106	88,33%	37	30,83%	120	96	80,00%	42	35,00%	120	118	98,33%	40	33,33%	120		0,00%		0,00%	120		0,00%		0,00%	120		0,00%		0,00%	720	320	44,44%	119	16,53%
Holter	100	64	64,00%	11	11,00%	100	65	65,00%	14	14,00%	100	68	68,00%	6	6,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	197	32,83%	31	5,17%
Imitanciometria Para Diagnóstico	100	129	129,00%	0	0,00%	100	90	90,00%	0	0,00%	100	129	129,00%	0	0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	100		0,00%		0,00%	600	348	58,00%	0	0,00%
Mapa	150	69	46,00%	7	4,67%	150	89	59,33%	10	6,67%	150	75	50,00%	8	5,33%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	233	25,89%	25	2,78%
Mapeamento De Retina	40	115	287,50%	6	15,00%	40	26	65,00%	4	10,00%	40	21	52,50%	4	10,00%	40		0,00%		0,00%	40		0,00%		0,00%	40		0,00%		0,00%	240	162	67,50%	14	5,83%
Otoemissões Acústicas	65	32	49,23%	0	0,00%	65	22	33,85%	1	1,54%	65	52	80,00%	0	0,00%	65		0,00%		0,00%	65		0,00%		0,00%	65		0,00%		0,00%	390	106	27,18%	1	0,26%
Processamento Auditivo	10	1	10,00%	0	0,00%	10	3	30,00%	0	0,00%	10	3	30,00%	1	10,00%	10		0,00%		0,00%	10		0,00%		0,00%	10		0,00%		0,00%	60	7	11,67%	1	1,67%
Radiografia Odontológica Periapical	125	0	0,00%	0	0,00%	125	0	0,00%	0	0,00%	125	20	16,00%	6	4,80%	125		0,00%		0,00%	125		0,00%		0,00%	125		0,00%		0,00%	750	20	2,67%	6	0,80%
Radiografia Odontológica Panorâmica	125	117	93,60%	0	0,00%	125	94	75,20%	0	0,00%	125	99	79,20%	0	0,00%	125		0,00%		0,00%	125		0,00%		0,00%	125		0,00%		0,00%	750	310	41,33%	0	0,00%
Radiografia	1500	1632	108,80%	52	3,47%	1500	1511	100,73%	37	2,47%	1500	1698	113,20%	45	3,00%	1500		0,00%		0,00%	1500		0,00%		0,00%	1500		0,00%		0,00%	9000	4841	53,79%	134	1,49%
Ultrassonografia Geral	300	103	34,33%	54	18,00%	300	101	33,67%	70	23,33%	300	97	32,33%	23	7,67%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	300		0,00%		0,00%	1800	301	16,72%	147	8,17%
Ultrassonografia Com Doppler	150	74	49,33%	25	16,67%	150	129	86,00%	24	16,00%	150	126	84,00%	20	13,33%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	150		0,00%		0,00%	900	329	36,56%	69	7,67%
Videofaringolaringoscopia	200	34	17,00%	5	2,50%	600	27	4,50%	2	0,33%	600	75	12,50%	8	1,33%	600		0,00%		0,00%	600		0,00%		0,00%	600		0,00%		0,00%	3200	136	4,25%	15	0,47%
	4225	3703	87,64%	389	9,21%	4625	3577	77,34%	386	8,35%	4625	4058	87,74%	356	7,70%	4625	0	0,00%	0	0,00%	4625	0	0,00%	0	0,00%	4625	0	0,00%	0	0,00%	27350	11338	41,46%	1131	4,14%

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA

	1º SEMESTRE - 2025					2º - SEMESTRE - 2025					TOTAL ANUAL - 2025				
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
Audiometria	1200	1663	138,58%	361	30,08%	1200	741	61,75%	67	5,58%	2400	2404	100,17%	428	17,83%
Bera	600	822	137,00%	387	64,50%	600	531	88,50%	127	21,17%	1200	1353	112,75%	514	42,83%
Densitometria Óssea	1800	915	50,83%	220	12,22%	1800	1231	68,39%	2	0,11%	3600	2146	59,61%	222	6,17%
Ecocardiograma Adulto	720	385	53,47%	116	16,11%	720	197	27,36%	22	3,06%	1440	582	40,42%	138	9,58%
Ecocardiograma Pediátrico	720	495	68,75%	109	15,14%	720	251	34,86%	31	4,31%	1440	746	51,81%	140	9,72%
Eletrocardiograma	1800	1084	60,22%	124	6,89%	1800	619	34,39%	92	5,11%	3600	1703	47,31%	216	6,00%
Eletroencefalograma	600	895	149,17%	529	88,17%	600	458	76,33%	228	38,00%	1200	1353	112,75%	757	63,08%
Eletroneuromiografia	720	552	76,67%	269	37,36%	720	320	44,44%	119	16,53%	1440	872	60,56%	388	26,94%
Holter	600	345	57,50%	71	11,83%	600	197	32,83%	31	5,17%	1200	542	45,17%	102	8,50%
Imitanciometria Para Diagnóstico	600	794	132,33%	0	0,00%	600	348	58,00%	0	0,00%	1200	1142	95,17%	0	0,00%
Mapa	100	491	491,00%	139	139,00%	900	233	25,89%	25	2,78%	1000	724	72,40%	164	16,40%
Mapeamento De Retina	100	415	415,00%	32	32,00%	240	162	67,50%	14	5,83%	340	577	169,71%	46	13,53%
Otoemissões Acústicas	390	337	86,41%	1	0,26%	390	106	27,18%	1	0,26%	780	443	56,79%	2	0,26%
Processamento Auditivo	60	6	10,00%	5	8,33%	60	7	11,67%	1	1,67%	120	13	10,83%	6	5,00%
Radiografia Odontológica Periapical	750	169	22,53%	44	5,87%	750	20	2,67%	6	0,80%	1500	189	12,60%	50	3,33%
Radiografia Odontológica Panorâmica	750	403	53,73%	15	2,00%	750	310	41,33%	0	0,00%	1500	713	47,53%	15	1,00%
Radiografia	9000	8276	91,96%	190	2,11%	9000	4841	53,79%	134	1,49%	18000	13117	72,87%	324	1,80%
Ultrassonografia Geral	1800	789	43,83%	462	25,67%	1800	301	16,72%	147	8,17%	3600	1090	30,28%	609	16,92%
Ultrassonografia Com Doppler	900	673	74,78%	150	16,67%	900	329	36,56%	69	7,67%	1800	1002	55,67%	219	12,17%
Videofaringolaringoscopia	1200	253	21,08%	29	2,42%	3200	136	4,25%	15	0,47%	4400	389	8,84%	44	1,00%
	24410	19762	80,96%	3253	13,33%	27350	11338	41,46%	1131	4,14%	51760	31100	60,09%	4384	8,47%

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA

	JANEIRO/2025			FEVEREIRO/2025			MARÇO/2025			ABRIL/2025			MAIO/2025			JUNHO/2025			1º SEMESTRE - 2025		
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	5000	3987	79,74%	5000	1574	31,48%	5000	10928	218,56%	5000	5965	119,30%	5000	8094	161,88%	5000	10677	213,54%	30000	41225	137,42%
Análise Genética Geral	50	31	62,00%	50	3	6,00%	50	7	14,00%	50	10	20,00%	50	13	26,00%	50	11	22,00%	300	75	25,00%
Colonoscopia	40	28	70,00%	40	34	85,00%	40	26	65,00%	40	28	70,00%	40	19	47,50%	40	25	62,50%	240	160	66,67%
Endoscopia Digestiva Alta	250	107	42,80%	250	158	63,20%	250	130	52,00%	250	125	50,00%	250	101	40,40%	250	142	56,80%	1500	763	50,87%
Pet-Ct	2	1	50,00%	2	0	0,00%	2	0	0,00%	2	1	50,00%	2	0	0,00%	2	1	50,00%	12	3	25,00%
Radiografia (Urografia Excretora + Estudo Urodinâmico)	15	4	26,67%	15	1	6,67%	15	0	0,00%	15	0	0,00%	15	2	13,33%	15	1	6,67%	90	8	8,89%
Ressonância Magnética Com Contraste	100	29	29,00%	100	29	29,00%	100	26	26,00%	100	46	46,00%	100	47	47,00%	100	47	47,00%	600	224	37,33%
Ressonância Magnética Com Contraste E Sedação	50	5	10,00%	50	32	64,00%	50	28	56,00%	50	32	64,00%	50	11	22,00%	50	53	106,00%	300	161	53,67%
Ressonância Magnética Sem Contraste	150	123	82,00%	150	176	117,33%	150	100	66,67%	150	143	95,33%	150	204	136,00%	150	259	172,67%	900	1005	111,67%
Teste Ergométrico	100	42	42,00%	100	22	22,00%	100	42	42,00%	100	41	41,00%	100	22	22,00%	100	33	33,00%	600	202	33,67%
Tomografia Computadorizada Sem Contraste	95	57	60,00%	95	81	85,26%	95	51	53,68%	95	92	96,84%	95	43	45,26%	95	84	88,42%	570	408	71,58%
Tomografia Computadorizada Com Contraste E Sedação	25	19	76,00%	25	10	40,00%	25	10	40,00%	25	23	92,00%	25	3	12,00%	25	31	124,00%	150	96	64,00%
TOTAL	5877	4433	75,43%	5877	2120	36,07%	5877	11348	193,09%	5877	6506	110,70%	5877	8559	145,64%	5877	11364	193,36%	35262	44330	125,72%

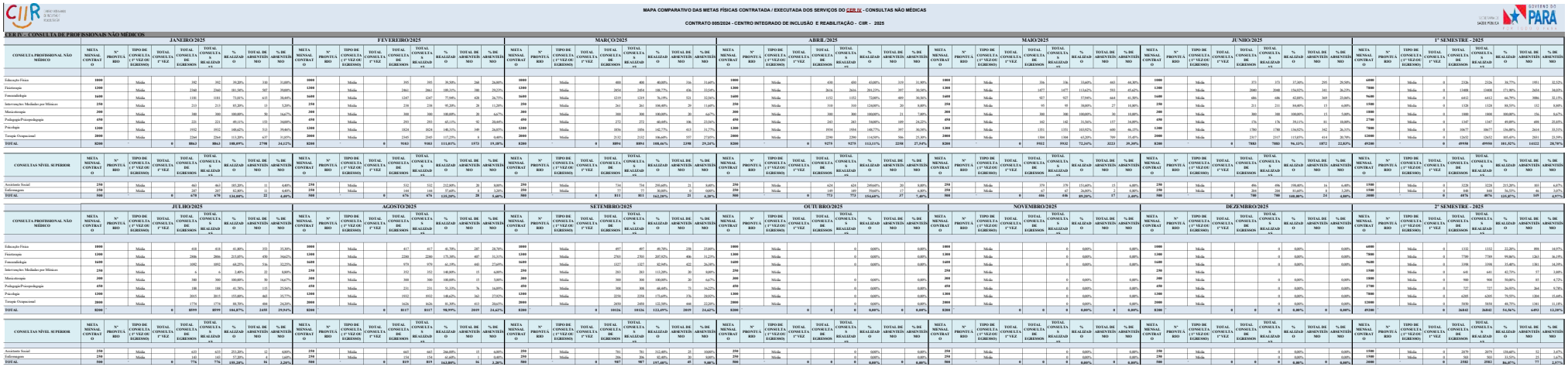
	JULHO/2025			AGOSTO/2025			SETEMBRO/2025			OUTUBRO/2025			NOVEMBRO/2025			DEZEMBRO/2025			2º SEMESTRE - 2025		
SADT EXTERNO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	5000	8253	165,06%	5000	5313	106,26%	5000	3982	79,64%	5000		0,00%	5000		0,00%	5000		0,00%	30000	17548	58,49%
Análise Genética Geral	50	26	52,00%	50	11	22,00%	50	4	8,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	41	13,67%
Colonoscopia	40	34	85,00%	40	26	65,00%	40	35	87,50%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	240	95	39,58%
Endoscopia Digestiva Alta	250	100	40,00%	250	123	49,20%	250	140	56,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	1500	363	24,20%
Pet-Ct	2	0	0,00%	2	1	50,00%	2	1	50,00%	2		0,00%	2		0,00%	2		0,00%	12	2	16,67%
Radiografia (Urografia Excretora + Estudo Urodinâmico)	15	0	0,00%	15	2	13,33%	15	0	0,00%	15		0,00%	15		0,00%	15		0,00%	90	2	2,22%
Ressonância Magnética Com Contraste	100	52	52,00%	100	45	45,00%	100	62	62,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	600	159	26,50%
Ressonância Magnética Com Contraste E Sedação	50	29	58,00%	50	37	74,00%	50	54	108,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	120	40,00%
Ressonância Magnética Sem Contraste	150	179	119,33%	150	299	199,33%	150	156	104,00%	150		0,00%	150		0,00%	150		0,00%	900	634	70,44%
Teste Ergométrico	100	38	38,00%	100	52	52,00%	100	68	68,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	600	158	26,33%
Tomografia Computadorizada Sem Contraste	95	59	62,11%	95	64	67,37%	95	39	41,05%	95		0,00%	95		0,00%	95		0,00%	570	162	28,42%
Tomografia Computadorizada Com Contraste E Sedação	25	7	28,00%	25	14	56,00%	25	20	80,00%	25		0,00%	25		0,00%	25		0,00%	150	41	27,33%
TOTAL	5877	8777	149,34%	5877	5987	101,87%	5877	4561	77,61%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	35262	19325	54,80%

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA

	1º SEMESTRE - 2025			2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL - 2025		
SADT	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	30000	41225	137,42%	30000	17548	58,49%	60000	58773	97,96%
Análise Genética Geral	300	75	25,00%	300	41	13,67%	600	116	19,33%
Colonoscopia	240	160	66,67%	240	95	39,58%	480	255	53,13%
Endoscopia Digestiva Alta	1500	763	50,87%	1500	363	24,20%	3000	1126	37,53%
Pet-Ct	12	3	25,00%	12	2	16,67%	24	5	20,83%
Radiografia (Urografia Excretora + Estudo Urodinâmico)	90	8	8,89%	90	2	2,22%	180	10	5,56%
Ressonância Magnética Com Contraste	600	224	37,33%	600	159	26,50%	1200	383	31,92%
Ressonância Magnética Com Contraste E Sedação	300	161	53,67%	300	120	40,00%	600	281	46,83%
Ressonância Magnética Sem Contraste	900	1005	111,67%	900	634	70,44%	1800	1639	91,06%
Teste Ergométrico	600	202	33,67%	600	158	26,33%	1200	360	30,00%
Tomografia Computadorizada Sem Contraste	570	408	71,58%	570	162	28,42%	1140	570	50,00%
Tomografia Computadorizada Com Contraste E Sedação	150	96	64,00%	150	41	27,33%	300	137	45,67%
TOTAL	35262	44330	125,72%	35262	19325	54,80%	70524	63655	90,26%



MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DO CER IV - CONSULTAS NÃO MÉDICAS

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

CER IV - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

JANEIRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		592	592	59,20%	330	33,00%
Fisioterapia	1200		Média		2360	2360	393,33%	305	39,00%
Fonoaudiologia	1600		Média		1180	1180	73,81%	635	36,68%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		213	213	85,20%	13	5,20%
Musicoterapia	200		Média		388	388	388,00%	30	16,67%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		222	221	49,11%	155	34,00%
Psicologia	1200		Média		1932	1932	189,62%	513	39,88%
Terapia Ocupacional	2000		Média		2264	2264	113,20%	637	31,85%
TOTAL	8250			0	8863	8863	100,69%	2758	24,21%

FEVEREIRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		395	395	39,50%	268	26,80%
Fisioterapia	1200		Média		2461	2461	188,31%	388	29,23%
Fonoaudiologia	1600		Média		1247	1247	77,94%	428	26,75%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		218	218	95,20%	28	11,20%
Musicoterapia	200		Média		300	300	100,00%	20	6,67%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		293	293	65,11%	92	20,44%
Psicologia	1200		Média		1824	1824	140,31%	349	26,85%
Terapia Ocupacional	2000		Média		2345	2345	117,25%	8	0,40%
TOTAL	8250			0	9183	9183	111,81%	1573	19,38%

MARÇO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		400	400	40,00%	216	21,60%
Fisioterapia	1200		Média		2454	2454	188,77%	436	33,54%
Fonoaudiologia	1600		Média		1219	1219	76,19%	531	33,56%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		261	261	104,40%	29	11,60%
Musicoterapia	200		Média		300	300	100,00%	20	6,67%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		272	272	60,44%	106	23,56%
Psicologia	1200		Média		1856	1856	142,77%	413	31,77%
Terapia Ocupacional	2000		Média		2132	2132	106,60%	557	27,85%
TOTAL	8250			0	8894	8894	108,66%	2298	29,24%

ABRIL/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		436	436	43,60%	319	31,90%
Fisioterapia	1200		Média		3616	3616	301,33%	397	30,58%
Fonoaudiologia	1600		Média		1152	1152	72,00%	489	30,56%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		310	310	124,00%	20	8,00%
Musicoterapia	200		Média		300	300	300,00%	21	7,00%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		181	181	54,00%	109	24,22%
Psicologia	1200		Média		1934	1934	148,77%	397	30,58%
Terapia Ocupacional	2000		Média		2290	2290	114,50%	506	25,30%
TOTAL	8250			0	9279	9279	112,11%	2258	27,54%

MAIO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		336	336	33,60%	663	66,30%
Fisioterapia	1200		Média		1457	1457	113,62%	593	45,42%
Fonoaudiologia	1600		Média		923	923	57,69%	664	41,50%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		95	95	38,00%	27	10,80%
Musicoterapia	200		Média		300	300	100,00%	21	10,50%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		162	162	31,56%	157	34,89%
Psicologia	1200		Média		1351	1351	103,92%	600	46,15%
Terapia Ocupacional	2000		Média		1504	1504	65,20%	709	35,45%
TOTAL	8250			0	5932	5932	72,24%	3212	39,30%

JUNHO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		373	373	37,30%	293	29,30%
Fisioterapia	1200		Média		2680	2680	156,92%	341	26,23%
Fonoaudiologia	1600		Média		686	686	42,88%	369	23,06%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		211	211	84,40%	15	6,00%
Musicoterapia	200		Média		300	300	300,00%	12	5,00%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		176	176	39,11%	81	18,00%
Psicologia	1200		Média		1780	1780	136,92%	342	26,31%
Terapia Ocupacional	2000		Média		2117	2117	115,85%	414	20,30%
TOTAL	8250			0	7803	7803	96,33%	1872	22,83%

1º SEMESTRE - 2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	6000		Média	0	2326	2326	38,77%	1881	32,52%
Fisioterapia	7200		Média	0	11008	11008	171,88%	2654	36,05%
Fonoaudiologia	9600		Média	0	6432	6432	66,79%	3086	32,13%
Intervenções Mediadas por Músicas	1500		Média	0	1328	1328	88,53%	152	8,80%
Musicoterapia	1200		Média	0	1808	1808	300,80%	156	8,67%
Pedagogia/Psicopedagogia	2700		Média	0	1347	1347	49,89%	699	25,89%
Psicologia	7200		Média	0	10677	136,92%	2619	33,31%
Terapia Ocupacional	12000		Média	0	12652	105,43%	2631	21,93%
TOTAL	49200			0	49950	101,52%	14122	28,70%

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR

JANEIRO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		463	463	185,20%	33	6,60%
Enfermagem	250		Média		207	207	82,80%	33	6,60%
TOTAL	500			0	670	670	134,00%	22	4,40%

FEVEREIRO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		532	532	212,80%	20	8,00%
Enfermagem	250		Média		144	144	57,60%	8	3,20%
TOTAL	500			0	676	676	135,20%	28	5,60%

MARÇO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		734	734	293,60%	21	8,40%
Enfermagem	250		Média		77	77	30,80%	0	0,00%
TOTAL	500			0	811	811	162,20%	21	4,20%

ABRIL/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		624	624	249,60%	20	8,00%
Enfermagem	250		Média		149	149	59,60%	17	6,80%
TOTAL	500			0	773	773	154,60%	37	7,40%

MAIO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		379	379	151,60%	15	6,00%
Enfermagem	250		Média		67	67	26,80%	2	0,80%
TOTAL	500			0	446	446	89,20%	17	2,40%

JUNHO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		496	496	198,40%	16	6,40%
Enfermagem	250		Média		264	204	81,60%	8	3,20%
TOTAL	500			0	700	700	140,00%	24	4,80%

1º SEMESTRE - 2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	1500		Média	0	3228	3228	215,20%	103	6,87%
Enfermagem	1500		Média	0	948	948	56,53%	46	3,07%
TOTAL	3000			0	4176	4176	139,07%	149	4,97%

JULHO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		418	418	41,80%	333	33,30%
Fisioterapia	1200		Média		2606	2606	217,05%	450	34,62%
Fonoaudiologia	1600		Média		1092	1092	68,25%	536	32,25%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		6	6	2,40%	23	9,00%
Musicoterapia	200		Média		300	300	300,00%	30	14,67%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		188	188	41,78%	115	25,56%
Psicologia	1200		Média		2032	2013	193,00%	465	35,57%
Terapia Ocupacional	2000		Média		1774	1774	88,70%	488	24,25%
TOTAL	8250			0	8599	8099	144,87%	2455	29,84%

AGOSTO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		417	417	41,70%	287	28,70%
Fisioterapia	1200		Média		2280	2280	175,38%	407	31,31%
Fonoaudiologia	1600		Média		979	979	61,19%	643	27,69%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		332	332	140,00%	15	6,00%
Musicoterapia	200		Média		300	300	100,00%	15	5,00%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		231	231	51,33%	76	16,89%
Psicologia	1200		Média		1931	1931	184,62%	341	27,92%
Terapia Ocupacional	2000		Média		1626	1626	81,30%	613	29,67%
TOTAL	8250			0	8117	8117	98,99%	2019	24,42%

SETEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média		497	497	49,70%	238	23,80%
Fisioterapia	1200		Média		2703	2703	267,92%	406	31,23%
Fonoaudiologia	1600		Média		1327	1327	82,94%	422	26,38%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média		263	263	113,20%	20	8,00%
Musicoterapia	200		Média		300	300	100,00%	20	6,67%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média		308	308	68,44%	71	16,22%
Psicologia	1200		Média		2258	2258	174,69%	176	20,07%
Terapia Ocupacional	2000		Média		2450	2450	122,50%	498	22,28%
TOTAL	8250			0	10126	10126	122,69%	2019	24,42%

OUTUBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média			0	0,00%		0,00%
Fisioterapia	1200		Média			0	0,00%		0,00%
Fonoaudiologia	1600		Média			0	0,00%		0,00%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média						
Musicoterapia	200		Média			0	0,00%		0,00%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média			0	0,00%		0,00%
Psicologia	1200		Média			0	0,00%		0,00%
Terapia Ocupacional	2000		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	8250			0	0	0	0,00%	0	0,00%

NOVEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média			0	0,00%		0,00%
Fisioterapia	1200		Média			0	0,00%		0,00%
Fonoaudiologia	1600		Média			0	0,00%		0,00%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média						
Musicoterapia	200		Média			0	0,00%		0,00%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média			0	0,00%		0,00%
Psicologia	1200		Média			0	0,00%		0,00%
Terapia Ocupacional	2000		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	8250			0	0	0	0,00%	0	0,00%

DEZEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	1000		Média			0	0,00%		0,00%
Fisioterapia	1200		Média			0	0,00%		0,00%
Fonoaudiologia	1600		Média			0	0,00%		0,00%
Intervenções Mediadas por Músicas	250		Média						
Musicoterapia	200		Média			0	0,00%		0,00%
Pedagogia/Psicopedagogia	450		Média			0	0,00%		0,00%
Psicologia	1200		Média			0	0,00%		0,00%
Terapia Ocupacional	2000		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	8250			0	0	0	0,00%	0	0,00%

2º SEMESTRE - 2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	6000		Média	0	1331	1331	22,20%	808	34,97%
Fisioterapia	7200		Média	0	7709	7709	99,86%	1263	36,19%
Fonoaudiologia	9600		Média	0	3398	3398	35,40%	1381	34,19%
Intervenções Mediadas por Músicas	1500		Média	0	641	641	42,73%	57	3,80%
Musicoterapia	1200		Média	0	900	900	50,00%	85	4,72%
Pedagogia/Psicopedagogia	2700		Média	0	727	727	26,93%	264	9,78%
Psicologia	7200		Média	0	6208	6208	79,59%	1204	15,44%
Terapia Ocupacional	12000		Média	0	5858	5858	48,75%	1381	11,18%
TOTAL	49200			0	26842	26842	54,56%	6493	13,20%

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR

JULHO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		633	633	253,20%	33	6,60%
Enfermagem	250		Média		141	141	57,20%	4	1,60%
TOTAL	500			0	774	774	155,20%	36	2,20%

AGOSTO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		665	665	266,00%	15	6,00%
Enfermagem	250		Média		154	154	61,60%	1	0,40%
TOTAL	500			0	819	819	163,80%	16	3,20%

SETEMBRO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média		781	781	312,40%	25	10,00%
Enfermagem	250		Média		206	206	82,40%	20	8,00%
TOTAL	500			0	987	987	197,40%	45	9,00%

OUTUBRO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média			0	0,00%		0,00%
Enfermagem	250		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	500			0	0	0	0,00%	0	0,00%

NOVEMBRO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média			0	0,00%		0,00%
Enfermagem	250		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	500			0	0	0	0,00%	0	0,00%

DEZEMBRO/2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	250		Média			0	0,00%		0,00%
Enfermagem	250		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	500			0	0	0	0,00%	0	0,00%

2º SEMESTRE - 2025

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	1500		Média	0	2079	2079	138,60%	52	3,47%
Enfermagem	1500		Média	0	303	303	20,20%	21	1,67%
TOTAL	3000			0	2382	2382	86,87%	77	2,57%

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b

N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página:** 10 de 463

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DO CER IV - CONSULTAS NÃO MÉDICAS

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025									TOTAL ANUAL - 2025								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	**6000**		Média	0	2326	2326	38,77%	1951	32,52%	**6000**		Média	0	1332	1332	22,20%	898	14,97%	**12000**		Média	0	3658	3658	30,48%	2849	23,74%
Fisioterapia	**7800**		Média	0	13408	13408	171,90%	2654	34,03%	**7800**		Média	0	7789	7789	99,86%	1263	16,19%	**15600**		Média	0	21197	21197	135,88%	3917	25,11%
Fonoaudiologia	**9600**		Média	0	6412	6412	66,79%	3086	32,15%	**9600**		Média	0	3398	3398	35,40%	1381	14,39%	**19200**		Média	0	9810	9810	51,09%	4467	23,27%
Intervenções Mediadas por Músicas	**1500**		Média	0	1328	1328	88,53%	132	8,80%	**1500**		Média	0	641	641	42,73%	57	3,80%	**3000**		Média	0	1969	1969	65,63%	189	6,30%
Musicoterapia	**1800**		Média	0	1800	1800	100,00%	156	8,67%	**1800**		Média	0	900	900	50,00%	85	4,72%	**3600**		Média	0	2700	2700	75,00%	241	6,69%
Pedagogia/Psicopedagogia	**2700**		Média	0	1347	1347	49,89%	698	25,85%	**2700**		Média	0	727	727	26,93%	264	9,78%	**5400**		Média	0	2074	2074	38,41%	962	17,81%
Psicologia	**7800**		Média	0	10677	10677	136,88%	2614	33,51%	**7800**		Média	0	6205	6205	79,55%	1204	15,44%	**15600**		Média	0	16882	16882	108,22%	3818	24,47%
Terapia Ocupacional	**12000**		Média	0	12652	12652	105,43%	2831	23,59%	**12000**		Média	0	5850	5850	48,75%	1341	11,18%	**24000**		Média	0	18502	18502	77,09%	4172	17,38%
TOTAL	**49200**	-		**0**	**49950**	**49950**	**102%**	**14122**	**28,70%**	**3800**	-		**2801**	**416**	**26842**	**1**	**6493**	**14,92%**	**98400**	-		**0**	**76792**	**76792**	**78%**	**20615**	**20,95%**

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	**1500**		Média	0	3228	3228	215,20%	103	6,87%	**1500**		Média	0	2079	2079	138,60%	52	3,47%	**3000**		Média	0	5307	5307	176,90%	155	5,17%
Enfermagem	**1500**		Média	0	848	848	56,53%	46	3,07%	**1500**		Média	0	503	503	33,53%	25	1,67%	**3000**		Média	0	1351	1351	45,03%	71	2,37%
TOTAL	**3000**	-		**0**	**4076**	**4076**	**135,87%**	**149**	**4,97%**	**3000**	-		**0**	**2582**	**2582**	**86,07%**	**77**	**2,57%**	**6000**	-		**0**	**6658**	**6658**	**110,97%**	**226**	**0,00%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

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

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/25			FEVEREIRO/25			MARÇO/25			ABRIL/25			MAIO/25			JUNHO/25			TOTAL 1º SEMESTRE - 2025		
	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	900	**900**	100
Reabilitação Física	300	**292**	97	300	**295**	98	300	**295**	98	300	**294**	98	300	**291**	97	300	**290**	97	1.800	**1.757**	98
Reabilitação Intelectual	300	**292**	97	300	**295**	98	300	**291**	97	300	**290**	97	300	**289**	96	300	**290**	97	1.800	**1.747**	97
Reabilitação Visual	150	**149**	99	150	**150**	100	150	**150**	100	150	**147**	98	150	**146**	97	150	**150**	100	900	**892**	99
Estimulação Precoce	100	**91**	91	100	**90**	90	100	**90**	90	100	**94**	94	100	**95**	95	100	**97**	97	600	**557**	93
TOTAL	**1.000**	**974**	**97**	**1.000**	**980**	**98**	**1.000**	**976**	**98**	**1.000**	**975**	**98**	**1.000**	**971**	**97**	**1.000**	**977**	**98**	**6.000**	**5.853**	**98**

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/25			AGOSTO/25			SETEMBRO/25			OUTUBRO/25			NOVEMBRO/25			DEZEMBRO/25			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150	**150**	100	150	**150**	100	150	**149**	99	150		0	150		0	150		0	900	**449**	50
Reabilitação Física	300	**290**	97	300	**290**	97	300	**290**	97	300		0	300		0	300		0	1.800	**870**	48
Reabilitação Intelectual	300	**293**	98	300	**290**	97	300	**290**	97	300		0	300		0	300		0	1.800	**873**	49
Reabilitação Visual	150	**150**	100	150	**150**	100	150	**142**	95	150		0	150		0	150		0	900	**442**	49
Estimulação Precoce	100	**96**	96	100	**94**	94	100	**95**	95	100		0	100		0	100		0	600	**285**	48
TOTAL	**1.000**	**979**	**98**	**1.000**	**974**	**97**	**1.000**	**966**	**97**	**1.000**	**0**	**0**	**1.000**	**0**	**0**	**1.000**	**0**	**0**	**6.000**	**2.919**	**49**

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

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

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2025			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	900	**900**	100	900	**449**	50	1.800	**1.349**	75
Reabilitação Física	1.800	**1.757**	98	1.800	**870**	48	3.600	**2.627**	73
Reabilitação Intelectual	1.800	**1.747**	97	1.800	**873**	49	3.600	**2.620**	73
Reabilitação Visual	900	**892**	99	900	**442**	49	1.800	**1.334**	74
Estimulação Precoce	600	**557**	93	600	**285**	48	1.200	**842**	70
TOTAL	**6.000**	**5.853**	**98**	**6.000**	**2.919**	**49**	**12.000**	**8.772**	**73**

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DA OFICINA ORTOPÉDICA

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIR - 2025

ESTADO DO PARÁ

SAÚDE PÚBLICA

ORTOPEDICA

| ÓRTESES E PRÓTESES | JANEIRO/2025 | | | | | | | | | FEVEREIRO/2025 | | | | | | | | | | MARÇO/2025 | | | | | | | | | | ABRIL/2025 | | | | | | | | | | MAIO/2025 | | | | | | | | | | JUNHO/2025 | | | | | | | | | | 1º SEMESTRE - 2025 | | | | | | | | | |
|---|---|---

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA DOS SERVIÇOS DA OFICINA ORTOPÉDICA

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

OFICINA ORTOPÉDICA

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025										TOTAL ANUAL - 2025								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos (OPME)	**900**	0	Média	0	183	183	101,67%	9	5,00%	**900**	0	Média	0	120	120	40,00%	12	4,00%	**1800**			0	303	303	16,83%	21	1,17%
Cadeira De Rodas Monobloco (Menores de 16 Anos e Maiores de 50 Anos) *	**1500**	0	Média	0	4	4	3,33%	0	0,00%	**1500**	0	Média	0	3	3	2,50%	0	0,00%	**3000**			0	7	7	0,23%	0	0,00%
Gesso Ortopédico Pediátrico	**900**	0	Média	0	219	219	28,08%	30	3,85%	**900**	0	Média	0	156	156	20,00%	33	4,23%	**1800**			0	375	375	20,83%	63	3,50%
Órtese, Próteses, Incluindo Ocular e Facial, Meios Auxiliares De Locomoção	**300**	0	Média	0	2302	2302	85,26%	340	12,59%	**500**	0	Média	0	1327	1327	49,15%	163	6,04%	**800**			0	3629	3629	453,63%	503	62,88%
TOTAL	**3600**	-		**0**	**2708**	**2708**	**72%**	**379**	**10,03%**	**3800**	-		**0**	**1606**	**1606**	**41%**	**208**	**5,33%**	**7400**	-		**0**	**4314**	**4314**	**58%**	**587**	**7,93%**

CONSULTAS DE NÍVEL SUPERIOR - EXCETO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	**300**	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	**300**	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	**600**			0	0	0	0,00%	0	0,00%
Fisioterapeuta	**900**	0	Média	0	1807	1807	200,78%	269	29,89%	**900**	0	Média	0	791	791	87,89%	120	13,33%	**1800**			0	2598	2598	144,33%	389	21,61%
Terapia Ocupacional	**600**	0	Média	0	1565	1565	260,83%	173	28,83%	**600**	0	Média	0	1799	1799	299,83%	116	19,33%	**1200**			0	3364	3364	280,33%	289	24,08%
TOTAL	**1800**	-		**0**	**3372**	**3372**	**187,33%**	**442**	**24,56%**	**1800**	-		**0**	**2590**	**2590**	**143,89%**	**236**	**13,11%**	**3600**	-		**0**	**5962**	**5962**	**165,61%**	**678**	**18,83%**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIR - 2025

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS

JANEIRO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		200	200	100,00%	12	6,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		100	100	66,67%	34	22,67%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		961	961	137,29%	46	6,36%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	950		Média		1068	1068	213,60%	48	9,60%
TOTAL	**1950**			**0**	**2189**	**2189**	**109,45%**	**142**	**9,36%**

FEVEREIRO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		361	361	180,50%	6	3,08%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		90	90	60,00%	33	22,68%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		796	794	113,43%	66	8,37%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		949	949	175,80%	57	7,48%
TOTAL	**1950**			**0**	**2016**	**2114**	**136,39%**	**122**	**7,87%**

MARÇO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		332	332	166,00%	33	6,59%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		106	106	70,67%	30	20,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		900	900	137,14%	59	6,57%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		956	956	191,20%	28	5,60%
TOTAL	**1950**			**0**	**2362**	**2362**	**192,83%**	**150**	**7,10%**

ABRIL/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		352	352	176,00%	8	2,90%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		122	122	81,33%	24	14,08%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		929	929	132,71%	33	4,71%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		960	960	192,00%	31	4,29%
TOTAL	**1950**			**0**	**2363**	**2363**	**192,48%**	**93**	**6,80%**

MAIO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		364	364	182,00%	6	5,38%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		129	129	86,00%	30	20,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		922	922	131,71%	31	4,45%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		1022	1022	204,40%	30	4,00%
TOTAL	**1950**			**0**	**2437**	**2437**	**197,22%**	**97**	**6,26%**

JUNHO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		289	289	141,50%	49	26,09%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		134	134	89,33%	32	29,09%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		733	733	104,71%	70	10,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		947	947	171,40%	72	14,40%
TOTAL	**1950**			**0**	**2017**	**2017**	**138,13%**	**222**	**14,97%**

1º SEMESTRE - 2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	1200		Média	6	1972	1972	164,33%	96	7,50%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	900		Média	0	695	695	77,67%	193	21,68%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	4200		Média	6	5299	5299	126,17%	267	6,56%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	5400		Média	6	5763	5763	191,73%	256	6,29%
TOTAL	**11850**			**0**	**13746**	**13746**	**147,18%**	**796**	**8,96%**

JULHO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		347	347	173,50%	5	1,38%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		128	128	85,33%	29	19,59%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		1186	1186	166,37%	42	6,06%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		1160	1160	256,88%	20	4,06%
TOTAL	**1950**			**0**	**2821**	**2821**	**282,00%**	**96**	**6,86%**

AGOSTO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		396	396	160,00%	13	6,38%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		121	121	80,67%	23	19,33%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		899	899	128,43%	33	3,68%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		1008	1008	201,60%	23	2,28%
TOTAL	**1950**			**0**	**2224**	**2224**	**140,13%**	**109**	**7,60%**

SETEMBRO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média		286	286	143,00%	9	4,50%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média		113	113	75,33%	32	21,33%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média		1016	1016	186,29%	30	4,43%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média		1014	1014	202,80%	23	4,66%
TOTAL	**1950**			**0**	**2427**	**2427**	**157,22%**	**142**	**6,98%**

OUTUBRO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**1950**			**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

NOVEMBRO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**1950**			**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

DEZEMBRO/2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	200		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	150		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	700		Média			0	0,00%		0,00%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	900		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**1950**			**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

2º SEMESTRE - 2025

PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATADO	Nº PROTOCOLO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU SUBSEQUENTE)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE SUBSEQUENTES	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS **	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Buco-maxilo-facial	1200		Média	0	639	639	69,92%	28	2,08%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	900		Média	0	363	363	60,22%	84	9,33%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	4200		Média	0	3089	3089	73,55%	113	2,74%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	3600		Média	0	3202	3202	106,73%	81	2,70%
TOTAL	**9300**			**0**	**7292**	**7292**	**86,94%**	**260**	**4,28%**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025										TOTAL ANUAL - 2025								
PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista Especialista em Bucomaxilofacial	**1200**		Média	0	1972	1972	164,33%	90	7,50%	**1200**		Média	0	839	839	69,92%	25	2,08%	**2400**			0	2811	2811	117,13%	115	4,79%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia	**900**		Média	0	681	681	75,67%	193	21,44%	**900**		Média	0	362	362	40,22%	84	9,33%	**1800**			0	1043	1043	57,94%	277	15,39%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais	**4200**		Média	0	5299	5299	126,17%	267	6,36%	**4200**		Média	0	3089	3089	73,55%	115	2,74%	**8400**			0	8388	8388	99,86%	382	4,55%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia	**3000**		Média	0	5752	5752	191,73%	246	8,20%	**3000**		Média	0	3202	3202	106,73%	81	2,70%	**6000**			0	8954	8954	149,23%	327	5,45%
TOTAL	**9300**			**0**	**13704**	**13704**	**147,35%**	**796**	**8,56%**	**9300**			**0**	**7492**	**7492**	**80,56%**	**305**	**3,28%**	**18600**			**0**	**21196**	**21196**	**113,96%**	**1101**	**6%**

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

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

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/25			FEVEREIRO/25			MARÇO/25			ABRIL/25			MAIO/25			JUNHO/25			TOTAL 1º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	400	**337**	84	400	**329**	82	400	**365**	91	400	**373**	93	400	**372**	93	400	**383**	96	2400	**2159**	90
TOTAL	**400**	**337**	**84**	**400**	**329**	**82**	**400**	**365**	**91**	**400**	**373**	**93**	**400**	**372**	**93**	**400**	**383**	**96**	**2400**	**2159**	**90**

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/25			AGOSTO/25			SETEMBRO/25			OUTUBRO/25			NOVEMBRO/25			DEZEMBRO/25			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	400	**383**	96	400	**378**	95	400	**381**	95	400		0	400		0	400		0	2400	**1142**	48
TOTAL	**400**	**383**	**96**	**400**	**378**	**95**	**400**	**381**	**95**	**400**	**0**	**0**	**400**	**0**	**0**	**400**	**0**	**0**	**2400**	**1142**	**48**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2025			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	2400	**2159**	90	2400	**1142**	48	4800	**3301**	69
TOTAL	**2400**	**2159**	**90**	**2400**	**1142**	**48**	**4800**	**3301**	**69**

JANEIRO/2025									FEVEREIRO/2025									M			
META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (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 CONSULTA (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 CONSULTA (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ
300		Média		235	235	78,33%	75	25,00%	300		Média		232	232	77,33%	88	29,33%	300		Média	
500		Média		388	388	77,60%	143	28,60%	500		Média		417	417	83,40%	143	28,60%	500		Média	
250		Média		142	142	56,80%	62	24,80%	250		Média		150	150	60,00%	71	28,40%	250		Média	
2500		Média		1311	1311	52,44%	30	1,20%	2500		Média		1144	1144	45,76%	40	1,60%	2500		Média	
1300		Média		736	736	56,62%	54	4,15%	1300		Média		771	771	59,31%	46	3,54%	1300		Média	
250		Média		220	220	88,00%	17	6,80%	250		Média		152	152	60,80%	51	20,40%	250		Média	
1300		Média		891	891	68,54%	194	14,92%	1300		Média		956	956	73,54%	68	5,23%	1300		Média	
6400	-		0	3923	3923	61,30%	575	8,98%	6400	-		0	3822	3822	59,72%	507	7,92%	6400	-		0

META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (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 CONSULTA (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 CONSULTA (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ
300		Média		370	370	123,33%	35	11,67%	300		Média		408	408	136,00%	26	8,67%	300		Média	
250		Média		149	149	59,60%	15	6,00%	250		Média		124	124	49,60%	9	3,60%	250		Média	
550	-		0	519	519	94,36%	50	9,09%	550	-		0	532	532	96,73%	35	6,36%	550	-		0

JULHO/2025									AGOSTO/2025									SET			
META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (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 CONSULTA (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 CONSULTA (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

	1º SEMESTRE - 2025								
SESSÕES PARA REABILITAÇÃO DE MÉDIA ALTA COMPLEXIDADE	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
				0				0	0
Educação Física	**1800**	0	Média	0	1348	1348	74,89%	462	25,67%
Fonoaudiologia	**3000**	0	Média	0	2194	2194	73,13%	804	26,80%
Intervenções Mediadas Por Música	**1500**	0	Média	0	817	817	54,47%	336	22,40%
Pedagogo	**15000**	0	Média	0	9013	9013	60,09%	189	1,26%
Psicologia	**7800**	0	Média	0	5485	5485	70,32%	323	4,14%
Psicopedagogia	**1500**	0	Média	0	959	959	63,93%	163	10,87%
Terapia Ocupacional (Sessões)	**7800**	0	Média	0	5914	5914	75,82%	1304	16,72%

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA REFERENTE AC

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR

REABILITAÇÃO	JANEIRO/25			FEVEREIRO/25			MARÇO/25			ABRIL/25		
	Contrat.	**Execut.**	%	Contrat.	**Execut.**	%	Contrat.	**Execut.**	%	Contrat.	**Execut.**	%
CETEA	300	**282**	94	300	**281**	94	300	**277**	92	300	**283**	94
TOTAL	**300**	**282**	**94**	**300**	**281**	**94**	**300**	**277**	**92**	**300**	**283**	**94**

REABILITAÇÃO	JULHO/25			AGOSTO/25			SETEMBRO/25			OUTUBRO/25		
	Contrat.	**Execut.**	%	Contrat.	**Execut.**	%	Contrat.	**Execut.**	%	Contrat.	**Execut.**	%
CETEA	300	**271**	90	300	**268**	89	300	**280**	93	300		0
TOTAL	**300**	**271**	**90**	**300**	**268**	**89**	**300**	**280**	**93**	**300**	**0**	**0**

REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2025			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
CETEA	2400	**1676**	93	2400	**819**	0	4800	**2495**	52
TOTAL	**2400**	**1676**	**1**	**2400**	**819**	**0**	**4800**	**2495**	**52**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIR - 2025

CONSULTAS MÉDICAS - MÊS:

JANEIRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	10	0	10	70,00%	14	29,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	20	1	40	80,00%	10	20,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	50		Média	16	3	37	74,00%	14	28,00%
Psiquiatria	100		Média	76	4	76	76,00%	24	24,00%
TOTAL	**350**	-		**182**	**8**	**198**	**56,29%**	**62**	**17,71%**

FEVEREIRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	41	0	41	86,00%	16	32,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	35	6	41	82,00%	15	26,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	88	0	88	88,00%	11	11,00%
Pediatria	50		Média	30	1	30	60,00%	22	44,00%
Psiquiatria	100		Média	85	5	90	90,00%	14	14,00%
TOTAL	**350**	-		**200**	**12**	**292**	**83,43%**	**76**	**21,71%**

MARÇO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	26	0	26	52,00%	18	36,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	39	0	39	78,00%	11	22,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	80	0	80	80,00%	17	17,00%
Pediatria	50		Média	33	0	33	66,00%	17	34,00%
Psiquiatria	100		Média	67	2	69	69,00%	30	30,00%
TOTAL	**350**	-		**245**	**2**	**247**	**70,57%**	**97**	**27,71%**

ABRIL/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	35	0	35	70,00%	14	28,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	37	1	38	76,00%	12	24,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	77	0	77	77,00%	23	23,00%
Pediatria	50		Média	36	0	36	72,00%	14	28,00%
Psiquiatria	100		Média	75	0	75	75,00%	25	25,00%
TOTAL	**350**	-		**260**	**1**	**261**	**74,86%**	**82**	**23,42%**

MAIO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	31	0	31	62,00%	19	38,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	38	2	40	80,00%	10	20,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	83	0	83	83,00%	17	17,00%
Pediatria	50		Média	33	3	36	72,00%	14	28,00%
Psiquiatria	100		Média	61	14	75	75,00%	27	27,00%
TOTAL	**350**	-		**246**	**21**	**267**	**76,29%**	**113**	**32,29%**

JUNHO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	34	0	34	68,00%	15	30,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	29	10	39	78,00%	11	22,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	48	13	61	61,00%	17	17,00%
Pediatria	50		Média	23	3	26	52,00%	17	34,00%
Psiquiatria	100		Média	40	10	50	50,00%	30	30,00%
TOTAL	**350**	-		**174**	**44**	**218**	**62,29%**	**110**	**31,43%**

1º SEMESTRE - 2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	300		Média	204	0	204	68,00%	96	32,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	300		Média	217	30	237	79,00%	63	21,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	600		Média	376	33	369	64,83%	151	25,83%
Pediatria	300		Média	186	12	200	66,67%	95	31,67%
Psiquiatria	600		Média	402	51	453	75,50%	189	28,83%
TOTAL	**2100**	-		**1387**	**96**	**1483**	**70,62%**	**568**	**25,71%**

JULHO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	30	0	30	70,00%	15	24,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	26	10	36	76,00%	14	24,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	61	16	77	77,00%	23	23,00%
Pediatria	50		Média	30	0	30	76,00%	14	28,00%
Psiquiatria	100		Média	66	26	92	92,00%	24	24,00%
TOTAL	**350**	-		**213**	**58**	**271**	**77,43%**	**84**	**24,00%**

AGOSTO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	34	1	35	70,00%	14	28,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	28	17	45	90,00%	6	12,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	67	13	80	80,00%	19	19,00%
Pediatria	50		Média	36	2	38	76,00%	21	42,00%
Psiquiatria	100		Média	49	20	69	69,00%	11	11,00%
TOTAL	**350**	-		**214**	**53**	**267**	**76,14%**	**71**	**28,29%**

SETEMBRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média	40	0	40	80,00%	10	20,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média	24	17	41	82,00%	9	18,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média	57	28	85	85,00%	15	15,00%
Pediatria	50		Média	35	0	35	70,00%	15	30,00%
Psiquiatria	100		Média	64	19	83	83,00%	18	18,00%
TOTAL	**350**	-		**220**	**64**	**284**	**81,14%**	**67**	**19,14%**

OUTUBRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média			0	0,00%		0,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média			0	0,00%		0,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média			0	0,00%		0,00%
Pediatria	50		Média			0	0,00%		0,00%
Psiquiatria	100		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**350**	-		**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

NOVEMBRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média			0	0,00%		0,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média			0	0,00%		0,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média			0	0,00%		0,00%
Pediatria	50		Média			0	0,00%		0,00%
Psiquiatria	100		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**350**	-		**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

DEZEMBRO/2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	50		Média			0	0,00%		0,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	50		Média			0	0,00%		0,00%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	100		Média			0	0,00%		0,00%
Pediatria	50		Média			0	0,00%		0,00%
Psiquiatria	100		Média			0	0,00%		0,00%
TOTAL	**350**	-		**0**	**0**	**0**	**0,00%**	**0**	**0,00%**

2º SEMESTRE - 2025

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos do N	300		Média	117	1	118	39,00%	36	12,00%
Neurologia Clínica Adulto(+13 anos)	300		Média	80	44	124	41,33%	29	9,67%
Neuropediatra/ Neurologia Infantil/ Pediatra com f	600		Média	197	51	238	39,67%	61	10,17%
Pediatria	300		Média	93	30	101	33,67%	30	10,67%
Psiquiatria	600		Média	190	62	252	41,83%	30	5,33%
TOTAL	**2100**	-		**677**	**173**	**828**	**39,43%**	**226**	**10,76%**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

CONSULTAS MÉDICAS

CONSULTA MÉDICA	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025										TOTAL ANUAL - 2025									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de	**300**		Média	204	0	204	68,00%	96	32,00%	**300**		Média	113	1	114	38,00%	36	12,00%	**600**		Média	317	1	318	53,00%	132	22,00%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	**300**		Média	217	20	237	79,00%	69	23,00%	**300**		Média	80	44	124	41,33%	29	9,67%	**600**		Média	297	64	361	60,17%	98	16,33%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	**600**		Média	376	13	389	64,83%	131	21,83%	**600**		Média	185	53	238	39,67%	61	10,17%	**1200**		Média	561	66	627	52,25%	192	16,00%
Pediatria	**300**		Média	188	12	200	66,67%	95	31,67%	**300**		Média	91	10	101	33,67%	50	16,67%	**600**		Média	279	22	301	50,17%	145	24,17%
Psiquiatria	**600**		Média	402	51	453	75,50%	149	24,83%	**600**		Média	188	63	251	41,83%	50	8,33%	**1200**		Média	590	114	704	58,67%	199	16,58%
TOTAL	**2100**	-		**1387**	**96**	**1483**	**70,62%**	**540**	**25,71%**	**2100**	-		**657**	**171**	**828**	**39,43%**	**226**	**10,76%**	**4200**	-		**2044**	**267**	**2311**	**55,02%**	**766**	**18,24%**

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIR - 2025

CONSULTAS NÃO MÉDICAS -

JANEIRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	650		Média		438	438	73,00%	51	8,08%
Fonoaudiologia	200		Média		108	108	36,00%	159	53,00%
Pedagogia	1950		Média		877	877	87,70%	116	13,40%
Psicologia	2050		Média		1391	1391	69,55%	1269	66,15%
Terapia Ocupacional	2050		Média		1082	1082	54,10%	1248	62,25%
TOTAL	**5900**			**0**	**3896**	**3896**	**66,02%**	**2792**	**47,12%**

FEVEREIRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	650				482	482	80,33%	31	5,17%
Fonoaudiologia	200				140	140	46,67%	140	60,00%
Pedagogia	1950				949	949	96,98%	19	1,96%
Psicologia	2050				1652	1652	71,60%	1048	52,40%
Terapia Ocupacional	2050				1163	1163	56,25%	1158	59,80%
TOTAL	**5900**				**4186**	**4186**	**70,64%**	**2422**	**41,05%**

MARÇO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	650				442	442	73,67%	56	9,00%
Fonoaudiologia	200				134	134	46,67%	110	45,00%
Pedagogia	1950				693	693	68,38%	127	12,78%
Psicologia	2050				1604	1604	80,20%	3025	151,25%
Terapia Ocupacional	2050				1307	1307	65,35%	3488	124,40%
TOTAL	**5900**				**4180**	**4180**	**70,85%**	**5829**	**90,88%**

ABRIL/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	650				412	412	60,67%	47	7,05%
Fonoaudiologia	200				58	58	19,33%	189	63,00%
Pedagogia	1950				689	689	60,98%	152	15,26%
Psicologia	2050				1517	1517	75,85%	2729	136,45%
Terapia Ocupacional	2050				1284	1284	62,20%	2192	109,60%
TOTAL	**5900**			**0**	**3840**	**3840**	**65,08%**	**5309**	**89,98%**

MAIO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	650				413	413	60,83%	31	5,17%
Fonoaudiologia	200				53	53	17,67%	188	63,07%
Pedagogia	1950				569	569	54,60%	131	11,10%
Psicologia	2050				1503	1503	79,25%	2698	134,90%
Terapia Ocupacional	2050				1359	1359	67,50%	2045	102,25%
TOTAL	**5900**			**0**	**3959**	**3959**	**67,10%**	**5093**	**86,32%**

JUNHO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	650				381	381	63,50%	38	6,33%
Fonoaudiologia	200				72	72	24,00%	164	56,67%
Pedagogia	1950				524	524	52,40%	133	11,38%
Psicologia	2050				1251	1251	62,55%	2049	142,45%
Terapia Ocupacional	2050				1151	1151	56,55%	2598	110,90%
TOTAL	**5900**			**0**	**3379**	**3379**	**56,91%**	**5494**	**93,12%**

1º SEMESTRE - 2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	3600			0	2568	2568	71,33%	264	7,33%
Fonoaudiologia	1200			0	565	565	31,39%	979	54,39%
Pedagogia	11700			0	4261	4261	76,02%	686	11,68%
Psicologia	12300			0	8780	8780	71,37%	13352	112,93%
Terapia Ocupacional	12300			0	7208	7208	69,73%	14481	95,48%
TOTAL	**35400**			**0**	**23382**	**23382**	**66,11%**	**26929**	**76,18%**

JULHO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	200				459	459	344,67%	1	0,13%
Enfermagem	500				515	515	103,00%	67	13,00%
TOTAL	**800**			**0**	**1089**	**1089**	**136,13%**	**68**	**8,50%**

AGOSTO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	200				376	376	125,33%	2	0,67%
Enfermagem	500				486	486	97,20%	72	14,40%
TOTAL	**800**			**0**	**862**	**862**	**107,75%**	**74**	**9,25%**

SETEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	200				436	436	145,33%	0	0,00%
Enfermagem	500				607	607	121,40%	656	130,80%
TOTAL	**800**			**0**	**1043**	**1043**	**130,38%**	**654**	**81,70%**

OUTUBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	200				433	433	144,33%	3	1,47%
Enfermagem	500				611	611	122,20%	566	113,40%
TOTAL	**800**			**0**	**1044**	**1044**	**130,50%**	**569**	**71,12%**

NOVEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	200				379	379	126,33%	1	0,33%
Enfermagem	500				679	678	135,60%	569	101,88%
TOTAL	**800**			**0**	**1087**	**1057**	**131,63%**	**518**	**62,70%**

DEZEMBRO/2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	200				382	382	1364,67%	1	0,33%
Enfermagem	500				596	596	1172,00%	621	126,20%
TOTAL	**800**			**0**	**978**	**978**	**122,25%**	**622**	**77,75%**

2º SEMESTRE - 2025

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTAS 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistência Social	2400			0	2520	2520	189,48%	10	0,56%
Enfermagem	2800			0	3403	3403	316,18%	2387	82,98%
TOTAL	**4800**			**0**	**5923**	**5923**	**124,48%**	**2397**	**52,82%**

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b

N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 16 de 463

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

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

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

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

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025									TOTAL ANUAL - 2025								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (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 CONSULTA (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 CONSULTA (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	**3600**		Média	0	2568	2568	71,33%	264	7,33%	**3600**			0	1280	1280	35,56%	79	2,19%	**7200**			0	3848	3848	53,44%	343	4,76%
Fonoaudiologia	**1800**		Média	0	565	565	31,39%	979	54,39%	**1800**			0	400	400	22,22%	630	35,00%	**3600**			0	965	965	26,81%	1609	44,69%
Pedagogia	**6000**		Média	0	4201	4201	70,02%	696	11,60%	**6000**			0	1818	1818	30,30%	385	6,42%	**12000**			0	6019	6019	50,16%	1081	9,01%
Psicologia	**12000**		Média	0	8780	8780	73,17%	13552	112,93%	**12000**			0	4524	4524	37,70%	9017	75,14%	**24000**			0	13304	13304	55,43%	22569	94,04%
Terapia Ocupacional	**12000**		Média	0	7288	7288	60,73%	11448	95,40%	**12000**			0	4081	4081	34,01%	6500	54,17%	**24000**			0	11369	11369	47,37%	17948	74,78%
TOTAL	**35400**	-		**0**	**23402**	**23402**	**66,11%**	**26939**	**76,10%**	**35400**	-		**0**	**12103**	**12103**	**34,19%**	**16611**	**46,92%**	**70800**	-		**0**	**35505**	**35505**	**50,15%**	**43550**	**61,51%**

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (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 CONSULTA (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 CONSULTA (1° VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
				0				0	0				**0**				0	0								
Assistente Social	**1800**	0	0	0	2510	2510	139,44%	10	0,56%	**1800**	0	0	0	1112	1112	61,78%	6	0,33%	**3600**			0	3622	3622	100,61%	16	0,44%
Enfermagem	**3000**	0	0	0	3483	3483	116,10%	2487	82,90%	**3000**	0	0	0	1729	1729	57,63%	2106	70,20%	**6000**			0	5212	5212	86,87%	4593	76,55%
TOTAL	**4800**	-		**0**	**5993**	**5993**	**124,85%**	**2497**	**52,02%**	**4800**	-		**0**	**2841**	**2841**	**59,19%**	**2112**	**44,00%**	**9600**	-		**0**	**8834**	**8834**	**92,02%**	**4609**	**48,01%**

Mês	Procedimentos	Atendimentos	Usuários
Janeiro	4.450	4.346	337
Fevereiro	4.376	3.577	329
Março	4.448	4.278	365
Abril	4.838	4.596	373
Maio	5.767	5.227	372
Junho	5.466	4.928	383
Julho	5.248	5.247	383
Agosto	4.825	4.044	378
Setembro	5.871	5.335	381
Total	**45.289**	**41.578**	**-**

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS - CRP

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/219394

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: Julho, Agosto e setembro/2025

1. 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 terceiro trimestre julho, agosto e setembro de 2025 relacionadas à Comissão de Revisão de Prontuários 7
8. Cronograma de reunião.....
9. Parâmetro Geral de Atendimentos 10
10. Conclusão.....11

2. 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 tecnologia de informação devido o prontuário eletrônico.

Composição da Comissão de Revisão de Prontuário

Nº	Cargo	Participantes	Função
01	Presidente	Fabrícia Maciel	Diretora Técnica
02	Vice-presidente	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira Auditora
03	1º Secretário (a)	Larissa Reis e Souza	Enfermeira Assistencial
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisora de atendimento

07	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de acesso
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial
09	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora Assistencial
10	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial
11	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA
12	Membro	Alyson Ribeiro	Auxiliar Administrativo do SAME/CETEA
13	Membro Convidado	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador da TI

3. 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 conferidos recebem pontuações iguais, cada item corresponde a 8,35 pontos se todos os itens. Os itens são avaliados em: conforme, não conforme e não se aplica (quando o item inexistir em prontuário). Nesse caso as pontuações serão redistribuídas pelos itens existentes em prontuário.

A fórmula para calcular o conceito aplicável quando todos os itens constarem em prontuário.

8,35 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 assistencial, núcleo da qualidade e segurança do paciente, tecnologia da informação, coordenadores de áreas assistenciais, diretoria técnica, diretoria assistencial, gerência administrativa e profissionais administrativos.

4. 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.

5. **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.

6. **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 e 1 reunião extraordinária. Aconteceram nos dias 04/08/25, 01/09/25, 06/10/25 respectivamente e dia 13/08/25 foi a extraordinária.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TERCEIRO TRIMESTRE

- ✓ Orientar os terapeutas quanto a evolução dos usuários que não tem condições clínicas de realizar a sessão nos setores NATEA e CETEA;
- ✓ Verificar outro relatório dentro do Tasy para o faturamento acompanhar as notas faturáveis;
- ✓ Acompanhar a implantação da Prescrição dos Terapeutas no CER IV, NATEA e CETEA;
- ✓ Revisar os atendimentos abertos dos usuários da agenda;
- ✓ Verificar ficha de gasto da Cirurgia (original) no prontuário;
- ✓ Inserir CID obrigatório na nota clínica (tasy);
- ✓ Inserir Relatório Multiprofissional no Tasy;
- ✓ Aumentar o número de prontuários para serem auditados dos setores: CER IV, NATEA e CETEA;
- ✓ Avaliar a qualidade das evoluções e siglas das especialidades: otorrinolaringologia, oftalmologia e fisiatria;
- ✓ Retirar o número de atendimento das etiquetas de identificação;
- ✓ Alinhar com o faturamento notas clínicas que foram cobradas, porém já estavam faturadas;
- ✓ Elaborar IT de checagem de medicamentos em prescrição.
- ✓ Identificar o setor com não conformidade na folha de rosto;
- ✓ Acompanhar a equipe da recepção a importância dos documentos e assinatura do usuário na folha de rosto;
- ✓ Notificar os atendimentos duplicados e outros incidentes;

- ✓ Notificar as não conformidade encontrada dos terceiros;
- ✓ Orientar os terapeutas quanto a evolução dos usuários que não tem condições clínicas de realizar a sessão no CER IV.

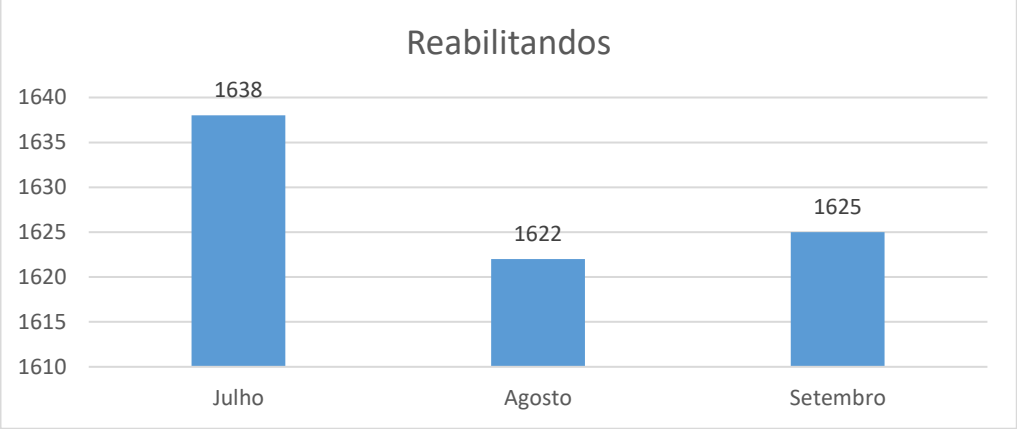
RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2025

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 reabilitantos (ativos e inativos).

De acordo com o Memorando número 38/2021 que se tratava sobre usuários afastados na reabilitação e visando otimizar o atendimento e reduzir a demanda de espera, os pacientes que não se 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 **contrato n^0 005/SESPA/2024** foi de 1000 vagas de reabilitação, sendo disponibilizadas em 150 usuários para a reabilitação auditiva, 300 usuários para a reabilitação física, 300 usuários para a reabilitação intelectual e 150 usuários para a reabilitação visual e 100 vagas para a reabilitação precoce, 400 vagas para o Núcleo de Autismo (NATEA) e 300 vagas para o Centro Especializado em TEA (CETEA). **Distribuídos nas reabilitações conforme figura 1.**

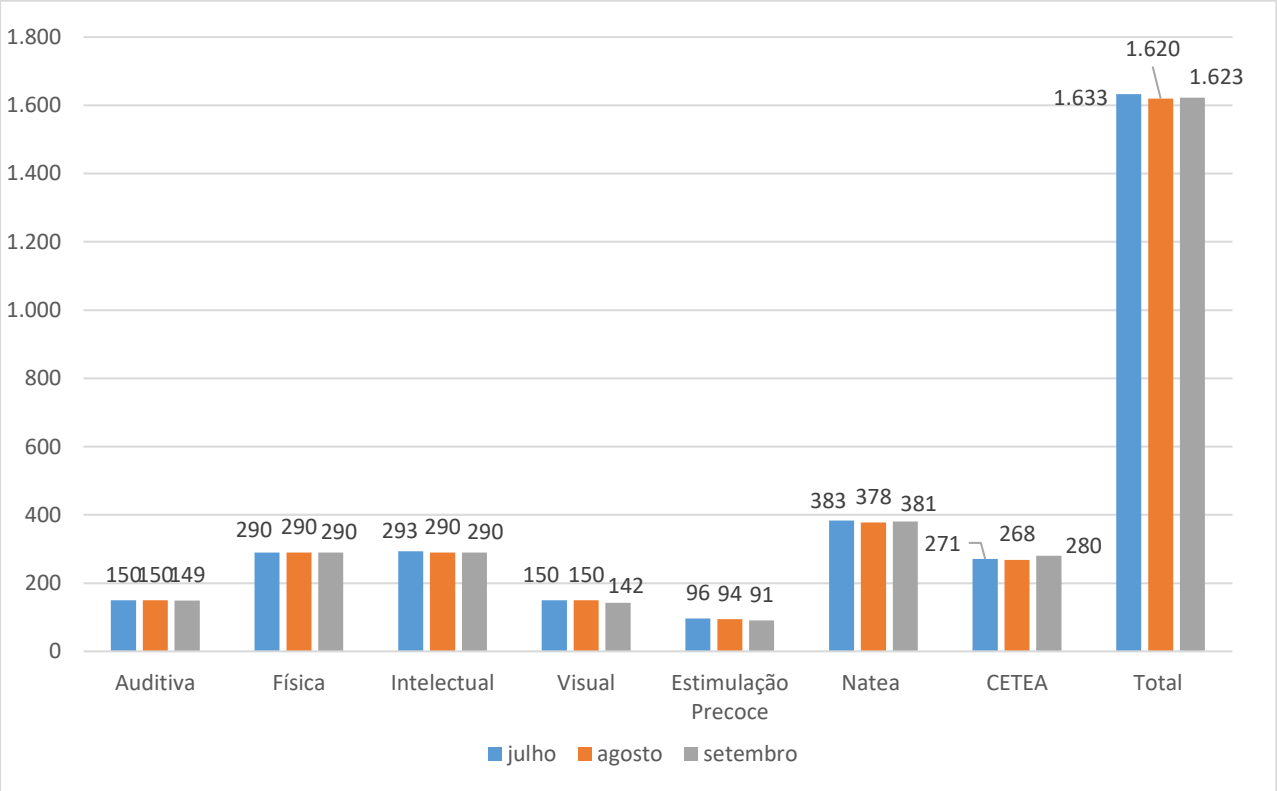
Figura 1: Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre Julho, Agosto e Setembro de 2025.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (julho, agosto e setembro de 2025) totalizaram usuários ativos 4.876 e usuários inativos 9**,** totalizando 4.885 reabilitando.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em julho, agosto e setembro de 2025.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **698** prontuários, sendo **455** de reabilitandos e **90** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Julho	Agosto	Setembro
Prontuários auditados	252	228	218
Reabilitando	163	175	455
Altas	24	33	33

Foram realizadas **185** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Abril	Maio	Junho
Número	**53**	**41**	**62**

Foram analisados os critérios obrigatórios já definidos pelo GTCAGHMR 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 a média de **94,37%** dos prontuários auditados sendo classificados como ótimos e **5,64%** classificados como bons (Figura 4).

Figura 4: Número de prontuários auditados no Terceiro Trimestre Julho, Agosto e Setembro de 2025.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	**JULHO**	**AGOSTO**	**SETEMBRO**	**TOTAL**	**%**
Ótimo	247	197	215	659	94,41
Bom	5	31	3	39	5,58
Razoável	0	0	0	0	0
Péssimo	0	0	0	0	0
Total	**252**	**228**	**218**	**698**	**100**

Parâmetro Geral de Atendimentos de julho, agosto e setembro de 2025.

Competência	Julho	Agosto	Setembro
Consulta Médica	4.839	4.657	4.547
Consulta Não Médica	3.359	2.889	3.847
SADT	12.480	9.567	8.619
Reabilitação	16.697	16.394	20.422
CEO II	2.821	2.234	2.437
Oficina (Gesso, AASI, Dispensação, BMF)	982	1.030	681
Total	41.178	36.771	40.553

7. CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre julho, agosto e setembro de 2025 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **94,41%** de prontuários auditados como ótimos e 5,58% de prontuários auditados e classificados como 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 necessidade de novo treinamento sobre os impactos do preenchimento correto na abertura de cadastro do usuário; necessidade de revisar o processo de trabalho para as entregar das notas clínicas para auditoria e faturamento; interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos, sugerido apresentação de dados trimestrais; levantada as mudanças necessárias de processo de auditoria x faturamento para atender o contrato de gestão vigente, sugerido reavaliar no prazo de um mês; revisão do checklist para facilitar a revisão de prontuário e garantir a uniformidade das análises; estabelecido que os novos casos deverão ser revisados até o final de cada mês, com feedback sendo enviado aos responsáveis pelas correções.

A comissão manteve a intensificação 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

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
04/ 08/ 2025	Sala de Reunião do Bloco A	**10:15**	**11:05**	91

Comitê/Comissão: Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Odewleny Falcão	**X**	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• **Apresentação dos Resultados das auditorias realizadas em Julho** • **Ações desenvolvidas;** • **Assuntos Gerais**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Fabrícia Maciel	Diretora Técnica	X			Sim		Não
02	Vice-presidente	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira Auditora	X			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Larissa Reis e Souza	Enfermeira Assistencial		X			X	
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	X			Sim		Não
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP	X			Sim		Não
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisão de atendimento	X			Sim		Não
07	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de Acesso	X			Sim		Não
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	X			Sim		Não
09	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Sim		Não
10	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora SADT		X		Sim	X	Não
	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	X			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	**Nome completo**	**Cargo institucional**
	Mariela Domitilia G.Borges	Gerente Administrativa
	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador TI

Legenda:	**P =** Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Reformulação da análise com a diretoria;	Odewleny Ribeiro	/ /
		/ /

AÇÕES FUTURAS		
Nome	**Responsável (is)**	**Data prevista**
• Identificar o setor com não conformidade na folha de rosto	Odewleny Falcão	08 /2025
• Reforçar com a equipe da recepção a importância dos documentos e assinatura do usuário na folha de rosto	Barbara Martins	08 /2025
• Novo treinamento com as recepções conforme calendário da PAT	Barbara Martins	08/ 2025
• Notificar as não conformidade encontradas dos terceiros	Odewleny Falcão	08/25

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da comissão de revisão de prontuário, teve início às 10:15 h tendo como primeiro pauta: Com a saída da enfermeira que era a primeira secretária foi sugerido a convocação e nomeação da nova secretária da comissão, votada pelos membros presentes e decidido que a nova enfermeira do ambulatório Larissa Reis e Souza será a nova primeira secretária. Segunda Pauta: Como melhorar as evoluções médicas da oftalmologia para entendimento de todos os profissionais envolvidos no plano terapêutico, dra Fabrícia ficou de conversar com o responsável da equipe. Terceira pauta: Apresentação dos resultados das auditorias realizadas pelos membros da comissão e discussão das não conformidades encontradas dos terceiros, onde a dra Fabrícia orientou que registrasse as não conformidades no Epimed e encaminhasse pra ela para ciência e tratativa, principalmente dos caso que têm usado o plano de contingência de forma indevida, uma vez que houve treinamento e liberação do sistema Tasy. Foi apresentado pela enfª Odewleny alguns casos de evoluções sem carimbo e assinatura de profissionais da equipe multiprofissional para os gestores que os gestores das áreas orientem a importância de ter o carimbo e assinatura e evitar aumentar a taxa de não conformidade. Foi sugerido pela dra Fabrícia para os membros da comissão pensarem para trazer ideias para a próxima reunião sobre um Workshop do prontuário seguro e retomar os elogios para os profissionais que realizam as evoluções corretamente. Foi apresentado uma situação que de folha de cadastro em branco tirada do sistema e uma nota clínica com identificação incompleta, onde o coordenador da TI Alexandro verificou no sistema e ficou de fazer análise do ocorrido e foi reforçado o uso do planto de contingência nos casos em que o sistema não funcionar corretamente.

NOMES E ASSINATURAS			
N	**Cargo na comissão**	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**
01	Presidente	Fabrícia Maciel	
02	Membro	Arielle Lima dos Santos	
03	Membro	Barbara Martins Pimentel	
04	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
05	Membro	Vanessa Martins Teixeira	
06	Membro	Bruno Cruz da Silva	
07	Convidada	Mariela Domitilia G.Borges	

08	Convidado	Alexsandro Costa Favacho	
09	Membro	Samilly Santos Batista	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	_____ **Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
01/ 09/ 2025	Sala de Reunião do Bloco A	**10:38**	**11:36**	93

Comitê/Comissão: Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Odewleny Falcão	**X**	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• **Leitura da ata anterior da Reunião Ordinária e Extraordinária** • **Resultados das Auditorias do mês de Agosto** • **Verificação das ações pendentes;** • **Assuntos Gerais**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Fabrícia Maciel	Diretora Técnica	X			Sim		Não
02	Vice-presidente	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira Auditora	X			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Larissa Reis e Souza	Enfermeira Assistencial	X					
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	X			Sim		Não
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP	X			Sim		Não
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisão de atendimento	X			Sim		Não
07	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de Acesso		X	X	Sim		Não
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	X			Sim		Não
09	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Sim		Não
10	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora SADT	X			Sim		Não
11	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	X			Sim		Não
12	Membro	Alyson Ribeiro	Auxiliar Administrativo do SAME/CETEA		X	X			

Convidados ou Externos (se houver):	**Nome completo**	**Cargo institucional**
	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador TI

Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Orientar os terapeutas quanto a evolução dos usuários que não tem condições clínicas de realizar a sessão;	Bruno, Vanessa, Samily e Odewleny	14 / 08 / 2025
• Verificar outro relatório dentro do Tasy para o faturamento acompanhar as notas faturáveis;	Alexandro Favacho	14 / 08 / 2025

Nome	Responsável (is)	Data
• Prescrição dos Terapeutas no NATEA	Alexandro Favacho	14 / 08 / 2025
• Revisar os atendimentos abertos dos usuários da agenda	Barbara Martins	31/08/2025
• Notificar os atendimentos duplicados e outros incidentes	Odewleny Falcão	Em andamento
• Verificar ficha de gasto da Cirurgia (original)	Louise	Em andamento
• Inserir CID obrigatório na nota clínica (tasy)	Alexandro Favacho	Em andamento
• Inserir Relatório Multiprofissional no Tasy	Alexandro Favacho	Em andamento

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou as 10:38h, com a Enfª Odewleny iniciou a reunião lendo a ações pendentes da última reunião ordinária, onde pontuou primeiramente acerca da identificação dos setores em não-conformidade, assim como a relevância da assinatura na ficha de identificação dos usuários, ressaltando o compromisso da supervisão de atendimento no treinamento da equipe quanto a esta ação. Foi então, iniciado leitura das ações pendentes da reunião extraordinária, onde ainda pela Enfª Odewleny foi levantado acerca da nova prescrição de terapias no NATEA, no momento o convidado Alexsandro Favacho expôs que já iniciou essa implementação no NATEA, será continuado no CETEA, e por último o CER IV onde será aplicado após a visita do Planetree para melhor aderência da equipe, confirmado pelo coordenador do CER IV, Bruno Cruz. Ainda como ação pendente da última reunião extraordinária, a ação sobre revisão dos atendimentos abertos sem nota clínica, a diretora assistencial Maria do Carmo Silva relatou que deverá ser informado a evasão. A diretora técnica Fabrícia Maciel, informa que a equipe médica não deverá criar nota clínica somente para justificar a ausência do usuário em seu atendimento mesmo após a abertura da ficha de atendimento, ressaltando que a abertura de uma nota clínica comprovaria que houve um atendimento onde não houve nenhuma comunicação, indicando que o processo de evasão é um processo administrativo e não assistencial, orientando que os atendimentos sejam fechados pela recepção. O coordenador Bruno Cruz questiona se aplicaria este funcionamento para o CER IV, e a diretora assistencial pontua que no CER IV é mais indicado manter a nota clínica como forma de controle para presença ou falta nas terapias, o que impactará nas ações do plano terapêutico de cada usuário. A facilitadora Odewleny iniciou a apresentação da parcial das auditorias do mês de agosto, trazendo a quantidade de prontuários analisados por setor, durante apresentação foi questionado pela diretora técnica a porcentagem dos prontuários analisados do CER IV, se a aplicação contratual dos 10% do total de usuários ativos vem sendo analisada, e foi explicado que os dados eram parciais, pois a estatística ainda não havia fechado o mês de agosto. Em seguida, foi apresentado a análise das auditorias realizada pela equipe do SPP, onde foram analisados 606 prontuários. A facilitadora da reunião, expôs que a ficha de atendimento sem assinatura do responsável persiste. Orientado pela diretora assistencial, Maria do Carmo, a notificar essa repetição de conduta a fim de trazer retificação e mais atenção aos atendimentos, seja por quem abre o registro, para quem recebe e criar filtro identificando a ausência da assinatura. A próxima pauta para discussão na comissão foi o registro e assinatura do termo da cirurgia oral aplicada no CEO II, onde foi pontuado o achado de um registro onde o nome do responsável legal estava digitado no texto, mas a assinatura estava no nome de outra pessoa, com o mesmo sobrenome. Foi orientado pela diretora técnica e diretora assistencial a notificar como um incidente essa nota clínica, pois viola a aplicação do termo, uma vez que é necessária a assinatura de próprio punho do responsável legal, ressaltada

ainda pela diretora técnica que todos os atendimentos ali necessitam dessa assinatura, principalmente envolvendo procedimentos e reforça que só deverá ser realizado com a presença do representante legal. Como próxima pauta, foi apresentado a ficha de cirurgia segura contida em um prontuário, sendo questionado pela Enfª Odewleny o porquê somente a cópia é anexado no prontuário. A Enfª Arielle, informa que é uma questão que já havia sido discutida antes em outra comissão, pois hoje este formulário é retido na farmácia e é configurado como documento de prescrição médica para a cirurgia oral e sua cópia é anexada no prontuário da cirurgia. É perguntado pela Diretora assistencial se esse realmente é o fluxo da farmácia. Ela orienta que a vice-presidente da comissão converse com responsável pela farmácia para compreender o fluxo e ressalte a necessidade do documento original anexado no prontuário da cirurgia. A pauta seguinte, é em relação ao Relatório de Avaliação Multiprofissional no sistema Tasy. O Coordenador da TI relata ainda procurar meios no sistema para que o arquivo seja editado por mais de um login para quando for finalizado e liberado, contenha todos os textos juntos. Seguindo as pautas da reunião, é exposto a troca de nomes pelos colaboradores após mudança de documentos, principalmente sobrenome. É direcionado pelo convidado Alexsandro que é imprescindível a atualização dos dados do usuário no Tasy, sendo o colaborador o primeiro a sinalizar a necessidade da mudança para assim evitar divergências. A diretora técnica, sinaliza que há necessidade legal para essa troca, uma vez que qualquer mudança de nome após mudança do estado civil é obrigada por lei a atualização de qualquer documentação. Seguindo as pautas da reunião, é levantado para discussão na mesa sobre o aceite de cópias da APAC, uma vez que tem surgido essa questão e a própria regulação questionou por quê não estavam aceitando. Foi orientado pelas diretoras Fabrícia e Maria do Carmo para aceitarem. A diretora técnica, informa que a partir da presente data, os médicos ao realizarem atendimento, assim como criarem interconsulta, necessitarão sinalizar o CID do respectivo diagnóstico, sendo a partir de então item obrigatório no sistema Tasy. E orienta que qualquer colaborador que encaminhe por interconsulta, anexe em texto a qual CID está sendo trabalhado.

A reunião encerra-se as 11:36 na sala de reuniões.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Membro	Fabrícia Maciel	
02	Membro	Larissa Reis e Souza	
03	Membro	Bruno Cruz da Silva	
04	Membro	Arielle Lima dos Santos	
05	Membro	Bárbara Martins Pimentel	
06	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
07	Membro	Samilly Santos Batista	
08	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	

09	Membro	Vanessa Martins Teixeira	
10	Convidado	Alexsandro Costa Favacho	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	**Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
06/ 10/ 2025	Sala de Reunião do Bloco A	**10:16**	**10:48**	94

Comitê/Comissão: Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Odewleny Falcão	**X**	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• **Leitura da ata anterior da Reunião Ordinária e Extraordinária** • **Resultados das Auditorias do mês de Setembro** • **Verificação das ações pendentes;** • **Assuntos Gerais**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Fabrícia Maciel	Diretora Técnica	X			Sim		Não
02	Vice-presidente	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira Auditora	X			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Larissa Reis e Souza	Enfermeira Assistencial		X	X			
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	X			Sim		Não
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP	X			Sim		Não
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisão de atendimento		X		Sim	X	Não
07	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de Acesso	X			Sim		Não
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	X			Sim		Não
09	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Sim		Não
10	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora SADT	X			Sim		Não
11	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	X			Sim		Não
12	Membro	Alyson Ribeiro	Auxiliar Administrativo do SAME/CETEA		X	X			

Convidados ou Externos (se houver):	**Nome completo**	**Cargo institucional**
	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador TI

Legenda:	**P =** Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Orientar os terapeutas quanto a evolução dos usuários que não tem condições clínicas de realizar a sessão no NATEA e CETEA;	Vanessa, Samily e Odewleny	Prevista para 17/10 no NATEA e 24/10 no CETEA
• Verificar outro relatório dentro do Tasy para o faturamento acompanhar as notas faturáveis;	Alexandro Favacho	Em análise
• Prescrição dos Terapeutas no CER IV e NATEA	Alexandro Favacho	Em implantação no CER IV e NATEA.

• Prescrição dos Terapeutas no NATEA	Alexandro Favacho	Aguardando data para implantação no CETEA
• Revisar os atendimentos abertos dos usuários da agenda	Barbara Martins	Em andamento
• Notificar os atendimentos duplicados e outros incidentes	Odewleny Falcão	Concluído
• Verificar ficha de gasto da Cirurgia (original)	Louise	Em andamento
• Inserir CID obrigatório na nota clínica (tasy)	Alexandro Favacho	Em andamento
• Inserir Relatório Multiprofissional no Tasy	Alexandro Favacho	Em andamento
• Aumentar o número de prontuários para serem auditados dos setores CER IV, NATEA e CETEA	Odewleny Falcão	13 a 27/10/25
• Avaliar a qualidade das evoluções e siglas das especialidades: otorrinolaringologia, oftalmologia e fisiatria	Fabrícia Maciel	13 a 31/10/25
• Retirar o número de atendimento das etiquetas de identificação	Alexandro Favacho	13 a 31/10/25
• Alinhar com o faturamento notas clínicas que foram cobradas, porém já estavam faturadas.	Mariela, Vanessa e Izabel	13 a 31/10/25
• Elaborar IT de checagem de medicamentos em prescrição	Silinne e Odewleny	13 a 31/10/25

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou as 10:16h, com a Enfª Odewleny iniciou a reunião lendo a ações pendentes da última reunião ordinária, onde pontuou primeiramente acerca da orientação dos terapeutas quanto as evoluções, onde foi realizado no CER IV e a enfª Odewleny solicitou para realizar a mesma orientação no NATEA e CETEA, ficou definido a data para realizar no NATEA e aguarda confirmação da data para realizar no CETEA. Sobre o relatório para acompanhar as notas faturáveis dentro do Tasy está em análise pelo coordenador da TI. As prescrições dos terapeutas estão em implantação no CER IV e NATEA e aguarda definição de data para iniciar no CETEA. Durante o mês de setembro observamos que ainda há muitos atendimentos que são abertos e ficam sem notas dos terapeutas, passaremos para a supervisora para analisar e definir nova ação de melhoria. Todos os atendimentos duplicados e outros incidentes e não conformidades encontradas já estão sendo notificados. Sobre a Ficha de gasto das cirurgias, a farmacêutica Louise informou que vai alinhar o fluxo e mandar a folha original para o prontuário, vamos acompanhar durante o mês de outubro. O relatório da equipe multiprofissional ainda está em análise pelo coordenador da TI para inserir no sistema Tasy. Após apresentação das auditorias realizados no mês de setembro pela equipe do CRP, onde foram auditados 218 prontuários e teve uma taxa de 99,9% classificados como ótimos e bom, ficou alinhando que para o mês de outubro vamos aumentar o número de prontuários dos reabilitandos ativos dos setores: CER IV, NATEA e CETEA. A presidente da comissão, dra Fabrícia, solicitou para avaliar a qualidade das evoluções e siglas das especialidades otorrinolaringologia, oftalmologia e fisiatria. A enfª Odewleny apresentou um formulário com uma etiqueta de identificação com número de atendimento diferente da folha de rosto, foi solicitado a exclusão do número do atendimento da etiqueta para evitar contradição. A coordenadora Vanessa falou sobre a cobrança de notas clínicas que já haviam sido encaminhadas, porém o faturamento estava cobrando novamente. A gerente Mariela e coordenadora Vanessa vão agendar uma reunião com a analista do Faturamento para alinhar e definir ações de melhorias. Em seguida, foram apresentadas as auditorias realizadas pela equipe do SPP, onde foram identificados 255 prontuários em não conformidade e foi apresentado um quadro trimestral

dessas auditorias e como os números melhoram, foi parabenizado todos os supervisores e coordenadores pelo empenho nas ações de melhoria. A facilitadora da reunião, expôs que a prescrição médica de um atendimento de TRR, onde não há um padrão de checagem da enfermagem na administração de medicamento. Foi sugerido pela enfa Odewleny a padronização baseada no guia de recomendações para registro de enfermagem no prontuário do paciente e outros documentos de enfermagem do Cofen. A diretora Maria do Carmo informou é para montar uma IT de checagem de medicamentos e no início do ano rodar um PDCA de melhoria. A reunião encerrou às 10:48 h na sala de reuniões.

NOMES E ASSINATURAS			
N	**Cargo na comissão**	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**
01	Presidente	Fabrícia Maciel	
02	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
03	Membro	Mariela Borges	
04	Membro	Arielle Lima dos Santos	
05	Membro	Bruno Cruz da Silva	
06	Membro	Samilly Santos Batista	
07	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
08	Membro	Vanessa Martins Teixeira	
09	Convidado	Alexsandro Costa Favacho	
Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:		**Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão**	

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO – AGOSTO - SETEMBRO/2025

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. Bruno Cruz – Coordenador CER IV – 2º Secretário

MEMBROS CONSULTORES

- Arielle Lima dos Santos – Enfermeira NQSP – Membro
- Bárbara Martins Pimentel – Supervisora de Atendimento – Membro
- Daiara Milena Dias Vasconcelos – Enfermeira CME - Membro
- Denise Morais – Arte e Cultura – Membro
- Edymilla – Supervisor do NATEA – Membro
- Emilly Paes – Tec. De Enfermagem - Membro
- Fabrícia Dias Maciel – Diretora Técnica – Membro
- Fabrizio Barros – Supervisor do SHL – Membro
- Igor Roberto da Costa Azevedo – Técnico de Segurança do Trabalho – Membro
- Marjorie Damasceno Santos – Supervisora Oficina – Membro
- Marcele Miranda Fernandes – Supervisora CEO II – Membro
- Nicolle Barros da Silva – Supervisora CARLETO – Membro
- Rejane Xavier Soares Gomes – Diretora Executiva – Membro
- Samilly Santos Batista – Coordenadora Assistencial CETEA - Membro
- Silinne Nalane – Coordenadora Assistencial – Membro
- Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA – 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
4	**TAXA DE ADESÃO AO PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS**	
5	**EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS**	**09**
6	**REUNIÕES REALIZADAS**	**10**
7	**PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS**	**10**
8	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	**10**
9	**REFERÊNCIAS**	**10**

1. INTRODUÇÃO

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, apresenta o relatório trimestral das atividades realizadas no período de julho a setembro de 2025. 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/2025.

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, CETEA, 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 trimestre analisado o SCIH foi acionado para avaliação de 02 casos suspeitos de escabiose, 02 caso de conjuntivite, 03 casos de pediculose, 02 caso de mão-pé-boca 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.

Nestes casos, o usuário permanece em monitoramento, e no momento de retorno à unidade, é realizado nova avaliação com a enfermagem para liberação de retorno às terapias. 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.

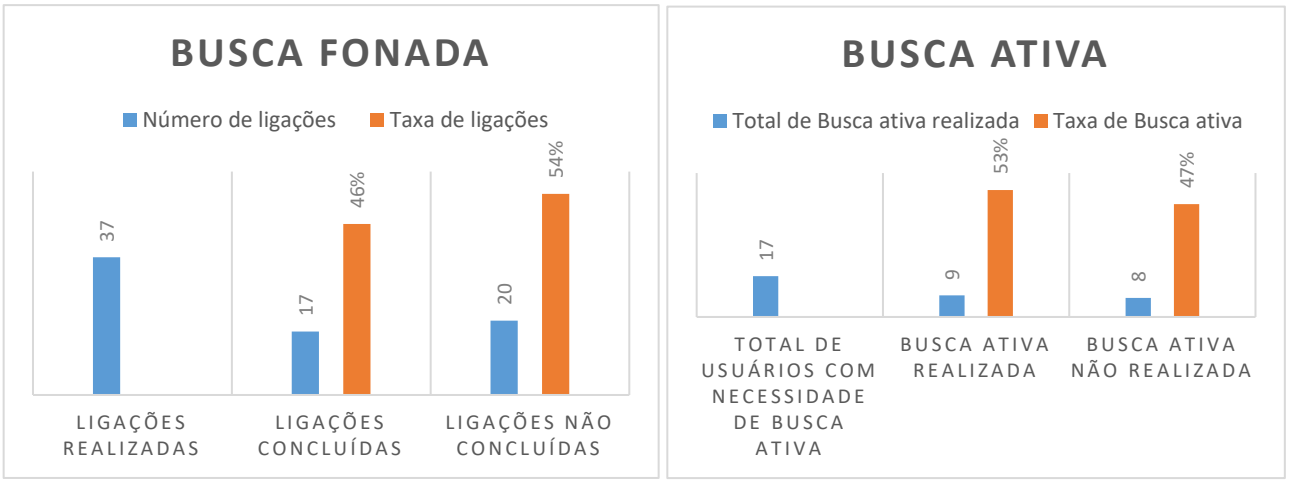
Realizou-se a tentativa de contato por telefone (busca fonada) com todos os usuários submetidos a cirurgias odontológicas com 48h após a realização do procedimento. As cirurgias que forem realizadas no fim do mês, serão contabilizados em relatório do mês posterior.

No trimestre analisado, totalizou-se 37 ligações, das ligações realizadas 17 (46%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 20 (54%) 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 17 usuários com necessidade de realização de busca ativa, 09 (53%) foram realizados com efetividade, não apresentando nenhuma intercorrência em pós cirurgia, e/ou sinais de infecção durante avaliação do local da cirurgia. Não houve a taxa de 100% de busca ativa realizada devido a ocorrência de 08 usuários que não retornou para a avaliação agendado para 7 dias após procedimento realizado.

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



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

2.1.2 Doenças de notificação compulsórias

Foi comunicado à Divisão de Vigilância Sanitária Municipal a ocorrência de 00 (zero)casos confirmados da lista de agravos listados na Portaria 205 de fevereiro/2016 do Ministérioda Saúde.

2.1.3 Caso notificado e confirmado de agravos à saúde.

Os casos de notificação compulsória notificados no mês foi 00 (zero) casos de doenças, e 00(zero) casos de acidente com material biológico.

2.1.4 Acidente com material biológico

A resolução - ANVISA/DC Nº48 referência a importância de atuação da CCIH no apoioao funcionário acidentado com material biológico. Foi notificado 00 (zero) caso de acidente commaterial 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 diminuiçãode incidência de casos de acidentes com material biológico.

2.1.5 Coleta de amostra da água – Piscina (Grande/Pequena); CME; Bebedouro; Consultório CEO; Efluentes.

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

MÊS	DATA	PONTOS COLETADOS	RESULTADO
Julho	15/07/2025	**(Físico-químico e Microbiológica)** 01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras na CME 02 amostra no CEO 02 amostra no bebedouro bloco B 10 amostras de efluentes	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
Agosto	18/08/2025	**(Microbiológica)** 01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras na 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.
Setembro	16/09/2025	**(Físico-químico e Microbiológica)** 02 amostras na piscina pequena 02 amostras na piscina grande 04 amostras na CME 01 amostras no CEO 01 amostras 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.

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

3 ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

3.1 Busca ativa de Infecção de Sitio Cirúrgico (ISC)

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

Meses	Número de Cirurgias	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Julho	69	00
Agosto	54	00
Setembro	85	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de julho a setembro foram realizadas 208 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 cirurgia odontológica.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

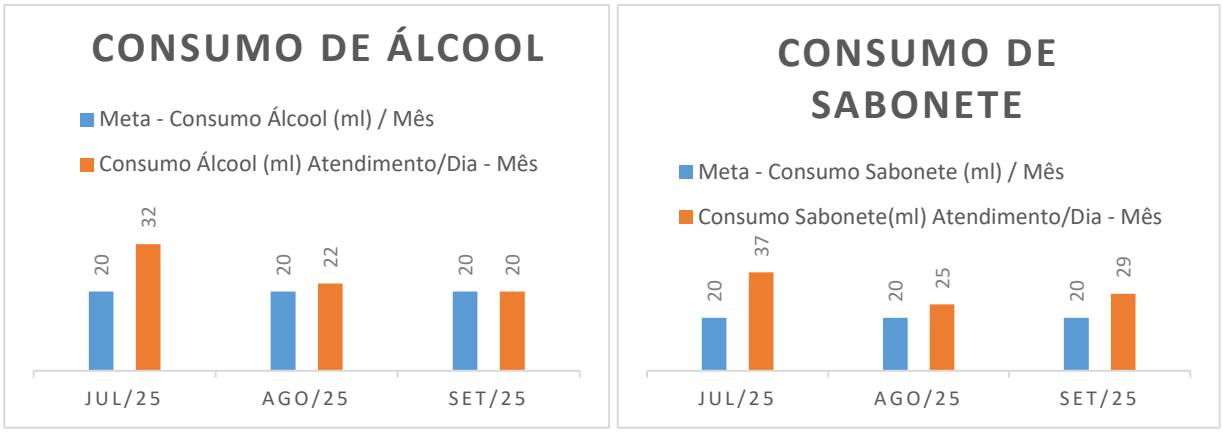
A infecção relacionada à assistência à saúde é objeto de grande preocupação dos serviços de saúde médicos e odontológicos, públicos e privados, sendo que a infecção da ferida cirúrgica está diretamente relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após o ato cirúrgico, afetando a incisão ou os tecidos em profundidade da área operada e estão relacionadas a fatores de risco, como aqueles relacionados ao paciente, ao procedimento e ao ambiente hospitalar ou ambulatorial.

Em decorrência das características microbiológicas do ambiente da cavidade oral, do equipamento envolvido nos procedimentos odontológicos e da natureza do tratamento, a ocorrência de transmissão de doenças infecciosas é possível antes, durante e após o atendimento odontológico.

O diagnóstico de infecção na cavidade oral, segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) está relacionado em pelo menos um dos seguintes casos: 1) drenagem purulenta da incisão profunda, mas não originada de órgão/ espaço; 2) deiscência espontânea profunda ou incisão aberta pelo cirurgião; 3) abscesso ou outra evidência de infecção envolvendo tecidos profundos durante exame direto ou reoperação, ou por exame radiológico ou histopatológico; 4) diagnóstico de infecção incisional profunda feito pelo cirurgião ou clínico que acompanha o paciente.

No trimestre analisado, não houve caso de ISC em cirurgia odontológica, ressalta-se que realizamos vigilância ativa e passiva por 48h após o procedimento cirúrgico, os casos identificados no período são acrescentados ao relatório e indicadores do mês correspondente.

Gráfico 03 – Consumo de Álcool e Sabonetes nas áreas assistenciais.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Segundo a Anvisa (2013), os seguintes indicadores de desempenho devem ser utilizados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) para a mensuração da melhoria da adesão às práticas de higiene das mãos. Em adaptação ao perfil de serviço ofertado no CIIR, adaptamos a realização do monitoramento deste indicador utilizando os atendimentos-dia como referência. Indicadores obrigatórios:

a) Consumo de preparação alcoólica para as mãos: monitoramento do volume de preparação alcoólica para as mãos utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

b) Consumo de sabonete monitoramento do volume de sabonete líquido associado ou não a antisséptico utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

Para mensuração do consumo mensal, utilizamos os dados abaixo para monitoramento do volume consumido de preparação alcoólica/sabonete para higienização das mãos:

Fórmula:

Volume total (em ml) de preparação alcoólica/sabonete consumidas para higienização das mãos por mês

_____

Média de atendimentos-dia nos blocos assistenciais

Definição: Volume de preparação alcoólica/sabonete para as mãos, utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

Numerador: Volume total solução alcoólica/sabonete consumidas para higienização das mãos no mês.

Denominador: Total atendimentos-dia no período.

Não considerar: Soluções alcoólicas dispensadas para higienização de superfícies.

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

Tabela 02: Total de atendimentos do setor assistencial no CIIR no período de julho a setembro de 2025.

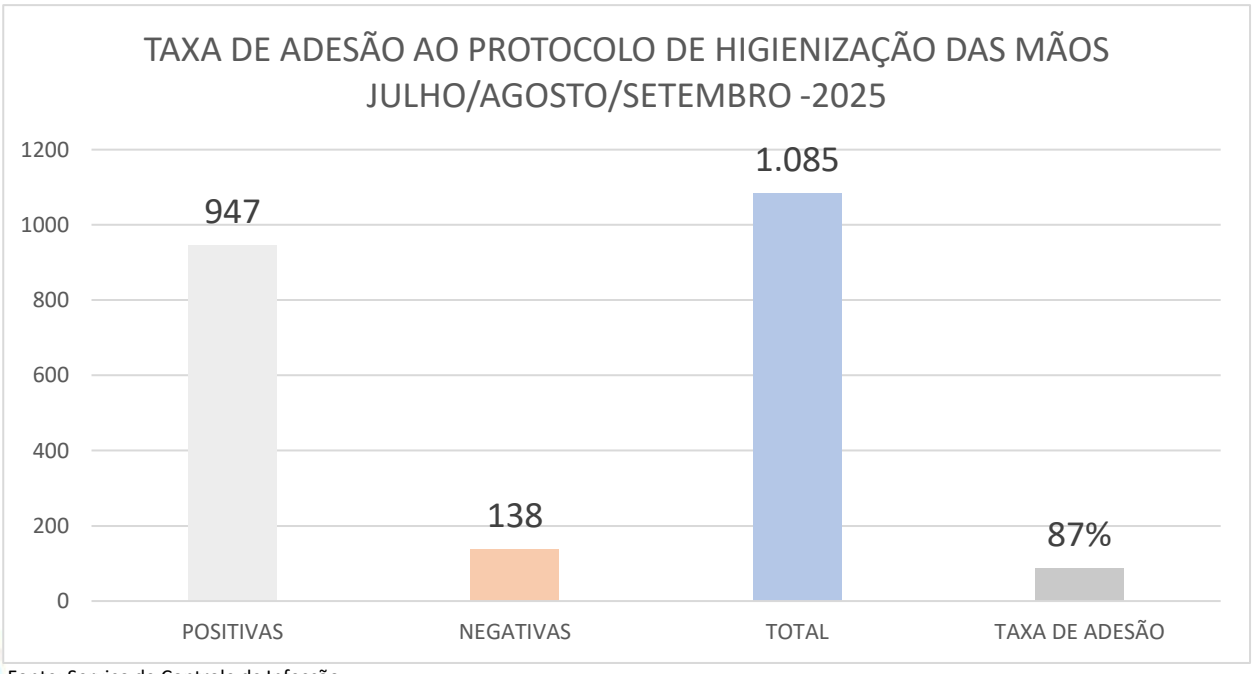
Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Julho	8.198
	Agosto	7.546
	Setembro	8.394
SADT	Julho	3.703
	Agosto	3.577
	Setembro	3.847
Usuários CEO	Julho	410
	Agosto	366
	Setembro	421
Reabilitação (CER IV, NATEA e CETEA)	Julho	NATEA: 4.772 CER IV: 8.599 CETEA: 3.326
	Agosto	NATEA: 4.389 CER IV: 8.117

		CETEA: 3.888
	Setembro	NATEA: 5.407 CER IV: 10.126 CETEA: 4.889
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Julho	1.594
	Agosto	1.616
	Setembro	1.312
Total de atendimento/trimestre		**94.497**
Total de Atendimento/dia		**1.476**

Fonte: Estatística CIIR

4 TAXA DE ADESÃO AO PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

A taxa de adesão ao protocolo de Higienização das Mãos considerando a compilação dos dados referente ao trimestre analisado manteve-se acima da meta estabelecida com 87% de adesão. Em relação ao trimestre anterior houve aumento de 2%. Portanto, a taxa de adesão vem permanecendo com resultado acima da meta definida na unidade de 80%. Desta forma, o intuito da comissão de controle de infecção hospitalar, segue em reforçar com os colaboradores a importância da prática de higienização das mãos, buscando manter os cuidados relacionados ao controle de infecção durante nossas assistências ao usuário.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção

É importante ressaltar, que a obtenção da taxa de adesão é resultado da mensuração das auditorias realizadas pelos membros integrantes da CCIH, como também colaboradores chaves que foram capacitados para a realização das auditorias in loco, obtendo o comprometimento e responsabilidade ética e profissional no desempenho de tal atividade.

Pontua-se sendo de relevância a necessidade de intensificar as auditorias realizadas visando aumento de quantitativo, de modo que os resultados possam expressar a demonstração mais realística nos setores. Visto ser um parâmetro o qual é estabelecido para que possamos possibilitar uma assistência segura e assim contribuir para a prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência em unidade de saúde.

5 EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

Tabela 03: Treinamentos realizados.

Tema	Público Alvo
Integração e Reintegração Institucional	Novos Colaboradores / Colaboradores com 5 anos de CIIR
PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde	Colaboradores e Terceiros
Boas práticas para processamento de podutos para saúde	Colaboradores CME
Protocolo de Higienização das Mãos	Colaboradores CETEA

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 todosos setores abrangendo demais temas que se fizerem necessários.

6 REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Julho	02/07/2025
Agosto	06/08/2025
Setembro	03/09/2025

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

7 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*).

8 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 trimestre analisado, o SCIH buscou reforçar com as equipes assistenciais a importância do envolvimento de todos no processo de prevenção de IRAS na unidade, tendo cada colaborador independente de sua atividade, papel fundamental no que se refere ao cuidado com o paciente, sendo também responsáveis em garantir que o usuário não seja penalizado por qualquer dano ocasionado durante seu atendimento no CIIR. Diante disso, o SCIH realizou durante o mês, monitoramento diário nos setores, com orientações pontuais para a melhoria e aperfeiçoamento dos processos.

8 REFERÊNCIAS

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

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

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

BRASIL. Resolução-ANVISA/RDC 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, 08 de outubro de 2025.

Elaborado por

Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH
Presidente CCIH- CIIR

ANEXO

ATA DE REUNIÃO

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião:	Local:	Hora início:	Hora fim:	Nº Ata:
06/08/2025	Sala de Reunião	09h08	09h45	90

Comitê/Comissão: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Responsável pela ATA: Louise Covre	x	Ordinária		Extraordinária

Pauta(s) da Reunião:

- Apresentação dos dados mensais
- Ações futuras
- Escova apropriada para limpeza de cuspideira – Odonto
- Usuários de pós-operatório – Infecção de sítio cirúrgico
- Campanha de higienização das mãos com os pais e cuidadores
- Formalização de entrada de novo membro

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x			Sim		Não
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	x			Sim		Não
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisora de atendimento	x			Sim		Não
07	Membro	Carla Conceição Guedes Silva	Assistente Administrativo		x		Sim	x	Não
08	Membro	Daiara Milena Dias Vasconcelos	Enfermeira CME	x			Sim		Não
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Supervisora Arte e Cultura	x			Sim		Não
10	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	x			Sim		Não
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem		x		Sim	x	Não
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica	x			Sim		Não
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL		x		Sim	x	Não
14	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	x			Sim		Não
15	Membro	Marjorie Damasceno Santos	Coordenadora Oficina	x			Sim		Não
16	Membro	Marcele Miranda	Supervisora CEO		x		Sim	x	Não
17	Membro	Nicolle Barros da Silva	Supervisora Carleto	x			Sim		Não
18	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		x		Sim	x	Não
19	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x			Sim		Não

Scanned with CamScanner

20	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	x			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Thais Caroline A. de Freitas Pimenta	Supervisora CEO II
	Mariela Domitilia L. Borges	Gerente Administrativo Financeiro
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Treinamento teórico de Higienização das mãos com equipe CETEA	Brena Santos	03/09/2025
• Ação focal com a recepção sobre a higienização das mãos	Brena Santos e Barbara	15/08/2025

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Idéias para a realização de treinamento com os responsáveis sobre higienização das mãos em outubro	Membros CCIH	03/09/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar iniciou as nove horas e oito minutos. **Primeira pauta:** apresentação dos dados mensais: Brena começa a reunião com a apresentação dos dados mensais começando com os dados referentes a junho de consumo de álcool e sabonete. Com relação ao consumo de álcool o consumo ficou em 31mL e de sabonete em 26mL. Brena lembra ainda que esse quantitativo é referente ao consumo as áreas assistenciais e pontua ainda que não se refere apenas ao uso dos colaboradores, mas de todo o centro, inclusive dos banheiros, incluindo usuários, acompanhantes e visitantes. Com relação a taxa de infecção cirúrgica permaneceu em 0%, sendo um total de 49 procedimentos. Brena pontua ainda que estamos há cerca de 3 meses sem nenhuma incidência de infecção. Referente aos dados de julho Brena apresenta os dados de busca fonada e busca ativa. Na busca fonada foi um total de 11 usuários, onde 5 ligações foram concluídas e 6 não concluídas, indo assim para a busca ativa. Já na busca ativa dos 6 usuários apenas 1 não foi possível contato pois ele não compareceu na consulta de retorno de sete dias. Brena pontua ainda que 5 usuários fizeram a dose profilática, porém não houve a realização do procedimento. A dose profilática administrada foi em virtude de condições clínicas do usuário, estando assim em conformidade com o protocolo. Seguindo a apresentação, Brena pontua sobre a adesão ao protocolo de antibioticoprofilaxia que ficou em 100%. Foi um total de 16 procedimentos e todos aderiram ao protocolo. Brena pontua ainda sobre os marcadores de adesão que se refere ao antibiótico administrado em tempo, dose e duração adequados, com o antibiótico por via oral administrado 1 hora antes do procedimento e endovenoso 30 minutos antes do procedimento. Brena pontua que o tempo de duração dos procedimentos não se faz necessário as doses de repique. Arielle (Enfermeira da qualidade) pontua que nas auditorias que é feita nos prontuários não tem a marcação do horário de administração do antibiótico na ficha de cirurgia, o checklist

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 5 de 463
Scanned with CamScanner

de cirurgia segura. Seguindo a apresentação, Brena mostra os dados do protocolo de higienização das mãos com os dados de julho, onde houve uma taxa de 82% de adesão, uma diminuição de 4% em comparação ao mês anterior. Foi um total de 285 observações, sendo 234 positivas e 40 negativas. Com relação aos setores todos ficaram em conformidade com o protocolo, ou seja, acima de 80% que é a meta. Brena pontua que sente a necessidade de aumentar as auditorias com a recepção e irá reforçar com a Barbara para o apoio de outro auditor para a recepção. Com relação a análise da água, a coleta foi realizada em 15 de julho com análise microbiológica e físico-química e com coleta de amostras dos efluentes. Segue ainda aguardando laudo das análises. Seguindo, no mês de julho não tivemos acidente com material biológico e nem notificações de doenças e agravos. Com relação as doenças infectocontagiosas houve 4 notificações sendo: 01 de conjuntivite, 02 de pediculose e 01 de escabiose. Onde foi feita a análise conjunta da SCIH e Ambulatório. Dra Fabricia (Diretora Técnica) pergunta se há algum protocolo de pediculose e Brena pontua que temos um protocolo sobre doenças infectocontagiosas e não especifico sobre pediculose. Brena pontua que dentro do protocolo de doenças infectocontagiosas existe a abrangência e o atendimento sobre os casos de pediculose e quando há a possibilidade o usuário é encaminhado para o clínico e quando não há a possibilidade ele é encaminhado para atendimento externo. **Segunda pauta:** leitura das ações futuras da reunião passada. Sobre o treinamento teórico de higienização das mãos com os colabores do CETEA, Brena pontua que não conseguiu realizar devido a alta demanda de treinamentos que os colaboradores tiveram no mês de julho, com isso será agendada nova data com a Samilly (Coordenadora Assistencial) para o treinamento. Sobre a reunião com a Mariela (GAF), SCIH, Diretoria Assistencial e a Estatística: Brena pontua essa demanda foi pontua pela Dona Maria (Diretora Assistencial) devido estar apresentando os dados retroativos nas reuniões e não os dados atuais, porém cita que a estatística não consegue entregar antes pois a estatística depende de outros setores para poder compilar e enviar os dados. Mariela cita que agora o centro irá dispor de um BI onde terá muitas informações que ele puxa direto do Tasy e acredita que a SCIH consiga esses dados pelo BI. Sobre a ação focal com a recepção sobre a higienização das mãos, Brena pontua que não foi possível realizar a ação e que irá ajustar com a Barbara para realizar ainda nesse mês de agosto. **Terceira pauta:** escova apropriada para limpeza de cuspideira: Brena cita que já conversou com Silinne (Coordenadora assistencial) sobre a aquisição da escova para realização dos testes e em paralelo a isso já está verificando uma instrução de trabalho de uso dessas escovas. Silinne cita que já foi realizada a solicitação de compra e que será entregue ainda hoje para o compras e após os testes será encaminhado para discussão na CFT para questão de custos. **Quarta pauta:** usuários de pós-operatório com infecção de sítio cirúrgico: Bruno (Coordenador Assistencial) pontua que no CER IV eles possuem o atendimento a usuários de reabilitação com pós-operatório de cirurgia de ortopedia e em junho ocorreu que uma usuária foi suspensa da fisioterapia devido possível infecção de sítio cirúrgico e pergunta se há algum denominador sobre como proceder nesses casos. Brena pontua que quando ela é sinalizada sobre esses casos ela envia e-mail para a enfermeira do Hospital Abelardo Santos discriminando a situação e o hospital faz todo o acompanhamento do usuário. **Quinta pauta:** campanha de higienização das mãos com pais e cuidadores: Bruno pontua que em outubro teremos a campanha com os pais e sugere que já haja a verificação das atividades. Brena sinaliza que já pensou sobre a campanha, mas ficou decidido que a campanha será realizada pelos membros da comissão e não somente por ela e que na próxima reunião os membros irão levar sugestões para a campanha. **Sexta pauta:** formalização de entrada de novo membro: Brena apresenta Mariela (GAF) como novo membro da comissão. Sem mais a reunião encerrou as nove horas e quarenta e cinco minutos.

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 3 de 463
Scanned with CamScanner

NOMES E ASSINATURAS			
N	**Cargo na comissão**	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**
01	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	
02	1º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	
03	2º Secretário	Bruno Cruz da Silva	
04	Membro	Arielle Lima dos Santos	
05	Membro	Bárbara Martins Pimentel	
06	Membro	Daiara Milena Dias Vasconcelos	
07	Membro	Denise Sousa Moraes	
08	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	
09	Membro	Fabricia Dias Maciel	
10	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	
11	Membro	Marjorie Damasceno Santos	
12	Membro	Nicolle Barros da Silva	
13	Membro	Samilly Santos Batista	
14	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
15	Membro	Vanessa Martins Texeira	
16	Convidado(a)	Mariela Domitilia L. Borges	
17	Convidado(a)	Thais Caroline A. de Freitas Pimenta	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Brena Pereira dos Santos COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH INDSH/CI **Brena Pereira dos Santos**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

Scanned with CamScanner

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	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: Membros da comissão. Data: 06/08/25

Horário: Início: 09 : 08 Término: 09 : 45 Local: Sala de reunião Carga horária total:

Facilitador(es): Bruna Santos.

Setor do Facilitador: SCIH Função do Facilitador: Enfermeira.

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	987	Lorrise Canto Corrêa	Farmácia	Farma	
2	286	Marjorie Damasceno Costa	ofícina	coord.	
3		Thaís Caroline A. de Freitas Pimentel	CEOT	Dentista	
4	1012	Arielle Lipe dos Santos	NASF	Enfermeiro	
5	247	Bruna Cruz da Silva	GERIV	Coord.	
6	=	Edmylle Francielle dos Santos Silva	NATEA	Coord	
7	-	Nicolle Barros da Silva	CER IV	Coord.	
8	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
9	1027	IGOR R. C. AZEVEDO	SESMT	TST	
10	1041	Giovana M. Dias Vasconcelos	AMBULATÓRIO	Enfermeira	
11	1110	Mariele Domitília L. Borges	GAF	Gerente	
12	196	Denise Souza Morais	Art	Sup.	
13	854	Silvane Natane Baia da Silva	Ambulatório	coord.	
14	1087	Bárbara Martins	atendim.	super.	
15	393	Sonnilly Batista	CEREA	Coord	
16		Fernanda Reis Maia		Dir. Gerais	
17		Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

Scanned with CamScanner

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
Nº do Protocolo: 2025/3474245 Anexo/Sequencial: 2

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: 17

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião:	Local:	Hora início:	Hora fim:	Nº Ata:
06/08/2025	Sala de Reunião	09h08	09h45	90

Comitê/Comissão: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Responsável pela ATA: Louise Covre	x	Ordinária		Extraordinária

Pauta(s) da Reunião:

- Apresentação dos dados mensais
- Ações futuras
- Escova apropriada para limpeza de cuspideira – Odonto
- Usuários de pós-operatório – Infecção de sítio cirúrgico
- Campanha de higienização das mãos com os pais e cuidadores
- Formalização de entrada de novo membro

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x			Sim		Não
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	x			Sim		Não
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisora de atendimento	x			Sim		Não
07	Membro	Carla Conceição Guedes Silva	Assistente Administrativo		x		Sim	x	Não
08	Membro	Daiara Milena Dias Vasconcelos	Enfermeira CME	x			Sim		Não
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Supervisora Arte e Cultura	x			Sim		Não
10	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	x			Sim		Não
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem		x		Sim	x	Não
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica	x			Sim		Não
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL		x		Sim	x	Não
14	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	x			Sim		Não
15	Membro	Marjorie Damasceno Santos	Coordenadora Oficina	x			Sim		Não
16	Membro	Marcele Miranda	Supervisora CEO		x		Sim	x	Não
17	Membro	Nicolle Barros da Silva	Supervisora Carleto	x			Sim		Não
18	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		x		Sim	x	Não
19	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x			Sim		Não

Scanned with CamScanner

20	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	x			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Thais Caroline A. de Freitas Pimenta	Supervisora CEO II
	Mariela Domitilia L. Borges	Gerente Administrativo Financeiro
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Treinamento teórico de Higienização das mãos com equipe CETEA	Brena Santos	03/09/2025
• Ação focal com a recepção sobre a higienização das mãos	Brena Santos e Barbara	15/08/2025

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Idéias para a realização de treinamento com os responsáveis sobre higienização das mãos em outubro	Membros CCIH	03/09/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar iniciou as nove horas e oito minutos. **Primeira pauta:** apresentação dos dados mensais: Brena começa a reunião com a apresentação dos dados mensais começando com os dados referentes a junho de consumo de álcool e sabonete. Com relação ao consumo de álcool o consumo ficou em 31mL e de sabonete em 26mL. Brena lembra ainda que esse quantitativo é referente ao consumo as áreas assistenciais e pontua ainda que não se refere apenas ao uso dos colaboradores, mas de todo o centro, inclusive dos banheiros, incluindo usuários, acompanhantes e visitantes. Com relação a taxa de infecção cirúrgica permaneceu em 0%, sendo um total de 49 procedimentos. Brena pontua ainda que estamos há cerca de 3 meses sem nenhuma incidência de infecção. Referente aos dados de julho Brena apresenta os dados de busca fonada e busca ativa. Na busca fonada foi um total de 11 usuários, onde 5 ligações foram concluídas e 6 não concluídas, indo assim para a busca ativa. Já na busca ativa dos 6 usuários apenas 1 não foi possível contato pois ele não compareceu na consulta de retorno de sete dias. Brena pontua ainda que 5 usuários fizeram a dose profilática, porém não houve a realização do procedimento. A dose profilática administrada foi em virtude de condições clínicas do usuário, estando assim em conformidade com o protocolo. Seguindo a apresentação, Brena pontua sobre a adesão ao protocolo de antibioticoprofilaxia que ficou em 100%. Foi um total de 16 procedimentos e todos aderiram ao protocolo. Brena pontua ainda sobre os marcadores de adesão que se refere ao antibiótico administrado em tempo, dose e duração adequados, com o antibiótico por via oral administrado 1 hora antes do procedimento e endovenoso 30 minutos antes do procedimento. Brena pontua que o tempo de duração dos procedimentos não se faz necessário as doses de repique. Arielle (Enfermeira da qualidade) pontua que nas auditorias que é feita nos prontuários não tem a marcação do horário de administração do antibiótico na ficha de cirurgia, o checklist

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 1 de 463
Scanned with CamScanner

de cirurgia segura. Seguindo a apresentação, Brena mostra os dados do protocolo de higienização das mãos com os dados de julho, onde houve uma taxa de 82% de adesão, uma diminuição de 4% em comparação ao mês anterior. Foi um total de 285 observações, sendo 234 positivas e 40 negativas. Com relação aos setores todos ficaram em conformidade com o protocolo, ou seja, acima de 80% que é a meta. Brena pontua que sente a necessidade de aumentar as auditorias com a recepção e irá reforçar com a Barbara para o apoio de outro auditor para a recepção. Com relação a análise da água, a coleta foi realizada em 15 de julho com análise microbiológica e físico-química e com coleta de amostras dos efluentes. Segue ainda aguardando laudo das análises. Seguindo, no mês de julho não tivemos acidente com material biológico e nem notificações de doenças e agravos. Com relação as doenças infectocontagiosas houve 4 notificações sendo: 01 de conjuntivite, 02 de pediculose e 01 de escabiose. Onde foi feita a análise conjunta da SCIH e Ambulatório. Dra Fabricia (Diretora Técnica) pergunta se há algum protocolo de pediculose e Brena pontua que temos um protocolo sobre doenças infectocontagiosas e não especifico sobre pediculose. Brena pontua que dentro do protocolo de doenças infectocontagiosas existe a abrangência e o atendimento sobre os casos de pediculose e quando há a possibilidade o usuário é encaminhado para o clínico e quando não há a possibilidade ele é encaminhado para atendimento externo. **Segunda pauta:** leitura das ações futuras da reunião passada. Sobre o treinamento teórico de higienização das mãos com os colabores do CETEA, Brena pontua que não conseguiu realizar devido a alta demanda de treinamentos que os colaboradores tiveram no mês de julho, com isso será agendada nova data com a Samilly (Coordenadora Assistencial) para o treinamento. Sobre a reunião com a Mariela (GAF), SCIH, Diretoria Assistencial e a Estatística: Brena pontua essa demanda foi pontua pela Dona Maria (Diretora Assistencial) devido estar apresentando os dados retroativos nas reuniões e não os dados atuais, porém cita que a estatística não consegue entregar antes pois a estatística depende de outros setores para poder compilar e enviar os dados. Mariela cita que agora o centro irá dispor de um BI onde terá muitas informações que ele puxa direto do Tasy e acredita que a SCIH consiga esses dados pelo BI. Sobre a ação focal com a recepção sobre a higienização das mãos, Brena pontua que não foi possível realizar a ação e que irá ajustar com a Barbara para realizar ainda nesse mês de agosto. **Terceira pauta:** escova apropriada para limpeza de cuspideira: Brena cita que já conversou com Silinne (Coordenadora assistencial) sobre a aquisição da escova para realização dos testes e em paralelo a isso já está verificando uma instrução de trabalho de uso dessas escovas. Silinne cita que já foi realizada a solicitação de compra e que será entregue ainda hoje para o compras e após os testes será encaminhado para discussão na CFT para questão de custos. **Quarta pauta:** usuários de pós-operatório com infecção de sítio cirúrgico: Bruno (Coordenador Assistencial) pontua que no CER IV eles possuem o atendimento a usuários de reabilitação com pós-operatório de cirurgia de ortopedia e em junho ocorreu que uma usuária foi suspensa da fisioterapia devido possível infecção de sítio cirúrgico e pergunta se há algum denominador sobre como proceder nesses casos. Brena pontua que quando ela é sinalizada sobre esses casos ela envia e-mail para a enfermeira do Hospital Abelardo Santos discriminando a situação e o hospital faz todo o acompanhamento do usuário. **Quinta pauta:** campanha de higienização das mãos com pais e cuidadores: Bruno pontua que em outubro teremos a campanha com os pais e sugere que já haja a verificação das atividades. Brena sinaliza que já pensou sobre a campanha, mas ficou decidido que a campanha será realizada pelos membros da comissão e não somente por ela e que na próxima reunião os membros irão levar sugestões para a campanha. **Sexta pauta:** formalização de entrada de novo membro: Brena apresenta Mariela (GAF) como novo membro da comissão. Sem mais a reunião encerrou as nove horas e quarenta e cinco minutos.

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página:** 2 de 463
Scanned with CamScanner

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	
02	1º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	
03	2º Secretário	Bruno Cruz da Silva	
04	Membro	Arielle Lima dos Santos	
05	Membro	Bárbara Martins Pimentel	
06	Membro	Daiara Milena Dias Vasconcelos	
07	Membro	Denise Sousa Moraes	
08	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	
09	Membro	Fabricia Dias Maciel	
10	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	
11	Membro	Marjorie Damasceno Santos	
12	Membro	Nicolle Barros da Silva	
13	Membro	Samilly Santos Batista	
14	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
15	Membro	Vanessa Martins Texeira	
16	Convidado(a)	Mariela Domitilia L. Borges	
17	Convidado(a)	Thais Caroline A. de Freitas Pimenta	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:

Brena Pereira dos Santos
COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDSH/CI

Brena Pereira dos Santos

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 3 de 463
Scanned with CamScanner

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	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: Membros da comissão. Data: 06/08/25

Horário: Início: 09 : 08 Término: 09 : 45 Local: Sala de reunião Carga horária total:

Facilitador(es): Bruna Santos.

Setor do Facilitador: SCIH Função do Facilitador: Enfermeira.

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	987	Lorrise Canto Corrêa	Farmácia	Farma	
2	286	Marjorie Damasceno Costa.	oficina	coord.	
3		Thaís Caroline A. de Freitas Pimentel	CEOT	Dentista	
4	1012	Arielle Lipe dos Santos	NASF	Enfermeiro	
5	247	Bruna Cruz da Silva	GERIV	Coord.	
6	=	Edmylle Francielle dos Santos Silva	NATEA	Coord	
7	-	Nicolle Barros da Silva	CER IV	Coord.	
8	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
9	1027	IGOR R. C. AZEVEDO	SESMT	TST	
10	1041	Giovana M. Dias Vasconcelos	AMBULATÓRIO	Enfermeira	
11	1110	Mariele Domitília L. Borges	GAF	Gerente	
12	196	Denise Souza Morais	Art	Sup.	
13	854	Silvane Natane Baia da Silva	Ambulatório	coord.	
14	1087	Bárbara Martins	atendim.	super.	
15	393	Sonnilly Batista	CEREA	Coord	
16		Fernanda Reis Maia		Div. Gerais	
17		Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

Scanned with CamScanner

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
Nº do Protocolo: 2025/3474245 Anexo/Sequencial: 2

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: 17

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 01/10/2025	**Local:** Sala de Reunião	**Hora início:** 09h15	**Hora fim:** 09h46	**Nº Ata:** 92
Comitê/Comissão: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar				
Responsável pela ATA: Brena Santos	x	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das ações futuras • Apresentação dos dados mensais • Campanha de higienização das mãos com os pais e cuidadores • Campanha de Vacinação interna • Participação do SCIH na reunião do Conselho Consultivo para apresentar cronograma de análise da água interno.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico		x	x	Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV		x		Sim	x	Não
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	x			Sim		Não
06	Membro	Bárbara Martins Pimentel	Supervisora de atendimento		x		Sim	x	Não
07	Membro	Daiara Milena Dias Vasconcelos	Enfermeira CME	x			Sim		Não
08	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária	x			Sim		Não
09	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	x			Sim		Não
10	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem		x		Sim	x	Não
11	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		x		Sim	x	Não
12	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL		x		Sim	x	Não
13	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	x			Sim		Não
14	Membro	Marjorie Damasceno Santos	Coordenadora Oficina	x			Sim		Não
15	Membro	Marcele Miranda	Supervisora CEO		x	x	Sim		Não
16	Membro	Mariela Domitilia Lima Borges	Gerente Administrativo e Financeiro		x		Sim	x	Não
17	Membro	Miguel Paranhos Melo de Melo	Supervisor Carleto		x		Sim	x	Não
18	Membro	Nicolle Barros da Silva	Supervisora Carleto		x	x	Sim		Não
19	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		x		Sim	x	Não

20	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x			Sim		Não
21	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não
22	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	x			Sim		Não

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

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	**Responsável (is)**	**Data**
•		

AÇÕES FUTURAS		
Nome	**Responsável (is)**	**Data prevista**
• Campanha de higienização das mãos para pais e cuidadores	Membros da comissão	22/10 e 24/10
• Campanha de Vacinação interna	Brena Santos	31/10/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar iniciou as nove horas e quinze minutos. **Primeira pauta:** Brena (enfermeira do SCIH) realiza a leitura da ação futura registrada em ata anterior, contendo a campanha de higienização das mãos para outubro, para esta ação, Brena relata que foi organizado junto com o setor arte e cultura a abordagem sobre o tema nas recepções do CIIR e CETEA nos dias 22/10/2025 e 24/10/2025, ressalta que por motivos de na semana anterior ocorrer a programação voltada ao dia das crianças, não será possível estender para demais dias. Brena reforça que a ação contará com a entrega de brindes que foram confeccionados sendo este uma bisnaga de álcool gel 70%. **Segunda pauta:** Brena relata que está sendo programado para o mês de outubro a realização de campanha interna de vacina para os colaboradores, foi realizado o envio de ofício à sesma com a solicitação de doses das seguintes vacinas: Influenza, Covid-19, Tríplice Viral, Hepatite B com o intuito de contemplar todos os colaboradores e terceiros que estiverem com a carteira de vacina desatualizada. Ressalta que no momento, segue no aguardo do retorno da sesma para a organização de datas e horários, reforça ainda que a campanha será organizada também no CETEA, e solicita que conforme houver a divulgação, seja realizado a orientação a todos que a campanha será disponibilizada exclusivamente aos profissionais de saúde, não sendo possível estender à usuários e responsáveis. **Terceira pauta:** Brena segue a reunião com a apresentação dos dados mensais, reforça que não foi possível finalizar toda a compilação de dados do mês de setembro devido não ter ocorrido o fechamento da estatística para envio das informações, porém seguirá com a apresentação dos dados já finalizados. O consumo de álcool e sabonete com referência de agosto/2025 foi de 22ml de álcool e 25ml de sabonete, reforça que este cálculo é realizado com base nas áreas assistenciais, não somente pelo consumo de colaboradores como também usuários e visitantes. A taxa de infecção a cirurgias odontológicas, também referência de agosto/2025 segue com 0% de infecção. Embora ocorra vários casos de usuários

com o comprometimento de higiene bucal, porém nenhum caso houve presença de sinais sugestivos de infecção. A taxa de adesão ao protocolo de higienização das mãos obteve total de 88% no mês de setembro, acima da meta de 80%. Brena reforça que a taxa observada é reflexo do quantitativo de auditorias realizadas nos setores, o que acaba tendo comprometimento da análise real dos dados, sendo importante aumentar o quantitativo de auditorias realizadas em cada setor. A análise da água foi realizada no dia 29/09/2025 sendo microbiológica e físico-química, segue no aguardo da emissão dos laudos para a divulgação aos setores responsáveis, Brena relata que até o momento não houve laudos recebidos de análise da água apresentando não conformidades, ainda que nos últimos meses tenha ocorrido dificuldades no recebimento da água pela COSAMPA, os laudos não apontaram não conformidades nos parâmetros analisados. Não acidente com material biológico e notificação de doenças e agravos no mês de setembro. Sobre os casos de doenças infectocontagiosas identificados na unidade obtiveram 02 casos de mão-pé-boca (CER IV e CETEA) E 01 caso de escabiose (NATEA). Houveram 02 treinamentos realizados no mês de setembro sendo – Fluxo de atendimento a casos de doenças infectocontagiosas no CETEA, e Limpeza e desinfecção de recursos terapêuticos – NATEA, este foi abordado com estudos de casos onde os próprios colaboradores fizeram análise e identificaram opções de melhorias para a prática de higienização. Maria (Diretora Assistencial) relata que seria interessante levar essa didática de treinamento de estudo de caso para o CER IV e CETEA também, Brena informa que será realizado nos demais setores conforme a realização de cumprimento do programado no PAT. Além dos treinamentos, Brena ressalta que houve também a realização de integração com novos colaboradores onde realiza o reforço da prática de higienização das mãos com os mesmos para o controle de infecções com posterior dinâmica de realização da técnica contemplando o passo a passo. **Quarta pauta**: Maria solicita que na próxima reunião do Conselho Consultivo seja abordado sobre a rotina de controle de análise da água realizada na unidade, sendo importante abordar com os membros para que eles entendam a execução desta prática de segurança interna. Brena ressalta que poderá realizar a apresentação do cronograma de acompanhamento de análise da água, contendo nele os pontos que são analisados e assim explicar o monitoramento feito pelo setor. Sem mais a reunião se encerrou as nove horas e quarenta e seis minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	
02	Membro	Arielle Lima dos Santos	
03	Membro	Daiara Milena Dias Vasconcelos	
04	Membro	Denise Sousa Moraes	
05	Membro	Edmylla Francyelle dos Santos Silva	
06	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	
07	Membro	Marjorie Damasceno Santos	
08	Membro	Samilly Santos Batista	

09	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane Baia.
10	Membro	Vanessa Martins Texeira	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Brena Pereira dos Santos COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH INDSH/CI **Brena Pereira dos Santos**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		GOVERNO DO PARÁ PARÁ TODO O 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:** 02/10/2025

Horário: Início: 09 : 15 **Término:** 09 : 46 **Local:** Sala de Reunião **Carga horária total:**

Facilitador(es): Irena Santos

Setor do Facilitador: CCIH **Função do Facilitador:** Enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	1041	Doiara Milena Dias Vasconcelos	Ambulatório	Enfermeira	
2	854	Sthefanne Natasne Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
3	1024	IGOR C. C. ARAUJO	SESMT	TST	
4	196	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
5	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
6	659	Maria do Carmo Santos	DA	DASI	
7	–	Edmylle Evangelista da Santa Silva	NATEA	Coord.	
8	286	Marjorie Damasceno Costa	oficina	coord.	
9	1012	Ariella Lima dos Santos	NASP	Enfermeira	
10	3933	Sâmilley Batista	CETEA	Coord	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

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: 10

Breno Santos

Assinatura do Facilitador

Breno Santos

Assinatura do Facilitador

Breno Pereira dos Santos
COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDISPECT

Assinatura do Responsável pelo evento

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	Justificativa de Não Comparecimento à Reunião de Comissões			
	Código: FO.CIIR.NQSP.004	Versão: 003	Página 1 de 1	

NÃO COMPARECIMENTO À REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA
De membro: Nicolle Barros da Silva
Para Presidente: Brena Santos

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) Comissão do CCIH,
realizada no dia 01/10/25, **devido à:** não comparecimento à reunião por conflito de horário para início do turno neste dia.

Certo (a) de sua compreensão;

Nicolle Barros da Silva
Membro

Brena Santos
Brena Pereira dos Santos
COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDSH/CI
Presidente

Justificativa para abono de pendência:	X	Aceito		Não aceito

Obs:

Belém- Pá, 02 de Outubro de 2025.

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano
RESPEITO À VIDA

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	FORMULÁRIO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			GOVERNO DO PARÁ
	Justificativa de Não Comparecimento à Reunião de Comissões			
	Código: FO.CIIR.NQSP.004	Versão: 003	Página 1 de 1	

NÃO COMPARECIMENTO À REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA

De membro: Marcele Miranda

Para Presidente: Brena Santos

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) CCIH

realizada no dia 01 / 10 / 25, **devido à:** Estar em atendimento ao usuário durante reunião na unidade

Certo (a) de sua compreensão;

Marcele Miranda
Membro

Brena Pereira dos Santos
COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDSH/CI **Presidente**

Justificativa para abono de pendência:	X	Aceito		Não aceito

Obs:

Belém- PA 02 de Outubro de 2025

INDSH
Instituto Nacional de Diagnóstico e Reabilitação
RESPEITO À VIDA

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente		GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	Justificativa de Não Comparecimento à Reunião de Comissões		
	Código: FO.CIIR.NQSP.004	Versão: 003	Página 1 de 1

NÃO COMPARECIMENTO À REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA
De membro: Louise Courè
Para Presidente: Brena Santos.

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) CCIH,
realizada no dia 01/10/25, **devido à:** estava em atendimento com usuário.

Certo (a) de sua compreensão;

Louise de Souza C. Courè
Farmacêutica - INDSH / CIIR
CRF-PA 3745

Membro

Brena Pereira dos Santos
REN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDSH/CIIR

Presidente

Justificativa para abono de pendência:	X	Aceito		Não aceito
Obs:				

Belém- Pá, 01 de Outubro de 2025.

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano
RESPEITO À VIDA

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: JULHO/AGOSTO/SETEMBRO DE 2025

INDICADORES DE DESEMPENHO

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2025

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 julho, agosto e setembro de 2025.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o terceiro trimestre de 2025 referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2025, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **14.491 (quatorze mil, quatrocentos e noventa e uma)** 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	3.088
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.215
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	322
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	2.882
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	2.906
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	1.684
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	570
	TOTAL DE PESQUISAS	**12.667**
2	**PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DE ALTA**	
2.1	Pesquisa de satisfação de alta dos usuários CER IV	07
2.2	Pesquisa de satisfação de alta dos usuários NATEA	0
2.3	Pesquisa de satisfação de alta dos usuários CETEA	03
2.4	**TOTAL DE PESQUISAS ALTA**	**10**
3	**ATENDIMENTOS GERAIS**	
3.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	167
3.2	Atendimentos por telefone	85
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	**252**
4	**AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS**	
4.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	1.197
4.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	365
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	**1.562**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**14.491**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre /2025.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no primeiro trimestre de 2025, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou **14.491 (quatorze mil, quatrocentos e noventa e um)** atividades que se referem a*s pesquisas de satisfação*, sendo destas: **3.088** (três mil, oitenta e oito) no ambulatório, **1.215** (mil, duzentos e quinze) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, **322** (trezentos e vinte e dois) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, **2.882** (dois mil oitocentos e oitenta e dois) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV; **2.906** (dois mil novecentos e seis) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; **1.684** (mil seiscentos e oitenta e quatro) no Centro Especializado em Atendimento do Autismo – CETEA e **570** (quinhentos e setenta) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos ***atendimentos gerais*** 252 (duzentos e cinquenta e dois), sendo destes 167 (cento e sessenta e sete) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 85 (oitenta e cinco) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do terceiro trimestre de 2025, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 1.562 (mil quinhentos e sessenta e dois) ações geradas nos atendimentos, destas 1.197 (mil, cento e noventa e sete) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos) e 365 (trezentos e sessenta e cinco) encaminhamento a outros profissionais.

III- ANÁLISE DOS DADOS

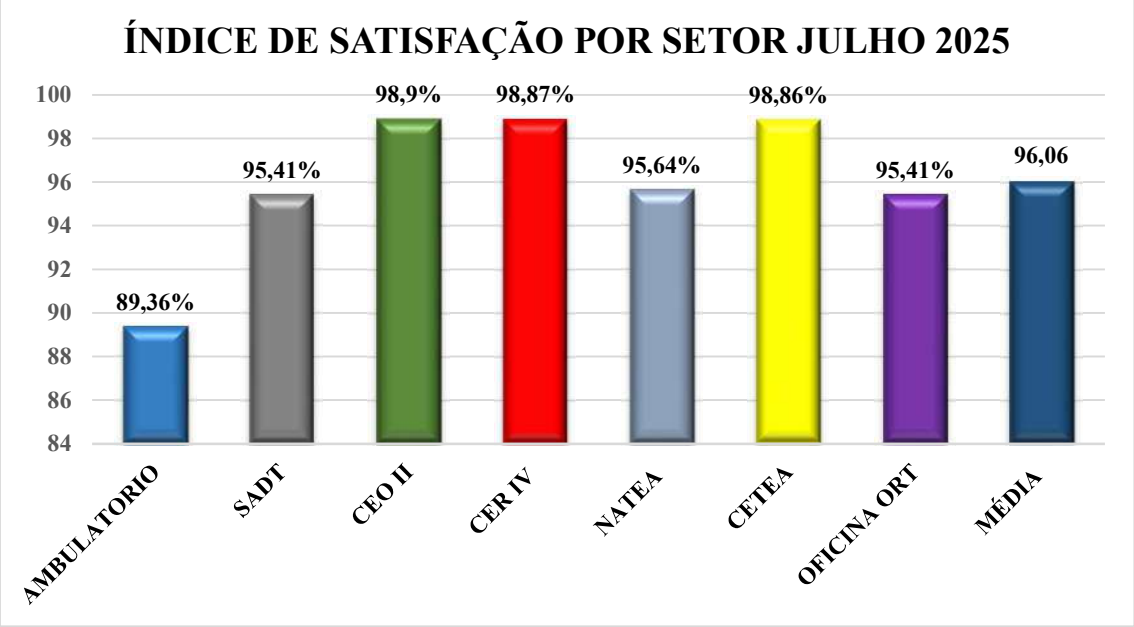
Cada setor do CIIR, possui um formulário destinado ao seu preenchimento com 10 perguntas relacionadas ao atendimento, entre as quais:

- 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 terceiro trimestre de 2025, demostrando os índices de satisfação de **julho 96,06%, agosto 94,10% e setembro 94,81%** e a **média geral de 95%.**

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



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025.

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 3° trimestre demostradas entre os meses de julho, agosto e setembro de 2025.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE JULHO			
SETOR	**QUANTIDADE PESQUISAS**	**QUANTIDADE ATENDIMENTOS**	**% PESQUISAS MENSAL**
Ambulatório	1.065	8.198	13%
SADT	402	3.703	11%
CEO II	103	410	25%
CER IV	961	8.599	11%
NATEA	950	4.772	20%
CETEA	510	3.326	15%
OFICINA	188	1.594	12%
TOTAL	**4.179**	**30.602**	**14%**
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE AGOSTO			
SETOR	**QUANTIDADE PESQUISAS**	**QUANTIDADE ATENDIMENTOS**	**% PESQUISAS MENSAL**
Ambulatório	1.037	7.546	14%
SADT	413	3.577	12%
CEO II	117	366	32%
CER IV	953	8.177	12%
NATEA	982	4.389	22%
CETEA	510	3.888	13%
OFICINA	206	1.616	13%
TOTAL	**4.213**	**29.499**	**14%**
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE SETEMBRO			
SETOR	**QUANTIDADE PESQUISAS**	**QUANTIDADE ATENDIMENTOS**	**% PESQUISAS MENSAL**
Ambulatório	986	8.394	12%
SADT	400	3.847	10%
CEO II	102	421	24%
CER IV	968	10.126	10%
NATEA	974	5.407	18%
CETEA	669	4.889	14%
OFICINA	176	1.312	13%
TOTAL	**4.275**	**34.396**	**12%**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025

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 julho, agosto e setembro de 2025. Destaca-se, que cumprimos a meta proposta no terceiro trimestre de 2025. 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 3° trimestre de 2025.

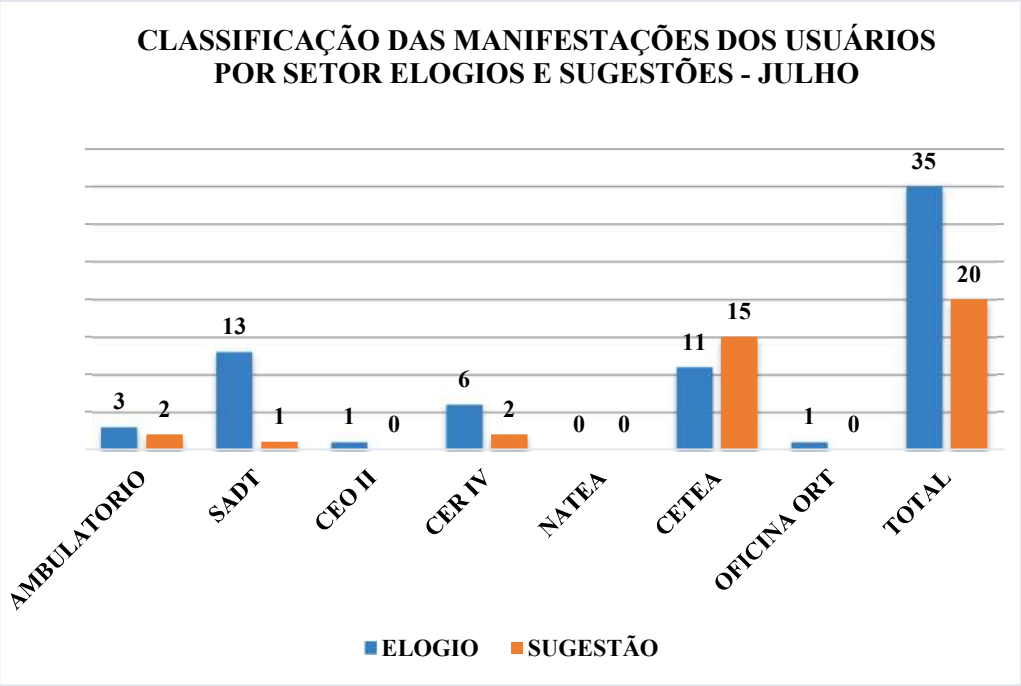
MÉDIA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2025				
SETOR	**JULHO**	**AGOSTO**	**SETEMBRO**	**MÉDIA DOS PERCENTUAIS**
Ambulatório	13%	14%	12%	**13%**
SADT	11%	12%	10%	**11%**
CEO II	25%	32%	24%	**27%**
CER IV	11%	12%	10%	**11%**
NATEA	20%	22%	18%	**20%**
CETEA	15%	13%	14%	**14%**
OFICINA	12%	13%	13%	**13%**
TOTAL	**14%**	**14%**	**12%**	**16%**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025

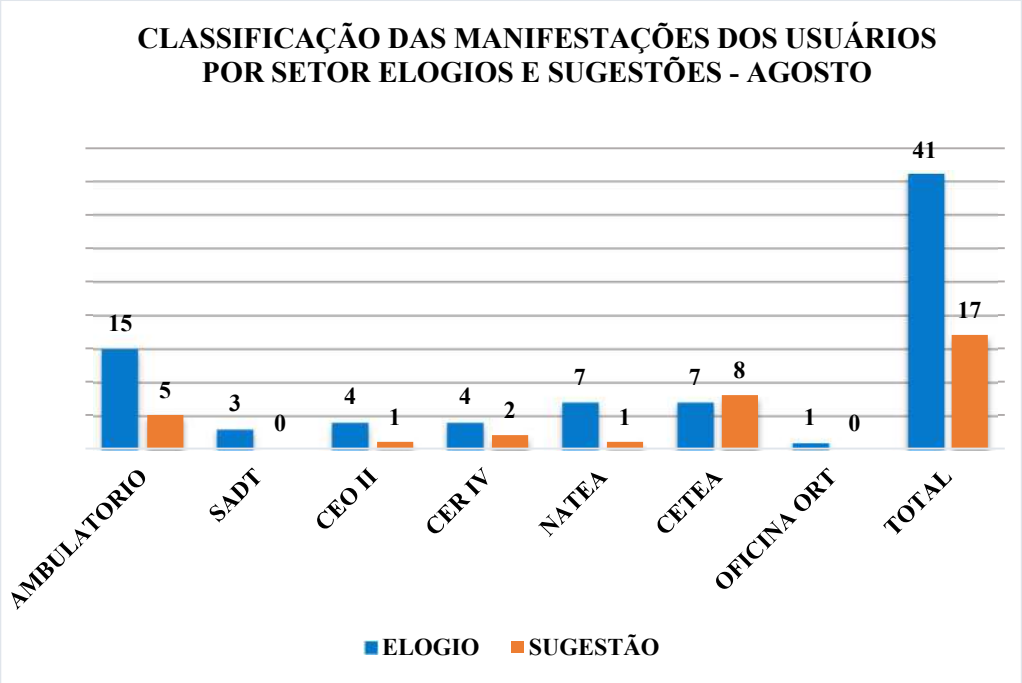
Para demostrarmos o percentual de participação dos usuários na pesquisa de satisfação em porcentagem apresentamos acima a tabela 3, que demonstra os valores de porcentagem dos setores separadamente entre os meses de julho, agosto e setembro, bem como a soma dos mesmos, na qual é possível notarmos que no 3º trimestre, **obtivemos no CIIR o total geral de 16% (dezesseis) na média dos percentuais, dos usuários dos serviços, mediante o cálculo do 3º trimestre**, alcançando o percentual acima de 10% mensal e mediante a média dos meses ultrapassando os 16% 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 avaliarem-nos não somente nos questionários de pesquisa de satisfação realizadas nos setores, mas também manifestar-se através de elogios, sugestões e queixas na sala do SAU.

Deste modo, para melhor observarmos o quantitativo da utilização dos serviços e a classificação das respectivas ***manifestações dos usuários por setor***, demonstraremos o gráfico a seguir:

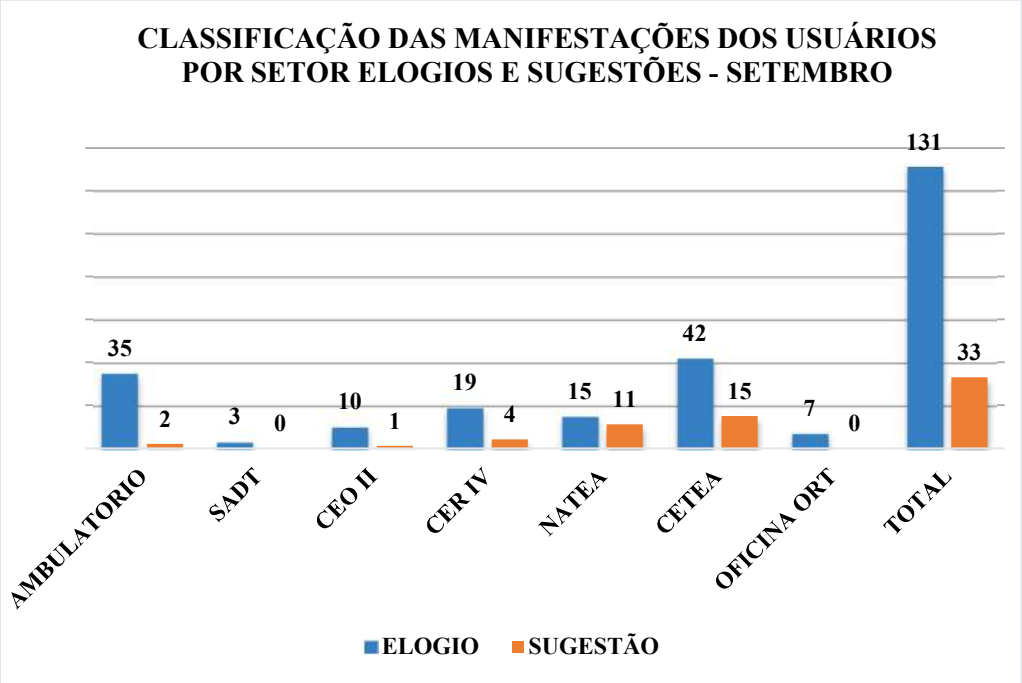
Gráfico 02: Classificação das manifestações dos usuários por setor: elogios e sugestões no 3º trimestre



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – julho/2025.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – agosto/2025



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – setembro/2025

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 53 (cinquenta e três) elogios e 9 (nove) sugestões; no SADT 19 (dezenove) elogios e 01 (uma) sugestão; no CEO II 15 (quinze) elogios e 2 (duas) sugestões; no CER IV 29 (vinte e nove) elogios e 08 (oito) sugestões; no NATEA 22 (vinte e dois) elogios e 12 (doze) sugestões; no CETEA 60 (sessenta) elogios e 38 (trinta e oito) sugestões e na Oficina Ortopédica 09 (nove) elogios e 0 (zero) sugestões.

A seguir, a tabela com o ***quantitativo geral*** das manifestações dos usuarios, apresentando além das sugestões e elogios, as queixas registradas no meses de julho, agosto e setembro de 2025.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no 3° trimestre de 2025 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	**207**
Sugestões	**70**
Queixas	**66**
Total de Registros	**343**

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025

A tabela acima apresenta o ***quantitativo geral*** das manifestações dos usuários registradas no 3º trimestre, apontando 343 (trezentos e quarenta e três) registros, entre elogios, sugestões e queixas. Sendo registrados 207 (duzentos e sete) elogios; 70 (setenta) sugestões e 66 (sessenta e seis) queixas.

Tabela 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa (JULHO)	Motivo	Total
SADT	Insatisfação de conduta inadequada Maqueiro	2
	Insatisfação de Acessibilidade	1
AMBULATÓRIO	Insatisfação de falha na comunicação de agendamento de exame/consulta	2
	Insatisfação de fluxo de senha no NATEA	1
NATEA	Insatisfação piso do NATEA	1
	Insatisfação de Conflitos com outra genitora	2
OFICINA ORTOPÉDICA	Insatisfação de demora de prótese	3
CER IV	Insatisfação de devolutiva de terapia	1
	Insatisfação de falta do profissional Fonoaudiólogo	1
TOTAL		14
Setor e Serviço da Queixa (AGOSTO)	**Motivo**	**Total**
SADT	Insatisfação de conduta inadequada	2
	Insatisfação de Acessibilidade	1
AMBULATÓRIO	Insatisfação de falha na comunicação de agendamento de exame/consulta	8
	Insatisfação de Atendimento médico	3
NATEA	Insatisfação Portaria	2
	Insatisfação lanchonete	2
	Insatisfação Serviço Social	3
	Insatisfação limpeza	3
CETEA	Insatisfação de devolutiva de terapia	1
	Insatisfação de falta do profissional Fonoaudiólogo	1
TOTAL		27
Setor e Serviço da Queixa (SETEMBRO)	**Motivo**	**Total**
CEO II	Usuário não atendido	1
	Insatisfação de Acessibilidade	1
SADT	Insatisfação de falta de Comunicação	2
AMBULATÓRIO	Conduta Inadequada de colaborador	8
	Insatisfação de falha na comunicação de agendamento de exame/consulta	6
	Demora no atendimento	2
NATEA	Insatisfação de falta do profissional Assistente Social	1
CER IV	Insatisfação de falta de Comunicação	1
	Insatisfação limpeza	2
CETEA	Demora no atendimento	1
TOTAL		25

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 3° trimestre/2025

Conforme tabela apresentada acima, no 3° trimestre de 2025, foram registradas 66 (sessenta e seis) queixas entre os meses de julho, agosto e setembro de 2025. Como demostrado acima, no mês de julho de 2025, foram registradas 14 queixas. Já no mês de agosto foram registradas 27 (vinte e sete) queixas e no mês de setembro foram registradas 25 (vinte e cinco) 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.

_____

Regiane de Carvalho da Silva
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

REGISTRO DE ATENDIMENTO

DE QUEIXAS

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2025

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JULHO DE 2025

01- Registro de Reclamação:

Usuário (a): P.B.G.L

Acompanhante: A.S.G.L

Telefone: (91) 98350-6874

Data do ocorrido: 11/06/2025

Data de envio: 14/06/2025

Setor da Ocorrência: CER IV

Registro de Queixa: “No dia 30/05/2025 estivemos no CIIR para receber a devolutiva de atendimentos de terapias do nosso filho, no momento e pelo horário já bem tardio. Eu A. L. ouvi o relato dos profissionais onde somete relataram suas opiniões quanto a alguns pequenos avanços do meu filho em seus primeiros ciclos de atendimento, até então eu somente os escutei. No decorrer vieram as negativas, sem possibilidades nenhuma de positividade para que meu filho desse continuidade aos atendimentos, cada um colocou suas queixas, onde suas falas foram mais negativas do que positivas e ao termino de suas colocações, dei minha opinião em seus pontos críticos, ressaltando que seus pontos negativos seriam os meios positivos para trabalhar esse aprimoramento que eles não conseguiram alcançar com seu paciente, pois minha visão clinica é como profissional e mãe de um rapaz com autismo é ver suas metas alcançadas. Tivemos no decorrer do 2º ciclo algumas situações de doenças como meu filho apresenta coceiras pelo corpo, e por não saber lidar com a situação ao se coçar machucou-se muito. Pedi aos profissionais que se fosse possível fazer alguns encaminhamentos para meu filho, inclusive um dermatologista, e isso foi solicitado e conseguimos a consulta, onde foi observado pela médica e diagnosticado com escabiose. Neste sentido, informo que por serem coceiras que infelizmente ele não tinha controle da situação e por esse motivo colocava as mãos em suas partes intimas para se coçar sem domínio. A minha indignação foi quando cheguei em casa fui ler os relatórios, onde a profissional coloca palavras que ferem a integridade do meu filho que é portador de autismo e sei que a conduta dela não está correta. Em seu relatório ela coloca que meu filho que tem autismo, colocou a mão no órgão e tira a roupa, eu não aceito esse tipo de fala, pois ela não condiz com o comportamento do meu filho, ainda frisa que ela e uma mulher, e por isso estou dando alta do seu filho das terapias, por base em informações inconsistentes pois ele não tem esse comportamento. Com esta fala dela e mais pertinente, ela não tem consistência em falar que ele tem esse comportamento por ter sido uma questão de saúde. Portanto ela não pode suspender as terapias com base em comportamentos desse tipo. Nós quando família estabelecemos de todas as formas manter uma relação de confiança compartilhando informações, pois confiamos que dariam elementos importantes no processo da reabilitação.

Portanto peço que a profissional use de sua ética profissional e retire do seu relatório essa situação absurda, que fere a integridade física do meu filho, impossibilitando que eu leve esse relatório a lugares que eu possa procurar seus atendimentos com outros profissionais, pois ele precisa dar continuidade com esses atendimentos com TO e Psicologia. Espero ser atendida para que não seja necessário levar o caso a outra instância."

Resposta do setor competente: Prezado(a) A.S.G.L e P. B.G.L.

Agradecemos por entrar em contato e compartilhar sua experiência conosco. Reforçamos o nosso compromisso em oferecer um atendimento humanizado, técnico e respeitoso a todos os nossos usuários e familiares. Gostaria de esclarecer, que no CIIR, todas as condutas terapêuticas, inclusive as decisões sobre alta, são pautadas em critérios técnicos, estabelecidos por uma equipe multiprofissional. Essas decisões levam em consideração as avaliações periódicas do usuário, os objetivos traçados no plano terapêutico e o acompanhamento da sua evolução, sempre respeitando as necessidades individuais e as possibilidades do serviço. Compreendemos que o comportamento citado em seu relato pode fazer parte das manifestações clínicas ou comportamentais associadas a condição do seu filho. Entretanto, ressaltamos que, em nenhuma hipótese, decisões como a alta terapêutica são tomadas de forma isolada ou baseadas em julgamentos pessoais dos profissionais envolvidos. O comportamento referido foi devidamente considerado nas avaliações clínicas e comportamentais realizadas, sendo importante destacar que tais manifestações, quando presentes, são tratadas com seriedade e sensibilidade, sem que representem, por si só, fator determinante. A equipe responsável avaliou criteriosamente o caso do usuário, considerando sua evolução, os objetivos terapêuticos traçados e os recursos disponíveis no serviço, sempre com o compromisso de garantir o melhor cuidado possível. Sua opinião é muito importante para o nosso processo de melhoria contínua. Entre em contato com a nossa equipe de coordenação, para que possamos agendar o melhor dia e horário para esse diálogo. Seguimos à disposição para qualquer esclarecimento adicional e esperamos poder atendê-lo(a) melhor em uma próxima oportunidade. Atenciosamente. (Coordenação CER IV e Enfermeira Assistencial)

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato pessoalmente com a Sra. A.S.G.L, para dar retorno da resposta de sua insatisfação, após ela agradeceu o retorno, informou estar satisfeita com o retorno, porém solicitou uma reunião com a coordenação da área para tirar algumas dúvidas que ainda permaneciam. O SAU enviou e-mail para a Coordenação da área com o pedido da Sra. A. que agendou a reunião para o dia 08/08, dia que a usuária estará pessoalmente no CIIR. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

02- Registro de Reclamação:

Usuário (a): M.B.N

Acompanhante:

Telefone: (91) 99395-2404

Data do ocorrido: 22/07/2025

Data de envio: 23/07/2025

Setor da Ocorrência: SADT

Registro de Queixa: "Registro minha insatisfação com o atendimento no setor de agendamento do bloco B – recepção, no dia 18/07/2025 tinha uma consulta agendada com a especialista em gastroenterologia Dra. F.D.M, prevista para ocorrer a partir das 12h30. Compareci com antecedência às 11h55 conforme orientações prévias. Essa consulta era extremamente aguardada desde 11/12/2024 e só foi viabilizada após intervenção do Ministério Público do Estado do Pará (MPPA) diante da dificuldade de acesso à especialidade. A consulta foi realizada e finalizada por volta das 14h35. Em seguida, me dirigi ao setor de recepção para aguardar agendamento dos exames laboratoriais solicitados pela médica em duas (02) guias, além do agendamento do retorno. A senha fornecida para atendimento foi AGNC32, registrada as 14:35:55 fui chamada no guichê 1 (um) por uma atendente morena, de cabelos castanhos e óculos de grau. Após receber as guias, a colaboradora me informou exatamente o seguinte: "Esses exames aqui que ela pediu, a gente NÃO DÁ AUTORIZAÇÃO, tá? Tem que fazer de forma particular (se referindo e mostrando a guia em que constavam os exames a seguir): P ANCA, C ANCA, CALPROTECTINA FECAL, VHS, PCR, ALBUMINA.

Em seguida continuou: "Esses outros aqui eu te dei autorização para fazer no laboratório DGS, você tem do dia 01 a 31 de agosto para estar realizando, ta? Ela pediu um exame aqui que pode ser tanto por sangue como por urina, mas acredito que seja por urina porque ela colocou junto o exame de fezes. E você tem que providenciar os potinhos para fazer tá? Ela pediu retorno com 30 dias, quando estiver com os resultados dos exames você verifica aqui com a gente se tem agenda aberta, tá?"

Finalizando o atendimento por volta das 14h55, deixei o CIIR. Diante da orientação recebida, gastei tempo, me dirigi a alguns laboratórios presencialmente e no dia seguinte (sábado) entrei em contato com diversos laboratórios de Belém para realizar cotações sobre os exames mencionados. Constatei, no entanto, que o valor médio seria em torno de R$ 400,00, quantia que no momento, não tenho possibilidade de arcar financeiramente.

Diante disso, resolvi entrar em contato diretamente com o laboratório DGS e após o envio da guia médica com os pedidos, fui surpreendida com a informação de que os exames são sim, cobertos pelo convênio institucional entre o CIIR e o DGS, considerando que sou

paciente do CIIR. Fui ainda informada de que não seria possível realizá-los de forma particular no local, mesmo que tivesse condições de pagar, justamente por se tratar de uma demanda vinculada ao atendimento público conveniado.

A situação demonstra que fui orientada de forma incorreta pela atendente, o que quase me levou a abrir mão de um direito essencial, por desconhecimento.

Solicito providências quanto á qualificação do atendimento prestado, á correta orientação sobre os procedimentos cobertos e á responsabilização por esse tipo de conduta, que pode comprometer seriamente o acompanhamento clínico dos pacientes como eu.

Em busca de solução, retornei ao CIIR no dia 22/07/2025, peguei a senha AGN92 ás 09:49:44, e como forma de evitar um novo aguardo em vão – Já que até aquele horário, as senhas chamadas estavam por volta do número 30 – me dirigi ao guichê 4, onde retratei brevemente o ocorrido ao atendente presente. Ele prontamente confirmou que, de fato, os exames em questão são realizados por meio da parceria entre o CIIR e o DGS, contrapondo a informação incorreta que havia me sido dada em 18/07/2025. Aguardei até ser chamada, por volta das 11h35, fui atendida no guichê 1 (um) por um colaborador que salvo engano, se chamava Alan, que estava substituindo a atendente que havia saído para intervalo de almoço, suponho eu – a mesma que me atendeu na sexta-feira e me forneceu a orientação incorreta. Concluído o atendimento, busquei quem pudesse me reportar e cheguei ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU). Novamente relatei o ocorrido aos colaboradores presentes, que me entregaram este formulário para preenchimento.

E agora através deste formulário, registro formalmente minha profunda insatisfação com o atendimento prestado e o dano que me foi causado.

Trata-se de uma demanda de saúde que tem me afligido desde o ano passado. Quando finalmente consigo ser atendida para iniciar as investigações médicas por meio de exames, um problema de comunicação – se assim posso chamar – me prejudicou diretamente. Além disso, ao dispor de todo o período da manhã de 22/07/2025 em busca de solução, enfrentei transtornos. Porém, mais do que um registro, uma reclamação formal, preciso de uma resposta efetiva do CIIR. Solicito que seja autorizada a realização dos exames em questão no mesmo período da guia anterior, de 01 a 31 de agosto, com já autorizado em 18/07/2025. Trata-se de um erro institucional e não posso ser prejudicada tendo que aguardar setembro para realizar exames que deveriam ter sido liberados de forma correta. Não posso ter meu período de retorno prejudicado por este ocorrido. Peço ajuda dos senhores para resolver o mais breve possível esta reclamação.”

Diante do exposto, com o propósito de garantir o atendimento de forma efetiva, buscando soluções e superando as expectativas do usuário, solicitamos conhecer e adotar as providências que o caso requer. Favor, responder no formulário em anexo no prazo de 48

horas; e por fim dar ciência ao Diretor de área para devolutiva do processo.

Resposta do setor competente: Prezada Senhora,

Agradecemos por ter registrado sua manifestação, que foi recebida com a devida atenção por nossa equipe. Inicialmente, lamentamos profundamente os transtornos vivenciados e, em nome do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), lamentamos pela situação ocorrida.

O seu relato foi analisado com rigor e seriedade, uma vez que envolve o direito fundamental à saúde, previsto no artigo 6º da Constituição Federal, e que deve ser garantido com integralidade, qualidade e respeito à dignidade do usuário do SUS.

De fato, ficou constatado que houve uma orientação equivocada por parte da colaboradora que a atendeu no setor de agendamento, no dia 18/07/2025, quanto à cobertura dos exames prescritos pela médica especialista. Ressaltamos que os exames mencionados estão contemplados no convênio vigente entre esta instituição e o laboratório parceiro DGS, e, portanto, a negativa inicial de autorização configurou falha no processo de atendimento, com potencial prejuízo à continuidade do seu cuidado clínico.

Tendo em vista os princípios da eficiência, legalidade e responsabilidade objetiva da administração pública, já adotamos as seguintes medidas:

1. Reorientação da equipe envolvida, com reforço das instruções quanto aos exames cobertos, fluxos de agendamento e atendimento humanizado;
2. Abertura de tratativa interna para apuração do ocorrido, a fim de evitar recorrência;
3. E, principalmente, liberação excepcional da mesma validade da guia anterior (01 a 31 de agosto), conforme solicitado, para que a senhora possa realizar todos os exames, inclusive aqueles inicialmente não autorizados, sem qualquer prejuízo ao retorno com a especialista.

Reiteramos nosso compromisso com a qualidade e segurança do atendimento prestado, colocando a equipe do SAU à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais. O CIIR está comprometido em melhorar continuamente os seus processos, e manifestações como a sua são essenciais para que isso aconteça.

Nos colocamos à disposição para acompanhar o agendamento e garantir que os exames sejam realizados conforme orientação médica, sem novas intercorrências.

Retorno ao usuário: No dia 23/07, o SAU via telefone entrou em contato com a usuária, onde foi feito o retorno do seu registro de reclamação, após ciência a mesma ficou satisfeita e informou que vai passar pessoalmente no CIIR para agendar nova data para os exames. Ela agradeceu por todo o cuidado na resposta e principalmente pela rápida devolutiva em um questionamento tão importante. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

03- Registro de Reclamação:

Usuário (a): E.B.R

Acompanhante: C.C.B.G

Telefone: (91) 98503-4530

Data do ocorrido: 24/07/2025

Data de envio:28/07/2025

Setor da Ocorrência: SADT

Registro de Queixa: “Chegamos no centro e pedimos um carrinho de bebê para o maqueiro, devido a bebê não saber andar direito, está começando agora com as atividades e terapias, mas o maqueiro não quis dar um carrinho, disse que ela estava andando. Após isso ela acabou escorregando e batendo a cabeça no chão. Queria registrar essa situação para evitar que aconteça com outras crianças. E o maqueiro tem que saber falar com as pessoas, ele é muito agressivo e ignorante.”

Resposta do setor competente: Prezada Sra.,

Agradecemos por compartilhar seu relato e, antes de tudo, lamentamos sinceramente o ocorrido com sua filha. Compreendemos sua preocupação e reforçamos o compromisso da instituição com a segurança, o acolhimento e o respeito a todos os usuários e seus familiares.

Informamos que dispomos de cadeiras de transporte apropriadas ao porte, peso e condição clínica das crianças, com o objetivo de garantir conforto e segurança durante os deslocamentos internos. No caso relatado, os profissionais de maqueiros tentaram orientar quanto à inadequação do carrinho de bebê solicitado, uma vez que o equipamento em questão não é compatível com o tamanho e peso da criança. No entanto, é possível que a explicação não tenha sido compreendida de forma clara, o que pode ter gerado ruídos na comunicação.

Em relação à conduta do colaborador mencionado, ressaltamos que toda a equipe é constantemente orientada a manter uma postura ética, respeitosa e acolhedora. Seu relato será encaminhado à coordenação responsável para as devidas providências, com o objetivo de reforçar a importância da comunicação empática e humanizada.

Aproveitamos para destacar que a construção de um ambiente acolhedor e respeitoso depende do compromisso mútuo entre profissionais e usuários, sendo essencial que o diálogo cordial seja praticado por ambas as partes, favorecendo assim o cuidado seguro e de qualidade.

Lamentamos eventuais transtornos e permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos. Seguiremos trabalhando com seriedade e dedicação para oferecer um

ambiente cada vez mais seguro, respeitoso e acolhedor a todas as crianças e famílias atendidas. Atenciosamente. (Diretoria Assistencial)

Boa tarde, antes de tudo, como coordenadora assistencial do setor de Ambulatório do CIIR e responsável pela equipe de Maqueiros, lamento profundamente pelo transtorno causado e agradeço por dedicar seu tempo em nos relatar com tanto detalhamento os acontecimentos vivenciados. Sinto muito ao saber que sua experiência conosco não foi satisfatória. Essa definitivamente não é a qualidade de atendimento que buscamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Em relação ao uso do carrinho de bebê, informo que o modelo disponibilizado na instituição segue as recomendações do fabricante, sendo indicado exclusivamente para crianças com até 10 kg. O uso acima desse limite representa um risco real de danos ao equipamento e principalmente de acidentes que podem comprometer a segurança da criança. Para os usuários que excedem esse peso, temos disponíveis cadeiras de transporte apropriadas ao porte, peso e à condição clínica das crianças, com o objetivo de garantir conforto e segurança durante os deslocamentos internos. Entretanto, reconheço que essa orientação deveria ter sido comunicada de forma clara, respeitosa e gentil e não por meio de uma abordagem ríspida e constrangedora, como foi relatado. Quanto à conduta do colaborador mencionado, destaco que toda a equipe é orientada permanentemente a manter uma postura ética, acolhedora e respeitosa. Diante do registro da queixa, informo que o colaborador envolvido será direcionado para treinamento voltado à ética e às boas práticas de conduta, com o objetivo de evitar que situações como essa voltem a ocorrer. Caso seja necessário deixo-me à disposição para maiores esclarecimentos. (Coordenação Assistencial)

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato via telefone com a reclamante, após ciência dos retornos, ela está de acordo com a devolutiva do setor, porém sugeriu que os colaboradores tivessem mais cuidado com a forma como se comunicam e mais humanizados para falar com os acompanhantes e usuários. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

04- Registro de Reclamação:

Usuário (a): I.F.J.C

Acompanhante: K.C.S.F

Telefone: (91) 98431-4486

Data do ocorrido: 03/07/2025

Data de envio: 14/07/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: “Meu nome é K., no dia 03/07/25 pela manhã, eu tropecei no piso de

borracha preto, lá em cima, me machuquei meu joelho direito e esquerdo, estou sentindo muita dor no joelho esquerdo, sinto dor no meu braço e na minha barriga próxima a minha cirurgia. No dia os terapeutas me ajudaram, passei com a enfermeira do NATEA e ela só olhou, mas percebi que o piso de bolinhas preto ainda está do mesmo jeito ainda não foi trocado. Precisa ser trocado para que outras pessoas ou crianças não caiam e se machuquem."

Resposta do setor competente: Genitora do usuário I.F.C.J no dia 03/07/2025, após tropeçar em piso tátil localizado no NATEA, sofreu queda. No mesmo dia e horário foi atendida pela enfermagem sem danos de acordo com a avaliação da profissional.

A situação foi notificada pelo sistema Epimed.

Na semana seguinte genitora compareceu a Enfermagem para solicitar agendamento de retorno com Ortopedista (por quem já era acompanhada no CIIR) pois relatou estar sentindo dor no local da queda. Consulta agendada para 23/07/2025.

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato via telefone com a genitora, que ficou supersatisfeita com o retorno, ela agradeceu o retorno, informou já estar ciente do agendamento da consulta e espera que troquem o piso para evitar futuros acidentes. O SAU se colocou à disposição, caso necessite novamente.

05- Registro de Reclamação:

Usuário (a): J.F.S.P

Acompanhante: F.W.A.P

Telefone: (91) 98362-0865

Data do ocorrido: 10/07/2025

Data de envio: 14/07/2025

Setor da Ocorrência:

Registro de Queixa: "Bom minha reclamação é sobre reserva de senha na recepção do NATEA, tem um grupo de pessoas que quando uma delas chega retira várias senhas para as outras pessoas deste grupo e isso atrapalha os demais usuários."

Resposta do setor competente: Responsáveis dos usuários chegam à recepção e retiram senhas no totem para os demais usuários. Tal ação prejudica os demais que chegam no mesmo horário. Situação foi identificada com maior prevalência no horário das 8:00 hs.

Em reunião de gestão compartilhada, os responsáveis foram orientados quanto a conduta indequada e da necessidade de seguir o fluxo institucional.

Coordenação do NATEA e Supervisão da Recepção estão cientes e orientando os colaboradores para evitar tal tipo de situação. (Coordenação NATEA)

Lamentamos o transtorno pelo uso indevido do totem de senhas, analisamos o caso e

entendemos que essa prática prejudica a ordem do atendimento e o direito de quem está aguardando corretamente. Como ação disponibilizamos um aprendiz para informações, organização e distribuição das senhas, campanhas educativas em reuniões abordando sobre o uso correto e diretrizes dos usuários. Firmamos nosso compromisso com atendimento de forma respeitosa. Sua manifestação contribuiu para o aprimoramento dos nossos serviços. Agradecemos a contribuição e conte com a equipe de atendimento para melhoria contínua. (Supervisão de Atendimento)

Retorno ao usuário: O SAU tentou por diversas vezes nos dias 14 e 15/07, em horários diversos contato com o reclamante para repassar o retorno do registro da insatisfação, porém sem sucesso, contato estava desligado ou só chamava e ninguém atendia.

06- Registro de Reclamação:

Usuário (a): S.R.F. S

Acompanhante: M.E.F.S

Telefone: (94) 99118-6494

Data do ocorrido: 22/07/2025

Data de envio: 23/07/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "Já é a terceira vez que venho no CIIR, e todas as vezes eu passei por situação de constrangimento com o maqueiro, ele veio me abordar totalmente grosseiro por conta de um carrinho de bebê. Eu moro em Canaã dos Carajás, passo quase 20h viajando com meu filho de 2 anos e 8 meses, e pra ajudar porque eu fico cansada de carregar ele, fui pegar um carrinho de bebê, e o maqueiro veio me abordar com grosseria que eu não posso usar, se ele falasse comigo com jeito e me desse outra opção, eu me calaria, mas ele chega com grosseria me tomando o carrinho, dizendo pra eu tirar o meu filho do carro, eu chego cansada, os outros maqueiros não fazem isso e deixam, é só ele que age dessa forma.

Eu estou tão cansada com tudo, as pessoas não sabem o que a gente ta passando, quanto tempo de viagem fizemos para estar aqui, eu estou muito nervosa, chorando muito porque ele tem que saber abordar as pessoas. Eu prometo que não vou mais pegar o carrinho, mas ser tratada assim na frente de todos foi muito constrangedor, eu peguei porque precisei, porque meu filho pesa. Eu me sinto excluída, desamparada, triste, prefiro me isolar, só to aqui porque meu filho precisa."

Resposta do setor competente: Bom dia, Antes de tudo, como coordenadora assistencial do setor de Ambulatório do CIIR e responsável pela equipe de Maqueiros, lamento profundamente pelo transtorno causado e agradeço por dedicar seu tempo em nos relatar com tanto detalhamento os acontecimentos vivenciados. Sinto muito ao saber que sua

experiência conosco não foi satisfatória. Essa definitivamente não é a qualidade de atendimento que buscamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Em relação ao atendimento prestado no dia 22/07/2025, compreendo perfeitamente que após uma longa viagem de quase 20 horas a senhora e seu filho mereciam ser acolhidos com respeito, cuidado e empatia e esses são os princípios que norteiam o trabalho de toda a equipe do CIIR. Lamentamos profundamente que esse acolhimento não tenha ocorrido de forma adequada e que a abordagem feita por um de nossos colaboradores tenha lhe causado dor e indignação. Sobre o uso do carrinho de bebê, informamos que o modelo disponibilizado na instituição segue a recomendação do fabricante é de 10kg. E de acordo com a triagem realizada pela equipe de enfermagem, o peso atual de seu filho é de 15,3 kg, o que excede significativamente esse limite, o uso do carrinho nessas condições representa risco real de danos ao equipamento e principalmente, de acidente que pode comprometer a segurança da criança. Entretanto, reconheço que essa orientação deveria ter sido comunicada de forma clara, respeitosa e gentil e não por meio de uma abordagem ríspida e constrangedora, como foi relatado. Sentimos muito pelo ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação. Caso seja necessário deixo-me à disposição para maiores esclarecimentos. (Coordenação Assistencial)

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato via telefone com a reclamante, após ciência dos retornos, ela está de acordo com a devolutiva do setor, porém sugeriu que fosse feita uma orientação aos pais de crianças pequenas sobre o peso que o carrinho suporta, que essa orientação fosse feita de forma clara e respeitosa, e que fosse abordado também que a regra vale para todos, se não pode para um, não pode para outro também. A genitora informou que não vai mais utilizar o carrinho, agradeceu por todo o acolhimento do SAU. O SAU se disponibiliza a atendê-la sempre que precisar.

07- Registro de Reclamação:

Usuário (a): M.A.F.A

Acompanhante: M.V.L.F.A

Telefone: (91) 98132-2481

Data do ocorrido: 16/07/2025

Data de envio: 21/07/2025

Setor da Ocorrência: OFICINA ORTOPÉDICA

Registro de Queixa: “Minha mãe (M.A.F.A) foi diagnosticada com perda auditiva moderada a severa bilateral pelo médico M.F.L no dia 07/10/21, que a encaminhou para reabilitação auditiva.

No dia 28/10/22, minha mãe recebeu o aparelho auditivo, o que foi motivo de muita alegria,

mas em um ano e meio depois, o aparelho passou a apresentar problemas. Procuramos o setor de adaptação AASI, que nos orientou a levar o aparelho a uma assistência autorizada. Procuramos a empresa TELEX para avaliação do aparelho. No dia 16 de maio de 2024, recebemos o laudo técnico indicando que o aparelho apresentava defeitos em seus componentes eletrônicos. Encaminhamos o laudo do aparelho ao setor de adaptação AASI, que iria encaminhar a demanda para o setor responsável pela troca do aparelho, ou seja, minha mãe iria receber novos aparelhos, mas que era necessário aguardar.

Em resumo, já se passaram 1 ano e 2 meses e até o momento não obtivemos um retorno positivo do setor AASI, que segue nos mandando aguardar. Ressalto que em função dessa demora o desempenho auditivo da minha mãe está sendo comprometido, podendo atingir o estágio de perda severa. Aguardo providências. Desde já agradeço a atenção."

Resposta do setor competente: 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 atestamos a entrega do laudo técnico para reposição do aparelho auditivo, dessa forma informo que avaliação global auditiva para nova protetização está agendada para o dia 23/07/2025 às 13h.

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.

Retorno ao usuário: No dia 21/07/2025, o SAU via telefone entrou em contato com a reclamante, que informou estar ciente do agendamento, e que se sente satisfeita com a resolução da demanda, que é muito importante para a família e principalmente para a usuária. A mesma espera que no dia da avaliação seja realmente resolvido o mais breve possível. O SAU se coloca a disposição para o que precisar.

08- Registro de Reclamação:

Usuário (a): M.V.B

Acompanhante:

Telefone: (96) 99128-4430

Data do ocorrido: 17/07/2025

Data de envio: 24/07/2025

Setor da Ocorrência: SADT

Registro de Queixa: Prezada Diretora do CIIR. Como usuário deste conceituado Centro de

Reabilitação desde 2019, tenho observado constantemente a evolução no atendimento e o esforço de toda equipe em busca de melhores resultados. Porém, há anos observo que algumas situações/ambientes precisam urgentemente de melhorias...

E ao meu ver, precisa-se substituir as macas instaladas onde atualmente se realiza os exames de imagens, tipo USG, ECO etc., pois são além de muito altas, finas, causando um profundo desconforto para pessoas com deficiências físicas subir e para aqueles(as) mais encorpados, como eu, quase impossível de se mexer, virar de lado etc., visando atender as orientações dos médicos na realização desses e outros exames. Mesmo que tenha no quadro de colabores os maqueiros que ajudam muuuuuuuito na condução desse processo, o correto mesmo é A SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE ofertar total acesso as referidas macas COM SEGURANÇA aos PCDs que não conseguem ficar em pé. Diante dessa triste e preocupante situação, o ideal é adquirir macas mais baixas e mais largas, permitindo tanto ao especialista como ao usuário realizar os exames com muita segurança e paz no coração!

Tenho também observado que algumas papeleiras estão instaladas fora das exigências técnicas das normas de acessibilidade, dificultando que um cadeirante por exemplo consiga retirar o papel para enxugar as mãos no banheiro...

UM outro ponto que venho há anos observando é sobre aquela bonita estrutura instalada na via pública, bem em frente ao CIIR. Se a intenção é ou era servir de embarque e desembarque para os usuários que se locomovem de transporte coletivo, porque não funciona devidamente???

Então dependendo de sua informação sobre a estrutura, poderemos juntos COBRAR dos órgãos competentes providencias reais e concretas para que todos possam usufruir desse importante equipamento público, uma vez que muitos cadeirantes entre outros usuários, ficam na rodovia esperando ônibus distante do CIIR, se expondo ao sol escaldante e correndo o risco de serem assaltados e/ou atropelados nesse caótico trânsito da região.

SEJA PREFEITURA, SEJA O GOVERNO DO ESTADO, VEREADORES, PRECISAM CONSTANTEMENTE SEREM COBRADOS DE SUAS ATRIBUIÇÕES E ASSIM FAZEREM JUS AS. Quero aproveitar o ensejo e agradecer novamente sua atenção referente aquela demanda que lhe apresentei pessoalmente, esperando não mais presenciar fatos semelhantes!!!

Certo de poder contar com vossa atenção sobre os problemas expostos acima, fico no aguardo e a disposição, para juntos fazermos o melhor PARA O NOSSO PRÓXIMO!

Resposta do setor competente: Bom dia Sr. M.V!

Antes de tudo, como coordenadora assistencial do setor de SADT do CIIR, lamento profundamente pelos transtornos causados e agradeço por dedicar seu tempo para nos

relatar, com tanto detalhamento, os acontecimentos vivenciados, sinto muito em saber que sua experiência conosco não foi satisfatória. Essa definitivamente não é a qualidade de atendimento que buscamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. E gratificante saber que você reconhece os avanços que temos alcançado ao longo dos anos, bem como o empenho das nossas equipes na busca constante pela excelência no atendimento. Em relação às observações feitas sobre a instalação das papeleiras nos banheiros, realizaremos a revisão dos locais indicados para assegurar que estejam em conformidade com as normas de acessibilidade vigentes, especialmente as diretrizes estabelecidas pela NBR 9050. Caso sejam identificadas inadequações, as devidas correções serão providenciadas o mais breve possível. Quanto à estrutura localizada em frente ao CIIR, compreendemos plenamente a sua preocupação, de fato a funcionalidade de um ponto de embarque e desembarque acessível é essencial para a segurança e dignidade dos nossos usuários, especialmente daqueles que utilizam transporte coletivo. Informamos que a responsabilidade por essa estrutura é da gestão municipal e diante da sua importante observação, faremos o encaminhamento da demanda ao órgão competente, com o objetivo de buscar esclarecimentos e possíveis providências. Sobre as macas utilizadas nos exames de imagem (como USG, ECO, entre outros), reconhecemos que conforto, segurança e acessibilidade são aspectos fundamentais para a promoção de um atendimento verdadeiramente humanizado e eficaz. Dessa forma, informo que será realizado um levantamento do nosso parque tecnológico, a fim de identificar possíveis melhorias que possam ser implementadas, visando oferecer maior estabilidade, conforto e segurança aos usuários.

Nos colocamos à disposição, para maiores esclarecimentos. (Coordenação Assistencial)

Retorno ao usuário: O SAU encaminhou retorno para o usuário via Email no dia 24/07/2025, após ciência ele nos encaminhou o seguinte e-mail: “Prezadas, muito obrigado pelo retorno, e vamos continuar por aqui orando ao Senhor para que nos de o melhor direcionamento para tratar de todas as demandas com os pés no chão e a certeza que poderemos sempre avançar nos cuidados ao nosso próximo. Contém sempre comigo!!! M.V.B.S (USUÁRIO-CIIR)

09- Registro de Reclamação:

Usuário (a): K.M.A

Acompanhante: H.M.M.A

Telefone: (91) 98876-4605

Data do ocorrido: 14/07/2025

Data de envio: 16/07/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: Venho por meio desta relatar uma situação muito delicada e solicitar providências urgentes, pois estou emocionalmente abalada com o que aconteceu comigo hoje no CIIR, onde acompanho meu filho, K.M.A, que é usuário do centro.

Por volta das 16h05, enquanto aguardávamos para retirar a senha de atendimento, uma das responsáveis de outro usuário retirou cinco senhas de uma vez para outras pessoas. Na fila havia pelo menos duas pessoas atrás dela, inclusive eu. Isso causou revolta entre os que estavam aguardando, já que não é justo que alguém pegue senha para terceiros e atrapalhe a ordem de atendimento.

Devido a essa ação, o equipamento de senhas travou e parou de emitir. O sistema precisou ser reiniciado por um funcionário. Quando verbalizei meu descontentamento com o ocorrido, fui fisicamente agredida por uma das responsáveis presentes, que puxou meu dedo com força, o entortou e me causou dor. Até o momento, continuo sentindo desconforto.

Além disso, fui verbalmente hostilizada por outras mães que estavam ao lado da agressora. Fui contida por funcionários do CIIR, apesar de não ter demonstrado qualquer atitude violenta, o que me deixou ainda mais constrangida. A contenção, na verdade, deveria ter sido feita com quem me agrediu.

Procurei o setor do SAU que atende dentro do CIIR, mas fui informada de que não poderiam me fornecer o nome das envolvidas. Ao sair da sala, os próprios funcionários me pediram que formalizasse o ocorrido por escrito. No entanto, ao deixar a sala, me deparei com a mulher que havia me agredido parada na porta. Isso me causou uma crise de pânico, pois me senti ameaçada, desprotegida e coagida em um ambiente onde eu deveria estar segura, ainda mais acompanhando meu filho autista.

Já registrei boletim de ocorrência na Delegacia da Mulher e realizei o exame de corpo de delito no Instituto Médico Legal (IML). Porém, a autoridade policial informou que preciso dos nomes das envolvidas para dar seguimento ao processo judicial.

Com base nisso, solicito que:

1. Sejam fornecidos os nomes das pessoas envolvidas na agressão e no constrangimento, conforme assegurado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que garante o direito de acesso a dados administrativos de interesse pessoal e público.
2. A direção do CIIR avalie a conduta das envolvidas e adote as providências cabíveis, considerando que a Lei nº 13.460/2017, que trata da proteção dos direitos do usuário dos serviços públicos, garante o direito ao respeito, à dignidade e à proteção contra negligência, discriminação ou abuso.
3. As responsáveis sejam transferidas para outro dia ou horário de atendimento,

pois não me sinto segura dividindo o mesmo espaço com elas. Isso é um pedido legítimo com base na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que garante à família do usuário o direito a um ambiente acolhedor, seguro e sem ameaças.

4. A gestão do centro revise os procedimentos de atendimento, emissão de senhas e controle de usuários para evitar situações semelhantes no futuro.
5. Seja garantida a segurança de todos os responsáveis e usuários que frequentam o centro, especialmente os mais vulneráveis.

Por fim, informo que este requerimento também será encaminhado à Secretaria de Estado de Saúde Pública do Pará (SESPA), a fim de garantir que as providências necessárias sejam tomadas em relação à agressão sofrida, à falta de segurança no ambiente e à identificação das envolvidas. Entendo que se trata de um assunto de interesse público e de relevância para a integridade dos usuários e seus responsáveis. Aguardo resposta formal e agradeço pela atenção.

Resposta do setor competente: Prezada Sra. H.M,

Acusamos o recebimento de sua manifestação registrada em 14/07/2025, na qual relata ocorrência nas dependências do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), especificamente no setor NATEA, envolvendo episódios de conflito e agressão entre duas genitoras durante o atendimento a usuários do serviço.

Inicialmente, manifestamos nossa solidariedade diante de seu relato e reiteramos o compromisso institucional com a promoção de um ambiente seguro, acolhedor e respeitoso para todos os usuários, seus responsáveis e colaboradores.

Informamos que a Direção da unidade tomou ciência dos fatos relatados e instaurou, de forma imediata, procedimento interno de apuração, respeitando o devido processo administrativo, com escuta de testemunhas e observância da confidencialidade legal.

Em relação ao requerimento de dados pessoais, ressaltamos que, nos termos da legislação vigente, especialmente o art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, os dados pessoais de terceiros — incluindo nomes e identificações de outros usuários ou seus responsáveis — são protegidos por sigilo. Tal proteção é reforçada pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), de modo que seu fornecimento direto somente poderá ocorrer mediante determinação judicial.

Considerando que V.Sa. informa ter registrado boletim de ocorrência, esclarecemos que toda e qualquer documentação ou informação será disponibilizada exclusivamente às autoridades competentes, quando assim for requisitada formalmente. Ainda que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) assegure o direito ao acesso a informações de interesse público, tal prerrogativa não se sobrepõe às disposições legais relativas à proteção

de dados pessoais. Assim, a identificação das pessoas envolvidas somente poderá ser fornecida mediante requisição formal da autoridade policial ou judicial no âmbito da investigação mencionada.

A gestão do CIIR compreende sua preocupação e reitera que zela pela integridade física e emocional de todos os que frequentam esta instituição. Dessa forma, medidas administrativas provisórias poderão ser avaliadas internamente, com critério e respeito aos direitos de todas as partes envolvidas, objetivando minimizar eventuais contatos entre os envolvidos até a completa apuração dos fatos. Ressaltamos, no entanto, que eventuais realocações de horários dependerão de viabilidade técnica e assistencial.

Sua manifestação será considerada como subsídio para o aprimoramento contínuo dos fluxos de atendimento. Informamos que já está em andamento a revisão de processos relacionados à emissão de senhas, organização de filas e orientação aos usuários, com vistas a garantir maior ordem e segurança. Reiteramos que condutas incompatíveis com os princípios de respeito, equidade e segurança não são toleradas nesta instituição.

Cumpre destacar que a unidade conta com serviço de vigilância patrimonial, suporte de equipe multidisciplinar e canal institucional da Ouvidoria (Setor de Atendimento ao Usuário – SAU), disponível para acolher e registrar quaisquer situações de risco ou desconforto relatadas pelos usuários. Após o ocorrido, foram reforçadas as orientações às equipes e adotadas medidas preventivas para garantir que todas as famílias se sintam acolhidas e protegidas.

Permanecemos à disposição para prestar os esclarecimentos e encaminhamentos necessários junto aos órgãos competentes, sempre com base na legislação vigente, observando os princípios da legalidade, transparência, responsabilidade institucional e proteção das partes envolvidas.

Reiteramos nosso compromisso com o bem-estar de todos os usuários e acompanhantes. A apuração seguirá seu trâmite regular, com acompanhamento da equipe responsável pela ética e segurança do paciente, em estrita observância aos princípios da imparcialidade, legalidade e confidencialidade.

Estamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais por meio do Setor de Atendimento ao Usuário (SAU), ou presencialmente, mediante agendamento prévio.

Atenciosamente,

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR

Retorno ao usuário: O SAU encaminhou retorno para a reclamante via e-mail no dia 16/07/2025, após ciência ela informou que estava sentindo dor no dedo e solicitou um raio X, e na mesma data a Sra. H realizou o devido exame. O SAU se colocou à disposição para quaisquer esclarecimentos.

10- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.A.B.H

Acompanhante: A.P.N.B

Telefone: (91) 98271-0662

Data do ocorrido: 14/07/2025

Data de envio: 16/07/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: “Na segunda-feira vim de carona com um amigo e uma amiga, essa amiga veio na frente e pegou 3 senhas a dela, a minha e a do nosso amigo. Quando estava abrindo atendimento, uma mulher começou a falar alto atras de mim, falando cada vez mais alto que isso era uma injustiça que pegou 5 senhas não era certo e cada vez mais ela só aumentava o tom da sua voz, e isso já estava me incomodando, quando eu virei e perguntei de quem ela estava se referindo, ela falou que era da minha amiga que me deu a senha que isso era errado, mais com o tom elevado, eu não quis falar nada pois a minha filha estava comigo e eu não queria desorganizar a minha filha e subi pro NATEA, ela subiu atras e já gritando, falando que isso era errado, que era injusto, uma traição e apontou o dedo pra mim, eu apenas me defendi respondendo a ela e segurei no dedo dela pra ela parar de gritar na frente das crianças, pois as crianças estavam assustadas , mais ela estava descontrolada, não se importando com ninguém. Não gostei da reação dela, pois a minha filha estava no meu colo quando tudo começou, assim como a gritaria poderia desorganizar a minha filha, outras crianças também poderiam. Assim como eu passei mal com a pressão alta, tive que ser monitorada até a minha pressão normalizar.”

Resposta do setor competente: Agradecemos por sua manifestação e por relatar ocorrido em nossa instituição. Informamos assim que a situação foi identificada, ambas as partes foram imediatamente acolhidas e orientadas pela Coordenação da área, sendo reforçado que esse tipo de conduta é inaceitável em nosso ambiente, o qual deve ser pautado pelo respeito mútuo, pela convivência harmoniosa e pelo bem-estar coletivo. Informamos que a Direção da unidade tomou ciência dos fatos relatados e instaurou, de forma imediata, procedimento interno de apuração, respeitando o devido processo administrativo, com escuta de testemunhas e observância da confidencialidade legal. Em relação ao motivo inicial do conflito, informamos que a instituição possui norma interna que permite a retirada de apenas uma senha por usuário, justamente para garantir equidade no atendimento. No entanto, reconhecemos que a ausência de fiscalização mais rígida pode ter contribuído para o transtorno ocorrido. Diante disso, já estão em andamento ações de revisão dos fluxos de emissão de senhas, organização de filas e reforço nas orientações aos usuários, com o

objetivo de prevenir novas ocorrências e garantir a ordem, segurança e qualidade no atendimento a todos. Reiteramos nosso compromisso com um ambiente acolhedor, seguro e respeitoso, e permanecemos à disposição para qualquer necessidade ou esclarecimento adicional. (Supervisão SAU)

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato com a genitora via telefone, que ficou satisfeita e agradeceu pelo retorno, espera que esse tipo de situação não ocorra mais pelo bem de todos os usuários que estão precisando de atendimento no NATEA. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

11- Registro de Reclamação:

Usuário (a): K.S.S.M

Acompanhante: K.B.M.S

Telefone: (91) 98537-3429

Data do ocorrido: 04/07/2025

Data de envio: 06/07/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "Reclamação quanto a falta de comunicação com a família do paciente, viemos do município de VISEU- PA por volta de 4hs, tivemos alguns imprevistos na estrada, passamos por dificuldades para chegar até aqui, ficamos aguardando a chamada para o consultório médico e depois de horas fomos informados que ele não viria a atender. Houve um descaso quanto a nós que viemos de tão longe recebendo a ajuda do município quanto ao combustível, porém precisamos ser comunicados quando esses acasos acontecerem para que outras pessoas não passem pelo que estou passando. Só deus sabe o quanto tivemos que enfrentar para chegar até aqui."

Resposta do setor competente: Prezado(a) Sra. K.B.M.S (Responsável da menor K.S.S.M) Agradecemos o registro. Desde já, pedimos desculpas pelo transtorno causado pelo cancelamento de sua consulta sem o devido aviso prévio. Informamos que, excepcionalmente, o médico responsável pela sua agenda precisou se ausentar para atender a uma situação de urgência e não conseguimos outro profissional para substituir devido outras agendas, o que resultou no cancelamento de alguns atendimentos no período, incluindo o seu. Lamentamos profundamente que essa informação não tenha chegado até você com a devida antecedência. Estamos revendo nossos processos para garantir que esse tipo de situação não volte a ocorrer. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade do atendimento e nos colocamos à disposição. Atenciosamente. (Supervisão de Atendimento)

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato com a reclamante via telefone, que após ciência do retorno ficou satisfeita e informou que já tinha reagendado a consulta, ela entende que imprevistos acontecem, mas espera que não ocorra novamente, pois não tem condições financeiras de estar indo e voltando para Belém, e agradeceu por ter tido um retorno da sula manifestação. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

12- Registro de Reclamação:

Usuário (a): R.P.P

Acompanhante: K.S.T.P

Telefone: (91) 98566-4356

Data do ocorrido: 28/07/2025

Data de envio: 30/07/2025

Setor da Ocorrência: CER IV

Registro de Queixa: "Me chamo K.S e sou responsável pelo R.P, o R. é usuário dos serviços do CIIR a 2 anos e 8 meses, que foi quando começou a participar do grupo de estimulação precoce. Sendo que nesses 2 anos e 8 meses que ele participa do grupo citado acima ele nunca teve atendimento com a fonoaudióloga.

Apenas 2 palestras na qual ele esteve presente, mais durante esse período que meu filho está no grupo, não teve atendimento com essa especialidade junto às demais para a melhoria dos nossos pequenos mais até então não temos acesso. Meu filho já irá para o individual e não teve até então esse tipo de atendimento no qual ele precisa muito, pois está com a fala e a comunicação comprometida, ele teve o diagnóstico fechado para Autismo nível 2, onde a fala e a comunicação precisam ser estimuladas, e por um profissional de fono. Nós como usuários esperamos que seja resolvido o mais breve possível."

Resposta do setor competente: Senhora K.S, sentimos muito por sua experiência e a do R., não estarem sendo correspondidas de maneira satisfatória, nós no CIIR trabalhamos baseados no Instrutivo de Reabilitação: Física, Intelectual, Visual e Auditiva, do Ministério da Saúde, como norteador de todas as ações terapêuticas ocorridas dentro da unidade. Com base nesta normativa o programa de estimulação precoce deve ser composto por pelo menos 3 profissionais da equipe multi, sendo de especialidades destintas, e atender a crianças de zero até 3 anos 11 meses e 29 dias com deficiência ou com atraso de desenvolvimento neuropsicomotor, como é o caso do seu filho, e com objetivo de estimular ganhos habilidades adequadas a idade cronológica da criança, logo não há a obrigatoriedade de ter o profissional de fonoaudiologia compondo essa equipe. Quanto a migração do usuário para as linhas de terapias individuais, foram agendadas as consultas com Neuropediatra e Fisiatra, já realizadas, com objetivo de avaliar a migração, devendo

ocorrer em breve pois já ocorreu a avaliação médica do usuário. Esperamos melhorar cada vez mais suas experiências dentro do CIIR e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos caso a senhora considere necessário.

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato com a reclamante via telefone, que após ciência da resposta, ela ficou muito satisfeita, relatou que achava que não teria uma resposta desse registro, e só de se importarem em ligar e dar um retorno para ela, ela já estava muito feliz. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

Registro de atendimento de queixa na ouvidoria julho de 2025

MANIFESTAÇÕES SISTEMA OUVIDORSUS

13- Registro de Reclamação: (202520000676588)
Usuário (a): J.A.S.S
Acompanhante:
Telefone: (91) 99265-7649
Data do ocorrido: 30/06/2025
Data de envio: 04/07/2025
Setor da Ocorrência: OFICINA ORTOPÉDICA
Registro de Queixa: (EM ANEXO)

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

OUVIDORIA SESPA 3º CRS

SUS

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202520000676588 DATA DO CADASTRO: 30/06/2025

Status: Cadastrada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: 3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL

OUVIDORIA ATUAL: 3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL

CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: 3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL

CLASSIFICAÇÃO: INFORMAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 30/07/2025

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: JOSE ADAILSON DE SOUSA E SOUSA

CPF: 296.066.832-49 CNS: DT. NASC.:

IDENTIDADE GÊNERO: SEXO: Masculino

ORIENTAÇÃO SEXUAL: RAÇA/COR:

UF: MUNICÍPIO: BAIRRO: NOVO ESTRELA

ENDEREÇO: RUA CONEGO LEITAO NÚMERO: 3654

CEP: 68.743-645

DDD: 91 TELEFONE: 992657649 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria do SUS do 3º CRS, cujo cidadão, o Sr. JOSÉ ADAILSON DE SOUSA E SOUSA, CPF Nº 296.066.832-49 , residente em Castanhal. O manifestante relata que foram realizados 3 consultas no CIIR, onde passou pelo cardiologista e fisioterapeuta, cuja profissional solicitou a prótese para amputado. Porém, segundo relato do sr. Adailson, a dois anos aguarda para tirar a medida de sua prótese e nao obteve qualquer retorno.
Diante do exposto, o solicita-se ao órgão competente providências diante do fato, tendo em vista que o paciente não consegue qualquer contato com o estabelecimento.

ANEXOS
PROTESE ADAILSON.pdf

Resposta do setor competente:

Prezado Sr. J.A.

Agradecemos por entrar em contato com a nossa Ouvidoria e por nos permitir esclarecer sua situação.

Primeiramente, lamentamos profundamente a demora no processo de protetização e compreendemos os transtornos que esse tempo de espera possa ter causado em sua vida. Nosso compromisso é com o cuidado integral e humanizado de todos os usuários, e buscamos constantemente aprimorar nossos fluxos para melhor atender á demanda crescente. Informamos que, conforme registros em nosso sistema, no dia 29/05/2024 foi realizado o encaminhamento para a avaliação cardiológica. Em 13/08/2024, foi avaliado pela fisioterapia que prescreveu a prótese. Em 14/08/2024 Houve a liberação cardiológica para continuidade do processo. Em 05/11/2024, o senhor foi inserido na lista de espera protetização.

Está agendado para 05/08/2025 avaliação para confecção da prótese.

Esclarecemos que o processo de protetização ocorre de acordo com a ordem cronológica de inserção na lista de espera, o que visa garantir isonomia e transparência. Apesar da previsão inicial de atendimento para novembro de 2025, conseguimos antecipar para o mês de agosto de 2025, o que representa um avanço significativo dentro da atual realidade da demanda.

Reiteramos nosso pedido de desculpas pelo tempo de espera e reforçamos que seguimos comprometidos em oferecer o melhor cuidado possível, mesmo diante das limitações e da alta procura por este tipo de serviço. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Retorno ao usuário: O SAU entrou em contato via telefone, que ficou satisfeito e que esse é um retorno tão esperado por ele e por sua família. Ele agradeceu o retorno. O SAU ficou a disposição para o que ele necessitar.

14- Registro de Reclamação: (202520000676562)

Usuário (a): P.C.S.P

Acompanhante:

Telefone: (91) 98263-2019

Data do ocorrido: 01/07/2025

Data de envio: 04/07/2025

Setor da Ocorrência: OFICINA ORTOPÉDICA

Registro de Queixa: (EM ANEXO)

OUVIDORIA SESPA 3º CRS

SUS

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202520000676562 DATA DO CADASTRO: 30/06/2025

Status: Cadastrada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: 3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL

OUVIDORIA ATUAL: 3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL

CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: 3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 30/07/2025

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: PAULO CEZAR DOS SANTOS PENICHE

CPF: 136.065.302-34 CNS: DT. NASC.:

IDENTIDADE GÊNERO: SEXO: Masculino

ORIENTAÇÃO SEXUAL: HETEROSSEXUAL RAÇA/COR: BRANCA

UF: MUNICÍPIO: BAIRRO: NOVA OLINDA

ENDEREÇO: TRAVESSA SANTA CATARINA, 156 NÚMERO: 156

CEP: 68.742-000

DDD: 91 TELEFONE: 982632019 E-MAIL: ellanepeniche3@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria do SUS do 3º CRS, cujo cidadão, a Sr. Paulo Cezar dos Santos Peniche, CNS 705007499930055 e CPF 136.065.302-34, NASCIDO EM 11/06/1965, residente em Castanhal-PA. O manifestante relata que, devido o tratamento cirúrgico realizado, conforme a patologia do CID R02, no ano de 2023. Diante da sua dificuldade de locomoção resultante do procedimento realizado, o Sr. Paulo necessita de uma prótese Porém, a dificuldade é de obter acesso ao estabelecimento CIIR e a obtenção da prótese. Conforme documentações.
Diante do exposto, solicita-se informação aos órgãos competentes sobre a possibilidade de informação sobre o pedido.

Resposta do setor competente:

Prezado Sr. P.C.S.P

Agradecemos por sua manifestação e por nos permitir tomar ciência da sua situação. Entendemos a importância e a urgência no acesso á prótese, bem como os impactos que a demora pode causar na sua qualidade de vida. No entanto, até o momento, não identificamos em nosso sistema registros de encaminhamento ou regulação vinculados ao seu nome.

Esclarecemos que o acesso aos nossos serviços ocorre exclusivamente por meio da regulação estadual, responsável pela triagem e encaminhamento dos usuários para as instituições habilitadas. Infelizmente, nossa instituição não tem autonomia sobre esse processo de regulação.

Sendo assim, orientamos que entre em contato com a unidade de saúde onde realizou o primeiro atendimento ou com a Central de Regulação do seu município/estado, para verificar o status do seu processo e solicitar, se necessário, o devido encaminhamento para a nossa instituição.

Lamentamos sinceramente a dificuldade enfrentada e permanecemos á disposição para acolher e dar seguimento ao seu atendimento assim que o encaminhamento for efetivado.

Conte com a nossa escuta ativa e compromisso com o cuidado.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR)

Retorno ao usuário: O SAU tentou por diversas vezes nos dias 07,08 e 09/07, em horários diversos contato com o reclamante para repassar o retorno do registro da insatisfação, porém sem sucesso, contato estava desligado ou só chamava e ninguém atendia.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS AGOSTO DE 2025

01- Registro de Reclamação:

Usuário (a): E.P.S.S

Acompanhante: R.M.S

Telefone: (91) 98091-7652

Data do ocorrido: 05/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Hoje vim com minha filha para a consulta de oftalmologia, cheguei as 07:42, tirado a senha 2 horas depois fui chamada para gerar atendimento e fui comunicada que o médico não vinha pela manhã e sim a tarde. Achei um descaso pela falta de comunicação dos colaboradores e pela falta de comunicação dos colaboradores e pela supervisão que não atentou para esse erro.”

Resposta do setor competente:

Prezados, agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Lamentamos sinceramente o transtorno ocorrido no dia 05/08, para consulta de oftalmologia com sua filha. Entendemos o desconforto causado pela longa espera e pela falta de comunicação adequada sobre a alteração no horário do atendimento médico. De fato, o profissional precisou atender a uma urgência médica de última hora, o que ocasionou a mudança do seu atendimento para o período da tarde.

Reconhecemos que essa informação deveria ter sido repassada com antecedência e de forma clara a todos, porém se tratando de urgência recebemos a informação e agimos o quanto antes para comunicar os pacientes e pensando nos usuários fizemos o esforço em não cancelar a agenda transferindo os pacientes para um outro turno. Estamos adotando medidas para que situações como essa não voltem a acontecer.

Pedimos desculpas, especialmente por não termos conseguido oferecer o acolhimento e a organização que nossos pacientes merecem. Seguimos à disposição para qualquer esclarecimento adicional ou suporte que você precisar. (Supervisão de Atendimento)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária para devida ciência do retorno, que informou que ficou satisfeita com o retorno da reclamação, porém a sua reclamação não foi por causa da mudança de horário e sim pela postura da nossa profissional, ela informa que espera que não ocorra mais e agradece o nosso contato. Nos colocamos á disposição para sempre que ela precisar.

02- Registro de Reclamação:

Usuário (a): J.S.M.C

Acompanhante: S.S.S

Telefone: (91) 98426-4311

Data do ocorrido: 11/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "O médico Psiquiatra Dr. A., não aparenta estar bem para atender meu filho. Gostaria que fizesse a troca do profissional pois não me sinto segura para passar por uma consulta com ele."

Resposta do setor competente:

Agradecemos por ter compartilhado sua preocupação conosco. Levamos muito a sério todas as observações relacionadas ao bem-estar e à segurança dos pacientes. Estivemos no consultório para conversar com o Dr. A., a fim de apurar a situação relatada. Medidas já foram tomadas internamente para garantir que o atendimento oferecido esteja sempre dentro dos padrões éticos e profissionais esperados.

Entendemos e respeitamos sua decisão de solicitar a troca de profissional, e daremos seguimento ao seu pedido para que seu filho seja encaminhado a outro psiquiatra da equipe o mais breve possível. Permanecemos à disposição para qualquer esclarecimento adicional. (Supervisão de Atendimento)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que ficou satisfeita com o retorno do setor competente, informou que vai ter que retornar novamente ao CIIR para passar no serviço social para pegar uma solicitação de retorno, pois o médico não deu. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

03- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.S.B.S

Telefone: (91) 98988-3714

Data do ocorrido: 11/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "Gostaria de reclamar sobre a situação com o Dr. André (psiquiatra). Ele está demorando para chamar e parece estar desorientado. Gostaria que trocasse o profissional."

Resposta do setor competente:

Agradecemos por ter nos comunicado sobre a situação vivenciada no atendimento com o Dr. André. Lamentamos qualquer desconforto que tenha sido causado e reforçamos nosso compromisso com a qualidade e a segurança no cuidado aos nossos pacientes.

Estivemos pessoalmente no consultório para conversar com o profissional e apurar os fatos mencionados. Medidas internas já foram adotadas, visando garantir que situações como essa não voltem a ocorrer. Entendemos sua solicitação e providenciaremos a troca de psiquiatra para que seu filho seja atendido por outro profissional da equipe, de forma segura e respeitosa.

Seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a reclamante, que informou que foi uma situação bem chata, mas que agora só está no aguardo do retorno da consulta. Agradeceu o contato do SAU e o retorno e espera que não ocorra mais esse tipo de situação. O SAU se disponibilizou em atendê-la sempre que precisar.

04- Registro de Reclamação:

Usuário (a): C.E.C.P

Acompanhante: E.S.C

Telefone: (91) 98010-4876

Data do ocorrido: 11/08/2025

Setor da Ocorrência: DIRETORIA TÉCNICA

Registro de Queixa: “Sou mãe do C.E, ele antes atendia com a neuro por telemedicina, eu vim para um encaixe e acabamos indo com o neuro diferente, Dra. Ara Rubia. Já estamos na terceira consulta e ela nunca da importância ao que relato, meu filho já convulsionou 56 vezes, e super atrasado. Ela pediu para eu desmamar ele de uma medicação, estamos noites sem saber o que é dormir por conta dele que não consegue dormir a noite. Trouxe relatos de outras internações, ela nem olhou. Ele está com estrabismo, ela não encaminhou ele para o oftalmologista. Preciso muito trocar de neuro, pois não estou vendo evolução. Já estamos esperando há 1 ano e até agora não colocaram ele para a equipe global. Ele tem 1 ano e 8 meses, não fala, não anda, não evolui em nada. Ele precisa de ajuda.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. E.C, recebemos sua manifestação e agradecemos por compartilhar sua preocupação conosco. Compreendemos a sua angústia diante do tempo decorrido sem a definição do diagnóstico e reconhecemos a importância de respostas claras e objetivas para a saúde de seu(sua) filho(a). Após análise do caso, verificamos que ainda não foi possível concluir o diagnóstico devido à ausência de alguns exames complementares essenciais. Sem esses exames, não é possível que o médico estabeleça, com a devida segurança, um diagnóstico definitivo e o melhor plano terapêutico. Dessa forma, antes de realizar a troca de médico, gostaríamos de oferecer o apoio da instituição para a marcação dos exames pendentes, garantindo a agilidade necessária para que o processo diagnóstico seja finalizado. Após a conclusão dessa etapa, será possível avançar com maior precisão e qualidade no acompanhamento. O SAU continuará à disposição para acompanhar seu caso de perto e apoiar em todas as etapas até o fechamento do diagnóstico. Atenciosamente. (Diretoria Técnica)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. E.C, que agradeceu o retorno do setor, ela informou que só queria uma atenção maior no caso do seu filho. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

05- Registro de Reclamação:

Usuário (a): I.S.C

Telefone: (93) 98402-5829

Data do ocorrido: 11/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Fui à consulta com o Dr. André (psiquiatra), ele me passou uma receita de medicamento que não dava para entender e marcou meu retorno para 9 meses depois, sendo que faço acompanhamento de 3 em 3 meses. Gostaria que fizesse a troca do médico.”

Resposta do setor competente:

Agradecemos por ter nos informado sobre os pontos levantados em relação à sua consulta com o Dr. André. Lamentamos pelo transtorno causado e reforçamos nosso compromisso com um atendimento ético, seguro e de qualidade. Estivemos no consultório e conversamos diretamente com o profissional para esclarecer os fatos

relatados. Medidas internas já foram tomadas para evitar que situações semelhantes voltem a ocorrer. Compreendemos sua solicitação e estamos providenciando a troca de médico para que seu acompanhamento continue de forma adequada, respeitando a periodicidade necessária e com toda a atenção que você merece. Permanecemos à disposição para qualquer dúvida ou necessidade adicional.

Retorno ao usuário:

O SAU tentou contato com a usuária por diversas vezes nos dias 13,14, e 15 de agosto, porém sem sucesso. Verificamos em nossos sistemas que ela tem um retorno agendado no dia 08/10 e neste dia iremos dar o retorno pessoalmente.

06- Registro de Reclamação:

Usuário (a): H.C.M

Acompanhante: Z.M.L.M

Telefone: (91) 98477-9423

Data do ocorrido: 07/08/2025

Setor da Ocorrência: SADT

Registro de Queixa: "Cheguei no Centro por volta de 07:54 para realizar o exame de ultrassonografia do meu esposo que estava marcado para 08:00, ai informei para a atendente sobre a condições dele de continência urinaria e fecal, e ela informou que era pra eu dar 8 copos com água pra ele e eu disse que ele não poderia esperar muito por conta da doença, e ela chamou a enfermeira que ajuda o médico para falar e a enfermeira disse que ele era um dos últimos, então eu disse pra ela que ele não poderia esperar muito tempo e ela falou novamente pra aguardar porque faltava 3 na frente dele, nessa altura ele já estava passando mal. Após isso eu levei o meu esposo para trocar a frauda que já estava toda suja. Voltei e informei a enfermeira e ela falou para o Dr. E ele pediu para chamar. Quando ele olhou, perguntou por que ela não tinha avisado ele sobre a situação e que ele era um senhor de idade e não poderia ficar daquela forma aquele tempo todo. Detalhe: depois que troquei ele e voltei para a recepção para aguardar o exame, a enfermeira disse que era para eu dar mais 2 copos de água para ele, para poder conseguir realizar o exame, mesmo com ele passando mal. Aí o médico disse que era para ela ter avisado sobre a situação do meu esposo para ele. Vieram dois maqueiros para carregar ele para ir para a sala de exame e eu estava discutindo com a enfermeira porque ela negligenciou o caso do meu esposo e não aviou o médico sobre o caso dele. Daqui,

tive que ir direto para o posto e chegando lá, não tinha como fazer exame de imagem para ver como estava a situação dele, então tive que levar para o pronto socorro. Chegando lá, ele foi atendido e fez o exame de imagem que constou que ele estava com infecção urinaria e hidronefrose, e ele teve que internar e ainda está internado e vamos ter que procurar leito para ele em outro hospital porque onde ele está não tem leito e fora que ele está tendo convulsões, isso tudo por conta da demora no atendimento dele, que deveria ser prioridade.”

Resposta do setor competente:

Antes de tudo, como coordenadora assistencial do setor de Ambulatório do CIIR e responsável pela equipe de enfermagem do SADT, lamento profundamente pelo transtorno causado e agradeço por dedicar seu tempo em nos relatar com tanto detalhamento os acontecimentos vivenciados. Sinto muito ao saber que sua experiência conosco não foi satisfatória. Essa definitivamente não é a qualidade de atendimento que buscamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante a queixa realizada, foi feito uma análise no histórico do prontuário do Sr. H.C.M. e verificamos que ele já apresentava um quadro de hidronefrose há algum tempo. Diante disso, compreendemos ainda mais a gravidade da situação e reconhecemos que a condução do caso poderia e deveria ter sido feita com maior sensibilidade e prioridade. E com o intuito de melhorar o nosso atendimento será realizado um treinamento com todos os profissionais da enfermagem reforçando a importância de acolher com atenção, respeito e prioridade os pacientes em condição vulnerável, especialmente idosos e pessoas com limitações clínicas, para evitar que situações como essa voltem a ocorrer, ressaltando que os procedimentos que envolvem preparo prévio como o consumo de água para exames de imagem devem ser avaliados individualmente, respeitando sempre os limites clínicos do paciente. O protocolo deve ser seguido com bom senso e principalmente, com o devido julgamento clínico da equipe assistencial. Caso seja necessário deixo-me à disposição para maiores esclarecimentos. (Coordenação Assistencial)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. Z.M.L.M, que agradeceu por ter tido uma resposta do setor competente, ficou grata por ter sido ouvida e que bom que os usuários recebem um retorno das suas reclamações. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

07- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.J.S.F

Acompanhante: L.R.S

Telefone: (91) 99203-3364

Data do ocorrido: 08/08/2025

Setor da Ocorrência: PORTARIA

Registro de Queixa: “Hoje pela manhã por volta mais ou menos de 05:30hr, eu e os meus filhos chegamos no centro juntamente com as duas funcionárias e ficamos na fila aguardando, após as funcionárias assumirem o seu posto, vieram olhar os papeis dos usuários que estavam na fila. Designou as prioridades para entrar e se sentarem nas cadeiras que ficam dentro da portaria e os usuários para a sala de espera (os usuários da reabilitação).

Eu estava com a minha filha de 3 anos e o meu filho que é PCD, eu chamei a funcionária por nome M. e relatei que a minha filha queria deitar no colo porque eu estava observando que ela não estava se sentindo muito bem, então a funcionária M. relatou que não poderia nos deixar entrar para se sentar, que deveríamos aguardar na fila. Depois retornei e disse que quando eu entrasse iria ter pelo menos um carrinho para mim por ela, pois além de estar cansada com ela no colo dormindo, eu estou com 9 meses de operada mais não adiantou nada eu falar, permaneci na fila pois, ela informou que eram ordens do superior dela, que se ela deixasse nos entrar teria que deixar as outras crianças da idade dela entrarem também. Sinceramente fiquei estressada com a situação. Obs.: Hoje terei que passar o dia todo por vários atendimentos.”

Resposta do setor competente:

Agradecemos por ter compartilhado sua experiência conosco. Lamentamos pelo desconforto, e compreendemos a situação relatada.

Gostaríamos de esclarecer que o horário oficial de atendimento em nossa unidade tem início às **7h da manhã**. Antes desse horário, nossa equipe ainda está em processo de organização interna para garantir que todos os atendimentos ocorram com segurança e eficiência.

Quanto ao carrinho, no momento do acolhimento realizado pelo agente na portaria pode ser solicitado, acionamos a equipe de maqueiros para realizar as devidas orientações de utilização dos carrinhos na área interna do CIIR.

Sabemos que imprevistos podem acontecer, especialmente com crianças pequenas

ou pessoas com necessidades especiais, e nos solidarizamos com a sua situação. Reforçaremos junto à equipe a importância de tratar todas as situações com empatia e sensibilidade, mesmo fora do horário de atendimento.

Continuamos à disposição para quaisquer esclarecimentos e agradecemos a compreensão.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a reclamante, que agradeceu o retorno do setor competente, porém espera que esse tipo de situação não ocorra mais e que ficou muito chateada ao ter que passar por isso. O SAU se disponibilizou a atendê-la sempre que precisar.

08- Registro de Reclamação:

Usuário (a): I.P.S

Acompanhante: V.P.S

Telefone: (94) 99161-6691

Data do ocorrido: 13/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Nós recebemos a marcação da consulta e quando já estávamos aqui, OBS.: nós viemos de muito longe, dinheiro regrado, para chegar no local e cancelar em cima da hora, isso foi uma irresponsabilidade, pois nós viemos de longe (Xinguara – PA) para chegar aqui e vocês cancelarem em cima da hora.”

Resposta do setor competente:

Após análise interna, informamos que não localizamos registros da usuária mencionada em nossos sistemas. Também não obtivemos sucesso em nossas tentativas de contato e não recebemos informações suficientes que possibilitem a verificação do ocorrido. Dessa forma não foi possível dar continuidade ao processo de apuração e esclarecimento da reclamação apresentada. Caso surjam novas informações que possibilitem a identificação adequada da paciente e o detalhamento do fato, estaremos á disposição para reavaliar a situação com a devida atenção. (Serviço de Atenção ao Usuário)

09- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.A.P

Acompanhante: M.O

Telefone: (91) 98038-4243

Data do ocorrido: 19/08/2025

Setor da Ocorrência: LANCHONETE

Registro de Queixa: “Estava na lanchonete e tive uma experiencia horrível, dois avós estavam com urgência por um suco e foi logo pedir ao balcão o rapaz do caixa não permitiu que o suco fosse entregue antes do pagamento, os avós falaram que se tratava de uma emergência mesmo assim o atendente se recusou a dar prioridade.

Essa lanchonete atende os clientes muito mal, eu mesmo já fui maltratada, outros também mencionaram o ocorrido e ficaram indignados com o estabelecimento. Peço que analisem e tomem alguma providência.”

Resposta do setor competente:

Olá, Sra. M.A, tudo bem? Lamentamos muito que sua experiência em nossa lanchonete não tenha sido positiva. Entendemos a importância de um atendimento respeitoso e acolhedor, e agradecemos por compartilhar sua percepção conosco. Informamos que sua reclamação foi encaminhada ao responsável pelo serviço, e o prestador já foi notificado. Também reforçaremos com os colaboradores a importância de atender todos com empatia, respeito e atenção. Com relação à prioridade no atendimento, gostaríamos de esclarecer que a maioria dos nossos pacientes possui algum tipo de deficiência ou condição especial, o que muitas vezes torna mais desafiadora a aplicação prática das prioridades tradicionais — ainda que o respeito e o cuidado com todos continuem sendo nossa prioridade máxima. Seguimos à disposição para ouvir você sempre que necessário. Atenciosamente. Gerente Adm. Financeiro

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. M.O, que ficou supersatisfeita com o retorno, informou que achou legal esse feedback sobre a sua manifestação e que os outros acompanhantes também tem. O SAU agradeceu o registro e se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

10- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.C.T.A

Acompanhante: G.C.T

Telefone: (91) 98565-7311

Data do ocorrido: 25/08/2025

Setor da Ocorrência: SERVIÇO SOCIAL

Registro de Queixa: "A assistente social foi muito arrogante, pois fui pedir uma informação sobre o atendimento da minha filha e ela passou uma conhecida dela na frente de todos que estavam na sala de espera"

Resposta do setor competente:

Prezada Sra., agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Lamentamos sinceramente que você tenha se sentido desconfortável com o atendimento recebido. Informamos que a situação foi devidamente verificada pela coordenação e a profissional mencionada, assim como toda a equipe do serviço social, foi orientada quanto à conduta inadequada no acolhimento aos pacientes e familiares. Reforçamos nossos compromissos com um atendimento respeitoso, ético e humanizado. Sua manifestação é muito importante para que possamos continuar aprimorando nossos serviços. Estamos á disposição para quaisquer esclarecimentos ou para ouvi-la, caso deseje conversar diretamente conosco sobre o ocorrido. Atenciosamente. (Coordenação NATEA)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato via telefone com a Sra. G.C, que ficou agradecida com o retorno e satisfeita. Espera que não ocorra mais esse tipo de situação. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

11- Registro de Reclamação:

Usuário (a): T.A.F

Acompanhante: P.R.S.F

Telefone: (91) 98299-2132

Data do ocorrido: 25/08/2025

Setor da Ocorrência: AGENDAMENTO

Registro de Queixa: "Venho fazer essa reclamação pois o setor de agendamento de exames demorou muito mais do tempo previsto para chamar as senhas de agendamento de exames sendo que tinham senhas sendo chamadas muito mais

rápidas que outras fazendo assim eu desistir de esperar ser chamado.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sr. Paulo, agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Lamentamos sinceramente pela demora. Entendemos o quanto o seu tempo é valioso e como é importante ser atendido com agilidade e organização.

Gostaríamos de esclarecer que, no momento da sua visita, estávamos enfrentando uma demanda alta de usuários. As senhas que estavam sendo chamadas com mais rapidez eram destinadas a outras especialidades ou tipos de atendimento, o que pode ter gerado a impressão de desorganização na fila.

Estamos continuamente trabalhando para melhorar nossos processos e oferecer um atendimento mais eficiente e confortável para todos. Sua mensagem é muito importante e será levada em consideração em nossos esforços de melhoria.

Agradecemos a compreensão e esperamos poder atendê-lo melhor em uma próxima oportunidade. Atenciosamente. Serviço de Atenção ao Usuário.

12- Registro de Reclamação:

Usuário (a): C.S.F

Acompanhante: R.M.R

Telefone: (91) 98049-8763

Data do ocorrido: 27/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Há cerca de 1 mês e meio, meu enteado, Castiel, autista não-verbal grau 3 de suporte, passou a ser extremamente sensível ao som da campainha de chamada dos usuários para serem atendidos na recepção. Mesmo usando os abafadores, escutá-la o faz perder o controle, apresentando comportamentos auto e heterolesivos. Eu gostaria de verificar a possibilidade de o som da campainha ser alterado. Reforço que não se trata de não ser um volume alto, porque há sons altos que ele tolera bem. Acredito que se trata de uma frequência sonora que o incomoda muito. Sei que se trata apenas de um usuário, porém se a troca de som for simples e/ou de custo baixo, acredito que valeria a pena, pelo bem dele e de outras crianças em situação parecida. Conto com a compreensão e aguardo uma resposta. Obrigado.

Resposta do setor competente:

Prezado Sr. R.R, recebemos sua manifestação sobre o incômodo causado pelo som utilizado nas chamadas de atendimento e agradecemos por trazer essa questão ao nosso conhecimento. Reconhecemos que, para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e hipersensibilidade sensorial, estímulos sonoros podem representar uma barreira importante no acesso e permanência em serviços de saúde. O CIIR é certificado como Centro Especializado em Reabilitação – CER IV, atendendo simultaneamente pessoas com deficiência física, auditiva, visual e intelectual. Esse contexto nos coloca diante de um desafio diário: criar estratégias que respeitem as múltiplas diversidades e necessidades, conciliando recursos de acessibilidade para as múltiplas deficiências. Estamos avaliando alternativas que possam equilibrar esses diferentes recursos de comunicação e acessibilidade, buscando soluções que preservem tanto a segurança e a organização dos atendimentos quanto o bem-estar sensorial dos nossos usuários. Como por exemplo pessoas como atender pessoas deficiências auditivas e pessoas com hipersensibilidade sensorial a estímulos sonoros ao mesmo tempo. Reafirmamos nosso compromisso com a inclusão, o cuidado humanizado e a melhoria contínua dos nossos serviços. Sua manifestação será considerada parte desse processo e contribuirá para o aprimoramento das nossas práticas. Colocamo-nos à disposição para dialogar de forma mais próxima, caso a senhora deseje apresentar sugestões ou experiências que possam enriquecer esse processo coletivo de construção de acessibilidade.

Atenciosamente. (DIRETORIA TÉCNICA)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com o SR. R.R, que agradeceu o retorno da sugestão dada por ele, porém informa que vai ficar satisfeito quando ver uma ação do CIIR. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

13- Registro de Reclamação:

Usuário (a): Y.M.P

Acompanhante: N.L

Telefone: (91) 98136-8127

Data do ocorrido: 28/08/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: “Observo que o filtro do Natea nunca é higienizado por dentro, apenas trocam o garrafão de água e assim o gosto da água é bem ruim e isso é até uma questão de falta de higiene e que precisa ser observado.”

Resposta do setor competente:

Agradecemos por ter trazido sua preocupação ao Serviço de Atenção ao Usuário. Entendemos a importância de garantir a higiene e segurança dos bebedouros, principalmente em um ambiente de cuidados com a saúde, e valorizamos seu olhar atento. Gostaríamos de esclarecer que a limpeza interna dos bebedouros é de responsabilidade do setor de Higienização da nossa instituição. Informamos que todos os equipamentos seguem um cronograma mensal de limpeza, que é rigorosamente cumprido pela equipe responsável.

Além disso, reforçamos que todos passam por monitoramento periódico para garantir seu pleno funcionamento e segurança. Queremos agradecer novamente por sua observação e reforçar que nosso cuidado será muito mais criterioso em relação a essa questão. Estamos a disposição para quaisquer dúvidas ou sugestões.

Atenciosamente. Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) e Serviço de Higiene e limpeza (SHL).

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com o SRA. N.L, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com o retorno dado pelo setor competente. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

14- Registro de Reclamação:

Usuário (a): Y.M.P

Acompanhante: N.L

Telefone: (91) 98136-8127

Data do ocorrido: 28/08/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: “A equipe de limpeza do Natea precisa de um responsável para supervisionar a limpeza dos locais, principalmente os banheiros, pois em vários momentos estão sujos e a equipe de limpeza demora muito para fazer a higienização e com isso o mal odor toma conta do ambiente e tanto nós acompanhantes como usuários não podemos usar. E ‘tenho a falar sobre a reposição de álcool em gel porque em várias vezes quando chegamos não tem nos

potes”

Resposta do setor competente:

Muito obrigado por compartilhar sua observação conosco. Entendemos que a limpeza e a reposição dos insumos, como o álcool em gel, não são apenas questões de organização, mas parte essencial do cuidado centrado na pessoa, garantindo conforto, dignidade e segurança a todos os usuários e acompanhantes.

Pedimos desculpas pelos transtornos e já estamos reforçando junto à equipe a importância de manter os banheiros sempre higienizados e o álcool em gel disponível em todos os pontos. Essas medidas são fundamentais para oferecer um ambiente que valorize o bem-estar de cada pessoa que passa por aqui. Sua contribuição é muito importante, pois nos ajuda a aprimorar continuamente a qualidade da assistência e do acolhimento. Conte conosco sempre. Com carinho. (Supervisor de SHL)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com o SRA. N.L, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com o retorno dado pelo setor competente, porém informa que continuará monitorando, pois é cuidadora da criança e deve prezar pelo bem-estar do ambiente. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

15- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.G.S.C

Acompanhante: S.S

Telefone: (91) 98563-5469

Data do ocorrido: 28/08/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: “Venho fazer essa reclamação porque não é a primeira vez e nem segunda que chegamos no NATEA e o bebedouro está com a água quente, não apenas eu, mas todos nós acompanhantes e usuários sentem falta de uma boa água gelada, peço que troquem o filtro para termos uma água melhor”

Resposta do setor competente:

Agradecemos por compartilhar sua observação conosco. Entendemos perfeitamente a preferência dos usuários e seus responsáveis por água gelada, especialmente em dias mais quentes ou após algum procedimento, e valorizamos seu cuidado ao nos

trazer esse ponto. Gostaríamos de esclarecer que, devido ao grande fluxo diário de usuários em nossa instituição, os garrafões de água precisam ser trocados com frequência ao longo do dia. Esse alto volume de uso faz com que, em muitos momentos a água recém-reposta ainda não tenha tido tempo suficiente para gelar. Sabemos que esse detalhe faz diferença no conforto de quem está sendo atendido, e reforçamos nosso compromisso em buscar constantemente melhorias. Sua sugestão foi registrada e levada a equipe responsável para que dentro de nossas possibilidades, possamos avaliar alternativas para melhor atender essa demanda. Estamos a disposição sempre que precisar. Atenciosamente. Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) E Serviço de Higiene e Limpeza (SHL).

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com o SRA. S.S, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com o retorno dado pelo setor competente, porém informa que mesmo quando não tem muita gente, o problema persiste. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

16- Registro de Reclamação:

Usuário (a): D.A.L.F

Acompanhante: D.S.F

Telefone: (91) 98549-8277

Data do ocorrido: 29/08/2025

Setor da Ocorrência: CETEA

Registro de Queixa: “Vim fazer esse registro por motivo de ter esperado quase 3 anos na fila do acolhimento do meu filho de 12 anos com laudo de autismo, torret, TDAH, TOD etc. E há quase 5 meses atrás ligaram para que ele procurasse o CETEA da Batista Campos para sr acolhido, porém eles negaram o mesmo alegando motivo que ele no momento da entrevista verbalizou sexualmente com uma atendente, manipulou o vidro de álcool em gel indevidamente melando as mãos e fazendo bolinhas de papel e por esse motivo eles não iriam atende-lo e se negaram a me dar a negativa, e então procurei a gerente S. que também se negou a me dá o depoimento dos terapeutas do acolhimento, nem deixou bater fotos. O menor entrou em depressão e quadro de ansiedade generalizada por falta de tratamento e evoluiu o quadro dos transtornos severamente, preciso de uma intervenção com urgência.”

Resposta do setor competente:

Em atenção ao memorando recebido, reforço nosso compromisso em analisar cuidadosamente as situações apresentadas, ouvir as famílias e transformar essa oportunidade em um momento de escuta e alinhamento, sempre pensando no desenvolvimento dos nossos usuários.

O usuário esteve em processo de acolhimento no CETEA, tendo passado por avaliação multiprofissional inicial, avaliação médica e discussão de caso clínico em round assistencial. Naquele momento, identificou-se que ainda não havia condições adequadas para o início imediato das intervenções. Para que isso ocorresse de forma segura e eficaz, foi indicado o acompanhamento médico, a adequação do esquema medicamentoso, o uso regular da medicação sem falhas e a estabilização do quadro de agressividade.

Durante esse processo, a coordenação assistencial realizou escuta ao genitor, esclarecendo o fluxo do acolhimento e reforçando que o usuário permaneceria em acompanhamento médico, visando a estabilização clínica e uma possível inserção futura nas intervenções de reabilitação. Na ocasião, o responsável solicitou cópia do prontuário e foi orientado quanto ao fluxo de acesso a esse documento na unidade.

Para acompanhamento do caso, está prevista consulta com psiquiatra ainda este mês, para reavaliação clínica. Além disso, na próxima quinta-feira (02), será realizada uma reunião entre o responsável, a coordenação assistencial e a diretoria assistencial, com o objetivo de alinhar os próximos passos e garantir todo o suporte necessário ao usuário e à sua família.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com o SR. D.S, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeito com a resposta dada pelo setor competente, informou que participou da reunião e está ansioso pela nova reavaliação do usuário. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

17- Registro de Reclamação:

Usuário (a): S.N.B.M

Acompanhante: M.B

Telefone: (91) 98272-9662

Data do ocorrido: 26/08/2025

Setor da Ocorrência: NATEA

Registro de Queixa: "Agressão, exijo troca do profissional na casa funcional (psicólogo A.).

Obs.: Puxou pela camisa e forçou a sentar apertando a costa provocando dor.

Ele saiu reclamando e chorando tanto que voltei, falei com ele (o terapeuta) e não obtive reposta.

Espero uma medida para o caso por isso solicito troca do profissional."

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. M.B, agradecemos por nos procurar e por compartilhar sua preocupação. Entendemos completamente a sensibilidade da situação e o quanto é importante garantir a segurança e o bem-estar de todos os nossos pacientes.

Diante do relato, realizamos uma apuração cuidadosa, ouvindo os profissionais envolvidos e consultando os registros em prontuário. Com base nas informações apuradas, verificamos que a situação descrita não condiz com o que foi registrado durante a sessão terapêutica. Não houve qualquer contato físico com o paciente, sendo realizada apenas uma tentativa de incentivo à permanência na atividade proposta, conforme as estratégias terapêuticas adotadas.

Ressaltamos que, no dia 01/09/2025 às 10h, foi realizada uma reunião com os responsáveis legais (pai e mãe) na presença da coordenação do Natea, onde todos os esclarecimentos foram devidamente prestados.

Reforçamos nosso compromisso com o respeito, o cuidado e a ética no atendimento às crianças e suas famílias. Continuamos à disposição para quaisquer outras informações ou esclarecimentos que a senhora julgar necessários.

Atenciosamente. (Coordenação NATEA)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. M.B, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, informou que tudo já foi resolvido e esclarecido em uma reunião e espera que não aconteça novamente. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

18- Registro de Reclamação:

Usuário (a): F.L.L

Acompanhante: M.S.L.L

Telefone: (91) 98435-7364

Data do ocorrido: 14/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Quero reclamar e solicitar a troca do médico neurologista, hoje eu passei com o Dr. Tarcísio Oliveira, viemos de tão longe (Porto de Moz), passamos 3 dias viajando, e o médico não deu atenção exata pro meu filho, não passou nenhum exame, eu até hoje não sei o que meu filho tem, o que ele pode fazer, eu trouxe resultado de exames pra ele ver, ele nem viu, não avaliou nenhum resultado, quero um médico que que dê atenção p/ o que meu filho tem.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. M.S.L,

Agradecemos por sua manifestação e entendemos sua preocupação em relação ao acompanhamento de seu filho. Reforçamos que nossa prioridade é oferecer cuidado atento, humanizado e seguro a todos os nossos usuários.

Após análise junto à equipe médica, verificamos que já existem laudo e diagnóstico registrados em prontuário, construídos a partir da avaliação clínica colocamo-nos inteiramente à disposição para explicar, de forma clara e detalhada, o caso clínico com base nos dados disponíveis no prontuário, bem como esclarecer dúvidas sobre os próximos passos do acompanhamento.

Nosso compromisso é assegurar que a família se sinta informada e acolhida em todas as etapas do cuidado. A Ouvidoria permanecerá acompanhando de perto o caso e pode intermediar a marcação de atendimento com a equipe para fornecer todas as orientações necessárias.

Atenciosamente. (DIRETORIA TÉCNICA)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. M.L, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, informou que vem pessoalmente até o CIIR para conversar com a nossa diretoria técnica para entender e tirar suas dúvidas. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

19-Registro de Reclamação:

Usuário (a): D.A.A.S

Acompanhante: C.A.S

Telefone: (91) 98102-1260

Data do ocorrido: 18/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “A Médica Psiquiatra está passando as receitas dos medicamentos do meu filho com data e a validade acaba vencendo, dificultando a compra dos remédios. Já conversei com a médica e ela diz que não tem como me dar receitas sem data, mas quando ele se consultava com outras médicas, elas davam as receitas sem validade e eu não tinha esse problema. Meu filho está somente com uma caixa de remédio e eu não tenho mais como providenciar por conta da receita.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. C.A.S. Recebemos sua manifestação e agradecemos por trazer sua preocupação à nossa atenção. Gostaríamos de esclarecer que, conforme o Código de Ética Médica e as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), toda receita médica deve obrigatoriamente conter data, identificação do paciente, nome do medicamento, posologia, assinatura e identificação do médico. A ausência da data pode invalidar o documento e até mesmo expor o paciente a riscos, uma vez que compromete o controle da validade e do uso correto da medicação.

Por esse motivo, não é permitido que médicos emitam receitas sem data. Essa prática poderia configurar infração ética e descumprimento de normas legais. Assim, em situações em que seja necessária a continuidade do tratamento, é fundamental que o paciente ou seu responsável retorne ao atendimento médico para emissão de nova prescrição dentro dos critérios exigidos. Compreendemos a sua preocupação e reiteramos que nossa prioridade é garantir a segurança, a legalidade e a qualidade da assistência prestada. Colocamo-nos à disposição para auxiliá-la na resolução da demanda do seu(sua) filho(a) e orientá-la sobre os procedimentos adequados para obtenção da receita médica. Atenciosamente. (Diretoria Técnica)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. C.S, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, informou que participou da reunião de gestão compartilhada com as diretorias e isso foi explicado pessoalmente. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

20-Registro de Reclamação:

Usuário (a): S.R.L

Telefone: (91) 99287-9029

Data do ocorrido: 19/08/2025

Setor da Ocorrência: AGENDAMENTO

Registro de Queixa: “Venho por meio desta agradecer por ter várias especialidades nessa unidade de saúde. Porém estou com uma insatisfação muito grande, por falta de sistema e agendamento dos profissionais de saúde tem médicos mais não tem agenda aberta, estive aqui na unidade dia 14/08/2025, fui informada que a agenda poderia abrir partir do dia 15/08, voltei hoje dia 19/08/2025 e a agenda encontra-se fechada e sem previsão de abertura. Isso é muito chato para nós pacientes e donas de casa e paciente que precisa desse atendimento, e o sistema parado, semana passada estava parado e hoje também. Por favor podem me agendar? estou precisando com urgência do cardiologista e oftalmologista. desde já agradeço.”

Resposta do setor competente:

Em atenção ao exposto, cumpre esclarecer que o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR é uma unidade de referência estadual, atendendo usuários oriundos de diversos municípios do Estado do Pará, o que naturalmente gera alta demanda para agendamento de consultas especializadas.

Nesse sentido, os usuários são inseridos em fila de espera regulatória, observando os princípios do Sistema Único de Saúde – SUS, em especial o da equidade, que visa garantir acesso igualitário e ordenado conforme critérios técnicos e regulatórios definidos pela Secretaria de Estado de Saúde Pública – SESPA.

Esclarecemos ainda que, no momento, não é procedimento da equipe de agendamento informar previsões de abertura de agendas, uma vez que estas são disponibilizadas diretamente no sistema de marcação e preenchidas de acordo com a oferta de vagas, contemplando primeiramente as listas de espera e, em caráter complementar, atendimentos de porta.

Destacamos que eventuais intercorrências técnicas do sistema, como relatado, são pontuais e prontamente reportadas ao setor responsável, a fim de reduzir impactos no fluxo de marcação de consultas.

Adicionalmente, informamos que os usuários podem entrar em contato para informações sobre abertura de agendas pelos números 4042-2157 ou 4042-2158,

diretamente com a telefonista. Cabe, no entanto, esclarecer que não há, no escopo contratual de gestão vigente, a previsão de serviços de call center, sendo esta estrutura restrita à orientação pontual dos usuários e não ao monitoramento ativo de marcações ou abertura de agendas.

Por fim, ressaltamos que todas as informações de usuários são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, assegurando sigilo e confidencialidade.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. S.L, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, porém que está demorando muito para agendar e essa espera prejudica a continuidade do tratamento. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

21- Registro de Reclamação:

Usuário (a): M.S.M.S

Acompanhante: L.S.M

Telefone: (91) 98865-6592

Data do ocorrido: 06/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Bom dia, faço essa reclamação por motivo de consulta, eu pedi a consulta para o final do mês de agosto a moça que me atendeu disse que só tinha para o dia 06/08/2025 as 14:00 horas da tarde, vem de Soure pra chegar aqui e não ter a consulta é uma prura palhaçada de quem marca e vem de longe, gastando dinheiro risco de atravessar a Bahia com vento etc. Chego até o local e não ter a consulta é a primeira vez que eu passo por isso nunca tive problemas eu sempre elogiava só que hoje fizeram essa sacanagem comigo. Quero explicações mais rápidas pois estou com resultados de exames para entregar, eu sei que se passar muitos dias não vai valer mais, quero explicação.”

Resposta do setor competente:

Em atenção à reclamação registrada pelo(a) usuário(a) M.S.M.S, acompanhado(a) de L.S.M, referente ao agendamento de consulta no Ambulatório, esclarecemos o seguinte: As datas de consulta são disponibilizadas aos usuários de acordo com a agenda vigente no momento da solicitação. Sempre que houver mais de uma opção de data e horário, estas são apresentadas ao usuário, que poderá escolher aquela

que melhor atenda à sua necessidade.

Ressaltamos que, nos casos em que exista apenas uma data disponível, o agendamento é realizado mediante a concordância expressa do usuário ou de seu acompanhante, de forma clara e transparente.

Adicionalmente, informamos que os usuários podem entrar em contato para informações sobre abertura de agendas pelos números 4042-2157 ou 4042-2158, diretamente com a telefonista. Cabe, no entanto, esclarecer que não há, no escopo contratual de gestão vigente, a previsão de serviços de call center, sendo esta estrutura restrita à orientação pontual dos usuários e não ao monitoramento ativo de marcações ou abertura de agendas.

Destacamos, ainda, que parte das vagas disponíveis para consultas é destinada ao atendimento de usuários que constam em listas de espera, como forma de garantir maior transparência e equidade no processo de agendamento. Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente. (Supervisão Administrativa)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. L.M, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, porém que ainda tem uma demora muito grande para agendamento e que não teve um bom retorno com o otorrino. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

22- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.H.S

Acompanhante: M.L.P.M

Telefone: (91) 99122-4045

Data do ocorrido: 11/08/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Viemos para consulta com o Dr. T. (Neurologia) e ele passou um medicamento que causou muita dor de cabeça, febre e tremor. Levamos ele duas vezes na unidade de Saúde de Vigia e a médica de lá suspendeu o medicamento. Precisamos de um retorno urgente para ser passado outra medicação.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. M.M, agradecemos seu contato e compreendemos a importância da revisão da medicação de seu(sua) filho(a) para a continuidade do cuidado.

Informamos que já realizamos a marcação de uma nova consulta médica para este fim:

Data: 29/09/2025

Horário: 15:00H

Especialidade: Neurologista

Pedimos que compareça com a documentação e, se possível, com os exames recentes para que o médico possa realizar uma avaliação completa.

O SAU permanece à disposição para apoiá-la em qualquer necessidade adicional.

Atenciosamente. (Diretoria Técnica)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. M.M, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, agradeceu o agendamento e ficou feliz pelo suporte da diretoria. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

23- Registro de Reclamação:

Usuário (a): M.C.T.C

Acompanhante: A.M.T

Telefone: (91) 8230-5233

Data do ocorrido: 27/08/2025

Setor da Ocorrência: AGENDAMENTO

Registro de Queixa: “Fui pedir a senha pra mim agendar as moças não quis me da a senha pois, ela já tinha dado pra outras pessoas sem fazer a consulta. Ela alegou que ia me dá depois do atendimento com a médica. Por que pra outras pessoas ela deu a senha. Eu não queria senha de prioridade, eu queria senha normal. Eu moro em cidade distante, minha cidade é Igarapé-Açu.”

Resposta do setor competente:

Agradecemos por procurar o SAU (Serviço de Atenção ao Usuário) e nos relatar sua experiência. Compreendemos sua frustração e especialmente as dificuldades de quem se desloca de longe para ser atendido. É justamente por respeitar cada

paciente que buscamos seguir um fluxo de atendimento claro e organizado. Esclarecemos que, conforme os protocolos da instituição, a senha para agendamento de retorno só pode ser fornecida após o atendimento com a médica. Esse procedimento tem como objetivo garantir o bom funcionamento do fluxo e priorizar o atendimento daqueles que já passaram pela consulta médica no dia. As senhas entregues no momento mencionado eram destinadas a usuários(as) que já haviam sido atendidos, conforme prevê esse processo. Sabemos que cada caso tem suas particularidades e agradecemos sua compreensão. Seguimos à disposição para qualquer outra dúvida ou necessidade. Atenciosamente. (Supervisão de Atendimento e Supervisão do SAU).

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. A.T, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, agradece a ligação, mas que essa espera para agendamento precisa melhorar e espera que melhore cada vez mais. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

24- Registro de Reclamação:

Usuário (a): T.B.A.P

Acompanhante: A.R.A

Telefone: (91) 98199-5446

Data do ocorrido: 07/08/2025

Setor da Ocorrência: AGENDAMENTO

Registro de Queixa: “Venho aqui por esse formulário, manifestar a minha indignação com o fato ocorrido no bloco B; um auxiliar administrativo tentando me convencer ao erro, me passando informação errada, e negligenciando informação. Bom, eu cheguei as 08:25:15 da manhã do dia 07/08/2025 para marcar neuropediatra o meu filho (algo que eu venho tentando fazer a esses quatro meses atras), portanto não obtive resposta alguma em nenhuma tentativa vindo ao ciir, foi alegado que a agenda não tinha previsão de abertura para marcação de consulta, e que eu teria que ficar vindo constantemente para conseguir a agenda aberta. Contudo, não foi me dito ou passado a informação que teria como fazer cadastro para ficar aguardando a oferta (informação que me foi repassado quando eu fui ao bloco de administração). Com todo esse ocorrido, e pelos 6 vezes em 4 meses que

vim tentar marcar um neuropediatra para meu filho, expresso a minha indignação e insatisfação com a conduta dos auxiliares administrativo e a humilhação que nós usuários passamos para conseguir num atendimento de qualidade. Dar retorno no e-mail Amandaaraujo260300@gmail.com."

Resposta do setor competente:

Boa tarde. Prezada, em atenção ao Memorando nº 43/2025 – SAU, referente à manifestação do usuário T.B.A.P., registrada em questionário de pesquisa de satisfação, informamos o que segue: O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) atende usuários oriundos de todo o Estado do Pará, e, para garantir equidade no acesso, as consultas são organizadas por meio de cadastro em fila de espera, conforme disponibilidade de vagas. Esclarecemos que não é procedimento da Central de Agendamento informar data de abertura de agenda, uma vez que a mesma é aberta de acordo com o lançamento no sistema, sem previsão fixa. Nesse processo, é disponibilizada uma pequena ao agendamento presencial e outra parte ao chamamento da fila de espera. No caso da especialidade Neuropediatria, destacamos que a demanda é elevada em todo o Estado, havendo poucas unidades habilitadas para o atendimento, o que pode acarretar maior tempo de espera. Ressaltamos que os usuários também podem verificar a abertura de agenda pelos números telefônicos (91) 4042-2157 / (91) 4042-2158. No entanto, como não dispomos em nosso escopo contratual de serviço de call center, pode haver sobrecarga nas linhas. Por fim, informamos que a equipe da Central de Agendamento foi orientada a reforçar a qualidade das informações prestadas aos usuários, a fim de evitar situações semelhantes às relatadas. Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente. (Supervisão Administrativa)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. A.R, que agradeceu o retorno da sua manifestação e ficou satisfeita com a resposta dada pelo setor competente, agradece a ligação, mas que essa espera para agendamento precisa melhorar e espera que melhore cada vez mais e que seja implantado o serviço de call center na unidade, pois vai melhorar muito, principalmente quem mora longe. O SAU se colocou à disposição para atendê-lo sempre que precisar.

25- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.K.L.N

Acompanhante: Q.A.L.N

Telefone: (91) 98507-6263

Data do ocorrido: 18/08/2025

Setor da Ocorrência: CETEA

Registro de Queixa: "A.K faz o corpo e movimento a mais de um ano, gostaria de uma reavaliação para ela desta terapia, pois preciso que seja realizada o quanto antes, se for possível a substituição pela terapia sensorial (A.K estar precisando muito). Minha solicitação é a troca ou substituição desta terapia. Quero retorno dessa solicitação."

Resposta do setor competente:

Em atenção ao memorando recebido, reforço nosso compromisso em analisar cuidadosamente as situações apresentadas, ouvir as famílias e transformar essa oportunidade em um momento de escuta e alinhamento, sempre pensando no desenvolvimento dos nossos usuários. A usuária A.K.L.N iniciou seus atendimentos no Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista (CETEA) em fevereiro de 2024, com acolhimento realizado pela equipe multiprofissional e consulta médica. Após a avaliação inicial, que contemplou repertórios sociais, motores, verbais e comportamentais, além de discussão de caso pela equipe, foi definido o início das intervenções em Atividade de Vida Diária (AVD), Terapia ABA e Exercício e Movimento, como demandas prioritárias para a usuária e alinhadas a expectativa da família. No que diz respeito à Terapia de Exercício e Movimento, conduzida por profissional de Educação Física, trata-se de uma Prática Baseada em Evidências (PBE) para o tratamento de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Essa intervenção contribui de forma significativa para a coordenação motora, autorregulação, redução de comportamentos interferentes, seguimento de comandos verbais e habilidades em grupo — aspectos avaliados como essenciais para o desenvolvimento de A.K.L.N. Ao longo dos três ciclos de atendimento, a usuária já realizou três avaliações nesta especialidade (fevereiro/2024, julho/2024 e janeiro/2025). A última reavaliação do ciclo ocorreu no período de 14/07/2025 a 08/08/2025, mas não pôde ser concluída pela usuária em virtude do período de férias solicitado pela responsável (16/07 a 30/07/2025), do qual a usuária retornou

no dia 06/08/25, realizando assim apenas 1 sessão de reavaliação. Será dada continuidade nesta reavaliação a partir das próximas sessões, garantindo a análise completa do progresso e necessidades atuais da usuária. No entanto, ressalto que, de acordo com os registros das sessões semanais e resultados das últimas reavaliações, A.K.L.N. permanece com demandas relacionadas ao equilíbrio, coordenação motora, força de membros superiores, resistência para seguir comandos, baixa tolerância para realizar atividades de modo sequenciado e déficits no brincar social. As metas terapêuticas, voltadas para estas demandas, seguem sendo trabalhadas no Plano Terapêutico Singular (PTS), de maneira interdisciplinar com as demais especialidades na qual a usuária está inserida, e dialogam diretamente com o desejo da família em favorecer maior autonomia para a usuária e o seguimento de instruções verbais. Em relação à inserção da usuária na Terapia de Integração Sensorial, a equipe observa a presença de demandas sensoriais. No entanto, a participação efetiva na terapia depende do desenvolvimento de pré-requisitos comportamentais, que incluem a capacidade de explorar o ambiente de forma organizada, seguir comandos, autorregulação e coordenação motora. Atualmente, a equipe de terapeutas – composta por Psicólogo, Educador Físico e Terapeuta Ocupacional – está trabalhando de forma estruturada no desenvolvimento desses pré-requisitos, incluindo treino parental. Dessa forma, compreendemos que, neste momento, a alta qualificada da Terapia de Exercício e Movimento não é indicada pela equipe assistencial responsável pelo caso, sendo essencial a continuidade do acompanhamento para o desenvolvimento integral da usuária.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato pessoalmente com a Sra. Q.A, ela ficou satisfeita com a devolutiva, compreendeu que como a usuária passou só por uma sessão avaliativa, ainda não dá para ser transferida para a outra terapia. Agradece o retorno e essa troca entre a instituição e o paciente. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

26- Registro de Reclamação:

Acompanhante: T.C.N.L

Telefone: (91) 98135-6707

Data do ocorrido: 25/08/2025

Setor da Ocorrência: AGENDAMENTO

Registro de Queixa: “Sou T.C. – Assistente Social – efetiva da Central de Regulação de Marabá, onde represento os usuários que fazem acompanhamento de tratamento fora do domicílio – TFD. Fazendo os agendamentos de retorno, agendamento de exames, recebimento de medicação e guias de cirurgias eletivas nas instituições de saúde pública na região metropolitana em Belém desde 2023. Hoje dia 25/08/25 iria fazer os agendamentos e não fui autorizada a entrar no espaço público de saúde que funciona no horário de 08h às 18h. Fiquei cerca de 1h em pé aguardando atendimento do usuário. Ressalto que as demandas que trouxe também não foram atendidas. Diante de impedimento do acesso ao serviço de saúde pública venho solicitar uma alternativa para o acesso ao serviço e os usuários que aguardam atendimento, não sejam prejudicados. Que a instituição crie mecanismos de acesso respeitando os princípios do SUS. Ressalto que sair da instituição (CIIR) sem ser atendida e as demandas dos usuários de Marabá sendo prejudicados, pois os usuários aguardam retorno para darem sequências dos seus tratamentos de saúde. Sugiro ainda que a instituição implante o serviço de call center para assegurar o atendimento universal e equitativo, principalmente levando em conta as condições geográficas entre os municípios paraenses.”

Resposta do setor competente:

Prezada, em atenção ao Memorando nº 65/2025 – SAU, referente à manifestação registrada pela Sra. Teresa Cristina do Nascimento Lopes, Assistente Social da Central de Regulação de Marabá, informamos o que segue:

1. Os atendimentos de Tratamento Fora de Domicílio (TFD) estão transcorrendo normalmente, conforme a disponibilidade de agenda.
2. Para melhor organização e qualidade no atendimento, foi criado um serviço personalizado destinado a este público, localizado no guichê da Odontologia, bloco B.
3. Esclarecemos que o CIIR é administrado por uma instituição terceirizada do Estado, e que não consta no escopo contratual a implantação de serviço de call center. Ainda assim, a unidade disponibiliza os contatos telefônicos (91) 4042-2157 / (91) 4042-2158 para informações. Ressalta-se que, em razão da alta demanda, as linhas podem apresentar congestionamento.
4. A equipe foi novamente orientada a reforçar o fluxo de agendamento para os usuários TFD, garantindo maior clareza nas informações prestadas e evitando

transtornos semelhantes.

Retorno ao usuário:

O SAU tentou contato com a responsável pelo registro por diversas vezes nos dias 22 e 25 de agosto, porém sem sucesso. Informamos que continuaremos tentando, pois o nosso retorno é muito importante para sanar as informações e dúvidas.

27- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.J.O.C

Telefone: (91) 99986-7727

Data do ocorrido: 28/07/2025

Setor da Ocorrência: AGENDAMENTO

Registro de Queixa: Em consulta no site da secretaria estadual de saúde no Estado do Pará, consegui obter a informação de que o CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO CIIR é administrado por esse Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano (INDSH).

01. ESPERO SINCERAMENTE QUE O CONTEÚDO DESTE E-MAIL POSSA CHEGAR ÀS PESSOAS

com poder de gestão para garantir a melhoria no atendimento dos usuários no mencionado órgão de reabilitação.

02. Como se sabe, o CIIR, pela própria natureza da sua criação, É VOLTADO PARA USUÁRIO COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO E COM MOBILIDADE REDUZIDA. E nesse contexto de público-alvo, É PRATICAMENTE DESUMANO, CONTRARIA A PRÓPRIA EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO E TRATAMENTO EXIGIR DO USUÁRIO (E EVENTUALMENTE DE ALGUM REPRESENTANTE LEGAL) COMPARECIMENTO PESSOAL/ATENDIMENTO PRESENCIAL para viabilizar agendamento ou reagendamento de consulta.

03. Até onde consegui obter informação, SOMENTE O AGENDAMENTO DE EXAMES PODE SER FEITO POR TELEFONE, VIA WHATSAPP. ATÉ MESMO O SETOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, encarregado de receber algum tipo de reclamação sobre o serviço prestado pelo órgão, somente aceita reclamações também de forma presencial. Outro incontestável absurdo.

04. Essas exigências de comparecimento presencial se erguem como verdadeiros obstáculos para a busca da melhor reabilitação possível das pessoas com deficiência e também para os pais dos usuários com diagnóstico de

espectro autista.

04.1. Falando apenas da minha experiência pessoal, essa administração do CENTRO INTEGRADO não pode ignorar o fato de que é absolutamente cruel para a pessoa com deficiência, em especial para o cadeirante, as questões envolvendo a notória dificuldade de mobilidade urbana. Afinal de contas, a pessoa com deficiência enfrenta sérias dificuldades para seus deslocamentos cotidianos, uma vez que são poucos os ônibus que apresentam unidades adaptadas com rampas elevatórias. E quando temos a sorte de conseguir ônibus com essas adaptações, os motoristas não são treinados para manusear essas rampas elevatórias ou as calçadas não apresentam construções compatíveis com o nível das citadas rampas. E isso para não detalhar as dificuldades enfrentadas pela pessoa com deficiência do momento em que saem de suas casas até chegar à parada do ônibus. É, de fato, dispomos de um leque de atos normativos exigindo as devidas adequações urbanas com o afastamento máximo possível de barreiras arquitetônicas. No entanto, a realidade do cotidiano por nós enfrentada é bem outra, e muito árida, despida de qualquer empatia.

05. Eu tenho o diagnóstico de tetraplegia e venho enfrentando absurda dificuldade para agendar consulta para urologista e fisiatra, conforme encaminhamento do neurologista na última consulta realizada no dia 26/06/2025.

06. Na mesma tarde da consulta com o neurologista, fui tentar agendar as consultas para urologia e fisiatria, quando obtive a informação de que seria salvo engano, no dia 15 de julho, a data disponível. NA MESMA OPORTUNIDADE, DISSE QUE NÃO SERIA POSSÍVEL COMPARECER À CONSULTA, VISTO QUE NÃO TERIA ALGUÉM DISPONÍVEL PARA ME ACOMPANHAR e para me ajudar no deslocamento NA MENCIONADA DATA. AINDA NA MESMA OPORTUNIDADE, solicitei agendamento de consulta para o mês de agosto e recebi a negativa da atendente no balcão. Segundo a atendente, SOMENTE A PARTIR DO DIA 26 DE JULHO SERIA POSSÍVEL VERIFICAR A DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE CONSULTAS PARA O MÊS SEGUINTE, PARA O MÊS DE AGOSTO.

07. A mencionada atendente também destacou que, de acordo com a política do CIIR, seria obrigatório o comparecimento de alguém lá no órgão para viabilizar o agendamento da consulta, MESMO EU RESSALTANDO QUE NÃO TINHA AO MEU DISPOR FAMILIARES COM TEMPO LIVRE DE SEUS EMPREGADORES PARA

TRATAR DE ASSUNTOS DE SAÚDE ENVOLVENDO MEUS INTERESSES E MINHA REABILITAÇÃO. E ainda, veja só que novo absurdo: caso chegasse até lá e não tendo sorte de encontrar a disponibilidade de vaga para consulta, teria que tentar novamente no mês seguinte atendimento presencial para essa mesma finalidade. Ou seja, empatia de nível zero!

08. E nesta manhã do dia 28 de julho, liguei para CIIR (4042 2157), relatei as dificuldades de agendamento das mencionadas consultas e descobri que, mesmo informando naquela ocasião que não seria possível eu comparecer para consulta no dia 15 de julho, mesmo assim a consulta foi agendada (SEM A MINHA CONCORDÂNCIA) e registrada a minha falta como se fosse algo deliberado e irresponsável da minha parte. Volto a destacar que já havia informado naquela primeira ocasião do dia 26 de junho que não poderia comparecer naquela data, tanto que pedi para não ser agendada consulta. No entanto, somente hoje descobri que a consulta foi agendada. Não resta dúvida de que esse tipo de procedimento pode ter prejudicado outro usuário que deve ter tentado vaga para mencionada especialidade. Isso é um absurdo!

09. É um contrassenso o usuário se deparar com tantas barreiras não arquitetônicas impedindo o seu "deslocamento", a sua "mobilidade" com o único propósito de garantir o livre exercício do direito de agendar consultas médicas e de viabilizar o melhor alcance possível da atividade-fim pelo CIIR.

10. Veja bem, durante o atendimento telefônico desta manhã, NÃO CONSEGUI REALIZAR O AGENDAMENTO DAS CONSULTAS PARA UROLOGIA E FISIATRIA MESMO RESSALTANDO TODAS AS DIFICULDADES DE COMPARECIMENTO PESSOAL DA MINHA PARTE E DE TERCEIRA PESSOA EM MEU NOME. NÃO consegui nem mesmo entrar em contato com o serviço social do centro de reabilitação! Até para pedir ajuda desse setor, seria necessário o comparecimento pessoal. Também não consegui o contato telefônico e também de e-mail do SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU), CUJA EFETIVA ATUAÇÃO SOMENTE SE DESENVOLVE mediante comparecimento pessoal do usuário. Somente no início da tarde de hoje, buscando informações no site do INDSH, é que consegui o provável e-mail do SAU. Valha-me Deus para que esse contato eletrônico esteja funcionando

10.1. Devo ressaltar a essa Administração que a política adotada como procedimento padrão a exigir O COMPARECIMENTO PESSOAL DO USUÁRIO OU DE TERCEIRA PESSOA PARA AGENDAMENTO DE CONSULTA, na verdade, viola o que está assegurado no artigo 3º do estatuto da pessoa com deficiência (Lei 13146/2015) na medida em que dificulta acessibilidade para a prestação do serviço especializado disponibilizado pelo CIIR.

10.2. O procedimento ora questionado, na verdade, caracteriza-se como as denominadas barreiras atitudinais, bem descritas no mencionado artigo 3º, inciso IV, alínea "e" do estatuto da pessoa com deficiência ("barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas").

11. NÃO QUERO CRER QUE O PRIMEIRO MANDAMENTO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO do centro integrado de inclusão e reabilitação seja A MANUTENÇÃO DA BARREIRA NÃO ARQUITETÔNICA DE COMPARECIMENTO PESSOAL DE TODOS OS SEUS USUÁRIOS (ou de terceira pessoa em nome deles) PARA TRATAR DE ASSUNTOS QUE PODERIAM SER RESOLVIDOS POR CONTATO TELEFÔNICO E POR WHATSAPP! Também não devemos nos esquecer que os encaminhamentos para as especialidades médicas disponibilizadas no CIIR FICAM CONSTANDO DO SISTEMA INTEGRADO UTILIZADO NO ÓRGÃO, O QUE, EM TESE, DEVERIA FACILITAR OS AGENDAMENTOS PELO CONTATO TELEFÔNICO, POR EXEMPLO.

12. A ADMINISTRAÇÃO do CIIR precisa de ter elevado grau de empatia com a realidade vivenciada por seus usuários. Eu resido na cidade vizinha a Belém, Ananindeua. E se já não é fácil o deslocamento para as consultas faça-se a ideia de como é difícil uma terceira pessoa faltar ao seu emprego por minha causa, apenas para se deslocar ao órgão e tentar agendar uma consulta, mesmo correndo o risco de chegar lá e perder a viagem, diante da possibilidade concreta de inexistência de vagas para a especialidade médica buscada.

13. Em plena época de tantas tecnologias disponíveis como até mesmo a tecnologia do simples contato telefônico, NÃO SE PODE ADMITIR QUE ESSAS BARREIRAS PERSISTAM NA CONTRAMÃO E EM DETRIMENTO DOS USUÁRIOS QUE BUSCAM ATENDIMENTO MÉDICO ESPECIALIZADO TÃO CARO QUE É PARA REABILITAÇÃO E MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DA PESSOA COM

DEFICIÊNCIA E DOS PORTADORES DO ESPECTRO AUTISTA.

14. Diante dessas colocações resumidas, venho solicitar a essa entidade de Administração do CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO NO ESTADO DO PARÁ QUE ADOTE URGENTEMENTE AS MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA:

14.1. VIABILIZAR O AGENDAMENTO DE CONSULTAS DO USUÁRIO MEDIANTE CONTATO TELEFÔNICO OU VIA WHATSAPP;

14.2. VIABILIZAR O ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL COM O USO DE FERRAMENTAS QUE DISPENSEM A OBRIGATORIEDADE DE COMPARECIMENTO PESSOAL.

14.3. VIABILIZAR O ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO CIIR POR E-MAIL OU OUTRA FERRAMENTA DE ATENDIMENTO QUE DISPENSE A OBRIGATORIEDADE DO COMPARECIMENTO PESSOAL DO INTERESSADO PARA REGISTRAR QUALQUER TIPO DE RECLAMAÇÃO ENVOLVENDO SEU ATENDIMENTO.

Por fim, solicito que seja dado devido tratamento SIGILOSO para o conteúdo de minha manifestação, uma vez que contém informações pessoais, como o número de meu prontuário.

Resposta do setor competente:

Prezada, inicialmente, agradecemos pelo envio de sua manifestação e pelo detalhamento das dificuldades relatadas em relação ao agendamento de consultas no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR. Ressaltamos que toda manifestação encaminhada por nossos usuários é tratada com a devida atenção e sigilo, nos termos da legislação vigente. Passamos a esclarecer, ponto a ponto, as questões apresentadas:

1. Sobre o público-alvo do CIIR

O CIIR é uma unidade de referência estadual em atenção especializada voltada às pessoas com deficiência, sendo gerido pelo Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – INDSH, por meio de contrato de gestão firmado com a Secretaria de Estado de Saúde Pública do Pará (SESPA). Atendemos usuários de todo o Estado, em conformidade com os princípios do Sistema Único de Saúde – SUS, especialmente os da universalidade, equidade e integralidade.

2. Sobre a forma de agendamento de consultas: Informamos que, dentro do

escopo do contrato de gestão firmado com a SESPA, não está previsto um serviço estruturado de call center para agendamento de consultas médicas. Assim, para assegurar a equidade entre todos os usuários do Estado do Pará, o acesso às especialidades médicas ocorre por meio de **fila de espera**, conforme diretrizes do SUS. Quando o usuário atinge a posição na fila correspondente à especialidade demandada, a equipe de Gestão de Acesso do CIIR realiza o contato para confirmação do agendamento.

3. Sobre casos de mobilidade reduzida e situações especiais: Reconhecemos as dificuldades enfrentadas por usuários com deficiência motora ou mobilidade reduzida, bem como por familiares de pessoas com transtorno do espectro autista. Para tais casos, existe previsão em nosso sistema de **sinalização de prioridade e atenção especial**, de modo que a equipe técnica busca flexibilizar e oferecer alternativas compatíveis com a realidade do usuário, respeitados os limites do contrato de gestão e a disponibilidade de vagas.

4. Sobre a marcação e ausência em consultas: Compreendemos sua preocupação quanto ao registro de ausência em consulta médica não confirmada. Nesse sentido, reforçamos que o CIIR tem adotado medidas internas para aprimorar a comunicação entre atendentes e usuários, de modo a reduzir ao máximo situações como a relatada.

5. Sobre a atuação do Serviço Social e do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU): As equipes de Serviço Social e de Atendimento ao Usuário estão disponíveis para acolher demandas, orientar quanto aos fluxos e registrar eventuais manifestações. Atualmente, o formato predominante é o presencial e por e-mail, mas estamos em processo de avaliação de melhorias.

6. Fundamentação legal e princípios de gestão: Esclarecemos que todas as práticas do CIIR observam as diretrizes do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), bem como os princípios do SUS. Destacamos, porém, que eventuais limitações encontradas não decorrem de negativa de direito, mas da observância das regras contratuais e operacionais que regulam o serviço prestado.

7. Compromisso institucional: Por fim, reiteramos nosso compromisso em buscar soluções que promovam maior acessibilidade, inclusão e empatia com a realidade vivenciada pelos usuários do CIIR. Sua manifestação será tratada com sigilo, conforme solicitado, e contribuirá para o aprimoramento contínuo da qualidade do

serviço. Adicionalmente, informamos que os usuários podem entrar em contato para informações sobre abertura de agendas pelos números **4042-2157** ou **4042-2158**, diretamente com a telefonista. Cabe, no entanto, esclarecer que não há, no escopo contratual de gestão vigente, a previsão de serviços de **call center**, sendo esta estrutura restrita à orientação pontual dos usuários e não ao monitoramento ativo de marcações ou abertura de agendas. Não obstante, considerando a documentação apresentada, informamos que será disponibilizado **o retorno com o médico urologista para o dia 23/09/2025**, e**m caráter excepcional**, a fim de dar prosseguimento ao acompanhamento indicado. Ressaltamos, todavia, que para os atendimentos subsequentes deverá ser observado o fluxo regular de agendamento, de modo a **preservar a isonomia no atendimento dos demais usuários.** Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos. (Supervisão Administrativa)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato pessoalmente com a Sr. A.J, ele ficou satisfeito com a devolutiva, agradeceu o agendamento da sua consulta e espera que o serviço de call center seja logo implantado no centro como melhoria de deslocamento para usuários que não tem livre acesso. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS SETEMBRO DE 2025

01- Registro de Reclamação:

Usuário (a): J.M

Acompanhante: L.I

Telefone: (91) 98042-3976

Data do ocorrido: 15/09/2025

Setor da Ocorrência: CETEA

Registro de Queixa: "Gostaria de reclamar sobre a ordem da chegada para a triagem. Vim de Mosqueiro só 3:30hs esperando a vez sendo a 10° e quando chegou minha vez, passa uma moça com sua filha que não apresentou sinal de desordem, simplesmente ela saiu da cadeira e foi para a triagem, pediu para ser atendida logo passando minha vez, esperei em torno de 20 minutos para ir a triagem. Sendo que existe outras crianças com agitamentos fortes e comportamentos diferenciados e nem por isso teve prioridade. Acho que essa moça ágil de má fé. Peço encarecidamente que revise a moça da triagem para que seja mais justa com todos nós que estamos desde cedo esperando nossa vez. Assim reclamo pela falta de empatia conosco que estamos desde cedo esperando para sermos atendidos, visto que viemos de muito longe viagem de 3hrs e chegar aqui e não temos nosso respeito."

Resposta do setor competente:

Acolhemos sua manifestação, pois ela é fundamental para fortalecermos a prática da escuta ativa junto aos nossos usuários e responsáveis. Essa troca nos permite compreender melhor as situações vivenciadas, identificar oportunidades de melhoria e realizar os alinhamentos necessários para aprimorar continuamente nossos atendimentos. Esclarecemos que todos os atendimentos realizados na triagem e nas consultas médicas seguem a ordem de chegada. Considerando a legislação vigente que assegura atendimento preferencial às pessoas com deficiência, bem como prioridade imediata em situações de urgência ou risco Assim, sempre que a equipe de enfermagem identifica condições que exigem intervenção rápida, como convulsões, febre, agitação psicomotora, desorganização comportamental ou comportamentos auto/heterolesivos, o atendimento é imediatamente priorizado, conforme protocolos técnicos, a fim de preservar a segurança e o bem-estar de todos os usuários. No caso em questão, a outra usuária apresentava quadro de agitação psicomotora e estava sendo acompanhada pela equipe desde a chegada.

Por esse motivo, foi necessário priorizar o atendimento dela naquele momento, seguindo os critérios técnicos e legais. Ressaltamos que, por questões éticas e de sigilo, não podemos fornecer mais detalhes sobre o caso da outra usuária. Lamentamos qualquer desconforto que essa situação possa ter causado e contamos com sua compreensão para que possamos manter um atendimento seguro, humanizado e equitativo para todos.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a Sra. L.I, que agradeceu o retorno e que com a resposta entendeu o contexto da situação, ficando assim satisfeita. O SAU se disponibilizou a atendê-la sempre que precisar.

02- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.R.G

Acompanhante: M.C.O

Telefone: (91) 98701-9675

Data do ocorrido: 02/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: "Após muito tempo de espera para ser atendido na central de agendamento, fui informado que só vai ter marcação só para o dia 30 de dezembro o exame. Minha mãe de 91 anos necessita realizar os referidos exames com a maior prioridade possível. Além de tudo a mesma assalariada tem que adquirir os recipientes para a execução dos requeridos exames, em anexo cópia dos documentos. Solicito providenciar a mais prioridade possível."

Resposta do setor competente:

O CIIR entrou em contato via telefone com o Sr. M. (filho da usuária), e foi agendado todos os exames solicitados. Nos colocamos á disposição sempre que a paciente necessitar.

Retorno ao usuário:

O SAU falou pessoalmente com o Sr. M. que informou estar satisfeito com a antecipação dos exames e agradeceu o contato da instituição. O SAU se disponibilizou a atendê-lo sempre que precisar.

03- Registro de Reclamação:

Usuário (a): E.S.S.M

Acompanhante: C.S.S.M

Telefone: (91) 98194-5851

Data do ocorrido: 08/09/2025

Setor da Ocorrência: CEO II

Registro de Queixa: “Ao chegar no atendimento odontológico logo me identifiquei para a recepcionista, pois chegamos 3 minutos após a tolerância. Isso acontece pela segunda vez, moramos em Paragominas. Acho que poderiam ser mais compreensíveis.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. C, S.S.M,

Agradecemos por compartilhar sua percepção conosco. Entendemos que imprevistos podem acontecer, especialmente para quem mora em localidades mais distantes, e reconhecemos que isso pode trazer dificuldades no cumprimento do horário agendado. No entanto, para garantir a qualidade e o bom andamento do atendimento odontológico, é fundamental seguirmos os horários previamente marcados. Isso porque cada consulta exige tempo específico de preparo, além da solicitação de materiais de acordo com o número de atendimentos do dia. Quando há atrasos, inevitavelmente ocorre impacto nos pacientes que estão aguardando no horário correto. Reforçamos que nosso objetivo é oferecer sempre um cuidado acolhedor e organizado a todos. Ficamos felizes em saber que a senhora já saiu com o seu novo agendamento para o dia 11/11/2025, garantindo sua continuidade no tratamento, e que se mostrou satisfeita com essa solução. Estamos à disposição para orientações e apoio sempre que necessário.

Retorno ao usuário:

O SAU conversou pessoalmente com a Sra. C., que informou que por morar distante não conseguiu novamente chegar no horário agendado, porém ela agradece a nova data marcada e espera que desta vez consiga ser atendida. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

04- Registro de Reclamação:

Usuário (a): P.I.G.L

Acompanhante: G.G.L

Telefone: (91) 98114-8615

Data do ocorrido: 09/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Eu gostaria de um retorno com o Doutor R.B, pois minha filha precisa de um retorno com urgência, pois estar desde 6 meses de idade sem ser acompanhada por um especialista ortopedia, ela fez a primeira consulta e não conseguiu mais o retorno com o médico, preciso com urgência do retorno.”

Resposta do setor competente:

Bom dia. Prezada,

Em atenção ao exposto, cumpre esclarecer que o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR é uma unidade de referência estadual, atendendo usuários oriundos de diversos municípios do Estado do Pará, o que naturalmente gera alta demanda para agendamento de consultas especializadas.

Nesse sentido, os usuários são inseridos em fila de espera regulatória, observando os princípios do Sistema Único de Saúde – SUS, em especial o da equidade, que visa garantir acesso igualitário e ordenado conforme critérios técnicos e regulatórios definidos pela Secretaria de Estado de Saúde Pública – SESPA.

Esclarecemos ainda que, no momento, não é procedimento da equipe de agendamento informar previsões de abertura de agendas, uma vez que estas são disponibilizadas diretamente no sistema de marcação e preenchidas de acordo com a oferta de vagas, contemplando primeiramente as listas de espera e, em caráter complementar, atendimentos de porta.

Ressaltamos, ainda, que conforme consulta realizada no sistema, consta que a paciente foi atendida em consulta médica com o especialista em 16/09/2025, cumprindo assim o acompanhamento dentro da disponibilidade existente.

Por fim, ressaltamos que todas as informações de usuários são tratadas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, assegurando sigilo e confidencialidade.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar muito feliz por ter realizado esse atendimento, e agradeceu ao SAU por todo o acolhimento e ajuda na marcação da consulta. O SAU se disponibilizou a atendê-la sempre que precisar.

05- Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.D.A.M

Acompanhante: D.C.A.M

Telefone: (91) 98010-4459

Data do ocorrido: 04/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "Hoje viemos para uma consulta com o neuro a partir da tarde essa consulta, quando abrirmos atendimento a moça do bloco B muito ambulatório moça que fica encostada na parede super mal-educada etc. não vou dizer que sou santa mais toda vez ela faz muita onda comigo estou quase surtando com ela."

Resposta do setor competente:

Agradecemos por compartilhar sua experiência, pois seu relato é muito importante para nós. Lamentamos que a senhora tenha se sentido mal atendida e pela forma como a situação foi conduzida. Nosso compromisso é oferecer um atendimento respeitoso e acolhedor em todos os momentos, e reforçamos com nossa equipe a importância da empatia e da cordialidade em cada contato com os pacientes. Aproveitamos para esclarecer que a solicitação de documento de identidade com foto em todos os atendimentos faz parte do nosso protocolo de segurança do paciente. Essa medida é obrigatória mesmo para pacientes já conhecidos, e pode ser realizada com diferentes documentos oficiais, inclusive passaporte do paciente. Esse cuidado é fundamental para garantir a segurança e a qualidade do atendimento prestado.

Seguimos à disposição para ouvi-la e aprimorar sempre a sua experiência conosco, com acolhimento e respeito.

Retorno ao usuário:

O SAU informou a Sra. D. pessoalmente, que ao tomar ciência do retorno ficou satisfeita com a devolutiva do setor responsável. Espera que não ocorra novamente. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

06- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.C.S.S

Acompanhante: F.C.S.S

Telefone: (91) 98174-4153

Data do ocorrido: 09/09/2025

Setor da Ocorrência: SADT

Registro de Queixa: “Olá novamente! Venho por meio deste doc. Relatar que no dia mencionado, vim neste local com minha filha (paciente) fazer uma consulta, com a médica Dra. I.N; estamos investigando doença genética na minha bebê. A mesma solicitou um exame chamado “SEQUENCIAMENTO COMPLETO DO EXOMA”, e me informou que eu poderia realizar o agendamento do exame por aqui mesmo, informando que eu entraria em uma fila de espera para aguardar minha vez e ser encaminhada para realizá-lo. Ao solicitar o andamento do processo de espera, fui informada pelo setor de agendamento que não realizava por aqui, e era para eu procurar uma UBS. Procurei a SESPA e me informaram no setor de regulação que sim faz por aqui. E voltei hoje aqui para falar com a assistente social para saber o que fazer e como proceder. E fui, mas uma vez impedida de falar com a mesma, pois os atendentes foram logo dizendo que a mesma não resolveria ou podia ajudar. Bom! Mais uma vez peço que verifique as informações, quais os caminhos devo tomar, irei na UBS fazer a solicitação, mais sabemos que demora para obtermos uma resposta, minha filha tem 9 meses e não tenho condições de realizar esse exame no particular, pôs custa 5mil reais. Peço que por favor verifiquem como posso realizar esse exame o mais breve possível, e se for preciso aguardo na fila de espera, desde já obrigada.

Resposta do setor competente:

Boa tarde. Prezada. Inicialmente, lamentamos os transtornos ocorridos durante a busca de informações e encaminhamentos necessários para a realização do exame solicitado. O acesso a realização do exame é mediante a inclusão do paciente em fila de espera para posterior autorização e agendamento. Dessa forma, solicitamos que a usuária compareça ao CIIR, portando o encaminhamento médico, para que possamos proceder com os trâmites de entrada de fila de espera e garantir sua inserção no referido fluxo.

Reiteramos nossas desculpas pelo ocorrido e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, reafirmando nosso compromisso em

assegurar a continuidade do cuidado e o acesso aos serviços de saúde de acordo com os princípios do SUS.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Retorno ao usuário:

O SAU via telefone entrou em contato com a usuária, que informou que conseguiu dar entrada no referido exame pela SESPA, mas agradeceu pelo contato e pelo retorno, informou que sempre que faz um registro no SAU ela tem a resposta e com esse retorno, ela ver que alguém se importa com as demandas dela. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

07- Registro de Reclamação:

Usuário (a): D.R.A. S

Telefone: (91) 98179-9547

Data do ocorrido: 05/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: “Venho por meio deste relato informar que até agora não consegui retorno para meu médico por falta de informação, vim para marcar a volta e o atendente me informou que tem um prazo de até um ano para mim ser chamada necessito deste retorno para dar prosseguimento ao meu tratamento. Os atendentes têm que dar ima informação mais clara e objetiva para os usuários deste órgão.”

Resposta do setor competente:

Boa tarde. Prezada. O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) atende usuários oriundos de todo o Estado do Pará, e, para garantir equidade no acesso, as consultas são organizadas por meio de cadastro em fila de espera, conforme disponibilidade de vagas. Esclarecemos que não é procedimento da Central de Agendamento informar data de abertura de agenda, uma vez que a mesma é aberta de acordo com o lançamento no sistema, sem previsão fixa. Nesse processo, é disponibilizada uma pequena ao agendamento presencial e outra parte ao chamamento da fila de espera. Ressaltamos que os usuários também podem verificar a abertura de agenda pelos números telefônicos (91) 4042-2157 / (91) 4042-2158. No entanto, como não dispomos em nosso escopo contratual de serviço de call center, pode haver sobrecarga nas linhas. Por fim, informamos que a equipe da Central de Agendamento foi orientada a reforçar a qualidade das informações prestadas aos usuários, a fim de evitar situações semelhantes às relatadas. Sem

mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuário, que informou que como mora longe é muito difícil conseguir agendamento e relata que gostaria de ser avisada quando tivesse agenda para não ter que dar viagem perdida, porém informou estar satisfeita com o retorno do setor competente. O SAU se disponibilizou para atendê-la sempre que precisar.

08- Registro de Reclamação:

Usuário (a): J.F.V.R.C.P

Acompanhante: D.P

Telefone: (91) 98533-3527

Data do ocorrido: 15/09/2025

Setor da Ocorrência: PORTARIA

Registro de Queixa: "Hoje as 6:45 entramos numa fila na frente do CIIR e uma funcionária não nos atendeu bem, disse: "Saiam da fila, vocês estão atrapalhando a entrada dos nossos funcionários. O taxista que nos trouxe disse: Sr.ª não há informação que esta fila é dos funcionários, ele deu ré e ficamos todos enfileirados em uma única fila.

Não vi sinalização lá na frente, sugestão**:** sinalizem entrada de funcionários e de usuários (fila única). Depois veio uma funcionária chamada: M.M que está de parabéns nos recebeu de forma excelente; "Bom dia Sr! Tudo bem? Como você está? Tem atendimento? Ah, se dirija ao bloco D!" – olhem a diferença! A educação é tudo, obrigada!

Resposta do setor competente:

Agradecemos por compartilhar sua experiência, pois seu relato é muito importante para que possamos melhorar continuamente o nosso atendimento. Lamentamos que a senhora não tenha se sentido bem acolhida na portaria. Já reforçamos junto à equipe a importância de manter sempre um atendimento atencioso, respeitoso e claro, para que situações como essa não voltem a acontecer. Aproveitamos para esclarecer que não existe uma entrada exclusiva para colaboradores: todos utilizam o mesmo acesso e a mesma fila, justamente para garantir igualdade no atendimento e não haver distinção entre os públicos.

Nosso compromisso é oferecer uma experiência acolhedora e humanizada a todos

os pacientes, e seguimos à disposição para ouvi-la e melhorar sempre.

Retorno ao usuário:

O SAU via telefone entrou em contato com a Sra. D.P, que ficou satisfeita com o retorno e com as medidas de melhorias, espera que não ocorra novamente. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

09- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.G.B

Acompanhante: J.B.M

Telefone: (91) 98475-3222

Data do ocorrido: 08/09/2025

Setor da Ocorrência: CER IV

Registro de Queixa: "Quero fazer essa reclamação porque mudaram a entrega da declaração de comparecimento para o final da terapia, sendo assim fica difícil de pegar a declaração no final porque já é o horário de irmos embora, peço que voltem a entregar no começo da terapia."

Resposta do setor competente:

Agradecemos por compartilhar sua necessidade conosco, entendemos perfeitamente a sua preocupação com o tempo e o desejo de ter mais agilidade na saída após a terapia do seu filho. Pedimos desculpas pelo transtorno que essa situação possa ter causado. Gostaríamos de esclarecer que, por protocolo institucional, as declarações de comparecimento são entregues apenas após a realização da terapia. Essa medida é importante para garantir a veracidade da informação registrada e manter a segurança e a transparência do atendimento prestado. Mesmo assim, estamos sempre atentos às necessidades das famílias e seguiremos avaliando formas de tornar esse processo cada vez mais ágil e prático, sem comprometer a segurança do paciente.

Reiteramos nosso compromisso em oferecer um cuidado acolhedor e humanizado, e seguimos à disposição para dialogar sempre que precisar.

Retorno ao usuário:

Nos dias 09,10 e 11/09 tentamos contato com o usuário, diversas vezes. Porém sem sucesso, o contato não existe ou estava na caixa postal.

10- Registro de Reclamação:

Usuário (a): F.B.S

Acompanhante: G.S

Telefone: (91) 99309-7342

Data do ocorrido: 17/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: “Bom dia! Gostaria de fazer uma reclamação sobre o agendamento de consulta. Estive aqui a 8 dias atrás para fazer um agendamento para o ortopedista e disseram para eu vim a partir do dia 17/09 ou 18/09 para agendar, cheguei aqui e nada. Acionei o SAU e me falaram para voltar aqui a partir do dia 22/09 que será uma previsão de abertura. Eu fico indignada por estar nesse jogo de empurra empurra, sou paciente desde 2019 e sinceramente fico triste de voltar para casa e não ser atendida. Eu sei que a demanda é grande e peço que olhem com carinho a população que precisa de atendimento e se organizassem para fazer agendamento, porque saímos de nossas casas, com fome, gastamos dinheiro para chegarmos aqui e receber um não, nem vou relatar outras vezes que estive aqui, portanto por favor achem um meio de ajudar nós com uma marcação ligando para nós ou outra coisa melhor, desde já agradeço a compreensão.”

Resposta do setor competente:

Boa tarde. Prezada, referente à manifestação do usuário registrada, informamos o que segue: O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) atende usuários oriundos de todo o Estado do Pará, e, para garantir equidade no acesso, as consultas são organizadas por meio de cadastro em fila de espera, conforme disponibilidade de vagas. Esclarecemos que não é procedimento da Central de Agendamento informar data de abertura de agenda, uma vez que a mesma é aberta de acordo com o lançamento no sistema, sem previsão fixa. Nesse processo, é disponibilizada uma pequena ao agendamento presencial e outra parte ao chamamento da fila de espera.

Ressaltamos que os usuários também podem verificar a abertura de agenda pelos números telefônicos (91) 4042-2157 / (91) 4042-2158. No entanto, como não dispomos em nosso escopo contratual de serviço de call center, pode haver sobrecarga nas linhas. Por fim, informamos que a equipe da Central de Agendamento foi orientada a reforçar a qualidade das informações prestadas aos usuários, a fim de evitar situações semelhantes às relatadas. Sem mais para o

momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Retorno ao usuário:

Nos dias 18 e 19/09 tentamos contato com o usuário, diversas vezes. Porém sem sucesso só chamava ou estava na caixa postal.

11- Registro de Reclamação:

Usuário (a): T.C.B.M

Acompanhante: T.S.M

Telefone: (91) 99263-9140

Data do ocorrido: 11/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: "Eu venho fazer essa reclamação porque já falei com várias pessoas, supervisão, assistentes sociais, mas ninguém conseguiu me ajudar pois meu filho precisa passar com a psiquiatra para fazer a troca me medicação de forma liquida para comprimido, pois o comportamento dele fica alterado e precisa dos remédios."

Resposta do setor competente:

Prezado(a) T.S.M,

Agradecemos por nos trazer sua preocupação e entendemos a importância de passar pela consulta com o psiquiatra para a troca de medicação. Reconhecemos que a espera pode gerar apreensão, especialmente em um momento em que o cuidado contínuo é fundamental. De fato, estamos com um fluxo de atendimentos muito alto, o que tem ocasionado maior tempo de espera do que gostaríamos. Ainda assim, buscamos organizar da melhor forma possível para atender a todos com qualidade e segurança. Informamos que já conseguimos realizar o agendamento de sua consulta para o dia 22 de setembro, garantindo assim a continuidade do seu acompanhamento.

Estamos à disposição para qualquer orientação até a data marcada e reafirmamos nosso compromisso em oferecer um atendimento acolhedor e responsável.

Retorno ao usuário:

Nos dias 15 e 16/09 tentamos contato com o usuário, diversas vezes. Porém sem sucesso só chamava ou estava na caixa postal.

12- Registro de Reclamação:

Usuário (a): R.S.B

Acompanhante: F.S.S

Telefone: (91) 98085-8812

Data do ocorrido: 18/09/2025

Setor da Ocorrência: CER IV

Registro de Queixa: "É sobre os banheiros, pois não tem só para o uso das pessoas que fazem parte da piscina, todos entram no mesmo até quando os meninos estão se trocando e também não existe o masculino e feminino sem contar que eles vivem com mal cheiro, nunca estão com cheiro de banheiro limpo, sem contar a água que na maioria das vezes está com cheiro de ferrugem. Precisaria de uma limpeza periódica a cada turma quando terminasse de uma turma para outra."

Resposta do setor competente:

Gostaríamos de informar que a limpeza dos banheiros é realizada com cuidado e atenção todos os dias, cumprindo todos os nossos processos (limpeza terminal e concorrente) os produtos que usamos seguem as normas da ANVISA, não podendo ter cheiro muito forte, evitando algum tipo de reação alérgica, garantindo sempre o bem-estar e conforto de todos os usuários e colaboradores. Sabemos da importância de um ambiente limpo e seguro para todos, por isso, nossos processos de limpeza são feitos com carinho e respeito, garantindo que cada pessoa tenha a melhor experiência possível ao utilizar os espaços. Estamos á disposição para qualquer necessidade adicional. (Supervisão SHL)

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente e sugere que seja um produto que tenha um cheiro um pouco melhor, mas agradece o retorno da instituição. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

13- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.A.M

Acompanhante: N.A

Telefone: (91) 98127-0997

Data do ocorrido: 18/09/2025

Setor da Ocorrência: CER IV

Registro de Queixa: “Trata-se do odor insuportável saindo dos banheiros. Algo surreal. Vejo a necessidade de um banheiro masculino e feminino, pois hoje em dia é utilizado o banheiro família, e nisso meninos e meninas e adultos se trocam juntos, coisa que não considero correto. A limpeza do banheiro sendo após a troca das terapias. A limpeza da piscina após cada turma, vejo de vez em quando catarro em alguém.”

Resposta do setor competente:

Em atenção á reclamação registrada por V.Sa., referente ao odor nos banheiros e a utilização inadequada deles, gostaríamos de esclarecer que estamos comprometidos com a qualidade e o bem-estar de todos os usuários das nossas instalações. Cumprimos rigorosamente os cronogramas de limpeza terminais e concorrentes e que o fluxo de pessoas por ser intenso acaba gerando em algum momento situações desagradáveis como o registrado. Reiteramos nosso compromisso em proporcionar um ambiente seguro e agradável para todos os usuários, e tomaremos as devidas providências para solucionar as questões levantadas. Agradecemos a sua compreensão e colaboração.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente e agradece o retorno da instituição. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

14- Registro de Reclamação:

Usuário (a): K.G.S.M

Acompanhante: L.S.S

Telefone: (91) 99385-6926

Data do ocorrido: 22/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “É minha primeira vez aqui no ciir, e simplesmente estou decepcionada com meu atendimento com a M.M cheguei e ela não me deu um simples bom dia, foi grosseira a todo momento comigo, com o seu tom de voz sempre alto principalmente porque eu não trouxe o comprovante de residência (pois não tenho) moro as margens de um rio na zona rural km 43, baixo acará. Para estar aqui, tenho muito custo financeiro, meu esposo é pescador artesanal e trabalha com açaí. Estou muito triste e chateada, pois sempre ouço muitos elogios do centro CIIR,

mas quando cheguei hoje aqui me senti humilhada por causa de um simples comprovante de residência que eu não tinha e percebi que a cada momento que eu não entendia o que M. me perguntava pois tenho pouco conhecimento em tecnologia. Teve o momento em que ela me pediu o QR code do meu zap, e eu não estava achando mais uma vez ela levantou a voz pra mim."

Resposta do setor competente:

Ressaltamos que o atendimento humanizado, empático e respeitoso é um dos pilares do nosso compromisso com a excelência na prestação de serviços e cuidado centrado, todos os colaboradores têm responsabilidade direta na manutenção desse padrão. Desta forma, esta orientação visa: Reforçar a importância da postura ética e do respeito no trato com os usuários, familiares e demais colegas de trabalho; alertá-la quanto à necessidade de adequação de conduta nas situações futuras; oportunizar a reflexão sobre as atitudes adotadas e seu impacto na experiência do paciente. Acreditamos no seu potencial e comprometimento e esperamos que este episódio seja um ponto de atenção para o aprimoramento contínuo de sua conduta profissional.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente, informou que foi a primeira vez que aconteceu isso com ela e agradece o retorno da instituição. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

15- Registro de Reclamação:

Usuário (a): E.M.S.M

Acompanhante: E.F.R.S

Telefone: (91) 98217-4001

Data do ocorrido: 18/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: "Hoje eu vim aqui no ciir relatar o grau do problema do meu filho E.M, estar precisando urgentemente de fisioterapia, ele não consegue dormir as noites devido as dores musculares no corpo e isso estar se agravando estar ficando debilitado está perdendo os movimentos, estar regredindo no seu caso de paralisia cerebral, ele faz poucos movimentos devidos as dores articulares, por favor ajude meu filho a ter uma condição melhor do quadro de saúde."

Resposta do setor competente:

Prezado(a) Sra. E.F.R.S,

Agradecemos por compartilhar sua necessidade conosco e entendemos a sua preocupação em relação às dores e à perda de movimentos. Reconhecemos a importância da fisioterapia para auxiliar no seu tratamento e proporcionar mais qualidade de vida. Para que possamos agendar o procedimento de fisioterapia, é necessário que haja uma solicitação médica específica, o que garante que o atendimento seja direcionado de acordo com a sua real necessidade clínica. Informamos que o usuário já possui consulta agendada com o médico fisiatra no dia 30/09, ocasião em que poderá solicitar a avaliação e encaminhamento para a fisioterapia. Nosso compromisso é acompanhar seu tratamento com responsabilidade e acolhimento, buscando sempre oferecer o melhor cuidado possível.

Retorno ao usuário:

Nos dias 22 e 23/09 tentamos contato com o usuário, diversas vezes. Porém sem sucesso só chamava ou estava na caixa postal.

16- Registro de Reclamação:

Usuário (a): C.N.S.F

Acompanhante: C.N.S.F

Telefone: (91) 98544-5434

Data do ocorrido: 23/09/2025

Setor da Ocorrência: NATEA/SERVIÇO SOCIAL

Registro de Queixa: “Preciso justificar faltas do usuário, porém devido ao número reduzido de atendimentos por turno (8h as 10hs apenas 4 senhas), não tenho conseguido atendimento com a serviço social, considero 4 senhas pouco devido à alta demanda de usuários. Além do número baixo de atendimentos temos a opção de justificar por Email, sendo que estes também não tem sido respondido gerando dúvidas quanto ao abono das faltas.”

Resposta do setor competente:

O NATEA está sem assistente social no período da manhã desde o dia 15/09/2025, profissional do CETEA da mesma especialidade fez a cobertura no período de 15 a 18/09/2025. Em média de atendimentos realizados por turno pelo Assistente Social é de 8 a 12, esse número só diminui em dias específicos de acolhimento para

usuários novos, pois demanda mais tempo para preenchimeno de documentos e orientações, ou em casos de situações críticas que os atendimentos precisam ser suspensos. Os assistentes sociais do NATEA foram orientados quanto a necessidade da manutençao dos atendimentos e as metas contratuais. A Coordenação fica à disposição.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente, porém informou que ainda não conseguiu resolver a situação, e que vem pessoalmente novamente ao NATEA para verificar a situação. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

17- Registro de Reclamação:

Usuário (a): J.L

Acompanhante: M.S

Telefone: (91) 98845-4078

Data do ocorrido: 22/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: "O atendimento precisa ser mais humanizado no bloco B, Central de agendamento precisa de cadeiras para os usuários serem atendidos, pois o atendimento estar sendo péssimo com as pessoas. Na entrada estar precisando também de ter uma atenção, pois os usuários estão sendo e passando alguns constrangimentos que não poderem entrar muitos vem de longe e precisa ter um espaço de acolhimento, pois ficam expostos a chuva e sol sentados no chão, que os porteiros não deixam que são muitos taxativos e grossos não procuram ver o caso, pois cada caso e um caso, não vendo a situação das crianças e dos usuários."

Resposta do setor competente:

Inicialmente, destacamos que o CIIR é referência de atendimento no Estado do Pará, recebendo usuários provenientes de diversos municípios do estado. Em determinados períodos, especialmente nos dias de abertura de agendas, o fluxo de pessoas tende a se intensificar, ocasionando maior demanda nos setores de recepção e portaria.

Cumpre informar que a recepção da Central de Agendamento e Consultas dispõe atualmente de 80 cadeiras, distribuídas de forma a atender ao maior número possível de usuários, observando ainda a necessidade de manter áreas livres

destinadas à circulação e ao acesso de pessoas com mobilidade reduzida. Ressaltamos também que, na portaria principal do CIIR, existe um espaço estruturado com cadeiras e banheiros, a fim de proporcionar acolhimento e melhores condições de espera aos usuários e acompanhantes. Por fim, informamos que estamos organizando e revisando continuamente os fluxos de atendimento e recepção, com o objetivo de aprimorar a assistência prestada, prezando pela humanização do cuidado, pelo respeito e pelo acolhimento de todos os usuários e seus familiares. Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente, e espera que melhore o atendimento cada vez mais. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

18- Registro de Reclamação:

Usuário (a): E.L.P.A

Telefone: (91) 99268-2857

Data do ocorrido: 23/09/2025

Setor da Ocorrência: CEO II

Registro de Queixa: “O Usuário E.L (Usuário Surdo) realizou atendimento com a dentista e encontramos dificuldade no atendimento da demanda do usuário quanto ao direcionamento para a interconsulta, sendo dessa forma encaminhada para a enfermagem, mas que, no entanto, nada poderia ser resolvido, solicitamos uma conversa com a coordenadora responsável da enfermagem que gentilmente o direcionou para a avaliação e assim o agendamento das especialidades no qual precisava. Outra questão é sobre o agendamento do retorno com a dentista, a guia constava um número de telefone sem acessibilidade, visto que o usuário é surdo. Solicitamos que os usuários sejam atendidos de forma humanizada e acessível segundo suas demandas.”

Resposta do setor competente:

Ao Senhor E.L.P.A antes de tudo, como coordenadora assistencial e responsável pela equipe terceirizada de dentistas, 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. Gostaria de esclarecer que seguimos um fluxo de atendimento estruturado, no qual o dentista pode realizar encaminhamentos apenas para especialidades médicas que estejam diretamente relacionadas ao tratamento odontológico em curso. Essa diretriz visa garantir a resolutividade, a organização da assistência e o uso adequado dos recursos disponíveis. No entanto, compreendendo a demanda apresentada e trabalhando de acordo com as nossas diretrizes do cuidado centrado na pessoa foi aberta uma exceção e o encaminhamento foi direcionado para avaliação da equipe de enfermagem. Qual pode ser dado continuidade nas solicitações. A nossa unidade reconhece a importância de promover um serviço de saúde verdadeiramente inclusivo, acessível e humanizado para todos. Em relação ao agendamento, informo que todos os canais de contato estão de acordo com as diretrizes de acessibilidade, especialmente para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. As informações referentes ao agendamento de consultas odontológicas são repassadas com orientação clara de que os agendamentos devem ser realizados presencialmente ou por meio de mensagens via WhatsApp, esclareço que não realizamos ligações telefônicas para esse fim, justamente visando respeitar as diferentes formas de comunicação dos nossos usuários. Com o intuito de aprimorar ainda mais o nosso atendimento, informo que a equipe passará por um novo reforço de orientação quanto aos cuidados no repasse das informações relacionadas ao agendamento. Caso seja necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a disposição.

Retorno ao usuário:

O SAU encaminhou retorno para o usuário do registro via e-mail, considerando que esta forma de comunicação garante maior acessibilidade e inclusão, tendo em vista que o usuário é paciente surdo. Reiteramos nosso compromisso em assegurar que todos os usuários recebam atendimento adequado, respeitando suas necessidades específicas.

19-Registro de Reclamação:

Usuário (a): L.I.S.P

Telefone: (91) 98126-2658

Data do ocorrido: 24/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “Reclamo do atendimento da médica A.C.N (Cardiologista) devido ao horário de consulta, pois cheguei um pouco depois do horário marcado e ela não quis me atender. As pessoas que residem longe não conseguem chegar a tempo pelo horário da entrega da senha às 8h30 pela condução se torna inviável pois preciso pegar dois ônibus. Cheguei 8h45 e eu não estava ciente que era até 8h30 para pegar as senhas. Ressalto que sou usuária do CIIR mais de 3 anos e não tinha conhecimento que encerra as 8h30 a chamada para o usuário confirmar sua presença na consulta, a sugestão que fique colocado um aviso no local do CIIR para os usuários terem conhecimento, pois quem mora muito longe ter que chegar sem preocupação da perda da consulta.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. L.I.P,

Agradecemos por compartilhar sua situação conosco. Entendemos que imprevistos podem acontecer, especialmente para quem mora mais distante, e é justamente por isso que oferecemos um horário de tolerância de até 1 hora após o agendamento. No seu caso, a consulta estava marcada para às 07h, e o limite de atendimento, considerando essa tolerância, seria até 08h. Como a chegada ocorreu às 08h45, infelizmente já não foi possível realizar o atendimento, pois ultrapassou o horário estabelecido, o que comprometeria também o atendimento dos demais pacientes que estavam aguardando. Ressaltamos que todas as orientações sobre horário e tolerância são informadas no momento do agendamento e constam no comprovante entregue justamente para evitar transtornos. Nosso compromisso é acolher e atender a todos com organização, respeito e qualidade, e por isso seguimos esses critérios de tempo. Estamos à disposição para auxiliá-la em novo agendamento e dar continuidade ao seu cuidado.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente, e que já reagendou a data da outra consulta, ela informou que não sabia dessa tolerância, mas que agora esperar ser atendida. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

20-Registro de Reclamação:

Usuário (a): P.T.S

Acompanhante: C.R

Telefone: (91) 98505-3033

Data do ocorrido: 24/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: “No dia de hoje, vim para a consulta com a pediatra com meu filho no bloco c, retirei a minha senha e esperei me chamarem, mas as recepcionistas uma estava no celular e a outra conversando, e fui à sala da médica ela me falou com arrogância que eu tinha que esperar ser chamada, mas as meninas da recepção não estavam chamando a senha. A consulta era 7 horas e já era mais de 8hs preciso que organize o quadro de funcionários para serem mais eficaz no seu trabalho ou substituindo esses funcionários irresponsáveis, desde já agradeço.”

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. C.R,

Agradecemos por nos relatar sua experiência, pois entendemos que momentos de espera e de atendimento exigem acolhimento e atenção. Em relação ao ocorrido, informamos que a equipe de recepção já foi orientada quanto ao uso de celular durante o atendimento. Embora o relato da equipe seja de que estavam resolvendo demandas de outros usuários naquele momento, reforçamos a importância de que isso nunca comprometa a acolhida direta de quem chega à instituição. As profissionais receberam nova orientação para garantir um atendimento mais atencioso e humanizado. Quanto à conduta da médica, ela também foi orientada para que o acolhimento seja sempre pautado pelo respeito e pela empatia.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente, e espera que melhore na recepção, ela informou que não sabia que no momento do atendimento as recepcionistas estavam resolvendo outras questões. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

21- Registro de Reclamação:

Usuário (a): J.P.O.G

Acompanhante: Y.R.G.S

Telefone: (91) 98230-4540

Data do ocorrido: 26/09/2025

Setor da Ocorrência: SADT

Registro de Queixa: “Minha reclamação é sobre a questão da prioridade. Peguei a senha de n°03, passou um tempo um senhor chegou e pegou a de n°05, no atendimento a enfermeira priorizou esse senhor que passou na frente do meu filho na sua vez de fazer o curativo. Sendo que ela não sabe a hora que eu cheguei, não sabe se meu filho já comeu, eu entendo que existe a prioridade caso um usuário esteja desorganizado, com dor, mas o que me pareceu foi ter dado a prioridade por talvez conhecer ou já vir frequentemente fazer atendimento aqui. Isso está se tornando frequente, verifiquem essa questão.”

Resposta do setor competente:

Prezado Sr. I.R.G.S,

Agradecemos por relatar sua experiência e compreendemos a sua insatisfação ao perceber que a ordem das senhas não foi seguida. Isso ocorreu porque o paciente em questão já aguardava há algum tempo e estava com queixas intensas de dor. Nessas situações específicas, priorizamos o atendimento imediato para aliviar o sofrimento do paciente, mesmo reconhecendo que o ideal é seguir rigorosamente a ordem de chegada. Entendemos também que os demais pacientes que aguardam merecem ser informados quando houver essa necessidade de prioridade. Por isso, reforçamos que, em situações semelhantes, a justificativa da prioridade será comunicada a todos os presentes, para evitar desconfortos ou mal-entendidos.

Nosso compromisso é garantir um atendimento humanizado, justo e transparente, sempre buscando equilibrar acolhimento e organização.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com o usuário que informou estar satisfeito com o retorno do setor competente, mas espera que melhorem na parte da comunicação, e informa que não sabia que o outro usuário estava com dor e entendeu a situação. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

22- Registro de Reclamação:

Usuário (a): R.M.L

Telefone: (91) 99132-4587

Data do ocorrido: 22/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/RECEPÇÃO

Registro de Queixa: "Bom dia, a partir do momento que me disponho a fazer um trabalho de recepção, tenho e preciso tratar mais minimamente com educação o usuário. Hoje presenciei uma falta de respeito sem tamanho e sem nenhuma justificativa. a recepcionista Melissa tratou uma mãe total, total descaso, e não é um caso isolado, está sempre atendendo com mal humor e falta de educação. Eu mesmo já fui atendida umas vezes várias vezes por ela e nunca me respondeu um bom dia, não que seja obrigada mais é o mínimo que se espera de uma recepcionista. Ainda fez pouco que foi falado que iriamos reclamar. peço que seja tomada as devidas providencias para que não se repita esse triste episódio. Muito grata."

Resposta do setor competente:

Agradecemos por ter entrado em contato conosco para relatar a situação presenciada durante o atendimento em nossa recepção. Sua manifestação foi recebida com a devida atenção e responsabilidade por nossa equipe. Informamos que as devidas tratativas já foram aplicadas internamente em relação à colaboradora citada, conforme os protocolos da instituição. Reforçamos que comportamentos que contrariem os princípios de respeito, cordialidade e acolhimento não são condizentes com os valores do CIIR, e qualquer conduta que comprometa o bom atendimento aos nossos usuários é tratada com a seriedade necessária. Além disso, estamos tomando medidas adicionais para fortalecer o compromisso de toda a equipe com o atendimento humanizado, que é essencial para o cuidado e o acolhimento das pessoas que chegam até nós, muitas vezes em situação de fragilidade.

Agradecemos novamente por sua contribuição e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Retorno ao usuário:

Nos dias 23,24 e 25/09 tentamos contato com o usuário, diversas vezes. Porém sem sucesso só chamava ou estava na caixa postal.

23- Registro de Reclamação:

Usuário (a): A.K.M.M

Acompanhante: M.H.F.M

Telefone: (91) 99621-8155

Data do ocorrido: 17/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "Venho registrar o atraso da médica psiquiatra infantil V. Gostaria de informar que o atraso gera situações adversas no paciente."

Resposta do setor competente:

Agradecemos por compartilhar sai experiência e compreendemos o quanto situações de atraso podem gerar desconforto, especialmente quando se trata de um atendimento em saúde. A médica responsável realmente teve um imprevisto em seu outro local de trabalho, o que ocasionou o atraso no início da consulta. No entanto, às 08h45 o atendimento já havia sido iniciado e seguimos atentos para que sejam situações pontuais e não comprometam a experiência de nossos pacientes. Seguimos á disposição para acolher suas necessidades e garantir que se sinta bem cuidada em todos os momentos.

Retorno ao usuário:

O SAU entrou em contato com a usuária que informou estar satisfeita com o retorno do setor competente, mas espera que melhorem na parte da comunicação, no momento de informar sobre o atraso dos médicos. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

24-Registro de Reclamação:

Usuário (a): P.H.R.G

Acompanhante: M.C.R

Data do ocorrido: 17/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO

Registro de Queixa: "Estávamos agendados para hoje dia 17/09, meu filho ia realizar eletroneuromiografia, às 12:30h como está no nosso documento, eu vim de Limoeiro do Ajuru somente para ele realizar esse exame e quando chego na recepção me informaram que o exame não ia ser realizado, pois já atingiu o número

de 30 pacientes. Eu vim de tão longe e ele não ser atendido é muito difícil eu me deslocar, e estamos agendados pelo CIIR."

Resposta do setor competente:

Nesta data exclusivamente, o aparelho para realização do referido exame deu problema, onde foi realizado o chamado para manutenção, sendo necessário desmarcar os usuários agendados para outro dia. A usuária saiu do CIIR com a nova data já agendada e pedimos desculpas pelo transtorno.

Retorno ao usuário:

O SAU pessoalmente na mesma data acolheu a usuária, pedimos desculpas pelo ocorrido, sendo que foi um problema técnico do aparelho. A usuária entendeu e ficou satisfeita pois já saiu com o documento de marcação em mãos. O SAU se dispôs a atendê-la sempre que precisar.

25-Registro de Reclamação:

Usuário (a): T.L

Telefone: (91) 98805-2560

Data do ocorrido: 26/09/2025

Setor da Ocorrência: AMBULATÓRIO/AGENDAMENTO

Registro de Queixa: Eu, T.L, mãe de paciente de 3 anos com deficiência e diagnóstico de autismo e leucoencefalopatia, venho por meio deste relatar a negativa de atendimento e a conduta inadequada de servidoras ocorrida no dia 26/09/2025_ no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR).

Compareci ao setor responsável para remarcar o exame BERA da minha filha, levando a guia de atendimento no celular. Entretanto, na portaria fui impedida de prosseguir pela auxiliar de portaria R.G, que além de negar o acesso, agiu de forma hostil e arrogante. Ao procurar esclarecimentos com a supervisora J., esta não apenas manteve a negativa, como ainda, em tom de deboche, afirmou que se eu quisesse poderia ser encaminhada para o setor jurídico. Cabe ressaltar que, segundo as novas diretrizes do SUS, não é mais necessário o uso de guias físicas, sendo suficiente apenas a numeração do CPF do paciente para identificação e realização do atendimento, conforme Portaria GM/MS nº 1.434/2020. A exigência de guia impressa, portanto, é ilegal, desatualizada e cria barreira administrativa e

econômica ao acesso da população, violando os seguintes dispositivos legais:

Informo que tais condutas configuram violação ao direito à saúde e ferem a dignidade do usuário do SUS, contrariando:

Art. 196 da Constituição Federal (a saúde é direito de todos e dever do Estado);

Art. 7º da Lei nº 8.080/1990 (universalidade e igualdade no acesso ao SUS);

Art. 11 da Lei nº 8.069/1990 – ECA (direito da criança ao atendimento integral e prioritário pelo SUS);

Art. 18 da Lei nº 13.146/2015 – LBI (atenção integral à saúde da pessoa com deficiência, em todos os níveis de complexidade).

Além da negativa ilegal de atendimento, a postura das servidoras configurou desrespeito, falta de empatia e criação de barreiras atitudinais, o que é vedado pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

Diante do exposto, solicito:

1. A imediata remarcação do exame BERA da minha filha;
2. Adoção de medidas administrativas em relação às servidoras envolvidas (auxiliar de portaria R.G e supervisora J.), diante da postura hostil e desrespeitosa;
3. Garantia de que não haverá reincidência dessa conduta, assegurando o pleno acesso e tratamento humanizado aos usuários.

Resposta do setor competente:

Prezada Sra. T.L,

Recebemos e analisamos com a devida atenção a manifestação apresentada por Vossa Senhoria acerca do atendimento ocorrido no dia 26/09/2025, no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), envolvendo a tentativa de remarcação do exame BERA de sua filha.

Antes de tudo, gostaríamos de registrar nosso respeito à sua posição como mãe, compreendendo a preocupação em garantir o melhor acompanhamento para uma criança com deficiência e condições de saúde que demandam cuidado integral. Reconhecemos a importância do acesso rápido, humanizado e desburocratizado ao direito constitucional à saúde (art. 196 da Constituição Federal) e reiteramos nosso compromisso em buscar sempre a melhoria contínua dos fluxos de atendimento.

Após análise interna, cumpre esclarecer que:

1. Fluxo normativo vigente – Conforme orientações do Sistema Único de Saúde

(SUS) no Estado do Pará, ainda está em vigor a exigência da APAC impressa em via original para fins de agendamento de procedimentos de alta complexidade, como é o caso do exame BERA. Esta exigência decorre de normativas estaduais voltadas à segurança administrativa, auditoria e correta alocação de vagas. Reconhecemos que existem diretrizes federais mais recentes que flexibilizam este procedimento, entretanto, até o presente momento, a regulação estadual ainda não adotou essa atualização de forma plena.

2. Postura da equipe – Ressaltamos que não houve intenção de desrespeito, deboche ou constrangimento no atendimento prestado. As informações foram transmitidas com base nos fluxos normativos estabelecidos, de forma técnica e objetiva. Caso a comunicação tenha sido percebida de maneira distinta por Vossa Senhoria, lamentamos profundamente, e pedimos desculpas por qualquer desconforto causado. A postura humanizada é diretriz central do CIIR, e reforçamos internamente a necessidade de aprimorar a escuta e o acolhimento dos usuários.

3. Declaração de comparecimento – Não foi possível a emissão na data em questão, uma vez que não houve atendimento formal realizado, mas apenas tentativa de agendamento. Esse procedimento segue a padronização administrativa da instituição.

4. Providências administrativas – A presente manifestação será registrada junto à gestão para que sejam reforçadas orientações à equipe quanto à comunicação empática, humanizada e inclusiva, de forma a evitar interpretações negativas e garantir maior acolhimento aos usuários, especialmente às famílias de crianças com deficiência.

5. Garantia de acesso – Reiteramos nosso compromisso em viabilizar a remarcação do exame BERA de sua filha, mediante apresentação da documentação exigida pela regulação estadual. Para isso, a equipe de agendamento está à disposição para auxiliá-la e agilizar o processo, dentro das regras vigentes.

Por fim, reafirmamos nosso compromisso institucional com o atendimento humanizado, a inclusão e a defesa dos direitos das pessoas com deficiência, em consonância com a Lei nº 13.146/2015 – LBI e com as demais normas que asseguram prioridade e integralidade de atenção à saúde de crianças e adolescentes.

Colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos e acompanhamento da sua demanda, reforçando que a Ouvidoria permanece aberta como canal de diálogo e mediação.

Retorno ao usuário:

Nos dias 29 e 30/09 tentamos contato com o usuário, diversas vezes. Porém sem sucesso só chamava ou estava na caixa postal.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2025

REGISTRO DE ATENDIMENTO

ELOGIOS JULHO/2025

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: N.F.S

Data: 09/07/2025

Setor: AMBULATÓRIO

Elogio: “Gostaria de elogiar o ótimo atendimento da Dra. R.A, muito educada e atenciosa e a Técnica D. pelo ótimo atendimento também.”

Usuário: E.V.L.S

Acompanhante: K.K.S.L

Data: 21/07/2025

Setor: AMBULATÓRIO

Elogio: “Gostaria de elogiar a Neuropsicóloga D.L, uma excelente profissional, super atenciosa, tratou meu filho com muito carinho e atenção, explicou cada detalhe com clareza, me senti acolhida. Gostaria que mais profissionais fossem como ela, super dedicada, meu muito obrigada ao CIIR e a Dra., com muito carinho mãe do E.”

Usuário: M.F.A

Data: 03/06/2025

Setor: AMBULATÓRIO

Elogio: “Gostaria de agradecer a todos os colaboradores do CIIR que me fazem atendimento e acolhida humanizada. Referência dos seguintes setores: Enfermagem, Técnicos de Enfermagem, D., R., A., J., J., D., B., M., M. e L. Aos maqueiros N., R., B., T., D., a L. da odontologia. Recepção e pôr fim a equipe do SAU, fazem um excelente trabalho e não nos tratam com indiferença, para nós cadeirantes é a pior coisa. E agradeço pelo trabalho e inclusão a todos. Minha gratidão.”

Usuário: I.L.C

Acompanhante: J.L

Data: 16/06/2025

Setor: AMBULATÓRIO

Elogio: “Quero elogiar o T. do agendamento pelo seu ótimo atendimento e também quero elogiar a Dra. F.M (Gastro) pelo seu ótimo atendimento com os usuários e principalmente comigo.”

ELOGIOS SADT

Usuário: R.A

Acompanhante: J.M

Data: 11/07/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar uma profissional que infelizmente eu não sei o nome, mas vou registrar porque fiquei muito satisfeita com o atendimento dela. No dia 11/07, meu filho realizou o exame eletroencefalograma, no período da manhã, expliquei para a profissional que ele precisa ser conversado antes (meu filho é autista nível 2, não verbal de 5 anos, já fez 2 cirurgias e uma ressonância do crânio com sedação foi tudo traumático para ele, então quando ele em qualquer lugar para exames ele tem recusa) expliquei para a moça tudo, pedi para ela dizer que quando terminasse e ele ficasse quieto ele iria no Ver-o-Peso ver as garças e urubus (o hiper foco dele é esse), ela conversou com ele, super atenciosa, cantou louvor para ele se acalmar. Ele conseguiu ficar quieto o exame todo, não perguntei o nome dela, mas sou grata por tudo e pela excelente profissional.”

Usuário: F.R.S.S

Setor: SADT

Elogio: “Meu nome é R. vim fazer o exame de Densitometria Óssea e fui atendida pela K., ela me atendeu muito bem, tenho que elogiar essa funcionária muito prestativa e principalmente atenciosa. Só tenho que agradecer o atendimento. Muito

obrigado só agradeço a compreensão de todos e que ela continue sendo esta pessoa prestativa.”

Usuário: L.H.B.S

Data: 06/07/2025

Setor: SADT

Elogio: “Bom dia, hoje estive aqui para realizar exame de Densitometria Óssea, quero aqui agradecer primeiramente a Deus e o SUS e os funcionários do CIIR e principalmente a moça que realizou o exame com muita atenção e carinho, aqui fica o meu muito obrigada a todos.”

Usuário: G.P.A

Data: 11/06/2025

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento da Enfermeira D. pelo bom atendimento e pelo excelente trabalho que prontamente me ajudou. Estou satisfeita com o atendimento que continue assim.”

Usuário: M.H.T.S

Data: 16/06/2025

Setor: SADT

Elogio: “Eu M.H venho através deste setor SAU, deixar o meu elogio a toda equipe de enfermagem, ao setor de Eletrocardiograma e Mapa, o meu muito obrigado pela atenção e educação de toda a equipe, minha avaliação é nota mil.”

Usuário: M.H.T.S

Data: 16/06/2025

Setor: SADT

ELOGIO: “Eu M.H venho também deixar o meu elogio e agradecimento a funcionária S. do Bloco C, que foi extremamente eficiente e educada nas informações que eu estava em dúvida, obtive toda a atenção da recepcionista, esta funcionária é nota 10.”

Usuário: M.H.T.S

Data: 16/06/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero também deixar os meus elogios a toda a equipe da Higienização pela eficiência e cuidado que eles têm no momento de limpar, para que o órgão esteja todo tempo higienizado, meus parabéns para todos que fazem parte desta equipe, vejo qualificação e eficiência, nota mil. Meus agradecimentos a todos.”

Usuário: M.H.T.S

Data: 16/06/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero deixar o meu agradecimento e elogio ao funcionário F. por todo o seu cuidado e educação comigo que me encontrava aqui no órgão, fragilizada, com dor, neste dia obtive toda atenção e preocupação deste funcionário, neste dia me senti tão acolhida por este jovem e isso me faz sentir cada vez mais feliz e amparada por ser cadastrada neste órgão CIIR, deixo minha gratidão e meus parabéns a este funcionário que se chama Fernando do setor de maqueiros, minha nota para sua dedicação no seu local de trabalho é nota mil.”

Usuário: R.C.S

Data: 23/06/2025

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento muito bom.”

Usuário: J.F.S

Acompanhante: R.J.F.F

Data: 18/06/2025

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço o atendimento da recepcionista super atenciosa e educada, A.F, que com toda educação e carinho nos ajudou obrigada ass. J.”

Usuário: L.M.S

Acompanhante: M.O.S.S

Data: 02/07/25

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar os maqueiros pelo ótimo atendimento e educação.”

Usuário: H.S.M

Data: 13/06/25

Setor: SADT

Elogio: “Gostaríamos de atribuir um elogio a atendente A.B /guichê 1 BL “B”. Atendente atenciosa e supersimpática.”

Usuário: T.J.N.N

Data: 18/07/25

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento foi maravilhoso a moça que estava nesse horário das 8horas do dia 18/06/25 e atenciosa, paciente e muito eficiente. Parabéns a você e continue assim. Pois precisamos de alguém como você, obrigado a toda equipe. Deus abençoe hoje e sempre.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: M.F.J.G

Acompanhante: Â.M.G

Data: 14/07/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Elogio a J. da recepção, é uma pessoa paciente, trata todo mundo bem, sempre está ajudando como pode.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: L.E.P.R

Acompanhante: L.P.R

Data: 17/06/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio o CIIR, pois é um centro bom.”

Usuário: P.S.A

Data: 17/07/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Fui atendida por uma fisioterapeuta ocupacional chamada V., excelente profissional, muito atenciosa, trabalha com muita dedicação e excelência, se destaca pela sua empatia, se todo profissional fosse assim a vida seria muito melhor.”

Usuário: L.R.N

Acompanhante: A.A.R.N

Data: 23/07/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Vim ao SAU no dia 21/07/2025 solicitar as trocas das mesas da sala de convivência porque estavam todas bem danificadas e hoje no dia 23/07/2025 as mesas foram todas trocadas fico feliz em ver que o CIIR está junto conosco usuários e famílias em prol de um CIIR mais unificado e inclusivo para todos.”

Usuário: L.R.N

Acompanhante: A.A.R.N

Data: 21/07/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Venho elogiar o atendimento da Doutora N.S por sempre estar disposta a atender os usuários e com um amor e alegria impressionante.

A equipe do Therosuit que está atendendo o L., são todos maravilhosos.

Os maqueiros que estão sempre dispostos e apostos.

As meninas da recepção R. e L. são maravilhosas e muito dedicadas.”

Usuário: M.L.P.C

Acompanhante: R.P.C

Data: 21/07/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio todos os terapeutas, pra mim são todos muito eficientes.”

Usuário: A.S.C

Data: 12/06/25

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio sobre o atendimento dos maqueiros N. e F. São muitos bem atenciosos e cuidadosos os outros trabalham de má vontade.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuária: J.B.B

Data: 16/07/2025

Setor: OFICINA ORTOPÉDICA

Elogio: “Excelente atendimento em todos os setores que precisei ser atendido. Nota 10.”

ELOGIOS CETEA

Usuário (a): P.E.M

Acompanhante: T.N.M

Data: 17/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Venho elogiar os profissionais do ABA/AVD e corpo e movimento: R. que acompanha meu filho no ABA, ele é um profissional maravilhoso, atencioso, prestativo e muito profissional e tem um carinho com nossos filhos. P. do Corpo e movimento e M. é de uma atenção com todos de um comprometimento, maravilhoso sempre buscando a evolução dos nossos filhos. Gostaria de parabenizar os profissionais do CETEA por tudo mesmo, muito obrigada.”

Usuário (a): L.M.S.M

Acompanhante: W.S.P

Data: 09/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Gostaria de expressar minha profunda gratidão pelo trabalho desenvolvido pelos terapeutas e psicólogos do CETEA. A dedicação e paciência para com meu neto

tem sido fundamentais para o desenvolvimento dele. Notamos uma melhora significativa nele, no comportamento e bem-estar dele. São profissionais incríveis, seus carinhos e atenção com todas as crianças são admiráveis. Agradeço por serem mais que terapeutas, e serem mentoras que incentivam e orientam nossos filhos e netos. Obrigada muito obrigada por criarem um ambiente seguro e desenvolver. Quero destacar o trabalho maravilhoso de alguns que se vê meu neto que melhorou bastante: Terapeuta L. e E. do AVD. Meu neto não sabia se vestir, se calcar, comer sozinho, ir ao banheiro e escovar os dentes, hoje faz tudo isso sozinho graça as orientações delas duas. Parabéns as duas e aos Terapeutas J. e G. do ABA, meu neto entrou no CETEA, não sabia se comportar, era muito tímido, não falava, não interagia com ninguém, só queria ficar sentado no celular. Hoje se desenvolveu tão bem que não faz muita questão do celular. Chego no CETEA, ele não quer ficar sentado, fica brincando no parquinho, está se expressando com um pouco de ecolalia ainda, mas está falando bem, adora correr, brincar, enfim. Agradeço imensamente o trabalho de todos, a enfermagem, o serviço social muito gentil com todos, o meu maior destaque vai para o psicólogo J. que tem orientado como ninguém em suas palestras, é um profissional maravilhoso que nos ajuda com sua capacidade de oferecer novas perspectivas, nos ensina com seu profissionalismo a nos sentir mais seguras e confiante a melhorar nosso bem estar emocional, em como lidar com nossas dificuldades. Todos estão de parabéns. A partir de 14 de julho, entraremos de férias, vou sentir saudades das mãezinhas, das outras crianças e de todos os profissionais que exercem um trabalho tão maravilhoso no CETEA. Obrigada.”

Usuário: M.L.C.S

Acompanhante: W.S

Data: 07/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Gostei muito do atendimento da Recepcionista R. Muito gentil.”

Usuário: M.L.C.S

Acompanhante: L.C.S

Data: 09/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: "Quero registrar aqui o excelente atendimento da Recepcionista R., muito simpática e comunicativa. O ambiente também bom, limpo e agradável."

Usuário: M.P.R.F
Acompanhante: M.C
Data: 17/07/2025
Setor: CETEA

Elogio: "A terapeuta A.B.V se destaca pelo comprometimento e amor pelo que faz, ela vai além da técnica, oferece presença, escuta e afeto com dedicação e carinho, ela transforma cada sessão em um momento de evolução e acolhimento. Sua paciência já é refletida no comportamento da minha filha. Vejo avanço na M.P. Gratidão."

Usuário: M.L.C.S

Acompanhante: W.S

Data: 23/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: "Quero elogiar o excelente atendimento da Recepcionista B., agilidade e simpatia durante o atendimento."

Usuário: M.P.C.S

Acompanhante: L.C.S

Data: 21/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Gostaria de enaltecer o excelente atendimento da Recepcionista B., muito gentil e atenciosa.”

Usuário: G.V.M.P

Acompanhante: S.M.M.P

Data: 26/06/2025

Setor: CETEA

Elogio: Como acompanhante e responsável pelo usuário G., quero aqui deixar meu agradecimento pelo empenho e dedicação que a terapeuta ocupacional L.C e a responsável A. vêm fazendo ao longo das terapias com o meu filho, que por sinal vem gestos e resultados positivos, com uma comunicação clara e objetiva. Que seja dado no melhor as suas competências por tal dedicação podendo assim permanecer no quadro de colaboradores para ajudar os demais que necessitam de seus cuidados. Desde já meu profundo agradecimento a toda equipe.”

Usuário: D.A.C

Acompanhante: A.A.C

Data: 24/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio é para a educação e gentileza de todos os profissionais do CETEA.”

Usuário: J.M.R

Acompanhante: não informado

Data: 25/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Bom dia. Fico com grande satisfação em participar da pesquisa de satisfação, dando meu relato como pai, perante o grande avanço de meu filho em atendimento aqui no CETEA.”

Usuário: M.P.R.F

Acompanhante: M.C

Data: 15/07/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Quero expressar minha profunda gratidão a terapeuta L.R, uma profissional extraordinária e dedicada cuidadora em saúde AVD. Seu carinho, paciência e sensibilidade transformaram a rotina da minha filha. L. acolheu com amor cada necessidade, respeitando o tempo e os limites da minha filha, com empatia e respeito. Sua presença trouxe tranquilidade e esperança para a nossa família. Gratidão.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO

ELOGIOS AGOSTO/2025

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: A.J.B.A

Data: 06/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Gostaria de elogiar duas colaboradoras que tiveram total empatia na situação da minha filha e se dedicaram até o final para resolver, nome (D.) e (J.).

Usuário: L. R.

Acompanhante: J. M.

Data: 08/08/25

Setor: Ambulatório

Elogio: Só gratidão supertranquilo o atendimento, até agora só satisfação desde a recepção até a consulta em gratidão a Dra. (D.H.), que é super atenciosa com o meu filho, Obrigado.

Usuário: E.L. S.

Data: 01/08/25

Setor: Ambulatório

Elogio: K. muito obrigado por você ser uma funcionária bem simpática, continue assim. Que Deus te abençoe sempre.

Usuário: F. A. P. S. F.

Data: 14/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: O pessoal da recepção atende muito bem, são ótimos. Mas, o tempo esperando o atendimento médico demora muito. As crianças entram em crise.

Usuário: J. D. V. S.

Data: 20/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Sempre que precisei de atendimentos, sempre fui bem atendida desde a entrada até os profissionais e em especial as Dras. N. S. Fisiatra e Dra. I. A. São excelentes.

Acompanhante: O. D.V.

Data: 20/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Só a elogiar a Dra. N. S. e Dra. I. A. Com a equipe multiprofissional do CIIR. Vocês arrasam que Deus abençoe grandemente.

Usuário: J.C. M. A. D. S.

Data: 21/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Gostaria de elogiar o T. por sua competência, educação, dedicação em ajudar, sempre de bom humor, empático e por sua humanidade com todos, sempre tratando muito bem os pacientes.

Usuário: L. D. O. D.

Data: 21/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Quero agradecer pelo atendimento que tive e principalmente pela Dra. J. B., uma excelente profissional.

Usuário: J.D. V.D.S.

Data: 21/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Sempre que precisei de atendimento, sempre fui bem atendida, desde a entrada até as profissionais, em especiais as Doutoras N. e a I. (Nutricionista) e a equipe multidisciplinar do CIIR.

Usuário: L. C. D. S.

Data: 21/08/25

Setor: Ambulatório

Elogio: Meu filho foi muito bem recebido por todos, quero agradecer em especial o recepcionista (L.S.). muito atencioso e educado.

Usuário: A.S. C.

Acompanhante: R. C. D. A.

Setor: Ambulatório

Data: 21/08/25

Elogio: Sem muitas sugestões, e só elogiar o atendimento que é bem cordial, atenciosos e profissionais.

Usuário: H.H.S.

Data: 26/08/25

Setor: Ambulatório

Elogio: Quero parabenizar os funcionários A. e L. pelo excelente atendimento prestado a nós paciente e acompanhante. Muito grata!

Usuário: R. S. R.

Data: 26/08/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: Gostaria de elogiar o atendimento da Dra. (**L. A.**) Moares, nutricionista do CIIR, pois atendeu minha filha com muita atenção e paciência. Foi a primeira vez que consultamos com ela e só tenho a agradecer e recomendar o seu atendimento. Uma ótima profissional.

Usuário: L. B.

Data: 26/08/25

Setor: Ambulatório

Elogio: Drª **(D.**) parabéns pelo seu empenho e dedicação, carinho, cuidado e paciência com o meu filho, G.D.N.B

Usuário: D.C. P.

Data: 28/08/25

Setor: Ambulatório

Elogio: Quero agradecer a toda a equipe do CIIR desde a entrada na portaria, as senhas as consultas, e os agendamentos. Gratidão continue com este amor e generosidade continuem firmes.

ELOGIOS SADT

Usuário: M.X.C.

Data: 08 /08/25

Setor: SADT

Elogio: Agradeço por tudo que fazem por mim, todos são amigos que me tratam bem, Enf. D. Enf. L., Enf. R., são muito gente boa. J.B. L. A., D. M., L. Gratidão por todos!

Usuário: E.D. S.

Data: 25/08/25

Setor: SADT

Elogio: Quero agradecer aos atendentes e as pessoas do curativo, obrigado por toda dedicação e carinho, fui muito bem tratada e cuidada por cada um deles.

Usuário: C.D. C.

Data: 27 /08/25

Setor: SADT

Elogio: Venho agradecer a toda empatia e solidariedade da Técnica K. M. Muito atenciosa, graças a Deus me atendeu com tranquilidade, foi carinhosa, atenciosa e por isso vim fazer um elogio. Não tenho do que reclamar, o centro todo limpinho, os profissionais todos educados. Muito bom mesmo!

ELOGIOS CEO II

Usuário: L. P. M.

Data: 13/08/2025

Setor: CEO II

Elogio: Atendimento maravilhoso e humanizado da atendente (J.) da Odontologia. Ela não atende como profissional e sim como humana e tem empatia com os pacientes.

Usuário: S. B.

Data: 14/08/2025

Setor: CEO II

Elogio: Instituição ótima e calorosa. Sempre atendida com precisão, pelo menos sempre fui bem atendida e sempre no horário marcado. O tempo de espera é adequado a cada situação. O centro é bem-sinalizado e estruturado para o atendimento de cada paciente, banheiros sempre limpos. Enfim, um ambiente adequado e excepcional, merece méritos.

Usuário: A.N.B.D.F.

Data: 18/08/2025

Setor: CEO II

Elogio: Outro dia fui atendida por uma menina do guichê do CEO II, antes de mim, ela tinha sido maltratada por uma senhora e na minha vez ela foi rápida comigo. Eu fiquei sem graça, mas relevei, ela não estava tendo um bom dia. Já hoje ela foi um amor de pessoa que me surpreendeu, pois a primeira impressão é a que fica, mas estava enganada.

Usuário: W.D. P. F.

Data: 08/08/25

Setor: CEO II

Elogio: G. você é uma excelente funcionária, gostei muito do seu atendimento, você foi educada, gentil, comunicativa e bem paciente. Minha nota para você é 10. Você é uma excelente profissional.

ELOGIOS CER IV

Usuário: K.L.D.S.C

Acompanhante: O.S.S

Data: 07/08/25

Setor: CER IV

Elogio: Atendimento excelente de todos os funcionários e médicos.

Usuário: R. M. F.

Data: 13/08/25

Setor: CER IV

Elogio: Elogio para o maqueiro F.R., muito atencioso e educado.

Usuário: H. G.L. R.

Acompanhante: B. L.

Data: 13/08/25

Setor: CER IV

Elogio: Elogio para o Fisio. R. Fono. V. e estagiária C. Excelente trabalho, muito pacientes. Só gratidão pelo trabalho realizado om meu filho.

Usuário: Anônimo

Data: XX

Setor: CER IV

Elogio: Na recepção as meninas estão de parabéns inclusive (R.C.), muito atenciosa e (L.S.). atendente maravilhosa.

ELOGIOS OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: E.C.G

Data: 26/08/2025

Setor: Oficina

Elogio: Eu quero elogiar os atendentes deste setor pois todos foram muito educados, prestativos. Estou indo muito feliz. Parabéns.

ELOGIOS NATEA

Usuário: M.N.C.D. O.

Data: 12/08/25

Setor: NATEA

Elogio: Quero elogiar o bom trabalho e disposição dos maqueiros!

Usuário: J. D. S.

Acompanhante: A.G.

Data: 25/08/25

Setor: NATEA

Elogio: Gosto muito do atendimento do **NATEA,** meu filho e muito bem atendido e ele está desenvolvendo muito bem.

Usuário: M.C

Data: 21/08/2025

Setor: NATEA

Elogio: Agradeço imensamente aos profissionais pelo cuidado e carinho com meu filho. Houve uma evolução significativa no seu desenvolvimento mesmo iniciando a pouco tempo seu processo de reabilitação.

Usuário: A.B

Data: 25/08/2025

Setor: NATEA

Elogio: Aqui no NATEA sempre somos bem recebidos, os terapeutas são atenciosos.

Usuário: R.L

Data: 25/08/2025

Setor: NATEA

Elogio: Eu gosto muito dos terapeutas; N., E., V., sempre são muito atenciosas.

Usuário: M.F

Data: 13/08/2025

Setor: NATEA

Elogio: Meu elogio é para a equipe toda do circuito, o meu filho é atendido, embora esteja há pouco tempo, mas observei melhoras significativas no desenvolvimento dele principalmente na fala. Sou grata por todo o empenho, compreensão e dedicação desta equipe.

Usuário: H.E.B

Data: 13/08/2025

Setor: NATEA

Elogio: Quero elogiar o SAU, pela disponibilidade de ir de pessoa em pessoa, fazer a pesquisa, sobre elogios e reclamações. Ajuda a pessoa saber que temos alguém que realmente está preocupado em saber como nós estamos sendo atendidos.

ELOGIOS CETEA

Usuário: P.C.S

Acompanhante: S.S.C

Data: 12/08/25

Setor: CETEA

Elogio: O Atendimento nesse estabelecimento muito bom, fomos bem recebidas, o atendimento maravilhoso, os funcionários muito atenciosos, estão de parabéns, muito educados. Amamos os atendimentos.

Usuário: L.G.G.C

Acompanhante: L.G.C

Data:14/08/25

Setor: CETEA

Elogio: O atendimento com o neuropediatra tem sido muito satisfatório, o médico e muito atencioso e empático. O atendimento dos funcionários também é satisfatório.

Usuário: A.G

Acompanhante: J.R

Data: 19/08/2025

Setor: CETEA

Elogio: Atendimento muito bom, da recepção e dos terapeutas, centro muito bom gosto daqui meu filho ama as fisioterapias dele aqui obrigada.

Usuário: R.S

Acompanhante: N.S

Data: 19/08/25

Setor: CETEA

Elogio: Atendimento ótimo, centro de boa qualidade bastante grata aos profissionais, muitos atenciosos e recepção somente agradecer.

Usuário: C.A.D

Acompanhante: R.S

Data: 21/08/25

Setor: CETEA

Elogio: Sou muito grata por todos os funcionários do CETEA, que com suas experiências ajudam as pessoas a melhorarem, meu elogio e para a (**R.)** da recepção, espero que ela volte logo, pois é uma pessoa muito atenciosa com todos os usuários.

Usuário: G.B

Acompanhante: A.B

Data: 25/08/25

Setor: CETEA

Elogio: Quero elogiar a terapeuta (**L.)** (Terapia Baby) ela é uma excelente profissional, humanizada e dedicada.

Aproveito também para elogiar os profissionais da portaria (**L. E A)**, que sempre são muitos educados.

Usuário: A.R.V.L

Acompanhante: L.V.S

Setor: CETEA

Data: 29/08/25

Elogio: Queria elogiar meus terapeutas e a doutora **(INF. I.)**, estão todos de parabéns pelo atendimento.

REGISTRO DE ELOGIOS

DE SETEMBRO/2025

Elogios do Ambulatório

Usuário: V.M.M

Acompanhante: J. D. S.

Data: 03/09/25

Elogio: Gostaria de fazer um elogio para o (**T.),** do agendamento atende muito bem carinhoso elegante, e um bom profissional.

Usuário: G.S.

Acompanhante: C.F. D.S.

Data: 03/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar a moça da central de agendamento, uma ruiva **(E. S.),** ela e uma moça muito pratica bem atenciosa e muito carismática, tive um bom atendimento.

Usuário: T.G.F.V.

Acompanhante: E.C.P.F.

Data: 03/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar e parabenizar (**N.M.**), intérprete pelo ótimo atendimento.

Usuário: S. G.L.D. S.

Acompanhante: G.L.

Data: 10/09/25

Elogio: Me chamo G. mãe do s. G., ele passa em consulta com a Dra. (**N. R.**), queria agradecer muito pelo atendimento maravilhoso dela pois meu filho tem dermatite nível 2 e psoríase, e várias alergias pois quando eu cheguei de são Paulo aqui para Belém lutei muito para renovar o laudo dele, pois nos outros hospitais que passei; com ele nenhum médico(a) quis renovar o laudo dele por que achavam que ele não precisava fazer o uso da Dupilumab e com isso a situação de pele dele só piorava com as infecções, mas graças ao nosso bom Deus conseguimos a vaga dele aqui no hospital CIIR o atendimento é excelente, hoje meu filho já faz uso da medicação Dupilumab uma vez ao mês e também continua o tratamento dele aqui no CIIR, que Deus Abençoe sempre todos vocês e parabéns pela forma que vocês cuidam de cada criança aqui no centro de reabilitação minha imensa gratidão pela oportunidade dele estar aqui.

Usuário: A.L.C.B.

Acompanhante: D. B.

Data: 08/09/25

Elogio: Passei aqui para parabenizar toda essa equipe do CIIR, de um modo geral, e em especial e a enfermeira: (**D.)** e a tec. (**J.**), profissionais maravilhosas, verdadeiros anjos que ajuda seus pacientes de todo coração muitíssimo obrigado.

Usuário: S.L.P.F.

Data: 10/09/25

Elogio: Excelente atendimento dos profissionais, são muitos atenciosos e educados nota **10.**

Usuário: R.L.B.

Data: 11/09/25

Elogio: Quero agradecer muito a Assistente Social (**K.**), da parte da manhã, ótimo atendimento isso me ajudou muito, gostei muito do atendimento do centro também.

Usuário: I.B.M.

Data: 12/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar o trabalho impecável que a dona (**K.)** que é assistente social vem fazendo, fui atendida por ela e é uma excelente profissional, bem-educada, estar sempre disposta a ajudar, e sempre muito alegre, eu gostaria de deixar registrado esse ser iluminado.

Usuário: A.N. B.

Data: 09/09/2025

Elogio: Nas palavras do N. que o SAU é maravilhoso. Gosto muito do atendimento do médico neuropediatra (**Dr. J.)**, me trouxe uma clareza muito grande tanto que ele me explicou muito bem sobre o exame que eu não estava entendendo, e com as explicações fiquei feliz de ser assistido por esse médico o Dr. é muito especial para mim.

Usuário: J.P.D.O.G.

Acompanhante: Y.R.G.S.

Data: 26/09/25

Elogio: "Gostaria de elogiar a Enfermeira (**M.)** pela excelente profissional, e a dedicação e o modo como ela trata os usuários humanizado e de forma acolhedora. Só gratidão a essa profissional."

Usuário: R.F.D.R.

Acompanhante: R.M.D.S.

Data: 16/09/25

Elogio: Eu só tenho a agradecer, meu esposo que estar amputado e chegamos aqui fomos bem recebidos e já fez todos os exames e dia 7 de novembro já vai para oficina, nada a reclamar somente agradecer, primeiramente a Deus que abril essa porta para nós, depois vocês do CIIR, vocês estão de parabéns.

Usuário: C.D.S.

Data: 24/09/25

Elogio: Hoje gostaria de fazer um elogio para a atendente da gestão de acesso, (**T.)** e o **(E.)** da central de agendamento, tive um atendimento muito bom, tive a resposta que precisava obrigado.

Usuário: D.L.M.

Acompanhante: C.O.

Data: 30/09/25

Elogio: Meu filho foi atendido pela excelente profissional **(I.A.)** Nutricionista, atendimento excelente como eu e minha filha fomos atendidas, estou muito grata e satisfeita que Deus continue abençoando essa profissional.

Usuário: R.D.S.P.

Acompanhante: N.M.D.S.

Data: 24/09/25

Elogio: No dia 24/09 estava marcado apenas 1 exame, conversei com o V. pedindo ajuda para poder conseguir fazer todos os exames num dia só, no dia

previsto 24/09. E graças a Deus e ao V. e a equipe da recepção que conseguiu que o meu filho R. realizasse todos os exames solicitados, fica aqui os meus agradecimentos e pelo excelente atendimento da Supervisora de atendimento **(B.)**, e o **(V.)** e a **(T.)** do SAU e a **(B.**) da Recepção da Odont.

Usuário: A.V.C.L.

Data: 30/09/25

Elogio: Gostaria de agradecer o excelente trabalho realizado para o Maqueiro **(T.)**, pois ele sempre se dispões a guarda minha cadeira no CIIR quando vou embora e me ajuda demais, agradeço o seu trabalho e que Deus lhe abençoe muito sucesso na sua nova jornada ao sair do CIIR.

Usuário: U.B.V.

Acompanhante: M.M.M.V.

Data: 19/09/25

Elogio: Olá boa tarde aqui estou pela primeira vez na consulta com uma ótima equipe começando com Dr. **(M.M.)** a moça do painel **(N.)** e **(J.)** da Recepção da odont. e seu **(V.)** do SAL, **(T.).** Enfim parabéns pela equipe, pelos serviços, por todos desde a portaria. Deus abençoe a todos vocês, bom trabalho a todos saúde.

Usuário: L.S.S.

Acompanhante: F.R.D.S.

Data: 30/09/25

Elogio: Eu sou a F.R. venho aqui agradecer, eu que estava com muita dificuldade de marcar o retorno médico com Dr. ortopedista D. para o meu filho pois moro no interior, fui com a Ass. Social e nada aí já não sabia mais o que fazer, fui até o SAU fazer um registro, chegando lá a **(T.)** junto com supervisora (**B.)** conseguiram me ajudar com a consulta do meu filho fiquei extremamente feliz e obrigada de verdade, Deus abençoe.

Usuário: M.F.S.

Acompanhante: N.D.S.F.

Data: 19/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar o maqueiro **(B.),** que toda vez que venho no centro para uma consulta ele sempre me ajuda a colocar a cadeira, tirar a cadeira, ele

se esforça muito, sempre perguntando se estar tudo bem, sempre bem humanizado nos ajuda bastante, ele estar de parabéns sei que aqui tem muitos maqueiros, mas ele sempre se esforçar para nos dar o melhor atendimento. Obrigado.

Usuário: F.D.O.S.

Data: 26/09/25

Elogio: Bom Dia quero deixar meus agradecimentos ao rapaz do agendamento pela sua dedicação atenção com todos, ele faz toda a diferença no seu atendimento (**T.).**

Usuário: J.P.M.

Acompanhante: C.L.P.

Data:26/09/25

Elogio: Quero parabenizar a senhora (**N.)** intérprete, pelo trabalho e a atenção que ela tem dado para a gente, e uma pessoa muito educada e não mede esforço quando é para ajudar as pessoas. CIIR estar de parabéns em ter ela como funcionaria.

Usuário: S.A.

Data: 29/09/25

Elogio: Quero Elogiar os serviços da Técnica de Enfermagem que são brilhantes, a postura de cada um deles, educação, simpatia e respeito, gostaria de citar todos, mas infelizmente não lembro dos nomes de todos, **L.**, **B.**, **M.**, tem uma na qual eu chamo de peculiar enfim, vai para todos os técnicos de enfermagem.

Usuário: S.A.

Data: 29/09/25

Elogio: Não poderia deixar de exaltar a Enfermeira (**L.)** que conheci há pouco tempo, mas que de cara percebi que ela é absurdamente gentil e que trata nós usuários com um carinho gigante e isso nos deixa bastante satisfeitos em ter o privilégio de ser usuário deste Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação CIIR.

Usuário: S.A.

Data: 29/29/25

Elogio: Me demonstro muito grato pelos atendentes da Recepção do CEO II**, (J.)** e (**B.)** que fazem um atendimento digno de Elogios e são muito atenciosos com os Usuários e são extremamente gentis.

Usuário: S.A.

Data: 29/09/25

Elogio: Não posso deixar de reconhecer duas moças absurdamente maravilhosas que são as da copa, (**D.)** E (**C.),** elas são de uma gentileza extrema e nos atendem de muito bom gosto, elas merecem muitos elogios pelo brilhante trabalho que fazem. Adoro aquele café.

Usuário: S.A.

Data: 29/09/25

Elogio: Aqui através deste, deixar minha satisfação e contentamento do excelente serviço prestado até aqui da enfermeira (**D.)**, ela e muito prestativa e faz seu trabalho com muita excelência e com uma simpatia sem igual, A interação que tem com a gente nos faz sentirmos muito bem, dá para percebermos o quanto ela gosta de fazer o que faz.

Usuário: E.C.D.O.

Acompanhante: W.P.C.

Data: 23/09/25

Elogio: Quero fazer um Elogio a atendente do SAU, que presenciei uma situação com um usuário ela foi extremamente paciente, educada e objetiva com ele, o nome dela (**F.M.C.).**

Usuário: L.N.C.

Acompanhante: K.T.C.

Data: 25/09/25

Elogio: Aqui venho só agradecer o atendimento sensível dos funcionários do CIIR muito educados e atenciosos com nossos filhos em especial ao colaborador (**E.)** do SADT.

Usuário: L.F.M

Acompanhante: W.R.

Data: 15/09/2025

Elogio: Quero agradecer ao excelente atendimento da profissional (**I.A.M.)**, bastante gentil e acolhedora.

Usuário: M.L.P.

Data: 11/09/25

Elogio: Eu M.L. F. neste dia 11 de setembro, cheguei aqui no hospital CIIR e fui muito bem atendida, e fui bem cuidada pela funcionária (**K.)** do RX, desde já agradeço o carinho e cuidado.

Usuário: J.L.

Acompanhante: M.D.C.

Data: 11/09/25

Elogio: E.M.D.C. gostaria de elogiar ao Dr. (**D.)** do Bloco B **Ortopedista** por ele ser um excelente médico e excelente profissional.

Usuário: A.L.P.

Acompanhante: V.L.P.S.

Data: 11/09/25

Elogio: Adorei o atendimento, acolhimento da Técnica de Radiologia (**K.)**, pessoa que se mostrou humana e se coloca no lugar do paciente dou nota 10 a ela e que continue assim, pois são pessoas desse modo que desejamos sempre encontrar em nossos atendimentos do SUS. Parabéns pela humildade K.

Usuário: A.L.P.

Acompanhante: W.L.P.S.

Data: 11/09/25

Elogio: Atendimento e acolhida direcionamento do atendente (**E.)**, atendimento, atenção e educação de excelência nota 10 a ele, nos atendeu super bem atencioso digno de representar o plano de saúde público o SUS, as vezes e só mal administrado. Parabéns E.

Usuário: P.Y.C.

Acompanhante: M.D.N.C.

Data:15/09/25

Elogio: Eu M.D.N.C.N. quero elogiar ao médico (**R.S.M.D.B.)** pelo seu ótimo atendimento por ser um profissional muito atencioso para com o paciente e seu acompanhante.

Usuário: W.F.F.P.

Acompanhante: W.F.S.P.

Data: 10/09/2025

Elogio: O atendimento dos servidores do S. foi bastante eficiente e satisfatório, excelente atendimento.

Usuário: M.W.B.G.

Acompanhante: V.S.D.S.

Data: 10/09/2025

Elogio: Gostei bastante do atendimento do (**J.)** do SAU, um rapaz muito educado e atencioso!

Usuário: G.D.S.P.

Data: 05/09/2025

Elogio: O (**J.)** do SAU é um profissional extremamente educado e gentil ao extremo.

Usuário: M.N.D.O.

Data: 02/09/2025

Elogio: Gostaria de elogiar o atendimento dos maqueiros e do Servidor (**J.)** A. que foi bastante cortês comigo.

Usuário: E.D.M.

Acompanhante: M.D.M.

Data: 16/09/25

Elogio: Gostei muito da nova nutricionista **I.,** capacitada para continuar com os atendimentos, gostei bastante do atendimento.

Elogio do CER IV

Usuário: A.M.L.D.C

Acompanhante: A.C.L

Data: 03/09/25

Elogio: Quero agradecer as meninas da Recepção, por toda paciência, acolhimento e carinho. Obrigada por sempre compreender e nos atender com eficiência e cuidado, em especial meu destaque (**L.R)**.

Usuário: F.G.P.V

Data: 03/09/25

Elogio: O atendimento excelente muito prestativa e atenciosa, Recepcionista (**R.C**).

Usuário: E.M.G

Data: 09/09/25

Elogio: Gostaria de agradecer ao CIIR por me reconhecer e ter me dado uma cadeira nova automática, e os maqueiros (**B.**), pelo atendimento sou muito bem tratada e recebida sempre que preciso eles sempre me acolhem.

Usuário: I.C

Acompanhante: E.C

Data: 09/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar o Psicólogo (**M.B**) e o centro CIIR, agradeço muito minha filha melhorou muito com as terapias aqui no centro.

Usuário: V.A.G.F.

Acompanhante: R.G.

Data: 17/09/25

Setor: CER IV

Elogio: “Somos muito bem tratados pelas Recepcionistas **R.C** e **L. C.**”

Usuário: F.R.S.

Acompanhante: M.R.S.

Data: 25/09/25

Setor: CER IV

Elogio: “**R., L.** e **J.** são pessoas incríveis, não tenho palavras pra definir por que são pessoas maravilhosas.”

Usuário: E.N.D.S.

Acompanhante: L.N.N.

Data: 17/09/25

Setor: CER IV

Elogio: **“**Atendentes muito educados e prestativos!”

Usuário: S.V.C.D.D.

Data: 23/09/25

Setor: CER IV

Elogio: **“**Elogiar o Psicólogo (**T.),** meu filho era bastante agitado, se desorganizava muito, e agora desde que começou o atendimento com o psicólogo ele melhorou bastante nisso!”

Usuário: L.H.

Acompanhante: S.D.S.S.

Data: 16/09/2025

Elogio: O Psicólogo (**K.)** é um excelente profissional, sempre muito educado e atencioso, meu sobrinho desde quando começou a terapia desenvolveu bastante com ele.

Usuário: K.S.D.C.

Acompanhante: A.D.S.

Data: 12/09/2025

Elogio: Agradeço aos terapeutas do K. pois atuam de forma humanizada e técnica adequada, permitindo que ele desenvolva muitas habilidades.

Usuário: D.N.N.R.

Acompanhante: D.C.N

Data: 12/09/2025

Elogio: Eu sempre gostei de ser atendida pelo centro, sempre sou muito bem atendida e gosto muito de todos os profissionais, todos são maravilhosos.

Usuário: N.D.S.

Acompanhante: M.S

Data: 15/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar o centro, são excelentes profissionais, sempre sou muito bem atendida desde a portaria, todos muito atenciosos um verdadeiro acolhimento.

Usuário: A.R.B.

Data: 15/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar o Terapeuta (**D.)**, ele é uma pessoa muito bacana, gosto muito do atendimento dele e a cada dia nas terapias dele estou evoluindo.

Usuário: L.H.S.

Acompanhante: S.D.S.S.

Data: 16/09/2025

Elogio: Venho elogiar a Psicopedagoga (**C.)**, pois é uma excelente profissional, um amor de pessoa, gentil e alegre. Meu sobrinho fica muito feliz toda vez que ele vai fazer a terapia, quero agradecer todo o carinho, atenção e educação.

Usuário: I.K. H

Acompanhante: L.S.C

Data: 16/09/2025

Elogio: A fisioterapeuta (**E.)** é nota 10, uma ótima profissional, muito atenciosa e carinhosa.

Usuário: L.R.S

Acompanhante: R.M.S

Data: 25/09/25

Setor: CER IV

Elogio: "Elogiar as Recepcionistas (**L.)** e (**R.)** que fazem seu trabalho extremamente humanizado. Agradecer toda atenção com todos os usuários."

Usuário: R.S

Data: 25/09/25

Setor: CER IV

Elogio: "Parabenizo a todos os colaboradores pelo atendimento. Obrigado a todos!"

Usuário: V.R.D.L.M

Acompanhante: L.S.D.L

Data: 24/09/2025

Elogio: "Quero elogiar o Professor de Artes Visuais (**E.)**, minha filha sentia falta de ter colegas que pudessem socializar com ela e essa terapia em grupo ajudou bastante nisso. E o Psicólogo (**L.)**, hoje ela se expressa melhor, conversa, não se sente sozinha e sempre fala que adora as aulas, que recebe bons concelhos, são pacientes e legais."

Usuário: A.P.D.C.N.

Data: 24/09/2025

Elogio: "Elogio a Psicóloga (**A.).** Tem um atendimento nota 1000, sempre gentil, educada e acolhedora."

Usuário: R.M.

Data: 17/09/25

Elogio: Elogio para os Maqueiros **R. e N.** e **B.** são muitos atenciosos e gentis obrigada por sempre me ajudarem.

Usuária: H.D.M.L.

Acompanhante: N.P.D.M.

Data: 01/09/25

Elogio: Gostaria de deixar aqui minhas satisfações e destacar meus elogios a recepção do CER IV, em especial as atendentes **L.** e **R.**, que com toda competência tentam fazer um atendimento humanizado e com mais rapidez, assim diminuindo o tempo de espera e desafogando o fluxo de pessoas. Parabéns, CIIR pela ótima recepção dos colaboradores.

Elogios SADT

Usuário: M.P.B

Data: 03/09/25

Elogio: Quero parabenizar a Assistente Social (**E.M.A.D.R.**), pela sua escuta sensível e pela sua humanidade, me sentir acolhido, muito valorizado, requisitado, parabéns! Você é espetacular.

Usuário: L.V.B.A.

Acompanhante: D.K.S.B.D.A.

Data: 05/09/25

Elogio: Gostei muito do atendimento, equipe extremamente generosa das recepções, equipe médica e outros. Parabéns pela equipe.

Usuário: R.L.B.

Data: 11/09/25

Elogio: Quero elogiar e agradecer o atendimento da moça que realizou o meu exame do dia 11/09/25. DENSITOMETRIA OSSEA, **(K.)** ela foi bem atenciosa e explicou direitinho todo o exame.

Elogios OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: V.M.M.

Acompanhante: J.D.S

Data: 03/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar o (**A.)** da gestão de acesso do Bloco D oficina, que tem o cabelo grande, tem um atendimento de boa qualidade.

Usuário: R. M.F

Data: 17/09/25

Elogio: Gostaria de elogiar o (**C.R.)** do almoxarifado muito gentil e atencioso.

Usuário: M.N.D.S

Data: 18/09/25

Elogio: Hoje gostaria de elogiar os maqueiros (**R.N.),** pelo excelente trabalho.

Usuário: K.L.B.V

Acompanhante: M.M.B.V.

Data: 02/09/2025

Elogio: Eu achei ótimo o atendimento. Eu quero agradecer os profissionais pelo carinho. Muito obrigado.

Usuário: G.D.S.P.

Data: 05/09/2025

Elogio: Quero elogiar o SR. (**A.)** da manutenção de prótese, extremamente atencioso, educado e gentil. Um profissional ao extremo.

Usuário: G.D.S.P

Acompanhante:

Data: 05/09/2025

Elogio: Quero elogiar a atendente (**S)** da recepção da oficina pelo bom atendimento, educação e proatividade no atendimento.

Usuário: M.W.B.G

Acompanhante: V.S.D.S

Data: 10/09/2025

Elogio: Gostei bastante do atendimento do SR. **(A.),** bastante humanizado atencioso, gentil, simpático e carismático, até me emocionei durante o atendimento. Melhor profissional que tem neste setor! Um excelente profissional.

Usuário: D.

Acompanhante: S.

Data: 04/09/2025

Elogio: Boa tarde queremos elogiar duas pessoas de atendimento da oficina que nos atendem com carinho e atenção. Eles são (D.) e Sapateiro (Arlindo).

ELOGIO CEO II

Usuário: M.P.L.D.M

Data: 17/09/25

Elogio: Todos do (CIIR) estão de parabéns, salvam vidas obrigado.

Usuário: F.G.P.V

Acompanhante: R.C

Data: 11/09/25

Elogio: Estou bastante agradecida pelo excelente atendimento, que recebi com meu filho. Ao médico **(C.)** e sua assistente **(C.**), pelo excelente trabalho de

dedicação e atenção com o meu filho. Ao atendimento rápido e esclarecido da recepcionista **(B.)**, todos muitos atenciosos e muito excelentes trabalho grata.

Usuário: G.S.

Acompanhante: C.D.S

Data: 03/09/25

Elogio: Gostaria de fazer um elogio para a (**E.**), da gestão de acesso da odont., uma moça muito atenciosa tem o prazer de verificar os papeis referente a vaga e nos trada muito bem, faz um excelente atendimento.

Usuário: E.L.P.D. A.

Data: 23/09/25

Elogio: "Quero elogiar a tradução da intérprete ou libras (**A.**), pois tive um problema na Odontologia e a profissional intérprete de libras me ajudou a resolver. Fico grato A.!

Usuário: O.B.

Acompanhante:

Data: 15/09/2025

Elogio: Gosto muito dos atendimentos da odontologia sou sempre muito bem tratada inclusive pela profissional **J.** Gestão de Acesso Odontologia sempre muito bem prestativa e solicita a ajudar nós. O meu muito obrigado!

Usuário: G.R.

Acompanhante:

Data: 15/09/2025

Elogio: O CIIR está de parabéns pelos atendimentos na odontologia os recepcionistas me tratam super bem o meu agradecimento a equipe. Especialmente ao (**J.**) Recepcionista Bloco B CEO II.

Usuário: S.M.

Data: 15/09/2025

Elogio: Meu agradecimento vai para Recepcionista (**B.)** da odontologia Bloco B CEO II muito prestativa e competente sempre atenciosa.

Usuário: G.S.

Acompanhante: C.D.S.

Data: 03/09/25

Elogio: Gostaria de fazer um elogio para a (**E.**), da gestão de acesso da odonto, uma moça muito atenciosa tem o prazer de verificar os papeis referente a vaga e nos trada muito bem, faz um excelente atendimento.

Usuário: R.A.F.M.

Data: 04/09/2025

Elogio: Elogio a (**J.)** da recepção da odontologia uma pessoa humana e sou grata pela atenção e cuidado que ela proporciona no seu atendimento. O tratamento é diferenciado.

Elogio NATEA

Usuário: H.G.D.C.D.O.

Acompanhante: F.F.D.C.

Data: 11/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar a **L.** cuidadora da Semi 1 da Fono, é uma pessoa muito carinhosa, cuidadosa e ele melhorou bastante o desenvolvimento com ela.

Usuário: I.S.P.

Acompanhante: L.G.S

Data: 11/09/2025

Elogio: As poucas vezes que venho sempre sou muito bem atendida e todos são muito atenciosos. Quero elogiar os profissionais do NATEA e da Recepção, todos são muito gentis.

Usuário: M.F.D.C

Acompanhante: A.D.F.D.L

Data: 11/09/2025

Elogio: Eu venho elogiar o Psicopedagogo (**L.)** pela atenção e dedicação. É um profissional que realmente demonstra que quer desenvolver as nossas crianças.

Usuário: E.G.D.S.

Acompanhante: F.P.S

Data: 11/09/2025

Elogio: Eu vim agradecer a terapeuta **M. M** por toda atenção e cuidado que ela tem com as nossas crianças.

Usuário: E.G.D.S.

Acompanhante: F.P.S

Data: 11/09/2025

Elogio: Vim fazer esse elogio ao **G.** da Semi 2, pois é uma pessoa muito atenciosa e educada.

Usuário: T.B.

Acompanhante: J.A

Data: 11/09/2025

Elogio: Venho elogiar a **M.M.** da intensiva 2, é uma excelente profissional, muito humana, gentil e educada.

Usuário: P.E.S.R.

Acompanhante: C.R

Data: 11/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar toda a equipe da intensiva 1, são ótimos profissionais e sempre estão ajudando o meu filho no seu desenvolvimento.

Usuário: L.F.E.N

Acompanhante: R.S.N

Data: 08/09/2025

Elogio: Os profissionais do NATEA são muito dedicados, atenciosos e o atendimento na recepção é bem rápido. E em especial, queria deixar meus elogias para a **N.,** é uma excelente profissional!

Usuário: L.H.C.D.S

Acompanhante: L.C

Data: 08/09/2025

Elogio: Quero elogiar o **J.V**.**N** da limpeza. É uma pessoa muito colaborativa, simpática e sempre está sorrindo. Quem dera todos da equipe de limpeza fossem assim.

Usuário: P.W.S.S.

Acompanhante: J.P.S. M.

Data: 08/09/2025

Elogio: No atendimento estão sendo bem atenciosos, sempre me dando orientações e feedback após as terapias e sempre são muito gentis; **V.** e **C.**, são ótimas**.**

Usuário: L.A.L

Acompanhante: L.H.L.

Data: 08/09/2025

Elogio: Quero elogiar o **J.V** da limpeza, é uma pessoa bem-educada, gentil e muito humana.

Usuário: L.A.L

Acompanhante: L.H.L

Data: 08/09/2025

Elogio: Tenho um carinho enorme por todos os profissionais, mas em específico a **T.** que faz um bom trabalho com o L., a **N.**do AVD uma ótima profissional, pois em dois meses eu vi uma evolução bem significativa, a **L.** do

ABA faz um excelente trabalho e a **N.** faz coisas maravilhosas em suas terapias.

Usuário: K.R.

Acompanhante: D.R

Data: 08/09/2025

Elogio: Quero elogiar todos os profissionais e o atendimento no NATEA, todos são muito atenciosos, cuidadosos e excelentes profissionais.

Elogios CETEA

Usuário: J.V.V.C.

Acompanhante: S.M.R.V

Data: 01/09/2025

Elogio: “Tudo de bom. Atendimento maravilhoso!”

Usuário: J.A.L.A

Acompanhante: S.N.L

Data: 03/09/2025

Elogio: “Gosto muito dos profissionais, atendimento muito bom, em especial a terapeuta ocupacional A., Psicóloga R. e a Enfermeira I., muito boas de coração!”

Usuário: R.L.S.L

Acompanhante: M.L.S.L

Data: 04/09/2025

Elogio: “Quero elogiar a profissional J. (Psicóloga) pelo excelente atendimento, parabéns!”

Usuário: H.I.C

Acompanhante: M.C

Elogio: “Elogios para as Recepcionistas A. e B., são excelentes colaboradoras. O atendimento delas são tudo!”

Usuário: G.C.H

Acompanhante: R.C

Data: 15/09/2025

Elogio: “Elogiar a Recepcionista R. que sempre atende todo mundo cordialmente, a Don S. da copa que é sempre gentil e tem um café delicioso e a Assistente Social D.A sempre disposta a ajudar e educada.”

Usuário: G.C.N

Acompanhante: J.A.C.N

Data: 17/09/2025

Elogio: “Quero elogiar o atendimento prestado tanto na portaria, recepção quanto nos atendimentos ao meu filho. São ótimos profissionais, as recepcionistas são muito educadas, os terapeutas gentis e humanizados.”

Usuário: E.C

Acompanhante: W.P.C

Data: 18/09/2025

Elogio: “Quero registrar a atenção maravilhosa a mim da Enfermeira I., que me orienta sempre que preciso e me auxilia no que puder para o bem-estar do meu filho.”

Usuário: V.F.L

Acompanhante: S.F

Data: 19/09/2025

Elogio: “Gostaria de agradecer muito ao G.G (cuidador do CETEA) pela atenção e carinho, em especial com meu neto V.”

Usuário: E.C.O

Acompanhante: W.P.C**Data:** 19/09/2025

Elogio: “Atendimento da Psicóloga Y. e M. (Corpo e Movimento) foi muito eficaz para solucionar o momento de crise do meu filho. Parabéns pelos

profissionais. Além disso, quero também elogiar o trabalho da Assistente Social D., muito competente e comprometida no que faz”

Usuário: I.A.M

Acompanhante: M.J

Data: 22/09/2025

Elogio: O J. do treinamento parental é uma pessoa muito educada e explica muito bem as informações para que nós possamos aplicar em casa.

Usuário: I.A.M

Acompanhante: M.J.A

Data: 22/09/2025

Elogio: O J. da Ouvidoria do SAU é muito simpático e sempre nos atende muito bem.

Usuário: J.V.V

Acompanhante: S.M.R

Data: 22/09/2025

Elogio: Eu quero agradecer a Enfermeira I. pela ajuda que ela nos deu no dia que o J. meu neto passou mal aqui no centro, ela foi bem ágil para atender ele e saber o que tinha acontecido e graças a isso pudemos agir em boa hora. Ela fez um excelente atendimento e todos os profissionais que estavam por perto vieram ajudar, quero agradecer a ela e todos que nos ajudaram.

Usuário: D.J.R

Acompanhante: M.S.J

Data: 22/09/2025

Elogio: Eu quero agradecer à Psicóloga J. do ABA 3, ele é sempre muito atenciosa nos atendimentos dela, bastante paciente com nossas crianças e sempre nos explica com clareza as orientações para fazermos em casa.

Usuário: S.M.R

Acompanhante: J.V.V

Data: 22/09/2025

Elogio: Quero agradecer ao M.F (Fono) pela sua qualidade e dedicação com o meu neto nas terapias, que ele continue assim sempre atencioso.

Usuário: D.J.R

Acompanhante: M.S.J

Data: 22/09/2025

Elogio: O F. está a pouco tempo conosco, mas nesse meio tempo ele vem sendo muito bom nas terapias, bastante comunicativo e paciente.

Usuário: D.J.R

Acompanhante: M.J.R

Data: 22/09/2025

Elogio: O J. do treino parental é um excelente profissional, muito dedicado, paciente e esclarecedor nos treinamentos.

Usuário: B.G.C.M

Acompanhante: E.C.M

Data: 24/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar a Assistente Social D. por toda o carinho, paciente e acolhimento que ela nos dá quando precisamos justificar alguma falta ou até

mesmo sobre outros assuntos, muito empática e gentil. Uma profissional excelente, nota 10!

Usuário: B.G.C.M

Acompanhante: E.C.M

Data: 24/09/2025

Elogio: A M.R da (IS) foi fundamental no desenvolvimento com o B., não tenho palavras para agradecer por toda a sua dedicação e as dicas que ela sempre nos deu para aplicarmos em casa, sou muito grata a ela.

Usuário: B.G.C.M

Acompanhante: E.C.M

Data: 24/09/2025

Elogio: O atendimento das recepcionistas A. e B. é nota 10! Muito gentis e simpáticas, sempre nos ajudam quando precisamos, são profissionais maravilhosas!

Usuário: B.G.C.M

Acompanhante: E.C.M

Data: 24/09/2025

Elogio: A V. da enfermagem é um amor de pessoa, nos ajuda bastante nas consultas, uma pessoa muito acolhedora, meus agradecimentos a ela.

Usuário: B.G.C.M

Acompanhante: E.C.M

Data: 24/09/2025

Elogio: Quero agradecer ao B. do Exercício em movimento por toda ajuda que ele tem dado para o B., ele foi essencial no desenvolvimento dele, fico muita agradecida por toda a dedicação e pelas dicas que ele nos dá para casa.

Usuário: B.G.C.M

Acompanhante: E.C.M

Data: 24/09/2025

Elogio: A Psicóloga J. nos treinamentos parentais é muito atenciosa e educada, uma pessoa muito bem acolhedora e gentil, e claro explica muito bem as informações para que nós possamos entender com clareza.

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: A Recepcionista R. é uma pessoa bastante educada e sempre nos trata muito bem quando chegamos ao centro.

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: A Terapeuta I. é uma pessoa incrível! Quero agradecer a ela por todo o acompanhamento fabuloso que ela faz com o P.

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar a todos do CETEA, aqui nós nos sentimos muito acolhidos e todo o tratamento que o meu filho recebe aqui é excelente! Ele ama vim para as terapias e graças a todo o acompanhamento que ele vem tendo nas terapias ele está se desenvolvendo cada vez mais, meus sinceros agradecimentos à toda equipe do ABA, AVD e do Exercício em movimento, minha gratidão a todos!

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: A S. da Copa é um amor de pessoa, sempre muito gentil com todos nós, bastante educada, gostamos bastante dela. Nota 1000!

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar a Enfermeira I., porque ela é uma profissional muito atenciosa, gentil e toda vez que passamos com ela amamos sempre o seu atendimento.

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: O pouco tempo que temos com o Terapeuta F. já vimos uma melhora significativa nas terapias com ele, uma pessoa bastante educada e paciente, quero agradecer a ele por tudo.

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: Meus elogios vão para o J. do treino parental, ele explica muito bem as informações e ele é uma pessoa muito legal, gostamos bastante!

Usuário: P.H.R

Acompanhante: F.M.F.L

Data: 24/09/2025

Elogio: O J. é uma pessoa maravilhosa, muito atencioso e educado.

Usuário: J.X.S

Acompanhante: L.X

Data: 23/09/2025

Elogio: Quero muito elogiar a Enfermeira I., gosto bastante dela, um amor de pessoa.

Usuário: J.X.S

Acompanhante: L.X

Data: 23/09/2025

Elogio: O F. e toda a equipe do AVD e do ABA todos são maravilhosos e muito gentis, quero agradecer a todos por todo o carinho e dedicação.

Usuário: J.X.S

Acompanhante: L.X

Data: 23/09/2025

Elogio: O terapeuta A. é ótimo no que faz, além disso é muito educado, atencioso e paciente com todos nós.

Usuário: J.X.S

Acompanhante: L.X

Data: 23/09/2025

Elogio: Quero elogiar o terapeuta R. do Exercício em movimento as sessões com ele são muito boas e ele está ajudando bastante o J. no seu desenvolvimento!

Usuário: J.X.S

Acompanhante: L.X

Data: 23/09/2025

Elogio: A I. é uma pessoa muito gentil e muito sorridente, o J. ama as sessões com ela.

Usuário: J.X.S

Acompanhante: L.X

Data: 23/09/2025

Elogio: A terapeuta J. é uma ótima profissional, gosto bastante dela e pelo acompanhamento que ela está tendo com o meu filho.

Usuário: R.P

Acompanhante: M.L.A

Data: 24/09/2025

Elogio: Eu gosto muito do terapeuta P., muito legal e gosto bastante das terapias com ele.

Usuário: I.G

Acompanhante: A.S

Data: 24/09/2025

Elogio: Eu quero agradecer ao M. da terapia de Exercício em movimento, pois ele está fazendo um ótimo acompanhamento com a minha filha. Ele é um ótimo profissional.

Usuário: J.V.V

Acompanhante: S.M.R

Data: 22/09/2025

Elogio: Eu só tenho a agradecer a toda a equipe da Fono, ABA e AVD, porque desde que o meu neto começou o acompanhamento foi só maravilhas, coisas que ele não sabia fazer começou a fazer, e seu desenvolvimento é notável e o tratamento que os terapeutas dão para ele é maravilhoso.

Usuário: C.M.P.C

Acompanhante: M.R.F.P

Data: 24/09/2025

Elogio: Eu quero elogiar os funcionários: J. psicóloga, B. do exercício em movimento.

Usuário: E.C.O

Acompanhante: W.P.C

Data: 30/09/2025

Elogio: Quero Fazer um elogio para o J.A do SAL, rapaz extremamente educado, gentil e atencioso.

Usuário: S.V

Acompanhante: M.N

Data: 30/09/2025

Elogio: Quero elogiar a Assistente social A. e a Enfermeira I., as duas sempre são muito educadas e solicitas em nos ajudar.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JULHO/2025

SUGESTÕES AMBULATÓRIO

Usuário: T.M.O

Acompanhante: D.M.O

Data: 24/06/2025

Setor: AMBULATÓRIO

Sugestão: “Sugiro que o tempo de espera seja mais rápido para as consultas, pois eu sou do interior e não tenho onde ficar com a minha filha.”

Usuário: L.R.N

Acompanhante: A.A.R.N

Data: 22/07/2025

Setor: AMBULATÓRIO

Sugestão: “Vim para uma consulta com o otorrino pela manhã e também tenho uma consulta a tarde com o endocrinologista e não entendo porque tenho que tirar senha para a manhã e para a tarde só a partir das 11h. Sugiro que seja realizado logo os 2 atendimentos assim que os usuários chegam, pois se tiver alguém que chegar às 11h consegue ser atendido primeiro do que eu, que já estou desde cedo.”

SUGESTÕES SADT

Usuário: L.J

Acompanhante: N.S

Data: 14/07/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Gostaria de sugerir que os exames com sedação fossem pela parte da manhã. Pois fui marcar um exame, porém a atendente informou que só poderia fazer sedação pela parte da tarde às 15:00 hs e teria que ficar todo esse tempo. Acho um absurdo a criança ficar todo esse tempo em jejum. Poderia ter a opção desse exame pela parte da manhã.”

SUGESTÕES CER IV

Usuário: L.R.N

Acompanhante: A.A.R.N

Data: 28/07/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro colocar placa nos bebedouros quando estiver em manutenção, pois os bebedouros da sala de convivência estão com a água extremamente amarela, tanto que estamos indo beber água na recepção do CER IV.”

Usuário: M.L.P.C

Acompanhante: R.P.C

Data: 21/07/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que a duração das terapias seja mais tempo, pois só 30 minutos não dá resultado. Sugiro que os preços da lanchonete sejam mais acessíveis, pois as coisas são muito caras. Sugiro que todos os pacientes do CER IV poderiam ser atendidos no mesmo dia, pois os pacientes ficam muito cansados da viagem.”

SUGESTÕES CETEA

Usuário (a): P.E.M

Acompanhante: T.N.M

Data: 17/07/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro termos uma sala de recepção com ar-condicionado, pois ficamos esperando nossos filhos num calor terrível. Todos conhecemos o quão quente é o nosso estado, ficamos propícios a ficar doente.”

Usuário: D.A.C

Acompanhante: A.A.C

Data: 24/07/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Minha sugestão é a instalação de uma sala climatizada para que os acompanhantes possam aguardar enquanto os usuários estão na terapia uma vez que o calor é insuportável.”

Usuário: G.L

Acompanhante: S.O

Data: 16/07/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que enquanto os usuários estão em atendimento, seria ótimo oferecer oficina, roda de conversa para os acompanhantes.”

Usuário: C.E

Acompanhante: T.N

Data: 15/07/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “O espaço que ficamos aguardando nossos filhos é muito quente. Gostaríamos de solicitar nem que seja um ventilador para minimizar o calor, pois temos que esperar horas no calor e algumas terapias demoram 1 hora ou mais.”

Usuário (a): E.G.L.H

Acompanhante: J.N.L.H

Data: 16/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Me chamo J., participei da feira de empreendedores, uma oportunidade única e muito boa pra mostrar meu trabalho e ganhar dinheiro, porém quero deixar uma sugestão de mudar o local onde fazemos a exposição, além de ser um pouco escondido é muito quente, com pouca ventilação e pouca exposição. Desde já agradeço!”

Usuário (a): M.L.S

Acompanhante: R.S.L

Data: 16/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Minha sugestão em relação ao espaço ao qual ficamos para realização da feirinha do empreendedor. Achei quente, dificultando o atendimento e também para os clientes, local afastado do público. Minha sugestão é que a feirinha pudesse acontecer na entrada (no espaço que tem na frente), aqui fica muito escondido. Também poderiam disponibilizar tomadas. Do restante, tudo ok! Colaboradores atenciosos e educados.”

Usuário (a): S.A.S

Data: 16/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Chegando no local da feira CETEA, ainda não tinha sido colocada as tendas e por esse motivo não conseguimos nos organizar no horário e com muito atraso.
Solicito que o espaço da feira seja remanejado para outro espaço, porque onde ela se encontra é muito quente e mormaço, pois no espaço que fica localizado na frente seria bem mais confortável para nós artesões. Agradeço desde já a oportunidade de fazer parte da feira.”

Usuário: M.M

Acompanhante: S.M

Data: 18/07/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Na recepção dos adolescentes não tem ar-condicionado, sugiro que tenha porque é muito quente.”

Usuário: A.F.P.M

Acompanhante: M.S.C.S.P

Data: 17/07/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que o tempo de espera das consultadas, agendamento e exames especializados sejam mais rápidos, pois demoram muito.”

Usuário: R.S.S

Acompanhante: I.P.S

Data: 25/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Boa tarde. Gostaria de sugerir melhor organização nos horários de agendamento das consultas, nesse caso, com a psiquiatra, visto que a consulta é agendada para 14 h, porém só somos atendidos após as 17:30, tornando-se um tempo de espera muito longo, podendo ser até desumano, considerando que são pacientes autistas. Não é um episódio isolado, em todos as consultas ocorre a mesma situação, as crianças ficam extremamente estressadas, agitadas etc. Aguardo retorno se possível.”

Usuário: W.J

Acompanhante: G.C.T.S

Data: 25/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro um tempo de espera para as consultas mais rápido, demora muito. No dia 25/06/2025 fui em uma consulta com a psiquiatra, porém o horário marcado era às 14 h, mas já são 18:26 e não fomos atendidos, nossa ficha de confirmação é a 10, porém até esse horário foi atendido até a ficha 8. Deixo registrado minha indignação e sugestão, pois além da demora, ainda encaixaram uma outra criança na minha frente. A situação causa um grande transtorno para nossas filhas que lidam com a situação e acabam desorganizado. Só pra informar que já são 18:33 e ainda não fomos atendidas.”

Usuário: T.S.S

Acompanhante: L.B.S

Data: 11/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Bom dia. Gostaria de elogiar todos pelo atendimento e pela atenção de todos vocês. Gostaria de sugerir e verificar qual a possibilidade de colocar uns ventiladores no outro bloco porque o calor esta demais, nós mães não estamos aguentando o calor que esta demais, estamos passando mal com tanta quentura.”

Usuário (a): D.R.L. R

Acompanhante: R.R.L.R

Data do ocorrido: 16/06/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria de relatar o fato da demora com a estrutura da cobertura da feirinha o que prejudica muito o início da feira, chegamos cedo, mas só foi iniciar as 10 h e pra quem ficaria só pela parte da manhã foi muito prejudicado. Sugiro também um

local menos quente, pois onde ficamos é um local muito quente. Minha sugestão seria na parte da frente onde a circulação de pessoas é maior.

Usuário (a): C.A.G.D

Acompanhante: R.G.S

Data do ocorrido: 16/06/2025

Sugestão: “Gostaria que na próxima feira, o evento seja feito na entrada, pois fica mais visível aos pais e acompanhantes, pois ali no lado é muito quente, pessoas chegaram a passar mal. Gostaria também de expressar meu elogio aos coordenadores da feira pela atenção e organização para que o evento seja bem-sucedido, gratidão. E o motivo da reclamação é sobre o atraso das estruturas que atrasaram o início da feira.”

Usuário (a): I.M.S.J

Acompanhante: V.C.S

Data do ocorrido: 16/06/2025

Sugestão: “Sugiro um espaço mais visível, na frente do CETEA fica mais visível. Sugiro Extensões para carregar celular. Houve um atraso na chegada das tendas o que prejudica.”

REGISTRO DE

SUGESTÕES AGOSTO/2025

SUGESTÕES AMBULATÓRIO

Usuário: A. S.

Acompanhante: S.R.

Data: 08/08/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: Muita demora para marcar o retorno com o psiquiatra, e estar aguardando as terapias que estar demorando muito, para ser chamado, para liberar uma vaga.

Usuário: Anônimo

Setor: Ambulatório

Sugestão: O atendimento da médica e alguns funcionários da recepção são excelentes, porém na chamada poderia ser uma prioridade ou duas, logo, depois ser uma normal. Pois quase ninguém mora perto do CIIR, muitos moram em outra cidade.

Usuário: A.G. A.P.

Acompanhante: T.O.A.

Data: 21/08/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: O balcão de atendimento está falho nas mãos de obra, apenas duas pessoas fazem do atendimento para uma demanda grande, isso vem acontecendo há bastante tempo. Nos falta ter novamente a reunião de gestão compartilhada as quintas feiras.

Usuário: L. S.

Acompanhante: S.A.S. S.

Data: 25/08/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: Gostaria de pedir que dessem mais atenção para o caso das consultas com o neurologista, minha filha está na fila de espera a mais de ano, e nunca a chamam.

Usuários: J.G. D.A. C.

Data: 29/08/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: Sugiro que melhore no atendimento no sentido de quem mora em outras cidades, tenham um agendamento remoto pois é dificultoso para quem mora longe, vim somente marcar e agendar o custo é muito alto, os demais atendimentos foram bons.

SUGESTÕES CER IV

Usuário: W. D. P. F.

Data: 06/08/25

Setor: CER IV

Sugestão: Minha sugestão é para ter uma forma de trancar os trocadores do **Bloco C** por dentro, pois às vezes os usuários reclamam pela falta de privacidade.

Usuário: J.S

Acompanhante: L.S.S.

Data: 01/08/25

Setor: CER IV

Sugestão: Sugiro que verifiquem e troquem as cadeiras de roda do Bloco C, pois estão danificadas, algumas os cintos não apertam e fica sem a segurança adequada.

SUGESTÕES CEO II

Usuário: A. N.B.D.J

Data: 18/08/2025

Setor: CEO II

Sugestão: Hoje quero dar sugestão. Seria ótimo que no centro tivesse um local para guardar volume, pois muitas vezes ficamos para um lado e outro com uma mochila pesada. Como muitas vezes nos deslocamos de longe, trazemos coisas necessária para o dia. Gostaria também que tivesse um local

para descanso, pois muitas vezes nos deslocamos de cidades distante para estarmos aqui, não temos recursos para vir outro horário, venho de TFD e fico até a tarde, horário da consulta. Seria bom um local de descanso, pois o horário que estou de pé é desde as 01:30. Obrigada pela atenção.

SUGESTÕES NATEA

Usuário: Y.M.P.

Data: 28/08/25

Setor: NATEA

Sugestão: Sugiro que no **NATEA** tenha uma área de café, com biscoito para nós acompanhantes, pois alguns usuários vêm muito cedo de suas casas.

SUGESTÕES CETEA

Usuário: R.F

Acompanhante: I.F

Data: 14/28/25

Sugestão: Gostaria de sugerir melhorias no atendimento de triagem, pós as pacientes chegam cedo e muitos ficam irritados com a longa espera. Sugiro que a triagem pelo menos da primeira paciente ocorra antes do início do horário da consulta, pois o médico além de chegar com bastante atraso só ocorre a triagem só depois da chegada do especialista que atrasa ainda mais o atendimento aumentando a irritabilidade dos pacientes até porque dependendo da especialidade a consulta tem um tempo grande.

Usuário: A.K.A

Acompanhante: A.S.A

Data: 14/08/25

Sugestão: Estive no CETEA com o neurologista Dr° (J.F), um excelente médico gostei muito do atendimento dele, gostaria muito que ele estivesse no quadro médico do CIIR, pois lá temos uma única médica para uma demanda muito grande.

Usuário: J.X

Acompanhante: L.X

Data: 18/08/25

Sugestão: Sugiro que as consultas fossem, com horários marcados, para eles não se desorganizarem, pois é muito sofrimento a espera, meu filho é suporte 3°, e muito dificultoso para eu aguardar aqui com ele.

Usuário: S.C.M.S

Acompanhante: M.S

Data: 18/08/25

Sugestão: Melhoria no parquinho para as crianças poderem brincar, melhoria seria a (cobertura do parquinho) motivo: horário de sol ou chuva, seria de grande importância.

Usuário: H.C.S.O

Acompanhante: H.S.PS

Data: 21/08/25

Sugestão: - Aqui e muito quente, seria um alívio um ventilador ou central de ar, passamos mal de calor esperando os nossos filhos.

- As cadeiras poderiam ter estufados ficamos a manhã inteira sentada em cadeiras duras, com dores no final da consulta.

- Poderiam oferecer um cafezinho para desperta o ânimo, servir com bolachinha seria muito top.

Usuário: J.G.O

Acompanhante: A.O

Data: 21/08/25

Sugestão: Deveria ter alguma ventilação aqui no 1° andar, bloco e muito quente, muito ruim para as mães que ficam aqui esperando os atendimentos dos filhos para as terapias.

Usuário: I.S.S.C

Acompanhante: T.S.S.L

Data: 25/08/25

Sugestão: Referente ao período da COP 30, queria sugerir se nesse período da COP 30 que as terapias fossem paralisadas, motivo pelo qual estou sugerindo essa paralisação e que nesse período haverá um grande aumento de pessoas circulando pela cidade e como moro longe do CETEA imagino o quão dificultoso será o meu deslocamento com o I. para o CETEA nesse período, tanto de ônibus quanto de aplicativo de carro. O custo de deslocamento com o carro de aplicativo ficara, mas alto devido a quantidade de pessoas solicitando nesse período.

Usuário: P.W

Acompanhante: J.P

Data: 25/08/25

Sugestão: Demora para ser chamado no atendimento, deveria ser mais rápido na recepção, eles demoram muito a chamarem deveria melhorar nesse ponto para ser mais rápido.

REGISTRO DE

SUGESTÕES SETEMBRO/2025

SUGESTÕES AMBULATÓRIO

Usuário: V.E. G.

Data: 30/09/25

Sugestão: Sugiro que tenha uma sala de espera para as crianças ficarem esperando com brinquedos e televisão, e que melhore em relação da telefonia que toda vez que ligo nunca pega.

Usuário: F.M.

Acompanhante: A.C.L

Data: 10/09/25

Sugestão: Gostaria que melhorasse referente as limpezas dos banheiros, porque antigamente era limpo e agora quase não estar limpo, espero que melhore nessa situação.

Usuário: J.H.C

Data: 10/09/25

Sugestão: Sugiro que tenha WIFI grátis no centro, para os usuários porque tem pessoas que vem de longe e passam o dia todo aqui, pelo menos para as crianças se distraírem.

Usuário: A.M

Acompanhante: A.C

Data: 05/09/25

Sugestão: Deveria melhorar mais no atendimento da consulta que demora muito, para ser chamado a gente chega cedo mais o atendimento começa tarde para quem mora longe e muito ruim.

Usuário: A.L

Acompanhante: E.M

Data: 18/09/2025

Sugestão: Eu quero falar a respeito da portaria, hoje após chegarmos à portaria do centro, pedimos para usar o banheiro e não deixaram nós entramos, eu sugiro que na portaria sejam mais flexíveis quanto a

necessidades dos usuários, ou que pelo menos coloquem um banheiro próximo.

Usuário: V.F.L

Acompanhante: T.V.F

Data: 08/09/2025

Sugestão: Peço encarecidamente o retorno do porteiro **G.** para o CETEA, pois ele já conhece a peculiaridade de cada criança.

Sugestão CER IV

Usuário: Y.B.G.

Acompanhante: M.B.

Data: 09/08/25

Sugestão: Sugiro que tenha mais profissionais da área psiquiatra e psicologia, porque estou a mais de dois anos esperando o retorno, quase não consigo remarcar, espero que melhore nesse caso.

Usuário: E.N.D.S.

Acompanhante: L.N.N

Data: 17/09/25

Setor: CER IV

Sugestão: “As cadeiras de rodas precisam ser limpas para uso adequado dos usuários, assim como precisa de mais cadeiras e poltronas para os acompanhantes esperarem.”

Usuário: J.L.M.

Acompanhante: A.M.

Data: 16/09/2025

Sugestão: Venho sugerir que os terapeutas do CER IV tenham mais compromisso com horário, assim como nós usuários temos um tempo de tolerância, os terapeutas também devem ter, porque não é justo o usuário atrasar e perder a terapia, mas se o terapeuta atrasar está tudo bem, a regra deve ser para todos!

Usuário: J.A.

Acompanhante: R.A

Data: 10/09/25

Sugestão: Sugiro que os banheiros não estejam interditados porque toda vez que vamos usar todos estão fechados**.**

Usuário: R.J.S.D.S.

Acompanhante: R.D.S.D.S.

Data: 04/09/25

Sugestão: Gostaria de sugerir que tivesse central de ar porque é muito quente aqui no bloco C, unidade muito bom gosto muito daqui as terapias meu filho melhorou muito, gostaria de elogiar os terapeutas pela ajuda.

SUGESTÃO OFICINA

Usuário: M.E

Acompanhante: M.D.J

Data: 11/09/25

Sugestão: Sugiro que coloquem um trocador maior para trocar as crianças no banheiro, uma maca maior para crianças acamadas, porque o que tem não aguenta, as macas só têm em alguns banheiros, e a luz do banheiro da oficina do bloco D é muito fraca e tenho dificuldade de trocar minha criança.

Usuário: B.F.C

Acompanhante: D.D.L.F

Data: 12/09/25

Sugestão: Minha sugestão e sobre a oficina ortopédica, acho deveria melhorar na questão do tempo para entrega de prótese, principalmente as crianças por que estão em fase de crescimento não tem como estar esperando 3 meses, e uma grande demora para agendar, para tirar molde e quando uma demora para entregar, a minha filha é uma criança já deu bolhas e calos de esperar a prótese. Poderia rever essa questão.

Usuário: F.B

Acompanhante: T.S

Data: 01/10/25

Sugestão: Poderia ser mais rápida a entrega da parte da oficina das entregas das cadeiras de rodas e parte ortopédica, pois acaba ficando apertada quando a criança recebe pelo tempo que é muito longo de entrega.

SUGESTÃO CEO II

Usuário: N.C

Data: 19/09/25

Sugestão: Deveria ter mais funcionários para agilizar atendimento da recepção da Odonto que eles estão demorando muito para atender, a Assistente Social deveria tirar a senha lá no bloco B do ambulatório, e aguardar lá mesmo e melhor. Deveria ter uma data fixa para marcação de exame.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: M.V.P.

Acompanhante: M.F.P.

Data: 10/09/2025

Sugestão: Sugiro que o centro traga mais profissionais para as especialidades de: INTEGRAÇÃO SENSORIAL e MUSICOTERAPIA, para que nossas crianças possam ter mais acesso à outras terapias que precisam, meu filho por exemplo precisa fazer IS e MÚSICA porém só tem dois profissionais no centro e acaba que ela não dá conta de toda a demanda. Minha sugestão que expanda ainda mais esse leque de profissionais.

Usuário: M.L

Acompanhante: E.G

Data: 10/09/2025

Sugestão: Já venho observando já faz um tempo que na biblioteca onde nós acompanhantes e usuários usamos, tem um porta livro com uma ponta bem aparente e meu medo é que alguma criança acabe caindo e se machucando

com essas portas livros, sugiro que troquem do lugar ou que retirem do local, para a segurança de nossas crianças.

Usuário: A.G.F

Acompanhante: M.P

Data: 10/09/2025

Sugestão: Sugiro que no NATEA tenham mais atividades e eventos extracurriculares para que as nossas crianças possam participar e que possa ser conciliado com as terapias para que todos possam participar. E que a administração seja mais flexível e humana quanto à horários e demais assuntos.

Usuário: M.H.S.D.C

Data: 16/09/25

Sugestão: Cobrir o parquinho para melhor preservação e utilidade dele, sugiro abrir para crianças vindo para consultas pois a espera é longa, supervisionado pelos pais.

Usuário: E.V.G.L.S

Acompanhante: L.M.G

Data: 10/09/2025

Sugestão: Eu L. como mãe da paciente E. sugiro que coloquem uma psicoterapeuta no NATEA, para que possa acompanhar as nossas crianças e desenvolver ainda mais, para que não fique somente nos cuidados básicos.

Usuário: Gabriel Cordovil Tavares

Acompanhante: I.M.C.T

Data: 11/09/2025

Sugestão: Sugiro que coloque uma cortina nos vidros do salão do NATEA, pois com o sol acaba ficando muito quente, com urgência!

Usuário: M.G.F.A.

Acompanhante: K.D.J.D.A

Data: 11/09/2025

Sugestão: Quero fazer uma sugestão para melhorar a climatização do NATEA pois o sol quando bate no salão acaba deixando o clima muito quente na sala de espera.

Usuário: H.F.M.

Data: 15/09/25

Sugestão: Sala ampla climatizada, com TV, poltronas, ambiente acolhedor e com confortável para os pais enquanto aguarda seus filhos. (sala de descanso).

Usuário: I.P.

Acompanhante: E.P

Data: 17/09/25

Sugestão: Sugiro que tenha atendimento especializado para os responsáveis dos menores como Psicologia, cursos para ajudar no autocuidado (cabelo, massagem, ginastica, hidroterapia) para o alívio da exaustão emocional e física e mental.

Usuário: S.R

Acompanhante: D.R

Data: 08/09/2025

Sugestão: Sugiro que sejam mais comunicativos os profissionais do NATEA na hora da devolutiva dos usuários.

Usuário: E.G.C.F

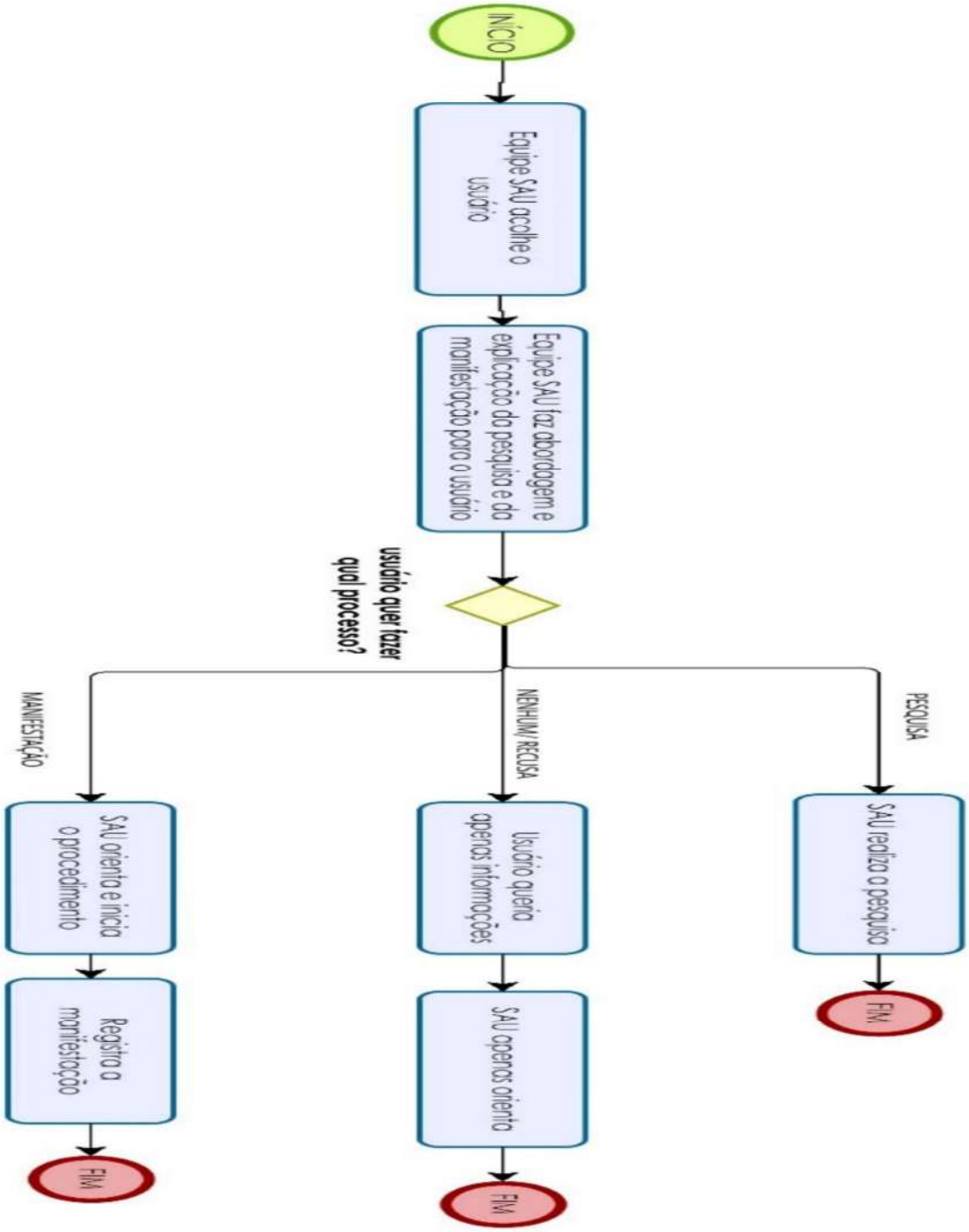
Acompanhante: R.M.C.J

Data: 10/09/2025

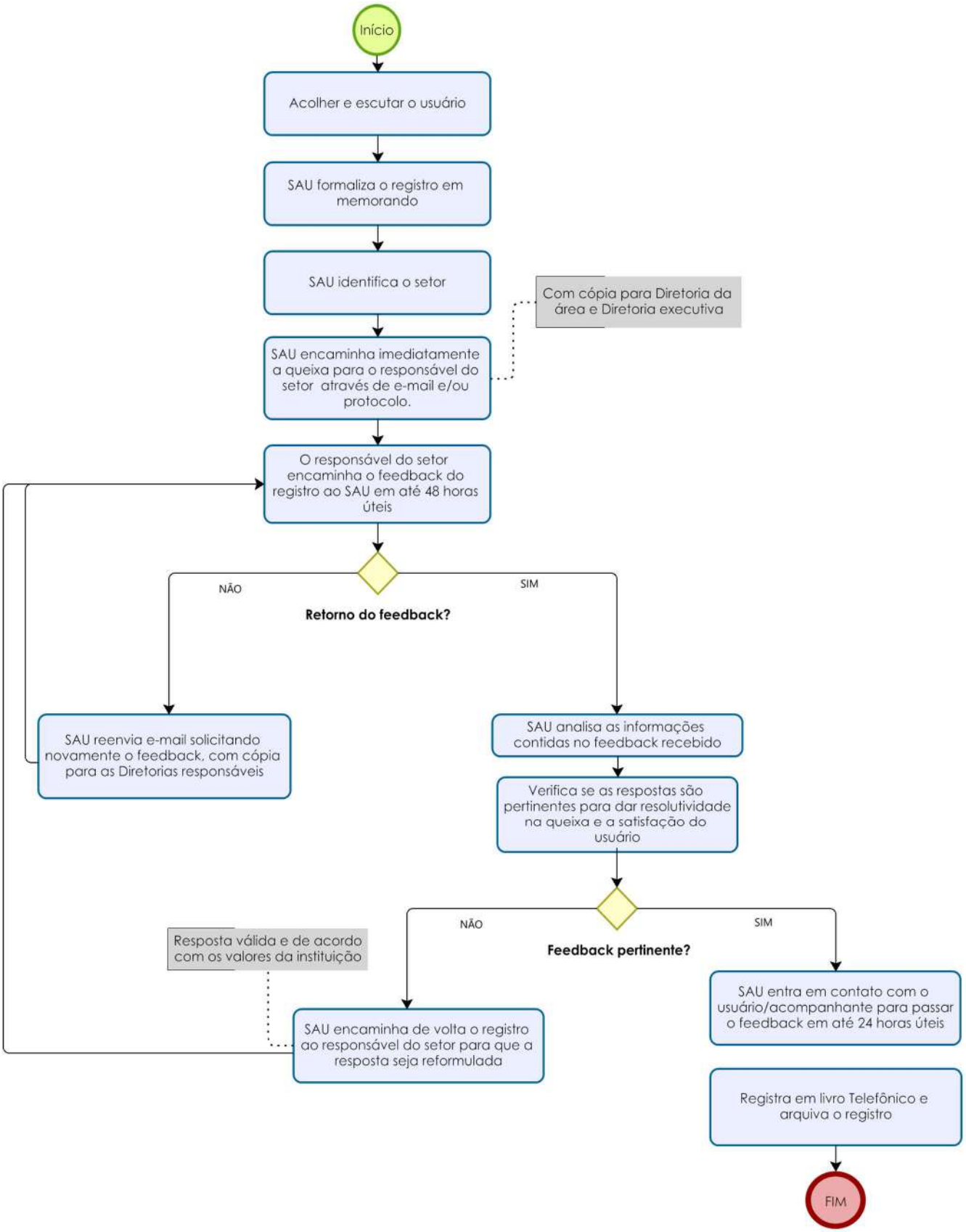
Sugestão: Eu quero sugerir que no NATEA os profissionais passem para nós pais e acompanhantes uma metodologia de ensino para fazermos em casa com nossas crianças, para que continuem aplicando o que aprenderam aqui em casa também**.**

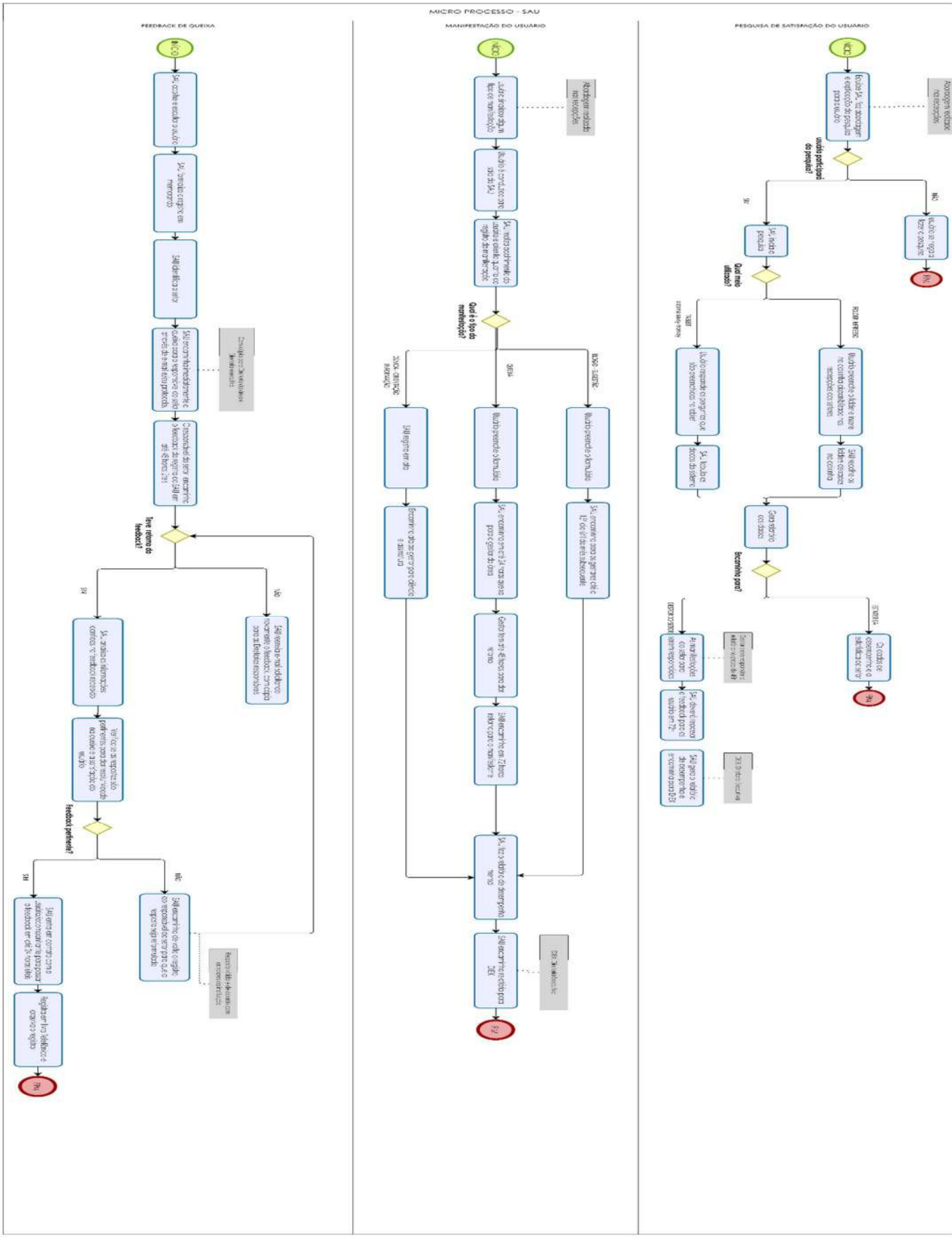
FLUXOGRAMAS DO SAU

MACRO PROCESSO



Feedback de Queixas




MICRO PROCESSO - SAU
FEEDBACK DE QUEIXA
MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Regiane de Carvalho da Silva
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

RELATÓRIO TRIMESTRAL

– C.I.I.R –

Rotatividade de Colaboradores (Índice de Turnover)

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

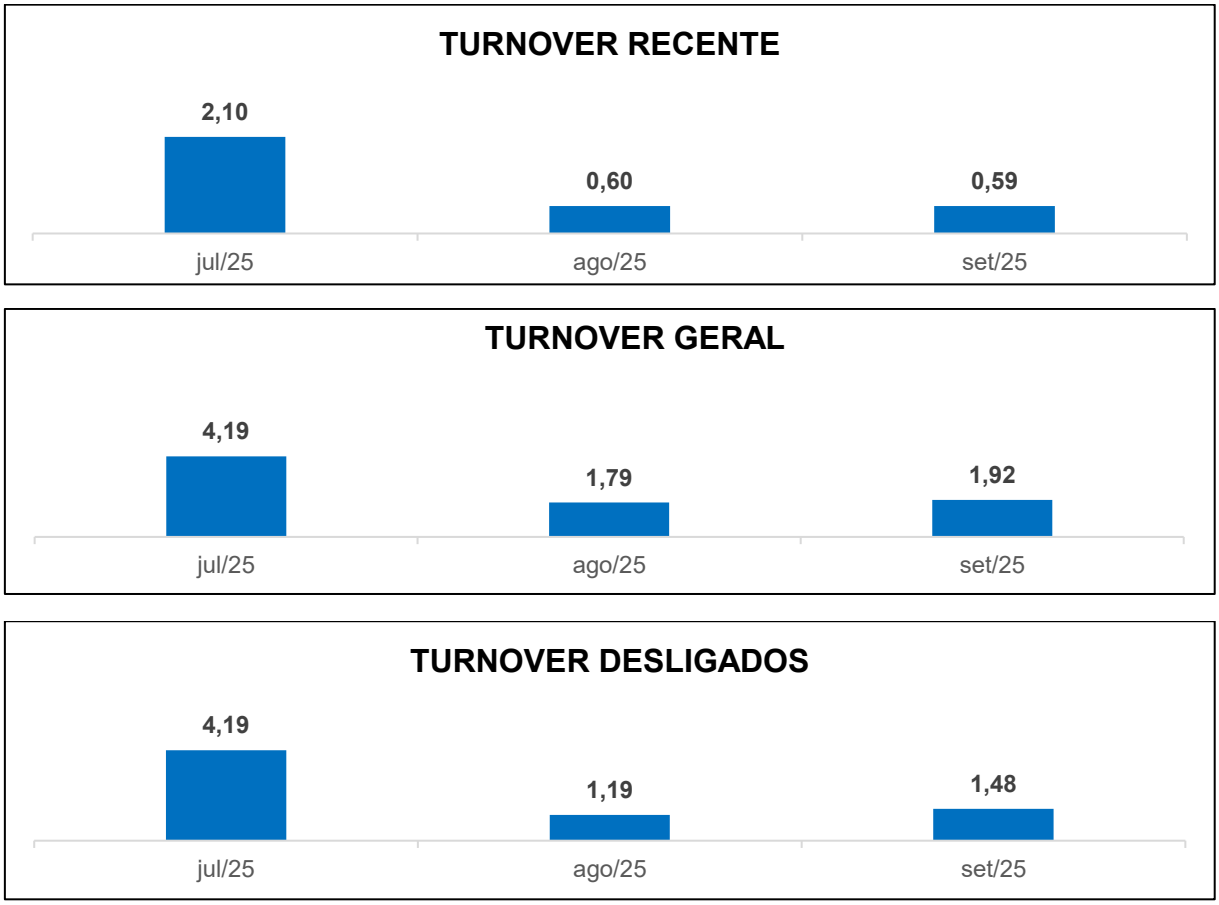
CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352797

REFERÊNCIA: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2025

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise dos indicadores de gestão de pessoas do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), contemplando dados referentes ao turnover geral, turnover recente e turnover de desligados.

Rotatividade de Colaboradores (Índice de Turnover)



- Em julho de 2025, houve 14 desligamentos, voluntários e involuntários, sendo:
    - **Voluntários:**

      1 Assistente de Diretoria – Diretoria

      1 Assistente de Oficina Ortopédica - Oficina Ortopédica

      1 Auxiliar Administrativo - SADT Assistencial

      1 Auxiliar Administrativo – SAL

      1 Cuidador em Saúde – NATEA

      1 Técnico de Informática – TI
    - **Involuntários:**

      1 Assistente Social – Agendamento

2 Auxiliar de Higienização e Limpeza – SHL

1 Cuidador em Saúde – NATEA

1 Nutricionista – Ambulatório

2 Recepcionista - Recepção Central

1 Técnico de Enfermagem - SADT Assistencial

- Em agosto de 2025, houve 4 desligamentos, voluntários e involuntários, sendo:
    - **Voluntários:**

      2 Auxiliar Administrativo - SAU

      1 Neuropsicólogo – Ambulatório
    - **Involuntário:**

      1 Recepcionista – Recepção Central

- Em setembro de 2025, houve 5 desligamentos, voluntários e involuntários, a saber:
    - **Voluntários:**

      1 Assist. Administrativo – Manutenção

      2 Psicólogo Clínico - CER IV

      1 Téc. Enfermagem - SADT
    - **Involuntário:**

      1 Recepcionista – Recepção Central

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

COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA - CFT

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/219394

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO-AGOSTO-SETEMBRO/2025

COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA - CFT

MEMBROS EXECUTORES

1. Louise de Souza Canto Covre – Farmacêutico Clinico – Presidente
2. Fabricia Dias Maciel – Diretor Técnico – Vice Presidente
3. Brena Pereira Santos – Enfermeira SCIH – 1ª Secretária
4. Vanessa Martins Teixeira – Coordenadora NATEA – 2ª Secretária.

MEMBROS CONSULTORES

- Alexsandro Favacho – Coordenador de TI – Membro
- Arielle Lima dos Santos – Enfermeira – Membro
- Bruno Cruz da Silva – Coordenador CER IV – Membro
- Ianna Dias Ribeiro da Silva – Coordenador de Suprimentos - Membro
- Marcele Miranda Fernandes – Supervisora CEO II – Membro
- Maria do Carmo da Silva Freitas – Diretora Assistencial – Membro
- Mariela Domitilia Lima Borges – Gerente Administrativo e Financeiro - Membro
- Samilly Santos Batista – Coordenadora CETEA – Membro
- Silinne Nalane Baia da Silva – Coordenadora Assistencial – Membro

	SUMÁRIO	Pág.
1	INTRODUÇÃO	04
2	APRESENTAÇÃO	04
3	REUNIÕES REALIZADAS	05
4	PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS	05
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	05

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 175 de 463

1. INTRODUÇÃO

O relatório da Comissão de Farmácia e Terapêutica do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR tem como desígnio apresentar as atividades do período e servir como órgão consultivo e deliberativo sobre medicamentos, materiais médico hospitalares e odontológicos, atuando para prevenir e reduzir erros de medicação e eventos adversos, através da consideração de todos os aspectos do processo de controle de medicamentos, desde a seleção e preparação até a administração de medicamentos e monitoramento dos usuários.

2. APRESENTAÇÃO

As atividades relacionadas à gestão dos medicamentos foram:

- Indicador de variância de estoque: em todos os 3 meses posteriores o indicador ficou em 0%, não havendo assim compras fora do padrão;
- Indicador de notificações de Farmacovigilância e Tecnovigilância reportadas a ANVISA: esse indicador é medido de forma trimestral e no trimestre de Julho, Agosto e Setembro não tivemos nenhum reporte a vigilância sanitária;
- Desmembramento de “Kit sedação” no sistema: pendência resolvida com desmebramento total de todos os itens que constam no kit sedação para visualização em prescrição;
- Prescrição de colirio: médico já foi orientado sobre a prescrição e toda a resolução de liberação do colirio para a sala. Pendência sanada;
- Maleta de curativos: maleta finalizada pela farmácia e entregue aos setores e também realizada devidas orientações a equipe de enfermeiros sobre a reposição em caso de uso;
- Falta de atadura de algodão ortopedico: está em falta no mercado a atadura de algodão ortopedico dos tamanhos 6 e 8cm, logo será realizada compra de tamanhos maiores em uma quatidade que atenda a demanda.
- Formalização de entrada de membro: entrada da gerente administrativo e financeiro – Mariela Domitilia
- Despadronização de equipo macro: foi discutido sobre a retirada do padrão do equipo macro fotossensivel devido a não utilização na unidade. Temos disponivel equipo bomba fotossensivel para serem usados em drogas necessárias para bomba de infusão.
- Criação de formulários: criação de formulários de avaliação técnica de produtos – para ser usado em produtos em teste na unidade e o formulário de monitoamento de medicamentos padronizados – para feedback após 3 meses de novos medicamentos padronizados.
- Dados da literatura: envio de dados da literuratura, bem como farmacovigilância para a diretoria técnica quando solicitado padronização de novas drogas.
- Divulgação de novos MAT/MED padronizados: criação de uma máscara para aviso ao corpo clinico e equipe assisencial, quando um novo MAT/MED for padronizado ou despadronizado na instituição;

- Definição de fluxo de uso de ficha de gastos da cirurgia odontológica: ficou decidido que a ficha de gasto cirúrgico ficará a original com o prontuário do usuário;
- Formulário de liberação de atadura gessada sintética: formulário já foi finalizado e está aguardando aprovação da diretora técnica no sistema;
- Validação de protocolo de antibióticoprofilaxia cirúrgica: já inserido no Interact aguardando verificação;
- Andamento de pedido de compra de escova para limpeza de cuspideira: coordenadora do compras irá verificar a demanda;
- Auditorias de controle de uso de talonários amarelo: ficou decidido que será feita auditoria dos talonários amarelos por amostragem de forma mensal;
- Responsabilidade de andamento nas rotinas/demandas da farmácia no próximo mês: nas férias da farmacêutica RT a coordenadora de suprimentos (que também é farmacêutica) dará andamentos nas demandas relacionadas a farmácia.

3. REUNIÕES REALIZADAS

Cumprido o cronograma de reunião mensal, realizada em 06 de outubro de 2025.

4. PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Orientação sobre a dispensação de atadura gessada sintética;
- Auditoria dos talonários amarelos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Farmácia e Terapêutica trabalhou no presente mês seguindo a descrição que consta no Manual para Avaliação dos Indicadores e Variáveis do Contrato de Gestão entre a SESPA e as Organizações Sociais (OSS), fazendo constar todos os parâmetros pré-definidos no mesmo, objetivando através do relatório das ações realizadas alcançarem o melhor em Qualidade da Informação.

Belém, 07 de setembro de 2025.

Elaborado por

Louise de Souza Canto Covre

Farmacêutica

Presidente CFT - CIIR

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 04/08/2025	**Local:** Sala de Reunião	**Hora início:** 11h13	**Hora fim:** 11h54	**Nº Ata:** 80
Comitê/Comissão: Comissão Farmácia Terapêutica				
Responsável pela ATA: Brena Santos	x	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das pendências e ações futuras da ata anterior • Indicadores: Variância de estoque; • Maleta de curativos nos setores: NATEA, CETEA, CER IV • Ausência de atadura de algodão ortopédica nos tamanhos 6 e 8 cm • Análise de padronização de magnésio na unidade.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutica	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Fabrícia Dias Maciel	Diretora Técnica	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Brena Pereira Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	x			Sim		Não
05	Membro	Alexsandro Favacho	Coordenador TI	x			Sim		Não
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP	x			Sim		Não
07	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x			Sim		Não
08	Membro	Ianna Dias Ribeiro da Silva	Coordenadora Suprimentos	x			Sim		Não
09	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Supervisora CEO II	x			Sim		Não
10	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x			Sim		Não
11	Membro	Marjorie Damasceno Costa	Coordenadora Oficina	x			Sim		Não
12	Membro	Romulo Rodrigues da Silva	Enfermeiro		x	x	Sim		Não
13	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x			Sim		Não
14	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo Institucional
	Mariela Domitilia Lima Borges	Gerente Administrativo Financeiro
Legenda:	P = Presente na reunião	A = Ausente da reunião

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

SUS INDSH

Scanned with CamScanner

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Reunião com Diretoria para definição perfil de usuário para realização de curativos na unidade.	Silinne Nalane	08/08/2025
• Finalização de PDSA do uso dos talonários amarelos	Louise Covre	01/09/2025
• Validação de protocolo de antibióticoprofilaxia atualizado	Fabrícia Maciel	01/09/2025

AÇÕES FUTURAS		
Nome	**Responsável (is)**	**Data prevista**
• Verificação de fluxo de outra unidade para definição de prescrição de kit sedação	Dra. Fabrícia / Louise Covre	01/09/2025
• Envio de protocolo de antibióticoprofilaxia via e-mail à Dra. Fabrícia	Louise Covre	05/08/2025
• Criação de ficha/formulário de solicitação de atadura gessada sintética por profissional ortopedista.	Louise Covre	01/09/2025
• Entrega e orientação de uso de maleta de curativo no CETEA	Louise Covre	08/08/2025
• Avaliação de padronização de Magnésio na unidade	Dra. Fabrícia	01/09/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de farmácia terapêutica iniciou no dia quatro de julho de dois mil e vinte e cinco às onze horas e treze minutos com a leitura das pendências da reunião anterior pela presidente da comissão Louise Covre (Farmacêutica) e a **primeira pauta** abordada é sobre: Desmembramento do Kit de sedação no sistema, Louise informa que esta demanda foi concluída, apresenta aos membros um modelo da prescrição realizada no sistema, com a descrição dos itens disponíveis na maleta na prescrição. Bruno indaga como será feito a checagem dos materiais, Louise informa que não é realizado a checagem dos itens de forma separada, sendo registrado os materiais utilizados no formulário de consumo, em ficha de gastos. Maria relata que pelo seu entendimento, não se trata de prescrição, devido não haver a checagem dos materiais utilizados, devendo ser pensado na denominação do formulário, sendo mais viável a descrição de check list. Dra Fabrícia verifica o documento, e informa ser uma prescrição, em sua vivência em outras unidades, também ocorre desta maneira, havendo a descrição dos itens que dispõe no kit solicitado. Maria segue enfatizando a necessidade de ser realizado a checagem item por item, Louise também afirma que ocorre da mesma maneira em outras unidades. Dra Fabrícia informa que irá verificar com farmacêutica de outra unidade (Barros Barreto) para melhor discussão sobre o documento. A segunda pendência trata-se da reunião com a diretoria para discussão sobre os critérios de elegibilidade de usuários para realização de curativos na unidade, Silinne informa que já foi iniciado a reunião na última sexta feira, sendo necessário ainda definições junto a diretoria técnica médica, neste caso, Dra Fabrícia sugere que seja realizado reunião extraordinária da CFT para registro de definição sobre esta demanda, devido já constar esta pendência em pelo menos duas reuniões anteriores. Silinne destaca que no próximo round do ambulatório, será discutido esta demanda, e posteriormente, poderá ser marcado reunião extraordinária. A próxima pendência discutida foi sobre a validação do

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 2 de 463
Scanned with CamScanner

colírio oxinest no tasy, Louise informa que houve conversa com o médico sobre o fluxo de solicitação, já foi realizado esta prescrição no tasy, e dispensado conforme prescrição, mais informa que haverá perdas de medicação, devido o prazo de validade; Criação de formulário do uso de maleta de curativo, já foi realizado e aprovado no sistema Interact; Realização de PDSA sobre uso do talonário amarelo, Louise informa que também já iniciou, não foi finalizado pois ainda precisa retirar dúvidas com o setor de qualidade, porém na próxima reunião já irá apresentar aos membros; Verificação de critérios para uso de atadura gessada sintética e criação de formulário para solicitação de uso, Dra Fabrícia informa que houve conversa com o Dr Diego, que indicou quando há necessidade de uso da atadura gessada sintética, sendo casos de alergia e/ou pé de crianças maiores, destacando ainda que é mais difícil de manusear, havendo apenas 2 médicos que solicitam, Marjorie informa que estava sendo solicitado cinco a sete unidades em cada plantão da Dra Eduarda, sendo justificado o uso no caso de crianças maiores. Dra Fabrícia relata que já informou que será liberado somente em caso de real justificativa descrita em nota clínica, Louise sugere a realização de formulário para solicitação de uso em que seja definido o motivo da solicitação pelo médico, de modo que deva ocorrer o preenchimento da ficha para que seja encaminhado em conjunto com a prescrição. **Segunda pauta:** Variância de estoque do mês, o qual Louise informa que se manteve em zero, não havendo compras fora do padrão durante o mês. **Terceira pauta:** Maleta de curativos foi finalizada, com ficha de gastos da maleta, Louise informa que já houve orientação com enfermeiras do CER IV e NATEA, o CETEA será realizado a orientação na próxima quinta-feira. Louise informa que a enfermeira do NATEA necessita de liberação no sistema para realização de prescrição, Silinne destaca que há o perfil que dispõe da liberação e irá verificar com a enfermeira. **Quarta pauta:** Louise informa que está em falta no mercado atadura de algodão nos tamanhos de 06 e 08 centímetros, neste caso o setor de compras solicitará aquisição maior de ataduras do tamanho de quinze e vinte, sendo indicado que realizem o corte em caso de necessidade. Não havendo data de retorno de compra nos tamanhos menores pois depende da disponibilidade no mercado. **Quinta pauta:** Louise informa que diante da demanda ocorrida na sala do BERA de entubação de usuário, houve a solicitação de Magnésio o qual a unidade não dispõe visto não ser de uso padrão, diante disso, solicita análise da Dra, Fabrícia para a padronização de magnésio. Dra Fabrícia informa que é preciso analisar as circunstâncias de solicitação de uso da medicação, a fim de observar se há necessidade de padronizar ou não. Louise informa que só é possível realizar compra de magnésio em caixa com 200 unidades de ampola, ainda assim, Dra. Fabrícia relata que é necessário investigar o caso por meio da análise do prontuário do usuário. Não havendo nada mais a tratar, a reunião foi encerrada às onze horas e vinte e sete minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Fabrícia Dias Maciel	
02	1º Secretário (a)	Brena Pereira Santos	
03	2º Secretário (a)	Vanessa Martins Teixeira	
04	Membro	Alexsandro Favacho	
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	
06	Membro	Bruno Cruz da Silva	

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

Scanned with CamScanner

07	Membro	Ianna Dias Ribeiro da Silva	Ianna Dias
08	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Marcele F. Miranda
09	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo S. Freitas
10	Membro	Marjorie Damasceno Costa	Marjorie Damasceno Costa
11	Membro	Samilly Santos Batista	Samilly Santos Batista
12	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane B. da Silva
13	Convidado(a)	Mariela Domitilia Lima Borges	Mariela Domitilia L. Borges

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Louise Covre **Louise de Sousa Canto Covre**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

Scanned with CamScanner

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	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 CFT

Objetivo:

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

Público-alvo: **Data:** 04 / 08 / 25

Horário: Início: 11 : 13 **Término:** 11 : 54 **Local:** Sala de reunião **Carga horária total:**

Facilitador(es): Louise Soares

Setor do Facilitador: Farmácia **Função do Facilitador:** Farmacêutica.

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	1012	Ariella Lima dos Santos	NASP	Enf.	Ariella
2	854	Sirlene Malame Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
3	1077	Tamara Reis	Seprim.	Coord	
4	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
5		Marcelo F. Miranda	CEO	Superv.	
6	286	Marjorie Damasceno Costa	oficina	coord.	
7	766	Breia Pereira dos Santos	SCIH	Enfermeira	
8	741	[illegible]	CERIV	Coord.	
9		Fabricia [illegible]		Dut Pre.	
10	1110	Mariele Domitilio B. Borges	GAF	Gerente	
11	914	Alexsandro Costa Trindade	TI	Coord	
12	393	Sonielly Batista	CETEM	coord.	
13		Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

INOSH

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: 12

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:**				
01/09/2025	Sala de Reunião	11h40	11h58	83				
Comitê/Comissão: Comissão Farmácia Terapêutica								
Responsável pela ATA: Louise Covre		x	Ordinária		Extraordinária			
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das pendências e ações futuras da ata anterior • Formalização de entrada de membro • Indicadores: Variância de estoque; • Despadronização de equipo macro fotossensível • Formulários (Avaliação técnica de produtos e Monitoramento de medicamentos padronizados) • Dados da literatura para formalização de padronização de medicamentos • Máscara para divulgação de novos MAT/MED padronizados na instituição							

PARTICIPANTES DA REUNIÃO										
Nº	**Cargo comissão**	**Participantes**	**Cargo Institucional**	**P**	**A**	**Justificado? (com evidência)**				
01	Presidente	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutica	x			Sim		Não	
02	Vice-presidente	Fabrícia Dias Maciel	Diretora Técnica	x			Sim		Não	
03	1º Secretário (a)	Brena Pereira Santos	Enfermeira SCIH		x	x	Sim		Não	
04	2º Secretário (a)	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	x			Sim		Não	
05	Membro	Alexsandro Favacho	Coordenador TI	x			Sim		Não	
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP	x			Sim		Não	
07	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x			Sim		Não	
08	Membro	Ianna Dias Ribeiro da Silva	Coordenadora Suprimentos	x			Sim		Não	
09	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Supervisora CEO II	x			Sim		Não	
10	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x			Sim		Não	
11	Membro	Mariela Domitilia Lima Borges	Gerente Administrativo e Financeiro	x			Sim		Não	
12	Membro	Marjorie Damasceno Costa	Coordenadora Oficina	x			Sim		Não	
13	Membro	Romulo Rodrigues da Silva	Enfermeiro		x		Sim	x	Não	
14	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x			Sim		Não	
15	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não	
Convidados ou Externos (se houver):		**Nome completo**		**Cargo Institucional**						

Scanned with CamScanner

		Financeiro
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Reunião com Diretoria para definição perfil de usuário para realização de curativos na unidade.	Silinne Nalane	06/10/2025
• Criação de ficha/formulário de solicitação de atadura gessada sintética por profissional ortopedista.	Louise Covre	06/10/2025
• Validação de protocolo de antibióticoprofilaxia atualizado	Fabrícia Maciel / Marcelle	06/10/2025

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
•		

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de farmácia e terapêutica iniciou no dia hum de setembro de dois mil e vinte e cinco às onze horas e quarenta minutos com a leitura das pendências da reunião anterior pela presidente da comissão Louise Covre (Farmacêutica) e a **primeira pauta** abordada é sobre: reunião da diretoria sobre o perfil de usuários para curativo na unidade que permanece como ação pendente devido às várias demandas da acreditação. PDSA sobre os talonários já foi finalizado e será encaminhado para a comissão para verificação. Validação do protocolo de antibiótico profilaxia: Dra Fabrícia sinaliza que Amoxicilina não pode ser feita junto com a Cefalexina devido reação cruzada. Marcele pontua que será discutido pois a Clindamicina foi descontinuado pelo padrão outro para substituição. Dra Fabricia pontua que deve ser feito o ajuste para a Azitromicina comprimido e a suspensão para a dose pediátrica, como opção em caso de alergias a Amoxicilina. Dra Fabricia também pontua que dentro do protocolo deve haver todas as possibilidades de uso de antibióticos caso haja escassez da primeira escolha no mercado. Sobre a entrega e orientação das maletas de curativo dos CETEA: as maletas já foram entregues e as orientações realizadas. Avaliação da padronização de magnésio na unidade: houve uma interação entre a diretora técnica e a médica anestesista responsável onde não foi verificado a necessidade de magnésio na unidade, ficando assim decidido que não entrará no padrão no momento. **Segunda pauta** se trata sobre a formalização da entrada de novo membro: Formalização da entrada da Mariela Domitilia (Gerente Administrativo e Financeiro) na comissão. **Terceira pauta** é sobre o indicador de variância de estoque: Louise sinaliza que o indicador permanece em 0%, não havendo nenhuma compra fora do padrão. **Quarta pauta** se trata da despadronização de equipo macro fotossensível: Bruno sinaliza que esse equipo já está padronizado desde antes de termos disponível no centro as bombas de infusão. Louise sinaliza que desde 2022 não há saída do equipo, apenas perdas por vencimento. Louise sinaliza ainda que como já temos disponível as bombas de infusão, também temos disponível nos carros de parada os equipos bomba e bomba fotossensível, sendo assim não havendo necessidade do equipo macro fotossensível. Então de comum acordo a comissão opta pela despadronização do equipo macro

Scanned with CamScanner

fotossensível. **Quinta pauta** se refere aos formulários de avaliação técnica e monitoramento de medicamentos padronizados: Louise sinaliza que dentro da nossa instrução de trabalho sobre farmacovigilância tem um tópico sobre o acompanhamento de novas drogas padronizadas. Diante disso formalizou dois formulários, um para o monitoramento de medicamentos padronizados, onde será feita a análise 3 meses a padronização do medicamento. Ressalta ainda que esse preenchimento será realizado pelo médico que solicitou a inclusão do medicamento no padrão. O outro formulário (Avaliação técnica de produtos), diz respeito ao uso de materiais que são solicitados para teste na instituição. Todos os produtos que forem testados terão que obrigatoriamente preencher o formulário para o feedback da comissão para a formalização da entrada na padronização e posteriormente realizada a compra do produto. **Sexta pauta** se trata sobre a análise de dados da literatura para padronização de novos medicamentos: a partir da data de hoje todas as solicitações de padronização de medicamentos enviadas a dra Fabricia (diretora técnica) também irá junto todos os dados da literatura referentes aquela droga para análise minuciosa para a formalização de padronização. **Sétima pauta:** máscara para divulgação de novos MAT/MED padronizados: em comum acordo na reunião, a partir da data de hoje todos os MAT/MED que forem padronizados na instituição será feita uma máscara juntamente com a ASCOM para a divulgação desta padronização para a equipe médica e assistencial. Sem mais, a reunião se encerrou as onze horas e cinquenta e oito minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Fabrícia Dias Maciel	
02	2º Secretário (a)	Vanessa Martins Teixeira	
03	Membro	Alexsandro Favacho	
04	Membro	Arielle Lima dos Santos	
05	Membro	Bruno Cruz da Silva	
06	Membro	Ianna Dias Ribeiro da Silva	
07	Membro	Marcele Miranda Fernandes	
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
09	Membro	Mariela Domitilia Lima Borges	
10	Membro	Marjorie Damasceno Costa	
11	Membro	Samilly Santos Batista	
12	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	

Scanned with CamScanner

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Louise de Souza C. Covre Farmacêutica - INDSH / CIIR CRF/PA 3745 **Louise de Sousa Canto Covre**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 187 de 463
Scanned with CamScanner

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	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 mensal CFT											
Objetivo:											
Tipo:	X	Reunião		Treinamento		Curso		Palestra		Outros - Especificar:	
Público-alvo:										**Data:** 01109125	
Horário: Início: 11 :40 **Término:** 11 :58				**Local:** Sala de reuniões						**Carga horária total:**	
Facilitador(es): Lorrine Lourenço											
Setor do Facilitador: Farmácia								**Função do Facilitador:** Farmacêutica			

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	854	Sibirme Nalane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
2		Marcele Fernandes Miranda	CEO	Superv.	
3	1077	Tamara Dias	Suprim.	Coord	
4	241	Bruno Cruz de Oliveira	CERTV	Coord.	
5	2012	Anielli Lima dos Santos	NOSI	Enfermeira	
6	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
7	914	Alexsandro Costa Fachiro	TI	COORD	
8	110	Mariele Demitilio L. Borges	GAF	Gerente	
9		Maria do Carmo S. Freitas	DIT	DIASS	
10	286	Marjorie Damasceno Costa.	oficina	coord.	
11		Suzanne Leis Moura	CETCA	Mult. Proj	
12	393	Sonielly Batista	CETEA	coord	
13					
14					
15					
16					
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: 12

Louise Covre
Assinatura do Facilitador

Louise de Souza C. Covre
Farmacêutica - NDSH / CIIR
CRF / PA 3745
Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 06/10/2025	**Local:** Sala de Reunião	**Hora início:** 10h59	**Hora fim:** 11h20	**Nº Ata:** 84
Comitê/Comissão: Comissão Farmácia Terapêutica				
Responsável pela ATA: Brena Santos	x	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Definição de fluxo de uso de ficha de gastos da cirurgia odontológica • Leitura das pendências e ações futuras da ata anterior • Validação de Formulário de solicitação de atadura gessada sintética • Validação de protocolo de antibióticoprofilaxia cirúrgica • Indicadores: Variância de estoque e notificações; • Andamento de pedido de compra de escova para limpeza de cuspideira • Auditorias de controle de uso de talonários amarelo • Responsabilidade de andamento nas rotinas/demandas da farmácia no próximo mês.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutica	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Fabrícia Dias Maciel	Diretora Técnica	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Brena Pereira Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	x			Sim		Não
05	Membro	Alexsandro Favacho	Coordenador TI	x			Sim		Não
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira NQSP	x			Sim		Não
07	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x			Sim		Não
08	Membro	Ianna Dias Ribeiro da Silva	Coordenadora Suprimentos	x			Sim		Não
09	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Supervisora CEO II		x		Sim	x	Não
10	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x			Sim		Não
11	Membro	Mariela Domitilia Lima Borges	Gerente Administrativo e Financeiro	x			Sim		Não
12	Membro	Marjorie Damasceno Costa	Coordenadora Oficina	x			Sim		Não
13	Membro	Romulo Rodrigues da Silva	Enfermeiro		x	x	Sim		Não
14	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x			Sim		Não
15	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	Nome completo	Cargo institucional
	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira Auditora

Scanned with CamScanner

Legenda:	P = Presente na reunião	A = Ausente da reunião

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	**Responsável (is)**	**Data**
• Validação de formulário de solicitação de atadura gessada sintética por profissional ortopedista.	Fabrícia Maciel	31/10/2025
• Validação de protocolo de antibióticoprofilaxia atualizado	Fabrícia Maciel	31/10/2025

AÇÕES FUTURAS		
Nome	**Responsável (is)**	**Data prevista**
• Avaliação de prontuário de usuário que não possui perfil de atendimento de curativo na unidade	Dra. Fabrícia	31/10/2025
• Orientação aos colaboradores quanto ao uso do formulário de solicitação de atadura gessada sintética por profissional ortopedista.	Louise Covre	31/10/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de farmácia e terapêutica iniciou no dia seis de outubro de dois mil e vinte e cinco às dez horas e cinquenta e nove minutos com a **primeira pauta** abordada sobre a ficha de gasto da cirurgia, Odewleny Falcão (Enfermeira Auditora) pontua que precisa receber em prontuário a via original da ficha de gasto preenchida no momento da cirurgia, Louise (Farmacêutica) informa que a farmácia necessita da ficha original de gastos correspondente aos medicamentos controlados, o qual é separada dos demais matérias e medicações utilizados. Louise pontua ainda que não há registro das medicações controladas utilizadas em prontuário pelo anestesiologista. Maria (Diretora Assistencial) pontua que é importante ter este registro em prontuário, sendo prescrição desta medicação, o qual devem ser instruídos a realizar esta informação em prontuário. Louise complementa ainda que para que seja entregue a via original para ser incluída em prontuário, a conferência da mala é realizada somente na devolução desta para a farmácia, quando ocorre o carimbo de quem realizou a conferência (farmacêutica ou auxiliar de farmácia), sendo assim, o fluxo deverá ser ajustado para que ocorra primeiro a conferência da maleta, a tempo de retornar com a ficha de gastos ao prontuário em sala de cirurgia. Louise Covre (Farmacêutica) segue com a **Segunda pauta** realizando a leitura das pendências da reunião anterior sobre Reunião com a diretoria sobre a definição de perfil de usuário para a realização de curativo na unidade, dando a devolutiva que a reunião foi realizada, Silinne Nalane (Coordenadora Assistencial) apresenta a todos o perfil de usuários que foram definidos como sendo perfil para a realização de atendimento de curativos com os critérios de todos os usuário atualmente atendidos, sinaliza ainda que atualmente existe apenas um usuário que não possui perfil de atendimento de curativo internamente devido caso de úlcera venosa, o mesmo não aceita ser desligado e/ou direcionado a outras unidades, devendo ser avaliado o caso para seguimento. Dra. Fabrícia solicita que este usuário seja mais bem avaliado para que seja dado condução ao caso, solicita as informações de nome do usuário para melhor avaliação de prontuário, a fim de obter informações quanto a melhor indicação de direcionamento deste usuário para acompanhamento externo. A **Terceira pauta** abordada foi sobre a criação de formulário de solicitação de atadura gessada sintética, Louise

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 1 de 463
Scanned with CamScanner

Covre (Farmacêutica) informa que foi criado o formulário e está em pendência de validação pela Dra. Fabrícia via sistema Interact. Seguindo para a **Quarta pauta,** sendo a aprovação do protocolo de antibióticoprofilaxia, Silinne Nalane (Coordenação Assistencial) informa que a Marcele (Supervisora CEO II) realizou a atualização do documento, o mesmo já foi inserido no Interact para validação da Dra. Fabrícia. **Quinta pauta** Louise informa sobre os indicadores: referente a variância de estoque segue com taxa de 0%, não houve compras fora do padrão, e o indicador de notificações reportadas pela ANVISA, mensurado de forma trimestral permaneceu em zero referente ao trimestre de julho a setembro. **Sexta pauta** Louise pergunta se há alguma pauta a ser apresentada pelos membros, Brena (Enfermeira SCIH) menciona sobre o pedido de compra da escova para limpeza das cuspideiras odontológicas, Ianna (Coordenadora Suprimentos) informa que realizará a busca para dar posicionamento sobre andamento. **Sétima pauta:** Dra. Fabrícia solicita que em relação aos talonários amarelos seja dado mais atenção quanto ao acompanhamento e auditorias de controle de uso destes, relata que tem despertado uma preocupação quanto ao aumento do uso e necessidade de troca em curto prazo de talonários amarelos. **Oitava pauta:** Louise (Farmacêutica) informa a todos que no próximo mês gozará de férias, sendo de responsabilidade da Ianna (Coordenadora de Suprimentos) a condução da próxima reunião bem como as atribuições referente à farmácia, havendo a necessidade de troca de talonários no período que estiver de férias, será necessário a realização de procuração pela Dra. Fabrícia para que a Ianna (Coordenação de Suprimentos) conduza com a troca através da Vigilância Sanitária. Sem mais, a reunião se encerrou as onze horas e vinte minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Fabrícia Dias Maciel	
02	1º Secretário (a)	Brena Pereira dos Santos	
03	2º Secretário (a)	Vanessa Martins Teixeira	
04	Membro	Alexsandro Favacho	
05	Membro	Arielle Lima dos Santos	
06	Membro	Bruno Cruz da Silva	
07	Membro	Ianna Dias Ribeiro da Silva	
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
09	Membro	Mariela Domitilia Lima Borges	
10	Membro	Marjorie Damasceno Costa	
11	Membro	Samilly Santos Batista	
12	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
13	Convidado (a)	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 2 de 463
Scanned with CamScanner

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Louise de Souza C. Covre Farmacêutica - INDSH / CIIR CRF / PA 3745 Louise de Sousa Canto Covre

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

Scanned with CamScanner

	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		
CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 006	Página 1 de 2

GOVERNO DO PARÁ

Nome do Evento:	Reunião CFT									
Objetivo:										
Tipo:	X	Reunião		Treinamento		Curso		Palestra		Outros - Especificar:
Público-alvo:	Membros da Comissão								**Data:**	06/10/2025
Horário: Início:	10h59	**Término:**	11h20	**Local:**	Sala de Reunião				**Carga horária total:**	
Facilitador(es):	Louise Coutre									
Setor do Facilitador:	Farmácia					**Função do Facilitador:**		Farmacêutica		

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	766	Brena Pereira dos Santos	SCIH	Enfermeira	
2	314	Alexsandro Costa Ferreira	TA	Coord	
3	1012	Ana [illegible]	NQSP	Enfermeira	
4	854	Sabrine Nabore Baia da Silva	Ambulatorio	Coord	
5	1139	Waerlany Falcão	SAME	Enfª	
6	1077	Jarmal Dias	Suprim	Coord	
7	286	Marjorie Damasceno Leite.	oficina	Coord.	
8	1110	Mariele Benitelo Lo. Bispo	CAF	Gerente	
9		Fabricio [illegible]		Dist. Farm	
10	658	Maria do Carmo S. Freitas	DA	DASS	
11	241	[illegible]	CERIV	Coord.	
12	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
13	393	Sorrilly Batista	CETEH	Coord	
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

INDSH

Scanned with CamScanner

31					
32					
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: 13

Louise Cosme
Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Louise Cosme
Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

Scanned with CamScanner

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE - PGRSS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO- AGOSTO - SETEMBRO/2025

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE – PGRSS

MEMBROS EXECUTORES

1. Brena Pereira dos Santos – Enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – Presidente
2. Fabrizio Barros – Supervisor do SHL – Vice Presidente
3. Mônica Santiago de Sousa – Enfermeira CER IV – 1ª Secretária
4. Louise Canto Covre – Farmacêutica – 2ª Secretária.

MEMBROS CONSULTORES

- Diego Fonseca Maia – Maqueiro – Membro
- Igor Roberto da Costa Azevedo – Técnico de Segurança do Trabalho – Membro
- Ivonne Campos Mourão – Auxiliar Administrativo – Membro
- Maria do Carmo da Silva Freitas – Diretora Assistencial – Membro
- Silinne Nalane Baia da Silva – Coordenadora Assistencial – Membro
- Denise Sousa Moraes – Supervisora Arte e Cultura – Membro
- Rafaella Barrio Melo – Analista da Qualidade – Membro
- Erick Rodrigo Bastos Damasceno – Auxiliar de Serviços Gerais - Membro

	SUMÁRIO	Pág.
1	INTRODUÇÃO	04
2	IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS	04
3	IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS DENTRO DOS SETORES	04
4	QANTITATIVO DE RESÍDUOS GERADOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO	05
5	INSPEÇÃO REALIZADA	06
6	REUNIÕES REALIZADAS	06
7	PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS	07
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	07
9	REFERÊNCIAS	07

1. INTRODUÇÃO

A Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde – PGRSS do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação constituído de procedimentos e medidas de gestão ao correto manejo dos Resíduos de Serviço de Saúde - RSS. Seguindo a obrigatoriedade legal que diz que todo serviço gerador de RSS deve dispor de um plano de gerenciamento de todo o montante de resíduo produzido em sua operação, no CIIR foi constituída uma comissão específica para produção do plano através de acompanhamentos e vivências realizadas cotidianamente pela comissão e de bases científicas, técnicas e normativas buscando apresentar no documento final além do cumprimento das legislações vigentes que norteiam este tipo de documento (RDC 222 de 28 de março de 2018 e Resolução CONAMA nº 358, de 29 de abril de 2005) atribuir uma atenção a situações ambientais específicas sejam em âmbito local, regional ou até mesmo globais.

Cabe mencionar que a unidade não se enquadra como hospital e sim como unidade ambulatorial de média e alta complexidade, não havendo a mesma intensidade de geração de resíduos de um nosocômio do mesmo porte. A Comissão tem encontros mensais com o objetivo de criar ações e melhorias para a gestão dos resíduos dentro do Serviço de Saúde. Além disso, os membros da comissão realizam visitas de inspeção para avaliação das condições de segregação, acondicionamento e armazenamento dos resíduos na unidade, utilizando um check list para o monitoramento do cumprimento do PGRSS. Desta forma, este relatório apresenta os dados referente ao período trimestral de agosto a setembro de 2025.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS

Após serem corretamente identificados dentro de cada classe dos resíduos estabelecida pela RDC e analisando a estrutura da unidade é importante mapear onde exatamente esses resíduos são gerados na unidade, a fim de traçar estratégias e capacitações direcionadas ao setor produtor do resíduo.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS DENTRO DOS SETORES

A legislação cita rol exaustivo com os materiais que irão se tornar resíduo após sua utilização na operação da unidade. Surge através da busca por uma gestão ambiental cada vez mais específica e estabelecida de acordo com a realidade encontrada a necessidade de se compor uma tabela que demonstre a real produção dos resíduos, associada ao seu grupo e ao setor de produção. Esses dados apoiados a classificação exposta na legislação nos permitem conhecer as características mais específicas dos resíduos.

O CIIR conta com os setores descritos e com geração dos resíduos conforme quadro abaixo:

Quadro 1: Geração de resíduos por setores.

SETOR	GRUPO	DESCRIÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS
ADMINISTRATIVO	Grupo D	**Comum:** papel toalha, papel higiênico, restos de alimentos. **Recicláveis:** papel, papelão, plástico, vidros, latas
SADT / CEO / CME/ AMBULATÓRIO	Grupo A	**Infectante:** Gase, luvas, seringas, atadura, máscara cirúrgica, avental descartável.
	Grupo B	**Químicos:** restos de medicamentos, pilhas, anestésicos, antibióticos.
	Grupo D	**Comum:** papel toalha, papel higiênico. **Recicláveis:** papel, papelão, plástico, vidros.
	Grupo E	**Perfurocortante:** Lâminas, agulhas, lancetas.
CER IV	Grupo A	**Infectante:** Luvas, avental descartável, máscara.
	Grupo D	**Comum:** papel toalha, papel higiênico **Recicláveis:** papel, papelão, plástico
OFICINA	Grupo B	**Químicos:** Tiner, Cola de Sapateiro, Resina, tinta
NATEA	Grupo D	**Comum:** papel toalha, papel higiênico, gesso
CETEA	Grupo D	**Comum:** papel toalha, papel higiênico, gesso **Recicláveis:** papel, papelão, plástico.
	Grupo A	**Infectante:** Luvas, avental descartável, máscara.

Fonte: PGRSS CIIR

2. QUANTITATIVO DE RESÍDUOS GERADOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO

A RDC nº 222 de 29 de março de 2018 em seu Art. 6, inciso I, atesta a necessidade de estimar a quantidade de resíduos gerados por grupos, este relatório apresenta a estimativa de sua geração de resíduos referentes ao período de agosto a setembro de 2025, conforme pode-se identificar no quadro a seguir.

Quadro 2: Resíduos gerados no período de julho a setembro de 2025.

TIPO DE RESÍDUO	MESES			
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Infectante (A) + Perfuro (E)	122,7 kg	113,30 kg	170,6 kg	406,6 kg
Químico (B)	21,1 kg	37,30 kg	25,9 kg	84,3 kg
Comum (D)	2.331,1 kg	2.161,60 kg	2.206,4 kg	6.699,1 kg
Reciclável	319 kg	1.309 kg	855,0 kg	2.483 kg

Fonte: Serviço de Higienização e Limpeza

3. INSPEÇÃO REALIZADA

As inspeções são realizadas nos setores conforme o cronograma de inspeções o qual é cumprida pelos membros da comissão, havendo a demosntração das inspeções realizadas a cada reunião da comissão. Após as inspeções a equipe elabora relatório com as observações descritas de conformidades e oportunidades de melhorias observadas. no período de julho a setembro, foram realizadas as seguintes inspeções:

MÊS	SETOR	CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MELHORIA	SITUAÇÃO
JULHO	SADT / ABRIGO EXTERNO	Funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas;	Descarte de material incorreto (Descarpack) – Raio X	Orientação com a equipe
			Lixeira sem identificação – Área Externa	Realizado identificação
			Identificação de saneante com data de validade excedida	Realizado troca de identificação e orientação com a equipe
			Lixeira com tampa quebrada – Área Externa	Realizado descarte de lixeira
		Os resíduos infectantes e químicos são retirados separadamente dos resíduos comuns;	Lixeira sem identificação – Raio X odontológico	Realizado identificação
			Acúmulo de água em lixeira – Área externa	Lixeira descartada
			Avental danificado	Realizado troca de EPI e orientado o colaborador
			Formigas no abrigo externo comum	Agendado serviço de dedetização para 09/08/2025
		O profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função;	Descarte de luva e abaixador de língua em resíduo comum	Solicitado a colocação de lixeira infectante no local, e orientação de descarte à equipe.

MÊS	SETOR	CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MELHORIA	SITUAÇÃO
SETEMBRO	NATEA	Funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas;	06 lixeiras que estavam com o pedal não funcionante. Locais: Sala terapia intensiva 1, banheiro masculino, sala terapia intensiva 3, musicoterapia, fonoaudiologia 1, banheiro dentro da sala AVD. 01 Lixeira que se encontrava sem o pedal. Local: DML.	Aguardando tratativa
		Os resíduos infectantes e químicos são retirados separadamente dos resíduos comuns;		
		O profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função;		

Fonte: CPGRSS

A CPGRSS segue com o compromisso nas atividades programadas, e sendo referência nas ações de melhorias observadas nas rotinas diárias. Todas as oportunidades de melhorias pontuadas foram tratadas em tempo oportuno, visando a melhoria e qualidade dos processos voltados ao cumprimento do PGRSS da unidade.

4. TREINAMENTO REALIZADO

Tema	Público alvo
Integração e Reintegração Institucional	Novos Colaboradores / Colaboradores com 5 anos de CIIR
PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde	Colaboradores e Terceiros

Fonte: CPGRSS

5. REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Julho	01/07/2025
Agosto	05/08/2025
Setembro	02/09/2025

Fonte: CPGRSS

6. PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Estimular o consumo de material de forma consciente, evitando desperdícios;
- Monitorar os parâmetros da legislação vigente para a segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final dos RSS e demais resíduos;
- Minimizar a quantidade resíduos produzidos e capacitar a todos acerca dos que possam trazer riscos;
- Promover a diminuição de custos com a destinação final dos resíduos através da sua correta segregação.
- Sensibilizar os colaboradores, pacientes e acompanhantes sobre a relevância da coleta seletiva e de todas as etapas de planejamento;
- Disseminar a educação ambiental dentro da unidade e da comunidade local.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos nos serviços de Saúde do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, visa a realização de várias ações com o objetivo de sensibilizar os colaboradores sobre a separação e descarte adequado dos resíduos, visando a preservação do meio ambiente e da saúde pública.

8. REFERÊNCIAS

RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 222, DE 28 DE MARÇO DE 2018- Regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde e dá outras providências.

Belém, 06 de outubro de 2025

Elaborado por

Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH

Presidente PGRSS- CIIR

ANEXO

ATA DE REUNIÃO

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 05/08/2025	**Local:** Sala de reunião	**Hora início:** 15:12h	**Hora fim:** 15:50h	**Nº Ata:** 63
Comitê/Comissão: Comissão do Plano de Gerenciamento dos resíduos em serviços de saúde				
Responsável pela ATA: Monica Santiago de Sousa	x	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das pendências e ações futuras da ata anteriores; • Apresentação de relatório e inspeção de julho; • Devolutiva das oportunidades de melhorias pontuadas no relatório; • Demonstrativo de quantitativo de resíduos gerados (julho/2025); • Treinamento do PGRSS.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Fabrízio Barros	Supervisor do SHL	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Monica Santiago de Sousa	Enfermeira CER IV	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutica	x			Sim		Não
05	Membro	Diego Fonseca Maia	Maqueiro	x			Sim		Não
06	Membro	Denise Sousa Morais	Supervisora arte e cultura	x			Sim		Não
07	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Tec de segurança do trabalho		x	x	Sim		Não
08	Membro	Ivonne Campos Mourão	Auxiliar administrativo		x		Sim	x	Não
09	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora assistencial	x			Sim		Não
10	Membro	Rafaella Cristina Barrio Melo	Analista de qualidade	x			Sim		Não
11	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora assistencial	x			Sim		Não
12	Membro	Erick Rodrigo Bastos Damasceno	Auxiliar SHL	x			Sim		Não
13	Membro	Juan Henrique T. Gomes	Auxiliar de saúde bucal	x			Sim		Não

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

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data

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

Scanned with CamScanner

• Continuidade das ações com os otorrinos	Membros da comissão	31/08/2025
• Percentual de participantes do treinamento realizado no mês de julho do PGRSS.	Brena	02/09/2025

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Repassar para Silinne quais profissionais otorrinolaringologista realizaram treinamento do PGRSS	Brena	08/08/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da comissão do plano de gerenciamento dos resíduos em serviços de saúde realizou-se em dia cinco de agosto de dois e vinte e cinco as quinze horas e doze minutos com a leitura das pautas**. Primeira pauta:** Foi retomada a discussão sobre a ação pendente com os profissionais da otorrinolaringologia referente ao descarte inadequado de resíduos gerados nos atendimentos. Brena informou que a ação será concluída ainda no mês de agosto com o apoio de todos os membros da comissão. Louise sugeriu a necessidade de um treinamento por parte da equipe de tecnologia da informação com os médicos para garantir a prescrição correta dos materiais. Brena reforçou que a equipe de enfermagem deve notificar sempre que houver pedido de materiais que não forem utilizados, bem como ao identificar descarte incorreto. Como encaminhamento, ficou definido que Brena repassará a lista dos otorrinolaringologistas já treinados para Silinne, para que verifique os faltantes e a ação seja finalizada. **Segunda Pauta:** Foi realizada a inspeção do setor de sadt e abrigo externo pelos membros Denise e Monica. Brena pontua as conformidades observadas que foram: os funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas, os resíduos são separados por categoria, os resíduos infectantes e químicos são retirados separadamente dos resíduos comuns, o profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função. Já os pontos de melhoria que foram apresentados no relatório foram: o descarte de material incorreto sal de raio x, lixeira sem identificação na sala de raio x odontológico, descarte de luva e abaixador de língua em resíduo comum, lixeira sem identificação na área externa, identificação de saneante com data de validade excedida, lixeira com tampa quebrada, acúmulo de água em lixeira, avental danificado, formigas no abrigo externo comum. Brena alertou que algumas demandas observadas não são de competência do PGRSS, mas sim do SCIH, e pediu atenção dos membros ao elaborar os relatórios, incluindo apenas itens pertinentes ao escopo do PGRSS. Foi discutida também a situação dos resíduos gerados na sala de eletroencefalograma (luvas, abaixadores de língua, aventais), sendo avaliada a necessidade de instalação de lixeira para resíduos infectantes nesse local. Fabrízio informou que já foi solicitado a substituição das danificadas. Quanto ao avental, o colaborador pode solicitar novo EPI diretamente ao sesmt. Brena confirmou que o relatório com evidências e tratativas já foi recebido. **Terceira pauta:** foram apresentadas as ações realizadas em resposta aos pontos de melhoria como: identificação correta da lixeira, atualização das etiquetas dos saneantes e troca do EPI do colaborador. **Quarta pauta:** apresentação do quantitativo de resíduos gerados no mês de julho que foram: infectante e perfuro (122,7kg), químico (21,1kg), comum (2.331.1kg), reciclável (319kg) e compostagem (19,8kg), Brena apresentou os dados de resíduos gerados em julho, com comparativo ao mês de junho, foi incluído o dado de compostagem para fins de acompanhamento e análise. **Quinta pauta:** avaliação do treinamento do PGRSS o treinamento foi conduzido pelos membros da comissão. No entanto observou-se alguns pontos de atenção: percepção de dificuldade por parte dos participantes em compreender o conteúdo apresentado, uso inadequado de

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 3 de 463
Scanned with CamScanner

celulares durante o treinamento, o que compromete a concentração e o aproveitamento da atividade e a necessidade de tornar o treinamento mais interativo como utilização de quis, dinâmicas em grupo ou metodologias participativas, a fim de aumentar o engajamento dos colaboradores e otimizar a assimilação dos conteúdos, ao final, Brena agradeceu a colaboração de todos os envolvidos na realização e apoio ao treinamento. **Sexta pauta:** Brena pontuou sobre ter sido encontrado uma agulha encapada no banheiro do bloco A, frisou que não é permitido a prática de aplicação de medicações internamente se não for através do TRR, foi pedido para ser reforçado entre as equipes sobre a questão de segurança. Sem mais a reunião se encerrou as quinze horas e cinquenta minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Fabrizio Barros	
02	1º Secretário (a)	Monica Santiago de Sousa	Monica Santiago de Sousa
03	2º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Louise Covre
04	Membro	Diego Fonseca Maia	
05	Membro	Denise Sousa Morais	
06	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
07	Membro	Rafaella Cristina Barrio Melo	Rafaella Barrio
08	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane B. da Silva
09	Membro	Erick Rodrigo Bastos Damasceno	
10	Membro	Juan Henrique T. Gomes	Juan Henrique Gomes

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião: Brena Pereira dos Santos.

Nome do facilitador da reunião

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 3 de 463
Scanned with CamScanner

Nome do Evento: Comissão PGRSS

Objetivo: discutir, avaliar e propor melhorias nas práticas de gerenciamento de resíduos

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

Público-alvo: Membros da comissão **Data:** 05 / 08 / 2025

Horário: Início: 15 : 12 **Término:** 15 : 50 **Local:** Sala de reuniões **Carga horária total:**

Facilitador(es): Breva Santos

Setor do Facilitador: SCIH **Função do Facilitador:** Enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	1086	[illegible] Rodrigo Bastos Damasceno	SHL	AUX SHL	
2	21	[illegible]	JDE	SUPERVI	
3	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
4	854	Silvane Balane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
5	1046	Iuon Henrique T. Gomes	CCO II	ASB	
6	987	Louise Canto Lopes	Farmácia	Farma	
7	544	Diogo Fonseca Cruz	Engenharia	Assessoria	
8	196	Erica Sousa Morais	CCIH	Supervisão	
9	141	Rafaella Cristina Barros Melo	NASP	Analista	
10	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
11		Maria [illegible] Santos	DA	DASS	
12					
13					
14					
15					
16					
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: 10

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 05/08/2025	**Local:** Sala de reunião	**Hora início:** 15:12h	**Hora fim:** 15:50h	**Nº Ata:** 63
Comitê/Comissão: Comissão do Plano de Gerenciamento dos resíduos em serviços de saúde				
Responsável pela ATA: Monica Santiago de Sousa	x	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das pendências e ações futuras da ata anteriores; • Apresentação de relatório e inspeção de julho; • Devolutiva das oportunidades de melhorias pontuadas no relatório; • Demonstrativo de quantitativo de resíduos gerados (julho/2025); • Treinamento do PGRSS.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Fabrízio Barros	Supervisor do SHL	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Monica Santiago de Sousa	Enfermeira CER IV	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutica	x			Sim		Não
05	Membro	Diego Fonseca Maia	Maqueiro	x			Sim		Não
06	Membro	Denise Sousa Morais	Supervisora arte e cultura	x			Sim		Não
07	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Tec de segurança do trabalho		x	x	Sim		Não
08	Membro	Ivonne Campos Mourão	Auxiliar administrativo		x		Sim	x	Não
09	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora assistencial	x			Sim		Não
10	Membro	Rafaella Cristina Barrio Melo	Analista de qualidade	x			Sim		Não
11	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora assistencial	x			Sim		Não
12	Membro	Erick Rodrigo Bastos Damasceno	Auxiliar SHL	x			Sim		Não
13	Membro	Juan Henrique T. Gomes	Auxiliar de saúde bucal	x			Sim		Não

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

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	**Responsável (is)**	**Data**

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

Scanned with CamScanner

• Continuidade das ações com os otorrinos	Membros da comissão	31/08/2025
• Percentual de participantes do treinamento realizado no mês de julho do PGRSS.	Brena	02/09/2025

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Repassar para Silinne quais profissionais otorrinolaringologista realizaram treinamento do PGRSS	Brena	08/08/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da comissão do plano de gerenciamento dos resíduos em serviços de saúde realizou-se em dia cinco de agosto de dois e vinte e cinco as quinze horas e doze minutos com a leitura das pautas**. Primeira pauta:** Foi retomada a discussão sobre a ação pendente com os profissionais da otorrinolaringologia referente ao descarte inadequado de resíduos gerados nos atendimentos. Brena informou que a ação será concluída ainda no mês de agosto com o apoio de todos os membros da comissão. Louise sugeriu a necessidade de um treinamento por parte da equipe de tecnologia da informação com os médicos para garantir a prescrição correta dos materiais. Brena reforçou que a equipe de enfermagem deve notificar sempre que houver pedido de materiais que não forem utilizados, bem como ao identificar descarte incorreto. Como encaminhamento, ficou definido que Brena repassará a lista dos otorrinolaringologistas já treinados para Silinne, para que verifique os faltantes e a ação seja finalizada. **Segunda Pauta:** Foi realizada a inspeção do setor de sadt e abrigo externo pelos membros Denise e Monica. Brena pontua as conformidades observadas que foram: os funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas, os resíduos são separados por categoria, os resíduos infectantes e químicos são retirados separadamente dos resíduos comuns, o profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função. Já os pontos de melhoria que foram apresentados no relatório foram: o descarte de material incorreto sal de raio x, lixeira sem identificação na sala de raio x odontológico, descarte de luva e abaixador de língua em resíduo comum, lixeira sem identificação na área externa, identificação de saneante com data de validade excedida, lixeira com tampa quebrada, acúmulo de água em lixeira, avental danificado, formigas no abrigo externo comum. Brena alertou que algumas demandas observadas não são de competência do PGRSS, mas sim do SCIH, e pediu atenção dos membros ao elaborar os relatórios, incluindo apenas itens pertinentes ao escopo do PGRSS. Foi discutida também a situação dos resíduos gerados na sala de eletroencefalograma (luvas, abaixadores de língua, aventais), sendo avaliada a necessidade de instalação de lixeira para resíduos infectantes nesse local. Fabrízio informou que já foi solicitado a substituição das danificadas. Quanto ao avental, o colaborador pode solicitar novo EPI diretamente ao sesmt. Brena confirmou que o relatório com evidências e tratativas já foi recebido. **Terceira pauta:** foram apresentadas as ações realizadas em resposta aos pontos de melhoria como: identificação correta da lixeira, atualização das etiquetas dos saneantes e troca do EPI do colaborador. **Quarta pauta:** apresentação do quantitativo de resíduos gerados no mês de julho que foram: infectante e perfuro (122,7kg), químico (21,1kg), comum (2.331.1kg), reciclável (319kg) e compostagem (19,8kg), Brena apresentou os dados de resíduos gerados em julho, com comparativo ao mês de junho, foi incluído o dado de compostagem para fins de acompanhamento e análise. **Quinta pauta:** avaliação do treinamento do PGRSS o treinamento foi conduzido pelos membros da comissão. No entanto observou-se alguns pontos de atenção: percepção de dificuldade por parte dos participantes em compreender o conteúdo apresentado, uso inadequado de

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b
N° do Protocolo: 2025/3474245 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 13 de 463
Scanned with CamScanner

celulares durante o treinamento, o que compromete a concentração e o aproveitamento da atividade e a necessidade de tornar o treinamento mais interativo como utilização de quis, dinâmicas em grupo ou metodologias participativas, a fim de aumentar o engajamento dos colaboradores e otimizar a assimilação dos conteúdos, ao final, Brena agradeceu a colaboração de todos os envolvidos na realização e apoio ao treinamento. **Sexta pauta:** Brena pontuou sobre ter sido encontrado uma agulha encapada no banheiro do bloco A, frisou que não é permitido a prática de aplicação de medicações internamente se não for através do TRR, foi pedido para ser reforçado entre as equipes sobre a questão de segurança. Sem mais a reunião se encerrou as quinze horas e cinquenta minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Fabrizio Barros	
02	1º Secretário (a)	Monica Santiago de Sousa	
03	2º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	
04	Membro	Diego Fonseca Maia	
05	Membro	Denise Sousa Morais	
06	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
07	Membro	Rafaella Cristina Barrio Melo	
08	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
09	Membro	Erick Rodrigo Bastos Damasceno	
10	Membro	Juan Henrique T. Gomes	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:

Brena Pereira dos Santos.

Nome do facilitador da reunião

Scanned with CamScanner

Nome do Evento: Comissão PGRSS

Objetivo: discutir, avaliar e propor melhorias nas práticas de gerenciamento de resíduos

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

Público-alvo: Membros da comissão **Data:** 05 / 08 / 2025

Horário: Início: 15:12 **Término:** 15:50 **Local:** Sala de reuniões **Carga horária total:**

Facilitador(es): Breva Santos

Setor do Facilitador: SCIH **Função do Facilitador:** Enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	1086	[illegible] Rodrigo Bastos Damasceno	SHL	Aux SHL	
2	21	[illegible]	JA	SUPERVA	
3	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
4	854	Silvane Balane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
5	1046	Iuson Henrique T. Gomes	CCO II	ASB	
6	987	Louise Canto Lopes	Farmácia	Farma	
7	544	Diego Fonseca Cruz	Engenharia	Assessoria	
8	196	Erica Sousa Morais	CCIH	Supervisão	
9	141	Rafaella Cristina Barros Melo	NASP	Analista	
10	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
11		Maria [illegible] Santos	DA	DASS	
12					
13					
14					
15					
16					
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: 10

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH

Scanned with CamScanner

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 07/10/2025	**Local:** Sala de reunião	**Hora início:** 15:22h	**Hora fim:** 15:34h	**Nº Ata:** 65
Comitê/Comissão: Comissão do Plano de Gerenciamento dos resíduos em serviços de saúde				
Responsável pela ATA: Monica Santiago de Sousa	x	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das pendências e ações futuras da ata anterior; • Demonstrativo de quantitativo de resíduos gerados (Setembro/2025); • Licença de operação – SEMAS; • Inspeção outubro/2025 (CETEA); • Oficialização da saída do membro.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	x			Sim		Não
02	Vice-presidente	Fabrízio Barros	Supervisor do SHL	x			Sim		Não
03	1º Secretário (a)	Monica Santiago de Sousa	Enfermeira CER IV	x			Sim		Não
04	2º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutica	x			Sim		Não
05	Membro	Diego Fonseca Maia	Maqueiro	x			Sim		Não
06	Membro	Denise Sousa Morais	Supervisora arte e cultura	x			Sim		Não
07	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Tec de segurança do trabalho		x		Sim	x	Não
08	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora assistencial	x			Sim		Não
09	Membro	Rafaella Cristina Barrio Melo	Analista de qualidade	x			Sim		Não
10	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora assistencial		x		Sim	x	Não
11	Membro	Erick Rodrigo Bastos Damasceno	Auxiliar SHL	x			Sim		Não
12	Membro	Juan Henrique Teixeira Gomes	Auxiliar de saúde bucal	x			Sim		Não

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

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Definição de fluxo para recolhimento externo de resíduo comum no CETEA	Fabrízio/Brena	31/10/2025

AÇÕES FUTURAS		
Nome	**Responsável (is)**	**Data prevista**
• Inspeção do mês de Outubro – CETEA/Abrigo Externo	Brena e Rafaella	31/10/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da comissão do plano de gerenciamento dos resíduos em serviços de saúde realizou-se em dia sete de outubro de dois e vinte e cinco as quinze horas e vinte e dois minutos com a leitura das pautas**. Primeira pauta:** Fabrízio informou que a solicitação do contêiner para armazenamento de resíduos comuns do CETEA já foi realizada, encontrando-se no aguardo da entrega do equipamento. Brena destacou que, após a chegada do contêiner, será realizada uma reunião com toda a equipe envolvida para definição do novo fluxo de descarte. Ressaltou, ainda, que o descarte continua sendo realizado, temporariamente, na frente do CETEA. Foi informado também que as ações de treinamento com a equipe de otorrinolaringologia foram concluídas, com alcance de noventa por cento dos colaboradores. Reorçou-se que, em casos de descarte incorreto de resíduos, a equipe de enfermagem deverá realizar a notificação via sistema Epimed. **Segunda Pauta:** apresentação do quantitativo de resíduos gerados no mês de setembro que foram: infectante e perfuro cortante: cento e setenta quilos e seis gramas(170,6kg), químico vinte e cinco quilos e nove gamas(25,9kg), comum dois mil duzentos e seis quilos e quatro gramas (2.206,4kg), reciclável oitocentos e cinquenta e cinco quilos(855,0kg). **Terceira pauta:** Brena informou sobre a necessidade da licença de operação emitida pela SEMAS, uma vez que todas as ações do PGRSS devem compor os relatórios RIAS, incluindo o quantitativo de resíduos gerados mensalmente. O engenheiro ambiental Vivaldo é o responsável pela elaboração desses relatórios, os quais se encontram em fase de finalização para envio. Foi reforçado que a licença de operação está pendente desde dois mil e vinte e um, mas o processo encontra-se em andamento e com continuidade assegurada. **Quarta pauta:** Os membros Igor e Dyego realizaram inspeção no setor, identificando como oportunidades de melhoria: seis lixeiras com pedal não funcionante localizadas na sala de terapia intensiva, banheiro masculino, sala de terapia intensiva três, sala de musicoterapia e banheiro da sala de atividades de vida diária. Uma lixeira sem pedal no DML. Brena solicitou que Fabrízio reforce junto à equipe de higienização e limpeza a importância de reportar as oportunidades de melhoria identificadas em cada setor. Ficou agendada a próxima inspeção a ser realizada pelos membros Brena e Rafaela no CETEA e no abrigo externo do CETEA. Fabrízio informou ainda que solicitou adesivos de identificação de resíduos comuuns para as lixeiras que estão sem rotulagem. **Quinta pauta:** Foi oficializada a saída da membra Ivonne Campos Mourão, a pedido da própria colaboradora. Sem mais a reunião se encerrou as quinze horas e trinta e quatro minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Vice-presidente	Fabrízio Barros	
02	1º Secretário (a)	Monica Santiago de Sousa	
03	2º Secretário (a)	Louise de Souza Canto Covre	

04	Membro	Denise Sousa Morais	
05	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	
06	Membro	Rafaella Cristina Barrio Melo	
07	Membro	Diego Fonseca Maia	
08	Membro	Erick Rodrigo Bastos Damasceno	
09	Membro	Juan Henrique Teixeira Gomes	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Brena Pereira dos Santos COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH INDSH/CI **Brena Pereira dos Santos**

Nome do Evento: Reunião mensal da Comissão do plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde

Objetivo: discutir, avaliar e propor melhorias nas práticas de gerenciamento de resíduos

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

Público-alvo: Membros do PGRSS | **Data:** 07/10/2025

Horário: Início: 15:22 Término: 15:34 | **Local:** Sala de reunião | **Carga horária total:**

Facilitador(es): Brena Santos

Setor do Facilitador: SCIH | **Função do Facilitador:** Enfermeira do SCIH

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	21	Fabiana Nascimento	SAL	SUPERVISORA	
2	1086	Erica Rodrigo B. Damasceno	SAL	Aux. SAL	
3	SAL	Diego Fonseca Assis	Assistente	Administrativo	
4	196	Denise Sousa Morais	Adm.	Supervisão	
5	141	Rafaella Cristina Barros de Melo	NBSP	Analista	
6	987	Laurise Canto Lourenço	Farmácia	Farmacêutica	
7	1046	Jhon Henrique Soares Gomes	CEO II	A.S.B	
8	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

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: 08

Irene Santos
Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Irene Santos
Assinatura do Responsável pelo evento

RELATÓRIO MENSAL DE HUMANIZAÇÃO – C.I.I.R-

GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO - GTH

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352979

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

RELATÓRIO TRIMESTRAL

REFERÊNCIA: SETEMBRO/2025

Sumário

1. **INTRODUÇÃO** 3
2. **CAFÉ COM A DIRETORIA** 4
3. **ANIVERSARIANTE DO MÊS e DIA DO HEROI** 5
4. **HORTA SUSTENTÁVEL** 6
5. **CAPELANIA** 7
6. **OUTRAS AÇÕES** 8
7. **CONSIDERAÇÕES** 9

1. INTRODUÇÃO

A Política Nacional De Humanização foi lançada em 2003, com a finalidade de melhorar o atendimento ofertado aos usuários de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS, esta política estimula a comunicação entre gestores, colaboradores e usuários para construir processos coletivos, produzindo mudanças nos modos de gerenciar as ações e inovando a forma de cuidar do usuário.

O Grupo de Trabalho de Humanização – é um espaço coletivo, organizado, participativo e democrático, que se destina a empreender uma política institucional de humanização, voltada para a atenção e gestão em saúde, em benefício dos usuários, gestores e dos colaboradores do Hospital. Advindo da Política Nacional de Humanização

(PNH) do Ministério da Saúde, que legitima a mesma através da Portaria GM/MS nº 881 de 19/06/2001.

Nesse contexto, o GTH é um espaço para acolhimento e de construção de novos conhecimentos, que proporciona atendimento digno e humanizado para usuários, acompanhantes e a comunidade em geral. Temos como pilar do nosso trabalho a Política Nacional de Humanização (PNH), de acordo com a qual produzimos ações que possibilitam melhorias no serviço prestado.

O GTH do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) tem por objetivo provocar um processo de reflexão coletiva e compartilhada sobre o próprio trabalho, dentro de um espaço onde todos têm o mesmo direito de sugerir e propor mudanças no funcionamento dos serviços, na assistência prestada aos usuários e no modo de gestão. O referido relatório apresenta as ações desenvolvidas pelo GTH, durante o trimestre (julho a setembro 2025). Evidenciando o comprometimento com as práticas humanizadoras desenvolvidas em coletividade.

1. CAFÉ COM A DIRETORIA

JULHO



O projeto "Café com a Diretoria" ocorrido no dia 23 de julho de 2025, proporcionou uma experiência de partilha e autoconhecimento por parte dos colaboradores, contribuindo por um ambiente de aproximação entre colaboradores e lideranças. Este evento contou com a presença da Diretora assistencial Maria do Carmo e da Gerente Administrativa financeira Mariela Borges.

O "Café com a Diretoria" é organizado em horários alternados, permitindo que colaboradores de diferentes turnos participem. Essa flexibilidade demonstra o comprometimento do CIIR em envolver todos os seus membros, independentemente do horário de expediente. Foram sorteados 10 colaboradores, de diversos setores, organizado pelo GTH.

O "Café com a Diretoria" representa um momento singular em que os colaboradores têm a oportunidade de conhecer mais de perto as diretorias do CIIR e estreitar laços num ambiente descontraído. Durante o encontro, em clima amigável, colaboradores e diretorias compartilharam seus sonhos, projetos de vida e caminhos para realização pessoal e profissional.

Esse diálogo aberto fortalece a comunicação interna, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e colaborativo, o café também contou com a participação do coordenador de RH Thiago que promoveu uma dinâmica bem extrovertia com perguntas relacionadas ao ambiente de trabalho.

O evento não se limita apenas a um momento de socialização, mas também serve como uma oportunidade valiosa para a troca de ideias e sugestões construtivas. Os colaboradores convidados têm a chance de apresentar sugestões relacionadas a oportunidades de melhoria percebidas por eles no ambiente de trabalho. Essa abertura para feedback contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e práticas instituci

AGOSTO



O projeto "Café com a Diretoria" ocorrido no dia 21 de agosto de 2025, proporcionou uma experiência de partilha e autoconhecimento por parte dos colaboradores, contribuindo por um ambiente de aproximação entre colaboradores e lideranças. Este evento contou com a presença da Diretora assistencial Maria do Carmo e da Gerente Administrativa financeira Mariela Borges.

O "Café com a Diretoria" é organizado em horários alternados, permitindo que colaboradores de diferentes turnos participem. Essa flexibilidade demonstra o comprometimento do CIIR em envolver todos os seus membros, independentemente do horário de expediente. Foram sorteados 10 colaboradores, de diversos setores, organizado pelo GTH.

O "Café com a Diretoria" representa um momento singular em que os colaboradores têm a oportunidade de conhecer mais de perto as diretorias do CIIR e estreitar laços num ambiente descontraído. Durante o encontro, em clima amigável, colaboradores e diretorias compartilharam seus sonhos, projetos de vida e caminhos para realização pessoal e profissional. Esse diálogo aberto fortalece a comunicação interna, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e colaborativo, o café também contou com a participação do coordenador de RH Thiago que promoveu uma dinâmica bem extrovertia com perguntas relacionadas ao ambiente de trabalho.

O evento não se limita apenas a um momento de socialização, mas também serve como uma oportunidade valiosa para a troca de ideias e sugestões construtivas. Os colaboradores convidados têm a chance de apresentar sugestões relacionadas a oportunidades de melhoria percebidas por eles no ambiente de trabalho. Essa abertura para feedback contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e práticas institucionais.

SETEMBRO

1. CAFÉ COM A DIRETORIA



O projeto "Café com a Diretoria" ocorrido no dia 17 de setembro de 2025, proporcionou uma experiência de partilha e autoconhecimento por parte dos colaboradores, contribuindo por um ambiente de aproximação entre colaboradores e lideranças. Este evento contou com a presença da Diretora executiva Rejane Xavier.

O "Café com a Diretoria" é organizado em horários alternados, permitindo que colaboradores de diferentes turnos participem. Essa flexibilidade demonstra o comprometimento do CIIR em envolver todos os seus membros, independentemente do horário de expediente. Foram sorteados 10 colaboradores, de diversos setores, organizado pelo GTH.

O "Café com a Diretoria" representa um momento singular em que os colaboradores têm a oportunidade de conhecer mais de perto as diretorias do CIIR e estreitar laços num ambiente descontraído. Durante o encontro, em clima amigável, colaboradores e diretorias compartilharam seus sonhos, projetos de vida e caminhos para realização pessoal e profissional. Esse diálogo aberto fortalece a comunicação interna, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e colaborativo, o café também contou com a participação do coordenador de RH Thiago que promoveu uma dinâmica bem extrovertia com perguntas relacionadas ao ambiente de trabalho.

O evento não se limita apenas a um momento de socialização, mas também serve como uma oportunidade valiosa para a troca de ideias e sugestões construtivas. Os colaboradores convidados têm a chance de apresentar sugestões relacionadas a oportunidades de melhoria percebidas por eles no ambiente de trabalho. Essa abertura para feedback contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e práticas institucionais.

2. ANIVERSARIANTE DO MÊS e DIA DO HERÓI

JULHO



No dia 24 e 25 de julho de 2025, o Grupo de Trabalho de humanização (GTH) organizou com entusiasmo mais uma edição da "Ação do Aniversariante do Mês", uma iniciativa que não apenas celebra os aniversariantes do período, mas também reforça o reconhecimento e a valorização dos colaboradores dentro da instituição. No referido mês tivemos os aniversariantes do CIIR e CETEA e colaboradores das empresas terceirizadas, que compareceram para receber seu kit, ao todo foram entregues 35 kits de aniversariantes.

Além disso, vale destacar que essa ação contou com a valiosa parceria do setor de arte e cultura do CIIR, enriquecendo ainda mais a experiência dos participantes com elementos artísticos e culturais, além de promover um momento de lazer e entretenimento para os aniversariantes do mês. O dia do herói, ocorreu dia 25 de julho uma ação ocorre na última sexta-feira em que os colaboradores vestem camisas de super-herói ou outras temáticas relacionadas a datas comemorativas, com o objetivo valorizar o colaborador reconhecendo-o como um herói mediante a sua importância no atendimento em saúde.

A "Ação do Aniversariante do Mês" não apenas reflete a criatividade e engajamento da equipe de gestão do CIIR, mas também contribui para criar um ambiente de trabalho dinâmico e descontraído. Essa abordagem demonstra o compromisso em ir além do reconhecimento formal, buscando maneiras inovadoras de valorizar cada membro da equipe.

Além de celebrar aniversários, essa ação reforça a importância do colaborador no contexto do atendimento em saúde. Valorizar o capital humano é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e motivador, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários do CIIR.

AGOSTO



No dia 22 de agosto de 2025, o Grupo de Trabalho de humanização (GTH) organizou com entusiasmo mais uma edição da "Ação do Aniversariante do Mês", uma iniciativa que não apenas celebra os aniversariantes do período, mas também reforça o reconhecimento e a valorização dos colaboradores dentro da instituição. No referido mês tivemos os aniversariantes do CIIR e CETEA e colaboradores das empresas terceirizadas, que compareceram para receber seu kit, ao todo foram entregues 50 kits de aniversariantes.

Além disso, vale destacar que essa ação contou com a valiosa parceria do setor de arte e cultura do CIIR, enriquecendo ainda mais a experiência dos participantes com elementos artísticos e culturais, além de promover um momento de lazer e entretenimento para os aniversariantes do mês. O dia do herói, ocorreu dia 29 de julho uma ação ocorre na última sexta-feira em que os colaboradores vestem camisas de super-herói ou outras temáticas relacionadas a datas comemorativas, com o objetivo valorizar o colaborador reconhecendo-o como um herói mediante a sua importância no atendimento em saúde.

a "Ação do Aniversariante do Mês" não apenas reflete a criatividade e engajamento da equipe de gestão do CIIR, mas também contribui para criar um ambiente de trabalho dinâmico e descontraído. Essa abordagem demonstra o compromisso em ir além do reconhecimento formal, buscando maneiras inovadoras de valorizar cada membro da equipe.

Além de celebrar aniversários, essa ação reforça a importância do colaborador no contexto do atendimento em saúde. Valorizar o capital humano é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e motivador, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários do CIIR.

SETEMBRO



Nos dias 19 e 26 de setembro de 2025, o Grupo de Trabalho de humanização (GTH) organizou com entusiasmo mais uma edição da "Ação do Aniversariante do Mês", uma iniciativa que não apenas celebra os aniversariantes do período, mas também reforça o reconhecimento e a valorização dos colaboradores dentro da instituição. No referido mês tivemos os aniversariantes do CIIR e CETEA e colaboradores das empresas terceirizadas, que compareceram para receber seu kit, ao todo foram entregues 55 kits de aniversariantes.

Além disso, vale destacar que essa ação contou com a valiosa parceria do setor de arte e cultura do CIIR, enriquecendo ainda mais a experiência dos participantes com elementos artísticos e culturais, além de promover um momento de lazer e entretenimento para os aniversariantes do mês. O dia do herói, ocorreu dia 26 de setembro uma ação ocorre na última sexta-feira em que os colaboradores vestem camisas de super-herói, a temática foi alusiva ao setembro amarelo, mês de combate ao suicídio, com o objetivo valorizar o colaborador reconhecendo-o como um herói mediante a sua importância no atendimento em saúde.

a "Ação do Aniversariante do Mês" não apenas reflete a criatividade e engajamento da equipe de gestão do CIIR, mas também contribui para criar um ambiente de trabalho dinâmico e descontraído. Essa abordagem demonstra o compromisso em ir além do reconhecimento formal, buscando maneiras inovadoras de valorizar cada membro da equipe.

Além de celebrar aniversários, essa ação reforça a importância do colaborador no contexto do atendimento em saúde. Valorizar o capital humano é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e motivador, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários do CIIR.

3. HORTA SUSTENTÁVEL

JULHO



No dia 22 de julho de 2025, foi realizada a distribuição de hortaliças para usuários e colaboradores do centro, as quais são oriundas da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, a atividade conta com a parceria da comissão de Sustentabilidade e tem por objetivo promover a cultura de preservação do meio ambiente instalada no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR e ao longo dos meses vem promovendo boas práticas de gestão e contribuindo para uma alimentação saudável. A intenção é melhorar cada vez mais o ambiente institucional com a concepção de saúde como conceito amplo e não somente ausência de doença. Estas hortaliças, provenientes da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, não apenas proporcionaram alimentos frescos e saudáveis, mas também refletiram nosso compromisso com a promoção da sustentabilidade e boas práticas de gestão.

AGOSTO



No dia 29 de agosto de 2025, foi realizada a distribuição de hortaliças para usuários e colaboradores do centro, as quais são oriundas da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, a atividade conta com a parceria da comissão de Sustentabilidade e tem por objetivo promover a cultura de preservação do meio ambiente instalada no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR e ao longo dos meses vem promovendo boas práticas de gestão e contribuindo para uma alimentação saudável. A intenção é melhorar cada vez mais o ambiente institucional com a concepção de saúde como conceito amplo e não somente ausência de doença. Estas hortaliças, provenientes da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, não apenas proporcionaram alimentos frescos e saudáveis, mas também refletiram nosso compromisso com a promoção da sustentabilidade e boas práticas de gestão.

SETEMBRO

No dia 29 de setembro de 2025, foi realizada a distribuição de hortaliças para usuários e colaboradores do centro, as quais são oriundas da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, a atividade conta com a parceria da comissão de Sustentabilidade e tem por objetivo promover a cultura de preservação do meio ambiente instalada no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR e ao longo dos meses vem promovendo boas práticas de gestão e contribuindo para uma alimentação saudável. A intenção é melhorar cada vez mais o ambiente institucional com a concepção de saúde como conceito amplo e não somente ausência de doença. Estas hortaliças, provenientes da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, não apenas proporcionaram alimentos frescos e saudáveis, mas também refletiram nosso compromisso com a promoção da sustentabilidade e boas práticas de gestão.



4. CAPELANIA
JULHO



No dia 24 de julho foi realizado o Projeto da Capelania, um momento de espiritualidade que envolve colaboradores, usuários e seus acompanhantes.

A ação de espiritualidade tem como objetivo compartilhar fé e esperança aos usuários e colaboradores do CIIR. Organizado pelo Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), a ação de Capelania foi conduzido o momento de espiritualidade no CETEA foi conduzido por Wilkinson Marchezzini Lima, secretário do Departamento de Assistência Religiosa para Evangelização da Congregação Cristã no Brasil Ele abordou o tema “Inclusão que transforma: vivendo o amor de Cristo no cotidiano e no CIIR a ação da capelania foi mediada pelo Pastor Nilson Caetano da igreja Adventista que abordou o tema ”Jesus no feed: O impacto da fé na era digital”.





AGOSTO



O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) realizou no dia 28 de maio o Projeto da Capelania, um momento de espiritualidade que envolve colaboradores, usuários e seus acompanhantes.

A ação de espiritualidade tem como objetivo compartilhar fé e esperança aos usuários e colaboradores do CIIR. Organizado pelo Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), a ação de Capelania foi conduzido o momento de espiritualidade foi conduzido por Wilkinson Marchezzini Lima, secretário do Departamento de Assistência Religiosa para Evangelização da Congregação Cristã no Brasil. Ele abordou o tema “Inclusão que transforma: vivendo o amor de Cristo no cotidiano”.

SETEMBRO

No dia 23 e 25 de setembro, o CETEA e CIIR, por meio do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), realizaram mais uma edição do Projeto Capelania, a ação contou com a participação de membros da Congregação Cristã no Brasil e participação de Wilkinson Marchezzini Lima, secretário do Departamento de Assistência Religiosa para Evangelização, que levaram mensagens de fé, música e reflexão para usuários, acompanhantes e colaboradores. O encontro ocorreu no hall do Bloco C.

O Projeto Capelania, em funcionamento desde 2019, integra-se às diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) e evidencia o compromisso do CIIR/Cetea com um serviço de saúde mais humanizado, centrado na dignidade da pessoa humana e nas particularidades de cada indivíduo. A iniciativa reforça que cura não é só técnica, mas também sensibilidade, fé e presença.





5. OUTRAS AÇÕES

JULHO

- **Campanha de Doação de sangue em parceria com o Hemopa**

No dia 11 de julho, profissionais e usuários (com seus acompanhantes) do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) e do Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista (Cetea), em Belém, participaram de mais uma edição da campanha de doação de sangue realizada em parceria com a Fundação Hemopa. A ação solidária contou com o comparecimento de 115 voluntários, que resultou em 87 doações de sangue que vão beneficiar cerca de 350 pacientes internados a rede hospitalar estadual. Com o tema “Antes de Viajar, faça a diferença! Doe Sangue e Salve Vidas!”, a mobilização teve como objetivo reforçar os estoques do banco de sangue no mês de julho, quando as doações costumam diminuir por conta das férias escolares e viagens. A iniciativa foi realizada das 8h às 16h, com dois pontos de mobilização: a unidade móvel do Hemopa, estacionada no CIIR, e uma caravana organizada pelo Cetea, que conduziu voluntários até a sede da Fundação, no bairro de Batista Campos.



- **Celebração do Dia dos Pais**

CIIR realiza ação especial em homenagem ao Dia dos Pais. No dia, 8 de agosto, o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) promoveu uma programação especial para celebrar o Dia dos Pais, reforçando o cuidado e o acolhimento que fazem parte da rotina da instituição. A iniciativa, organizada pelo Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) em parceria com a ONG Acolher, teve como objetivo homenagear os pais de usuários e colaboradores, oferecendo um momento de valorização e bem-estar. Entre as atividades, destacou-se o serviço de barbearia gratuito, pensado para proporcionar uma experiência de cuidado centrado na pessoa. Mais do que uma ação comemorativa, o encontro buscou enaltecer a importância da presença e do papel paterno no cotidiano dos usuários, fortalecendo vínculos e reconhecendo histórias que inspiram cuidado e dedicação.



- **Agosto dourado – Mês de incentivo ao aleitamento materno**

CIIR promove roda de conversa sobre amamentação com foco no cuidado integral a mães, bebês e colaboradores. O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), em Belém, por meio do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), promoveu, no dia 13 de agosto, uma roda de conversa alusiva ao mês de incentivo a Amamentação, cujo tema deste ano é “Priorizemos a Amamentação: Construindo Sistemas de Apoio Sustentáveis”. Realizada no hall do bloco C, a ação de educação em saúde reuniu colaboradoras gestantes e mães usuárias atendidas pela unidade, valorizando o cuidado centrado na pessoa, que considera não apenas a saúde dos bebês, mas também o bem-estar das mães, das famílias e da própria equipe assistencial.





- **Semana da pessoa com deficiência intelectual e múltipla**

O Governo do Pará, por meio do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), unidade vinculada à Secretaria de Estado de Saúde Pública (Sespa), promoveu uma programação especial em alusão à Semana Nacional da Pessoa com Deficiência Intelectual e Múltipla, celebrada de 21 a 28 de agosto, conforme a Lei nº 13.585/2017. Para marcar a data, o CIIR realizou, na quarta-feira (27), a palestra “Acessibilidade e Inclusão: Caminhos para uma sociedade mais justa”, conduzida pelo psicólogo Cledson Quadros. O encontro, realizado no auditório da instituição, reuniu usuários, acompanhantes e colaboradores, com foco no diálogo sobre acessibilidade, respeito às diferenças e práticas inclusivas no cotidiano.





- **Agosto Lilás - Mês de enfrentamento da violência contra a mulher**

O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) marcou presença no evento “Agosto Lilás”, realizado no dia 31 de agosto, na Praça da República, em Belém. A ação aberta ao público, promovida pelo Instituto Parceria do Bem, reuniu atividades culturais, educativas e de saúde preventiva, com o objetivo de fortalecer a conscientização sobre o enfrentamento à violência contra a mulher, além de valorizar a inclusão e o respeito à diversidade. Representaram o CIIR no evento as assistentes sociais Andreza Silva e Rosalvina Souza, a psicóloga clínica Vanessa Rebelo e a presidente do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), Ivana Pimentel. Durante a programação, as colaboradoras do CIIR compartilharam informações com a população sobre os serviços especializados que a instituição oferece às pessoas com deficiência, bem como esclareceram o fluxo de inserção para atendimento no Centro. A participação reforça o compromisso do CIIR em contribuir para a promoção da cidadania, da autonomia e da qualidade de vida das pessoas com deficiência, unindo esforços a uma causa tão relevante como a prevenção e o enfrentamento à violência contra a mulher.



- **Setembro amarelo**

Com o lema “Escutar salva. Acolher transforma”, proposto pelo Governo do Pará, o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), em Belém, realizou nesta dia 12 de setembro uma programação do "Setembro Amarelo", mês alusivo à valorização da vida.

A iniciativa contou com a parceria do Coletivo Rede de Solidariedade Pará, que reuniu 15 voluntários, entre massoterapeutas, cabeleireiros, podólogos, esteticistas, enfermeiros e terapeutas integrativos, para ofertar atendimentos gratuitos no auditório da instituição, também contou com a participação especial do Coral Vocalize, formado por colaboradores aponsentado da Caixa Econômica que iniciaram a programação com muita música.









- **Goldens pela vida**

O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) realizou, dia 26 de setembro, mais uma ação inovadora voltada ao bem-estar e ao processo de reabilitação de usuários. A iniciativa contou com a presença de seis cães da raça Golden Retriever, integrantes do projeto “Goldens pela Vida”, do Clube Goldens de Belém, que estiveram na unidade para atividades assistidas por animais. A programação, que ocorre pelo terceiro ano consecutivo, foi organizada pelo Grupo de Trabalho Humanizado (GTH) do CIIR, em parceria com o projeto, e teve como objetivo promover estímulos sensoriais, interação social e momentos de acolhimento para crianças e familiares. Essa ação também fez parte da programação em alusão ao setembro amarelo.











6. CONSIDERAÇÕES

Tendo como diretrizes o acolhimento, gestão participativa, ambiência, clínica ampliada e compartilhada, valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários, o GTH/CIIR busca garantir a participação efetiva de todos os envolvidos nos atendimentos prestados.

Este grupo contribui para um acolhimento físico, psicológico e social dos usuários e colaboradores, sempre pensando na criação e implementação de ações que proporcionem harmonia dentro das equipes de trabalho, garantindo um atendimento humanizado para os usuários, acompanhante e comunidade em geral.

Nesse sentido o GTH do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, faz- se representante dos colaboradores, usuários e seus acompanhantes com objetivo de garantir igualdade, equidade e inclusão, promovendo o desenvolvimento interpessoal nas relações de trabalho reafirmando a gestão humanizada.

Destacamos que a conscientização referente aos desafios enfrentados pela pessoa com deficiência dentro do ambiente de trabalho, fortalece cada vez mais a inclusão dentro dos processos, fomentando a humanização dentro de todos os âmbitos, conforme emprega a PNH.

Posso concluir que, diante das ações acima descritas, o GTH/CIIR vem contribuindo bastante, no que diz respeito a implantação da Política Nacional de Humanização no Centro, pois, proporcionar um atendimento inclusivo e humanizado é o principal objetivo dos colaboradores que fazem parte da família CIIR.

Ivana Karen Pimentel
Presidente
Grupo de Trabalho de Humanização (GTH)

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
04/07/2025	Sala de Reunião	**10:10**	**11:04**	97

Comitê/Comissão: GTH – Grupo de trabalho de humanização				
Responsável pela ATA: Luciana Maués da Silva Fonseca	**X**	Ordinária		Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• **Planejamento das ações do mês de julho.**			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Ivana Karen Barros Pimentel	Supervisora CER IV	X			Sim		Não
02	Vice-presidente						Sim		Não
03	1º secretário	Luciana Maués da Silva Fonseca	Coordenadora Pedagógica	X			Sim		Não
04	2º secretário	Paula Adrianna Barros Cruz	Professora	X			Sim		Não
05	Membro	Carla Conceição Guedes da Silva	Assistente Administrativo	X			Sim		Não
06	Membro	Denise Sousa Morais	Supervisor Arte e Cultura	X			Sim		Não
07	Membro	Gessica Suelem dos Santos Feitosa Pimentel	Assistente NEP	X			Sim		Não
08	Membro	Hellen Cristina Cardoso da Silva	Coordenadora NQSP	X			Sim		Não
09	Membro	Igor de Souza Monteiro	Auxiliar CETEA		X	X	Sim		Não
10	Membro	Messias França do Nascimento	Professor		X	X	Sim		Não
11	Membro	Monica santiago de Sousa	Enfermeira	X			Sim		Não
12	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial		X		Sim		Não
13	Membro	Tarcísio André de Souza Barbosa	Assistente de Comunicação	X			Sim		Não
14	Membro	Thais Palheta Silva	Auxiliar administrativo		X		Sim		Não
15	Membro	Thiago Pereira Costa	Coordenador RH		X		Sim		Não
16	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	X			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	**Nome completo**	**Cargo institucional**
	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	

Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	**Responsável (is)**	**Data**
•		
•		

AÇÕES FUTURAS		
Nome	**Responsável (is)**	**Data prevista**
• Capelania para o CIIR	Denise Morais	04/06/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião ordinária do Grupo de trabalho humanizado iniciou no dia quatro de julho de dois mil e vinte e cinco às dez horas e dez minutos no bloco A, na sala de reunião com o pronunciamento da presidente Ivana sobre as pautas do dia. A primeira pauta foi sobre o dia do herói que ficou definida para o dia 25/06 no CIIR e 24/07 no CETEA. O café com a diretoria no dia 23/07 às quinze horas. Paula pontuou que a capelania do mês de junho não aconteceu devido as atividades na instituição e falta de agenda da igreja que estava programada, mas que este mês de julho já estava pensando em ser dia de quarta. Gessica pontuou sobre a dificuldade dos colaboradores participarem dia de quarta devido ao fluxo de atendimento, mas pela demanda poderia ser no hall do CER IV para que tenha mais visibilidade e aproveita a demanda do público. Luciana falou sobre ação do HEMOPA que acontecerá dia 11 de julho e solicitou para ASCOM a divulgação, pontuando que no CETEA será em forma de caravana. Denise falou sobre a colônia de férias que já está tendo a divulgação, será nos dias sete e oito no CETEA e de 09 a 11 de julho no CIIR. Foi levantado a ação educativa sobre prevenção de hepatites, que poderia ser uma palestra com a dra. Fabrícia ou uma entrevista falando sobre o assunto. De 28/07 a 01/08 a colônia de férias dos colaboradores, com atividades como oficinas, torneio de ping-pong, jogos, almoço sonoros entre outros. Ivana pontuou que a ação do SESC mulher faz parte do projeto de qualidade de vida, Paula disse que o setor do arte e cultura também já faz, como a Nana sensitiva, o bom dia ao sol, e Luciana pontuou sobre a reestruturação do projeto e Gessica acrescentou que terá oportunidade para que possa ser solicitado maior adesão. Denise falou sobre deixar o sistema move. Ivana lembrou sobre agosto que será o dia dos pais, o dia do aleitamento materno e a semana de pessoas com deficiência. Paula disse que se comprometia em promover ação do dia do aleitamento materno. Levantaram a ideia de fazer uma reportagem com os pais que são bem presentes e que executam seus papéis de forma bem ativa. Sem mais a reunião encerrou as onze horas e quatro minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Cargo na comissão	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Presidente	Ivana Karen Barros Pimentel	Ivana Karen Pimentel
02	1º Secretário (a)	Luciana Maues da Silva Fonseca	Luciana Maues
03	2º secretário	Paula Adrianna Barros Cruz	Paula Barros
04	Membro	Carla Conceição Guedes da Silva	Carla C. Guedes Silva
05	Membro	Denise Sousa Morais	Denise Sousa Morais
06	Membro	Gessica Suelem dos Santos Feitosa Pimentel	Gessica Pimentel
07	Membro	Hellen Cristina Cardoso da Silva	Hellen Silva
08	Membro	Monica Santiago de Sousa	Monica Santiago de Sousa
09	Membro	Tarcísio André de Souza Barbosa	Tarcísio André de S. Barbosa
10	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins
11	Convidada	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Odewleny M. R. Falcão

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Ivana Karen Pimentel Ivana Karen Barros Pimentel

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

Nome do Evento: REUNIÃO MENSAL GTH

Objetivo:

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

Público-alvo: | **Data:** 04/ 07/ 2025

Horário: Início: 09:00 **Término:** 10:00 | **Local:** SALA DE REUNIÃO | **Carga horária total:** 1H

Facilitador(es): IVANA PIMENTEL

Setor do Facilitador: GTH | **Função do Facilitador:** PRESIDENTE

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	956	Tarcísio André de Souza Barbosa	Ascom	Assist. Com.	
2	512	Paula Adriana Bastos da Cruz	Arte	Professora	
3	136	Denise Sousa Moraes	Art.	Sup.	
4	896	Paula Cunha Silva	Manutenção	Assistente	
5	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
6	4139	Adrielly M. R. Falcão	ISPP	Enfermeira	
7	651	Jessica Suelem dos S. F. Pimentel	NEP	Assist.	
8	1029	Hellen Cristina Cardoso da Silva	NASF	Coord.	
9	619	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
10	877	Luciano Maués	CETEA	Coord.	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente		GOVERNO DO PARÁ
	Justificativa de Não Comparecimento à Reunião de Comissões		
	Código: FO.CIIR.NQSP.004	Versão: 003	Página 1 de 1

NÃO COMPARECIMENTO À REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA

De membro: MESSIAS FRANCO DO NASCIMENTO

Para Presidente:

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) Grupo de Trabalho Humanizado, **realizada no dia** 04/07/25, **devido à:** Atividade desenvolvida com alunos da oficina de música. Como a atividade já estava agendada, foi mesmo não cumprir.

Certo (a) de sua compreensão;

Messias Franco do Nascimento
Membro

Presidente

Justificativa para abono de pendência: | **Aceito** | **Não aceito**

Obs:

Belém- Pá, _____ de _____ de _____.

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	FORMULÁRIO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Justificativa de Não Comparecimento à Reunião de Comissões			
	Código: FO.CIIR.NQSP.004	Versão: 002	Página 1 de 1	

NÃO COMPARECIMENTO A REUNIÃO ORDINARIA/EXTRAORDINARIA

De membro: IGOR DE SOUZA MONTEIRO

Para Presidente: IVANA

Venho, justificar a minha ausência na Reunião de (a) GTM,

realizada no dia 04/07/25, **devido à:** ESTOU AUXILIANDO AS CONSULTAS MÉDICAS NO CETEA

Certo (a) de sua compreensão;

IGOR DE SOUZA MONTEIRO

Membro

Ivana Karen Pimentel
Supervisor Administrativo
INDSH/CIIR

Presidente

Belém- Pá, _____ de _____ de _____.

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
01/08/2025	Sala de Reunião	**09:15**	**10:07**	98

Comitê/Comissão: GTH – Grupo de trabalho de humanização					
Responsável pela ATA: Luciana Maués da Silva Fonseca	**X**	Ordinária		Extraordinária	
Pauta(s) da Reunião:	• **Planejamento das ações do mês de agosto.** • **Dia dos pais**				

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Ivana Karen Barros Pimentel	Supervisora CER IV	X			Sim		Não
02	Vice-presidente	Denise Sousa Morais	Supervisor Arte e Cultura		X		Sim		Não
03	1º secretário	Luciana Maués da Silva Fonseca	Coordenadora Pedagógica	X			Sim		Não
04	2º secretário	Paula Adrianna Barros Cruz	Professora	X			Sim		Não
05	Membro	Carla Conceição Guedes da Silva	Assistente Administrativo	X			Sim		Não
06	Membro	Gessica Suelem dos Santos Feitosa Pimentel	Assistente NEP		X		Sim		Não
07	Membro	Hellen Cristina Cardoso da Silva	Coordenadora NQSP	X			Sim		Não
08	Membro	Igor de Souza Monteiro	Auxiliar CETEA		X		Sim		Não
09	Membro	Messias França do Nascimento	Professor		X		Sim		Não
10	Membro	Monica santiago de Sousa	Enfermeira	X			Sim		Não
11	Membro	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira	X					
12	Membro	Regiane de Carvalho da Silva	Supervisora SAU	X					
13	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	X			Sim		Não
14	Membro	Tarcísio André de Souza Barbosa	Assistente de Comunicação		X	X	Sim		Não
15	Membro	Thais Palheta Silva	Auxiliar administrativo	X			Sim		Não
16	Membro	Thiago Pereira Costa	Coordenador RH	X			Sim		Não
17	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	X			Sim		Não

Convidados ou Externos (se houver):	**Nome completo**	**Cargo institucional**
	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira
	Larissa Reis e Souza	Enfermeira

	Danielle Souza de Carvalho	Assessora de Comunicação
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

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

Ação pendente	Responsável (is)	Data
•		
•		

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Capelania para o CETEA	Paula	20/08/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião ordinária do Grupo de trabalho humanizado iniciou no dia quatro de julho de dois mil e vinte e cinco às nove e quinze minutos no bloco A, na sala de reunião com o pronunciamento da presidente Ivana sobre as pautas do dia. A primeira pauta foi o café com a diretoria que será dia 21 de agosto, o dia do herói no dia 29 de agosto, sendo levantado a pauta pela presidente para que o grupo do arte e cultura possa aderir a temática fazendo a mobilização com a participação dos setores para orientar o sentido real do projeto. Luciana levantou a pauta sobre as datas dos aniversariantes do mês nos meses anteriores no CETEA estava bem complicado devido a falta de apoio, diante disso no dia 22 de agosto terá uma equipe direcionada para o anexo do CIIR que serão Thiago, um integrante da ASCOM, Odewleny e Thais. Paula falou sobre a capelania que iremos manter a logística de ter dois ministrantes e no outro mês seguinte trocar os convidados, todos concordaram sendo estabelecido o dia 27 para o CETEA e 20 ou 27 para o CIIR. Ivana pontuou sobre o dia dos pais, que já solicitaram o brinde para fazer no dia 08 de agosto a entrega, além desse dia ter a participação de uma ONG para fazer uma ação no dia, o qual será na orla, terá um painel e karaokê, ficando a distribuição nos dias 06, 07 e 08 de agosto, além disso fazer um painel de colaboradores com seus filhos. Paula levantou a pauta sobre a semana do aleitamento materno no dia 13 de agosto no CIIR com uma roda de conversa com a enfermeira do NATEA, sendo no CETEA a campanha de arrecadação de vidros para armazenamento do leite. Hellen falou sobre a importância de todos estarem envolvidos nesse mês que antecede a visita ao Planetree e diante disso a Dani deu a sugestão de fazer um engajamento com fotos dos próprios colaboradores fazendo fotos que representem o cuidado centrado, além de outro projeto que Paula se prontificou indo aos setores levando a pergunta básica da campanha: "Se você tivesse que cuidar de alguém agora, o que levaria na mochila do cuidador?" e diante das respostas o mais votado uma premiação. Ivana disse que é importante alinharmos uma reunião extraordinária para vermos todas as pontuações para o Projeto de qualidade de vida, sendo marcada para o dia 04 de agosto e do GTH extraordinária para o dia 06 do mesmo mês. Sem mais a reunião encerrou as dez horas e sete minutos.

NOMES E ASSINATURAS			
N	**Cargo na comissão**	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**
01	Presidente	Ivana Karen Barros Pimentel	
02	1º Secretário (a)	Luciana Maues da Silva Fonseca	
03	2º secretário	Paula Adrianna Barros Cruz	
04	Membro	Carla Conceição Guedes da Silva	
05	Membro	Hellen Cristina Cardoso da Silva	
06	Membro	Monica santiago de Sousa	
07	Membro	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	
08	Membro	Regiane de Carvalho da Silva	
09	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
10	Membro	Thais Palheta Silva	
11	Membro	Thiago Pereira Costa	
12	Membro	Vanessa Martins Teixeira	
13	Convidada	Arielle Lima dos Santos	
14	Convidada	Larissa Reis e Souza	
15	Convidada	Danielle Souza de Carvalho	
Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:		Ivana Karen Pimentel **Ivana Karen Barros Pimentel**	

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

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: 006	Página 1 de 1

Nome do Evento: Reunião mensal GTH

Objetivo:

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

Público-alvo: **Data:** 01 / 08 / 2025

Horário: Início: 09 : 15 **Término:** 10 : 07 **Local:** Sala de Reunião **Carga horária total:**

Facilitador(es):

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

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	1142	Karissa Reis e Souza	Ambulatório	Enfermeira	
2	854	Silvane Valane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
3	896	Paula O. Gudes Silva	Manutenção	Assistente	
4	1140	Regiane de O. da Silva.	SAV	Supervi.	
5	1012	Priscila Lima dos Santos	NASF	Enfermeira	
6	986	Thais palheta Silva	Seau	Aux. Adm	
7	877	Luciano Maués	CETEA	Coord.	
8	1074	Thiago Pereira Costa	RH	Coord.	
9	512	Paula Adrianna Barros da Cruz	Arte	Professora	
10	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
11	1106	Drielle Souza Do Carmo	ASCOM	Assessora	
12	1139	Cleverlany M. R. Falcão	SAMTE	Enfa	
13	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
14	1029	Hellen Reis	NASP	Coord.	
15					
16					
17					

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: 14

Ivana Karen B. Pimentel
Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Ivana Karen B. Pimentel
Assinatura do Responsável pelo evento

INDSH RESPEITO À VIDA

	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente		
CIIR Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	ATA de Reunião - COMISSÕES		GOVERNO DO PARÁ
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 015	Página 1 de 3

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião:	**Local:**	**Hora início:**	**Hora fim:**	**Nº Ata:**
01/09/2025	Sala de Reunião	**15:45**	**16:30**	99

Comitê/Comissão: GTH – Grupo de trabalho de humanização				
Responsável pela ATA: Denise Sousa Morais	**X**	Ordinária		Extraordinária

Pauta(s) da Reunião:	• **Planejamento das ações do mês de setembro.** • **Ações regulares** • **Setembro Amarelo** • **Evento do cuidado centrado**

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado? (com evidência)			
01	Presidente	Ivana Karen Barros Pimentel	Supervisora CER IV	X			Sim		Não
02	Vice-presidente	Denise Sousa Morais	Supervisor Arte e Cultura	X			Sim		Não
03	1º secretário	Luciana Maués da Silva Fonseca	Coordenadora Pedagógica		X		Sim	X	Não
04	2º secretário	Paula Adrianna Barros Cruz	Professora		X		Sim	X	Não
05	Membro	Carla Conceição Guedes da Silva	Assistente Administrativo		X		Sim	X	Não
06	Membro	Gessica Suelem dos Santos Feitosa Pimentel	Assistente NEP	X			Sim		Não
07	Membro	Hellen Cristina Cardoso da Silva	Coordenadora NQSP	X			Sim		Não
08	Membro	Igor de Souza Monteiro	Auxiliar CETEA		X		Sim	X	Não
09	Membro	Messias França do Nascimento	Professor		X		Sim	X	Não
10	Membro	Monica Santiago de Sousa	Enfermeira	X			Sim		Não
11	Membro	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	Enfermeira	X					
12	Membro	Regiane de Carvalho da Silva	Supervisora SAU	X					
13	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	X			Sim		Não
14	Membro	Tarcísio André de Souza Barbosa	Assistente de Comunicação	X			Sim		Não
15	Membro	Thais Palheta Silva	Auxiliar administrativo	X			Sim		Não
16	Membro	Thiago Pereira Costa	Coordenador RH		X		Sim	X	Não
17	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	X			Sim		Não

Convidados ou Entidades (se houver):	Nome completo	Cargo institucional

	Bruno Cruz Silva	Coord, Assis. CER IV
	Danielle Souza de Carvalho	Assessora de Comunicação
Legenda:	**P** = Presente na reunião	**A** = Ausente da reunião

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	**Responsável (is)**	**Data**
•		

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

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião ordinária do Grupo de trabalho humanizado iniciou no dia um de setembro de dois mil e vinte e cinco às quinze horas e quarenta e cinco minutos no bloco A, na sala de reunião com o pronunciamento da presidente Ivana sobre as pautas do dia. A primeira pauta foi o café com a diretoria que será dia 17 de setembro às 15h, o dia do herói no dia 26 de setembro no CIIR, juntamente com o aniversariante do mês, e no CETEA dia 19 de setembro. Para a capelania sugeriu-se um diálogo interreligioso com a temática de valorização à vida, em razão da temática do setembro amarelo. Ivana pontuou sobre a programação do setembro amarelo, que já está tudo organizado com o grupo de voluntários da Rede Solidariedade que realizarão uma ação com prestação de diversos serviços de cuidados pessoais como: corte de cabelo, penteado, limpeza de pele, massagem, aferição de pressão arterial e outros. Para a abertura do evento, haverá a apresentação do coral valorize. Hellen falou sobre a iminência do evento intitulado "Talentos do Cuidado", um show de talentos apresentado pelos colaboradores, a acontecer no dia 5 de setembro, para isso fez-se necessário realizar alguns ajustes na programação e na premiação, o objetivo é que todos estejam envolvidos na visita de auditoria Planetree. Ivana pontuou também sobre a parceria com o SESC para cobrir ações como o outro rosa e novembro azul. Informou da recente reunião com a representante do SESC para alinhar a realização das ações dos meses do calendário da saúde e outras ações pontuais como a ginastica laboral. Sem mais a reunião encerrou às dezesseis horas e trinta minutos.

NOMES E ASSINATURAS			
N	**Cargo na comissão**	**Nome Completo dos participantes**	**Assinaturas dos participantes**
01	Vice-presidente	Denise Sousa Morais	
02	Membro	Hellen Cristina Cardoso da Silva	
03	Membro	Monica Santiago de Sousa	
04	Membro	Odewleny Monteiro Ribeiro Falcão	
05	Membro	Regiane de Carvalho da Silva	
06	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	
07	Membro	Thais Palheta Silva	
08	Membro	Vanessa Martins Teixeira	
09	Convidado	Bruno Cruz Silva	
10	Convidada	Danielle Souza de Carvalho	

Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:	Ivana Karen Pimentel **Ivana Karen Barros Pimentel**

Todos os presentes na reunião devem constar nesta incluindo convidados (Exceto o facilitador, que assina na parte determinada)

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: 006	Página 1 de 2

Nome do Evento: Reunião GTH												
Objetivo:												
Tipo:	X	**Reunião**		**Treinamento**		**Curso**	x	**Palestra**		**Outros - Especificar:**		
Público-alvo: Colaboradores										**Data:** 01/09/25		
Horário: Início: 15h		**Término:** 16:30		**Local:** Auditório						**Carga horária total:** 90 min		
Facilitador(es): Liana Karen Barros Pimentel												
Setor do Facilitador: CER IV								**Função do Facilitador:** Psicólogo Supv. Adm.				

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	1029	Helen Silva	NEPS	Coord.	
2	956	Tarcísio Barbosa	Ascom	Assist. Com.	
3	651	Cassica Suelem dos S. F. Pimentel	NEP	Assist.	
4	1140	Regiane de Fo. da Silva.	SAU	Supervi.	
5	986	Thais Pabela Silva.	Sau.	Aux. Adm.	
6	1139	Doerlene M. R. Falcão	SAME	Emps	
7	708	Monica Santiago de Sousa	CER IV	Enfermeira	
8	854	Silene Nalane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	
9	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
10	196	Denise Sousa Morais	Advt.	Supervi.	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

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: 10

Ivana Karen Pimentel
Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

RELATÓRIO MENSAL NEP

– C.I.I.R-

NUCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352979

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: Julho, Agosto e Setembro/2025

1. INTRODUÇÃO

A educação permanente na saúde é fundamental para assegurar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados aos pacientes. Esse processo contínuo de capacitação e atualização permite que os profissionais da área da saúde se mantenham a par das mais recentes inovações e melhores práticas. A educação permanente envolve diversas atividades, como cursos regulares, treinamentos, que visam atualizar conhecimentos e aprimorar habilidades, acompanhamento de projetos do centro, pesquisa de extensão, visita técnica e estágios.

No relatório a seguir, serão apresentadas o que foi desenvolvido pelo setor NEP em setembro de 2025, além das ações dos Tradutores e Intérpretes de Libras, tanto nos atendimentos aos usuários quanto no ensino de Libras aos colaboradores.

2. TREINAMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

Durante o mês de setembro, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) desenvolveu diversas capacitações, treinamentos e ações educativas. Essas iniciativas foram apoiadas, avaliadas e monitoradas pela assessoria técnica do NEP, conforme detalhado a seguir:

TREINAMENTOS INTERNOS			
Data	**Setor**	**Treinamentos/ação educativa**	**Objetivo**
01 a 31/07/2015	NEP	Aula de libras	Capacitar profissionais para atendimento em libras.
07 e 08/07/2025	SESMT	Curso da CIPA	Treinar cipeiros sobre assuntos relacionados a CIPA.
08/07/2025	NEP	Integração Institucional	Ambientar, integrar e sensibilizar o colaborador e prestador de serviço ao trabalho, de maneira que possas assimilar as atividades a serem executadas.

10/07/2025	AMBULATÓRIO	Treinamento de Carro de Anestesia AEON 7200ª	Capacitar a equipe médica e de enfermeiros.
11/07/2025	CETEA	Apresentação de Equipe Integração Sensorial	Explicar como funciona a integração sensorial e seus benefícios para pessoas com dificuldades no processamento sensorial, especialmente crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e outros transtornos.
11 e 25/07/2025	CETEA	Treinamento Protocolo ABLLS-R	Treinar a equipe assistencial para avaliar os usuários a partir do ABBLS.
11/07/2025	CETEA	Operantes Verbais	Capacitar profissionais.
11/07/2025	CER IV	Sistema de Notificação e Documentação	Registrar e processar dados sobre eventos de interesse, como doenças, agravos ou incidentes, para fins de vigilância, investigação e tomada de decisões em saúde pública.
14, 18, 25 e 31/07/2025	SESMT	NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde	Estabelecer diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores que atuam em serviços de saúde, tanto em estabelecimentos de saúde quanto em atividades de

			promoção e assistência à saúde em geral.
18/07/2025	CETEA	Protocolo de Segurança do Paciente – Identificação de Queda	Disseminar os protocolos de segurança.
18/07/2025	CETEA	Disseminação ROP's – Prevenção de violência no Ambiente de Trabalho	Disseminar os protocolos de segurança do centro.
18/07/2025	CETEA	Manejo de Comportamento Interferente	Expandir habilidades práticas para manejo adequado comportamentais.
21, 22, 23 e 25/07/2025	RH	Negociação	Desenvolver a competência da Negociação nos colaboradores.
17, 18, 25, 28, 29 e 30/07/2025	CPGRSS	Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde – PGRSS	Capacitar os colaboradores sobre o cumprimento do PGRSS na unidade.
25/07/2025	CETEA	Treinamento Metas Terapêuticas	Aprimorar a elaboração de metas terapêuticas.
25/07/2025	FARMÁCIA	Verificação de conferência dos carros de emergência	Capacitar a equipe sobre o uso dos carros.
30/07/2025	GAF	CFT - Abordagem interdisciplinar para	Otimizar o cuidado ao paciente, promovendo a

		Gestão de Medicamentos	segurança e a eficácia do tratamento medicamentoso.
31/07/2025	AMBULATÓRIO	Cuidados de Enfermagem durante o período Pós-Anestésicos	Capacitar equipe de enfermagem para reconhecer e realizar cuidados com usuários no período pós-anestésico, visando segurança e recuperação eficaz do paciente.
15 a 31/07/2025	NQSP	Ronda Formativa e Cuidado Centrado na Pessoa	Disseminar conceito do Planetree.
18/07/2025	ATENDIMENTO	Comunicação Assertiva	Aprimorar a comunicação no setor.
31/07/2025	GESTÃO DE ACESSO	Fluxo do Programa de Cirurgias Ortopéticas	Desenvolver os colaboradores do setor para que todos saibam o fluxo das cirurgias ortopédicas.
01/08/2025	CETEA/CARLETO	Treinamento ABLLS - R	Realizar novamente revisão dos ABLLS e passei uma avaliação escrita para avaliar o desempenho dos terapeutas.
01/08/2025	CETEA/CARLETO	Revisão e Prova do Protocolo ABLLS	Revisão de conceitos do Protocolo ABLLS e aplicação da avaliação referente aos conhecimentos de protocolo.
05/08/2025	SESMT	Uso correto de EPI	Instrução aos colaboradores do SHL sobre o uso correto dos EPI’s usados na função.

05, 06 e 07/08/2025	OFICINA	Treinamento tirada de medidas de prótese	Aperfeiçoar o processo de avaliação dos usuários, tiradas de medidas e composições de componentes de prótese, levando em consideração a necessidade individual de cada usuário.
08 e 29/08/2025	CETEA/CARLETO	Protocolo AFLS	Capacitar a equipe para avaliações dos usuários a partir do protocolo AFLS.
12/08/2015	NEP	Integração Institucional	Ambientar, integrar e sensibilizar o colaborador e prestador de serviço ao trabalho, de maneira que possas assimilar as atividades a serem executadas.
14/08/2025	ENG. CLÍNICA	Treinamento uso e Manuseio de Bomba de Infusão	Capacitar profissionais de saúde (enfermeiros e técnicos) sobre o funcionamento, programação e segurança da bomba de infusão Agilia VP MC, garantindo precisão na administração de medicamentos e prevenção de erros.
19, 21, 22 e 29/08/2025	SESMT	NR 6 e FDS	Treinar os colaboradores sobre a importância de conhecer as FDS dos produtos químicos e sobre o uso adequado dos EPI’s.

19 e 20/08/2025	Transporte	Direção Segura	Qualificar a equipe de transporte, bem como, trabalhar a melhoria contínua e agregar valor as suas funções no atendimento ao usuário.
22/08/2025	Assistencial	Obesidade em foco – Informar para Prevenir	Capacitar a equipe, contribuir para a promoção da saúde, incentivando hábitos de vida mais saudável e reforça o compromisso Institucional com a prevenção e o cuidado integral.
22/08/2025	CETEA/CARLETO	Treinamento Protocolo - AFLS	Ensinar a aplicação do Protocolo AFLS.
22/08/2025	CETEA / CARLETO	Comportamentos Interferentes	Conceituar e aperfeiçoar estratégias de manejo e prevenção identificando as funções dos comportamentos.
22/08/2025	RH	de Negociação	Desenvolver a competência da Negociação nos colaboradores.
22, 26 e 29 /08/2025	SAU	Funcionalidade do Serviço de Atenção ao Usuário do SAU	Colaboradores conhecerem a funcionalidade, objetivos e formulários que podem direcionar os usuários para o SAU.
28/08/2025	SCIH	Boa Práticas de Processamento de produtos para Saúde	Capacitar colaboradores do CME quanto a importância de executar as etapas de

			relacionadas as demandas do setor.
28/08/2025	Assistêncial	Ética e Postura Profissional no Atendimento dos Usuários	Capacitar os colaboradores da assistência quanto a postura no local de trabalho.
28/08/2025	Atendimento	Cadastro e Prescrição no Sistema Tasy e Manual	Orientar os colaboradores da recepção quanto ao cadastro correto dos usuários no sistema.
29/08/2025	CEO II	Traumatismo Dentário	Atualizar os cirurgiões-dentistas quanto ao estudo continuado.
29/08/2025	NATEA	Comunicação Aumentativa e Alternativa	Capacitar a equipe referente as estratégias de comunicação.
29/08/2025	SCIH	Protocolo de Higienização das Mãos	Reforçar aos colaboradores do CETEA sobre a importância de cumprir os protocolos.
03/09/2025	**SHL**	**Diálogo de Segurança**	Organizar nova escala de trabalho
04/09/2025	**SAU**	**Funcionalidade do SAU**	Colaboradores conhecerem a funcionalidade, objetivos e formulários que podem direcionar os usuários para o SAU.
05-15/09/2025	**CETEA**	**Protocolo AFLS**	Capacitar a equipe para avaliações dos usuários a partir do protocolo AFLS.

12/09/2025	**NATEA**	**Higienização de Recursos Terapêuticos**	Capacitar a equipe quanto as boas práticas de higienização, conservação e segurança no uso dos recursos terapêuticos.
12/09/2025	**CETEA**	**Avaliação sobre o Protocolo AFLS**	Avaliar o conteúdo referente ao protocolo AFLS
12/09/2025	**GTH**	**Ação: setembro Amarelo**	Promover momentos de autocuidado com usuários e colaboradores
16/09/2025	**NEP**	**Integração Institucional**	Ambientar, integrar e sensibilizar o colaborador e prestador de serviço ao trabalho, de maneira que possas assimilar as atividades a serem executadas.
18/09/2025	**AMBULATÓRIO**	**Processo de Limpeza, Desinfecção, Preparo, Inspeção, Acondicionamento de embalagens, Esterilização e funcionamento dos equipamentos existentes.**	Atualização dos Processos de CME.
18/09/2025	**AMBULATÓRIO**	**Treinamento Classificação dos Produtos para Saúde**	Atualizar processos.
19/12/2025	**CARLETO**	**Treinamento – Programas de Ensino - AFLS**	Treinar teoria e prática sobre programas de ensino.
19/09/2025	**CER IV**	**Registro Seguro**	Garantir conformidade na produção das notas clínicas do setor.

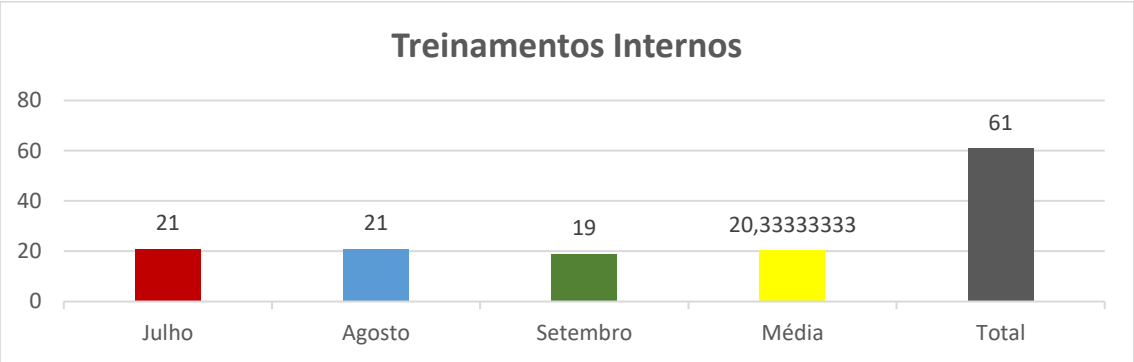
19/09/2025	**CETEA**	**Fluxo de Atendimento a Doenças Infectocontagiosas**	Capacitar a equipe quanto ao fluxo de atendimento interno a casos de doenças infectocontagiosas.
19, 23, 24 e 25/09/2025	**SESMT**	**Ergonomia**	Treinar os colaboradores sobre Ergonomia.
24/09/2025	**SUPRIMENTOS**	**Treinamento Monitoramento de Temperatura**	Garantir que ambientes, produtos e equipamentos sejam mantidos nas condições térmicas ideais, prevenindo perdas, falhas, danos, contaminação e garantindo a segurança e eficácia do que está sendo controlado.
26/09/2025	**CETEA**	**Revisando os protocolos de Segurança - PAT**	Rever os protocolos de segurança do paciente em uso no setor.
26/09/2025	**CARLETO**	**Programas de ensino - AFLS**	Ensinar a escrita de programas de ensino.
26/06/2025	**NEP**	**Aula inaugural de Libras-Dia nacional dos surdos**	Apresentar como acontecerá as aulas de Libras e homenagear os nossos colaboradores surdos.
29/09/2025	**CIPA**	**Setembro Amarelo: Prevenção a saúde mental**	Abordar sobre a importância de cuidar e valorizar sua saúde mental.
30/09/2025	**NQSP**	**Fundamentos de diversidade, equidade e Inclusão**	Capacitar os gestores sobre os princípios da diversidade, equidade e inclusão
TREINAMENTOS EXTERNOS/PLATAFORMA			
Data	**Setor**	**Treinamento**	**Objetivo**

13/08/2025	Arte e Cultura	Seminário Biblioteca, sustentabilidade, tecnologia e inovação	Aprimorar o conhecimento para possibilitar um novo olhar e recriação de ações e atividades na biblioteca inclusiva com base na sustentabilidade.
13/09/2025	**Suprimentos**	**Summitlog-Logistica de produtos para saúde**	Atualizar referente a logística de produtos para saúde.
18/09/2025	**Departamento Pessoal**	**RH em transformação**	Prepara Líderes que a saúde precisa.
19/09/2025	**NEP**	**Libras: Compreensão básica**	Aprimorar os conhecimentos em Libras.
26/09/2025	**NQSP**	**Formação em emergência em saúde pública**	Instruir sobre a formação de emergências na saúde.
AÇÃO EDUCATIVA			
Data	**Setor**	**Treinamento**	**Objetivo**
27/08/2025	GTH	Acessibilidade e inclusão- Caminhos para uma sociedade mais justa	Falar sobre a importância da acessibilidade a pessoas com deficiência múltipla.

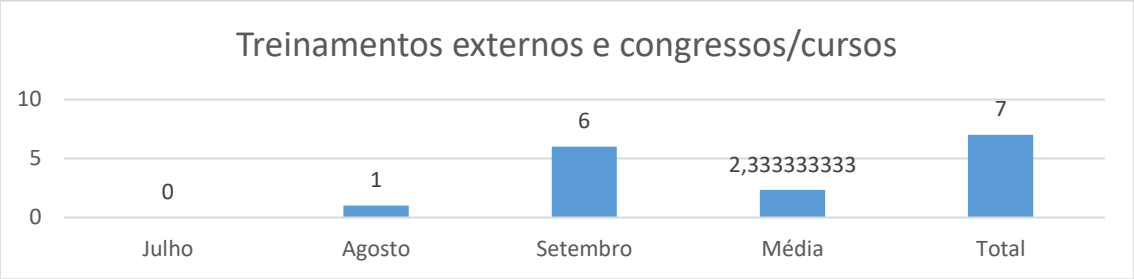
3. TOTAL DE AÇÕES EDUCATIVAS/CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS INTERNO E EXTERNO

Nos 3 meses, realizamos um total de **68 (Sessenta e oito)** capacitações entre interna e externa.

Gráfico 01: ações educativas/capacitações/treinamentos.



Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.



Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

3.1 TOTAL DE HORAS EM AÇÕES EDUCATIVAS/CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS

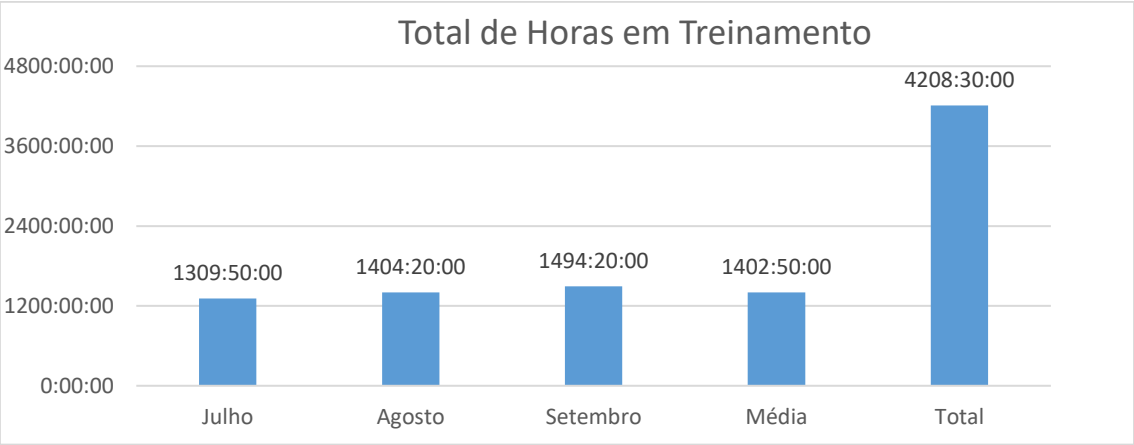
Neste trimestral, alcançamos o quantitativo de **4208:30:00** no total de carga horária geradas nas Ações/Capacitações/Treinamentos:

1494h:20min-setembro/02h:15min:51seg-Acréscimo de 249:09min./ 6,02%

1404h:20min-agosto/02h:10min:50seg-Decréscimo de 94:30min./ -6,73%

1608h:50min-julho/02h:32min:44seg-Decréscimo de 157:04min./ -9,76%

Gráfico 02: Total de horas em ações educativas/capacitações/treinamentos

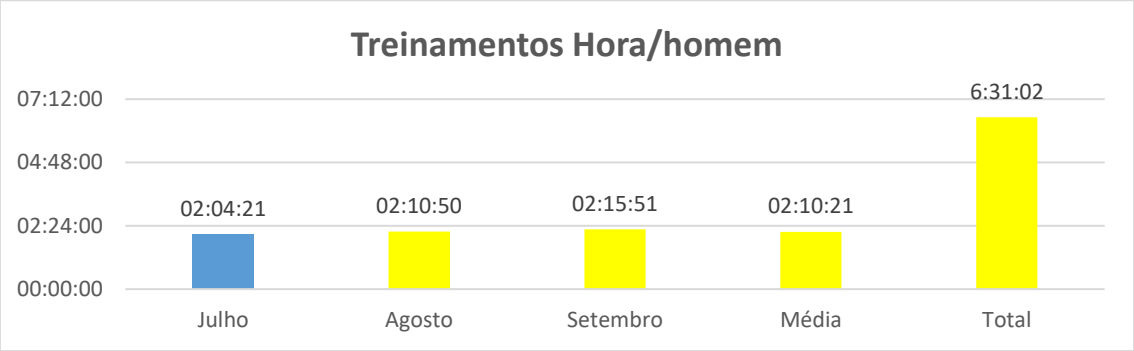


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

3.2 HORAS POR COLABORADOR

No trimestre, atingimos um total de **06:31:02** horas de ações educativas/capacitações/treinamentos por colaborador.

Gráfico 03: Total de horas por colaborador

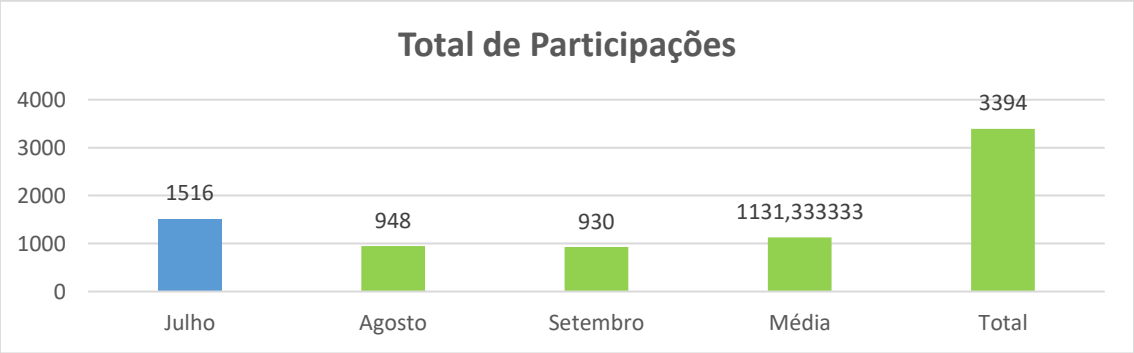


Fonte: Núcleo de Educação Permanente 2025.

3.3 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

Total de participações nas Capacitações/Treinamentos foi de 3394 participações em relação a este trimestre:

Gráfico 04: Total de participantes

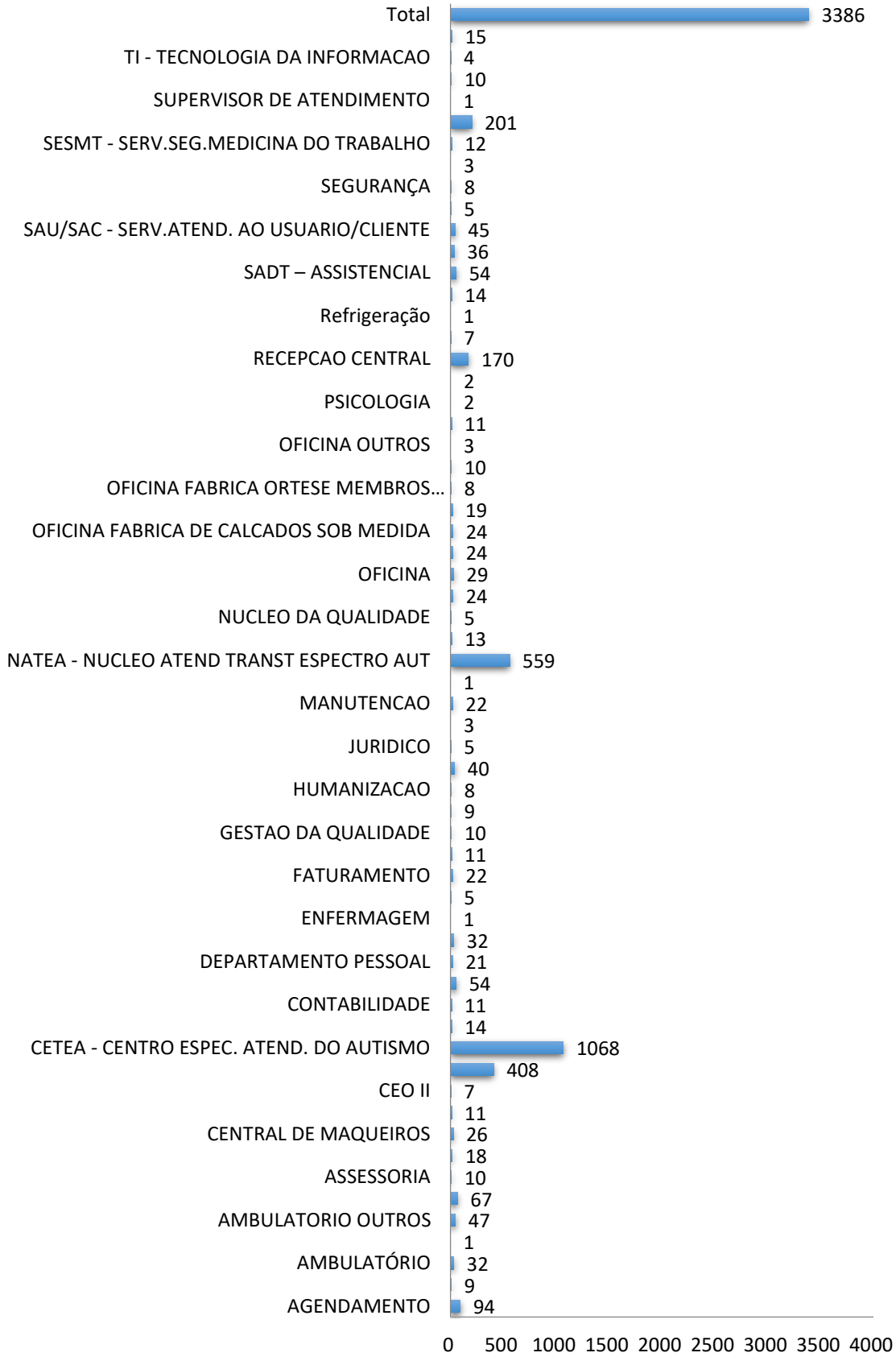


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

3.4 Quantitativo de participações em ações educativas/capacitações/treinamentos por setores.

O objetivo é visualizar os setores que participam de ações educativas/capacitações/treinamentos, bem como criar mecanismos para que seja viabilizado um maior número de participações nas capacitações realizadas, assim como, estimular a participação de todos.

Gráfico 05: Quantitativo de participações por setor:

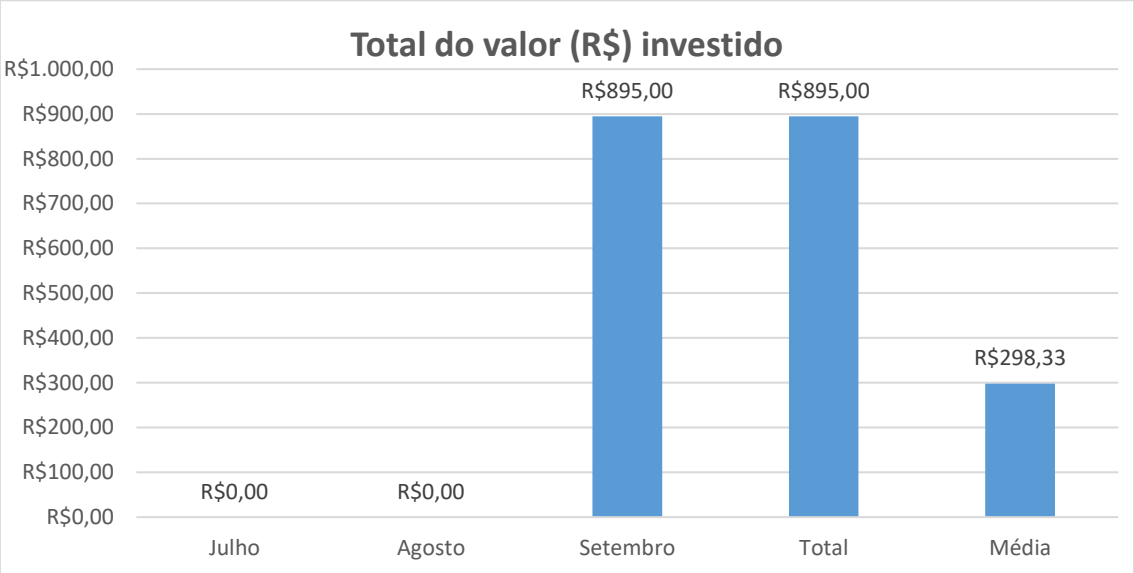


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

3.5 TOTAL DO VALOR INVESTIDO

No trimestre, tivemos estes investimentos financeiros em capacitação para colaboradores.

Gráfico 06: Valor investido no mês de setembro:



Fonte: Dados do setor financeiro, 2025.

4.HORA-HOMEM TREINAMENTO

No que se refere ao hora-homem, neste trimestre alcançamos um total por área da diretoria executiva-**2:34:26** diretoria assistencial- **2:30:30** e gerência administrativa financeira-**1:15:05.**

Embora a carga horária de treinamento não garanta, por si só, a aquisição de conhecimento, é fundamental ampliar a participação para assegurar a efetividade da Educação Permanente em Saúde (EPS) e aprimorar os serviços prestados.

5. PLANO ANUAL DE TREINAMENTO- PAT

No que se refere ao PAT 2025 de julho, estavam previstos 13 (treze) treinamentos dos quais **9** (nove) foram realizados. Esse resultado representa 69,23% da meta mensal programada do PAT. Além disso, foram realizados **12** (dez) treinamentos extra PAT, **1** (uma) integração institucional, e **aula de Libras em Serviço totalizando 21** (vinte e um) capacitações internas.

No que se refere ao PAT 2025 de agosto, estavam previstos 17 (dezessete) treinamentos dos quais **15** (quinze) foram realizados. Esse resultado representa 88,24% da meta mensal programada do PAT. Além disso, foram realizados **4** (quatro) treinamentos extra PAT, **1** (uma) integração institucional, e **1**(um) evento externo **e 1**(um) treinamento aplicado fora do PAT mensal, totalizando **22** ações neste mês**.**

No que se refere ao PAT 2025 de setembro, estavam previstos **11**(onze) treinamentos dos quais **8** (oito) foram realizados. Esse resultado representa 72,73% da meta mensal programada do PAT. Além disso, foram realizados **12** (doze) treinamentos extra PAT, **1** (uma) integração institucional, e **3**(três) eventos externos **e 1**(um) treinamento de Libras, totalizando **25** ações neste mês**.**

Conclui-se que, no trimestre de julho a setembro de 2025, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) realizou um total de 68 (sessenta e oito) ações de capacitação, entre treinamentos do PAT, formações complementares, integrações institucionais, aulas de Libras e eventos internos e externos. No mesmo período, estavam previstos 41 (quarenta e um) treinamentos no PAT 2025, dos quais 32 (trinta e dois) foram efetivamente realizados, resultando em uma média geral de 76,73% de cumprimento das metas previstas.

No total, 9 (nove) treinamentos do PAT não foram realizados durante o trimestre, sendo eles:

Julho: “Rastreabilidade, armazenamento e distribuição dos produtos para a saúde”, “Brincar Funcional”, “Uso adequado de EPI” e “Ação educativa: Prevenção de hepatites – Julho Amarelo”;

Agosto: “ROP’S/Protocolo” e “Gestão do Documento”;

Setembro: “Campanha de Segurança”, “Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência” e “Comportamento humano e segurança no trabalho”. Abaixo a lista dos treinamentos de julho, agosto e setembro que consta no referido PAT de 2025, aprovado pela Gestão como plano de ações de formação dos colaboradores do CIIR:

JULHO/2025	
ASSISTENCIAL	**NATEA**
Treinamento:Rastriabilidade, armazenamento e distribuição dos produtos para a saúde	Treinamento: Brincar Fucional
	SCIH
Treinamento:Cuidados pós- Anestesicos	Treinamento: Plano de gerenciamento de residuos nos serviços de saúde
CER IV	**ATENDIMENTO**
Treinamento:Sistemas de notificação e documentação	Treinamento: Comunicação Assertiva
CETEA	**SESMT**
Treinamento: Operantes Verbais	Treinamento: NR-32 Segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde
FARMÁCIA	**SHL**
Treinamento: Verificação e Conferência dos Carros de Emergência	Treinamento: Uso adequado de EPI
GESTÃO DE ACESSO	**RH**
Treinamento: Orientação do fluxo de encaminhamento para oficina ortopedica	Treinamento: Negociação
GTH	
Ação Educativa : Prevenção de hepatites-Julho amarelo	

AGOSTO	
ASSISTENCIAL	**NQSP**
Treinamento:Ética e postura profissional no atendimento dos usuários	Treinamento:ROP'S / Protocolo de segurança
Ação Educativa:Obesidade	Treinamento: Gestão de documentos
ATENDIMENTO	**OFICINA**
Treinamento:Cadastro e Prescrição no sistema Tasy e Manual	Treinamento: Prótese
CEO II	**SAME**
Treinamento: Traumatismo dentário	Treinamento: Introdução ao excel
CETEA	**SCIH**
Treinamento: Manejo de comportamentos Interferentes	Treinamento: Boas práticas no processamento de produtos para saúde
ENGENHARIA CLÍNICA	**SESMT**
Treinamento: Uso e manuseio de bomba de infusão	Treinamento: NR-06 Equipamento de proteção Individual e ficha com dados de segurança
GTH	**TRASNPORTE**
Ação Educativa :Semana de pessoas com deficiência intelectual e multiplica	Treinamento: Direção Segura
	SAU
Ação Educativa:Agosto dourado: mês do alimento materno	Treinamento: Funcionalidade do Serviço de atenção ao usuário
NATEA	
Treinamento: Comunicação aumentativa e alternativa-CAA	

LEGENDA:			
	DIR. EXECUTIVA		TREINAMENTO DE PROCESSO
	DIR. ASSISTENCIAL		TREINAMENTO INSTITUCIONAL
	GER. ADM. FINANCEIRO		AÇÃO EDUCATIVA

SETEMBRO/2025	
ASSISTENCIAL	**NATEA**
Treinamento: Classificação de produtos para a saúde	Treinamento:Higienização de Recursos Terapêuticos
	SESMT
Treinamento:Processo de limpeza, desinfecção, preparo, inspeção acondicionamento embalagens, esterelização, funcionamento dos equipamentos existentes.	Treinamento:NR17- Ergonomia
CER IV	**SUPRIMENTOS**
Treinamento:Registro Seguro	Treinamento:Monioramento de temperatura
CETEA	**TRANSPORTE**
Treinamento:Revisando os protocolos de Segurança	Treinamento: Comportamento humano e segurança no transito
GTH	**NQSP**
Ação Educativa:Dia nacional da luta da pessoa com deficiência Ação Educativa: Setembro amarelo: Mês de prevenção do suicídio	Treinamento: Campanha de Segurança

LEGENDA:			
	DIR. EXECUTIVA		TREINAMENTO DE PROCESSO
	DIR. ASSISTENCIAL		TREINAMENTO INSTITUCIONAL
	GER. ADM. FINANCEIRO		AÇÃO EDUCATIVA

6.AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO- EFICÁCIA

Quanto à avaliação de eficácia, neste mês de julho e setembro, não foi realizado nenhuma eficácia de treinamento. Em agosto os treinamentos que realizaram eficácia e irão ser mensurados são: **Uso e manuseio da bomba de infusão (estatística) e normas regulamentadoras 6 e ficha de dados de segurança (aprendizagem)**

7. Ensino e Pesquisa / Visita técnica

No mês de agosto foi realizada uma atividade educativa sobre seletividade alimentar, promovida por alunos da Universidade do Estado do Pará (UEPA), os quais realizaram a pesquisa no Centro no ano de 2024 com o título: Desafios e Perspectivas no Atendimento Odontológico em Crianças e Adolescentes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) . A ação foi organizada em três etapas:

Roda de conversa interativa, com perguntas e a abordagem de mitos e verdades sobre alimentação infantil;

Dinâmica de sensibilidade, com o objetivo de despertar a empatia e estimular a compreensão das dificuldades alimentares enfrentadas por crianças com transtornos do neurodesenvolvimento;

Entrega de uma cartilha educativa, contendo orientações práticas e acessíveis para familiares e cuidadores.

Essa atividade representou não apenas um retorno à comunidade pelo acolhimento à pesquisa realizada na instituição, mas também um momento valioso de troca de saberes entre estudantes, profissionais e famílias atendidas.

Acreditamos que o conhecimento gerado ao longo deste processo tem potencial para impactar positivamente tanto a formação acadêmica dos estudantes quanto a qualidade de vida das famílias e comunidades beneficiadas.

Na instituição, seguem em andamento as atividades de pesquisa desenvolvidas por alunos da Universidade Federal do Pará (UFPA), com foco no tema “Educação Alimentar e Nutricional para Crianças com Transtorno do Neurodesenvolvimento”. Este projeto está acontecendo durante estes 3 meses citados (Julho, Agosto e Setembro).

Este projeto tem como objetivo ampliar o conhecimento acadêmico e promover práticas que contribuam para a formação de profissionais mais preparados e sensíveis às necessidades específicas dessas crianças. Além disso, a iniciativa visa fortalecer a pesquisa científica como ferramenta essencial para a transformação social. A partir da produção de dados atualizados e relevantes, busca-se aprofundar o entendimento sobre as demandas alimentares e nutricionais desse público, contribuindo com novas evidências, estratégias de intervenção e políticas públicas mais eficazes.

8. LIBRAS

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pelas tradutoras/intérpretes de Libras no período de julho a setembro de 2025, no âmbito dos atendimentos realizados no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR). O documento busca evidenciar a relevância do papel das intérpretes na mediação comunicacional entre os profissionais da saúde e a comunidade surda, promovendo um atendimento acessível, equitativo e inclusivo.

As intérpretes de Libras exercem um papel fundamental na promoção da acessibilidade, assegurando uma comunicação clara, segura e eficaz entre os usuários surdos e os diversos setores da unidade. Suas atribuições estão organizadas em seis eixos principais:

Eixos de Atuação

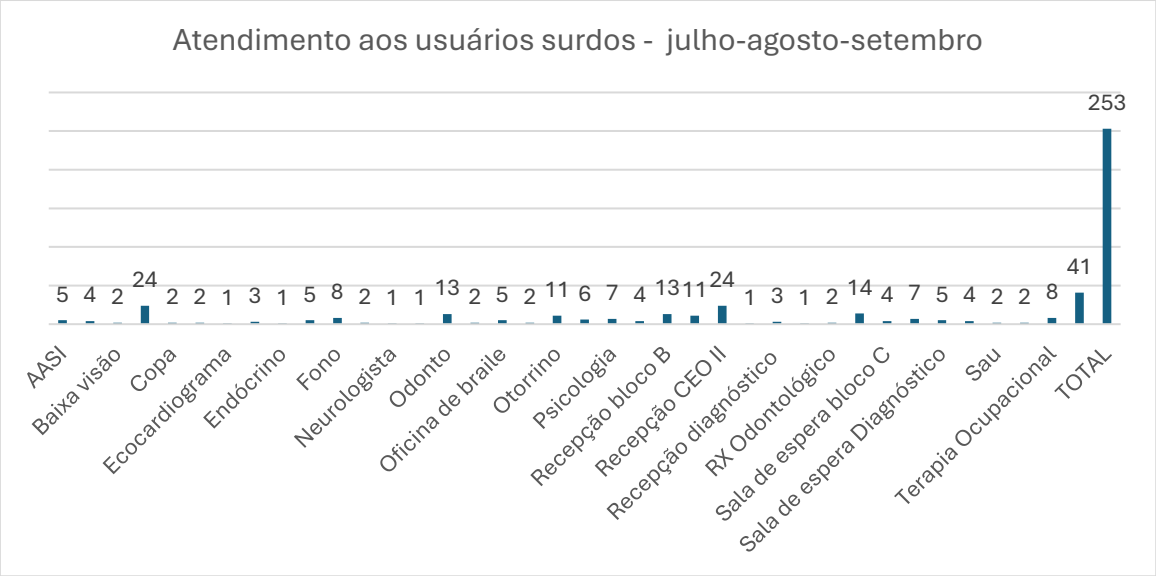
- **Mediação Comunicacional:** Atuam como elo entre usuários surdos e profissionais da saúde durante atendimentos diversos, como consultas médicas, exames, terapias e processos de reabilitação.
- **Garantia de Acessibilidade:** Asseguram que os usuários compreendam integralmente diagnósticos, prescrições, procedimentos e orientações médicas, promovendo segurança e autonomia no cuidado.
- **Orientação nos Fluxos de Atendimento**: Prestam suporte na condução dos usuários pelos serviços da unidade, desde agendamentos até a realização dos procedimentos.
- **Ética e Sigilo Profissional:** Mantêm uma postura ética e zelam pela confidencialidade das informações trocadas nos atendimentos.
- **Atendimento Digital**: Respondem a demandas de usuários via plataformas digitais, contribuindo para uma comunicação ampla e eficiente.
- **Capacitação Interna:** Participam ativamente da formação de colaboradores por meio do Projeto Treinamento de Libras em Serviço, com destaque para a tradução simultânea nos treinamentos voltados a servidores surdos.

Durante o trimestre em análise, foram realizadas diversas ações voltadas ao fortalecimento da equidade no acesso aos serviços de saúde, com foco na promoção da acessibilidade comunicacional. Todo o trabalho desenvolvido esteve alicerçado no respeito à diversidade linguística e cultural dos usuários da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Durante os meses de julho, agosto e setembro, foram realizados **253 atendimentos** a usuários surdos, tanto de forma presencial quanto online. Em todas as interações, foi assegurado o suporte comunicacional por meio das

intérpretes de Libras, garantindo uma comunicação acessível, eficaz e humanizada.

Gráfico 1. Usuários surdos atendidos com acionamento dos Intérpretes nos setores.

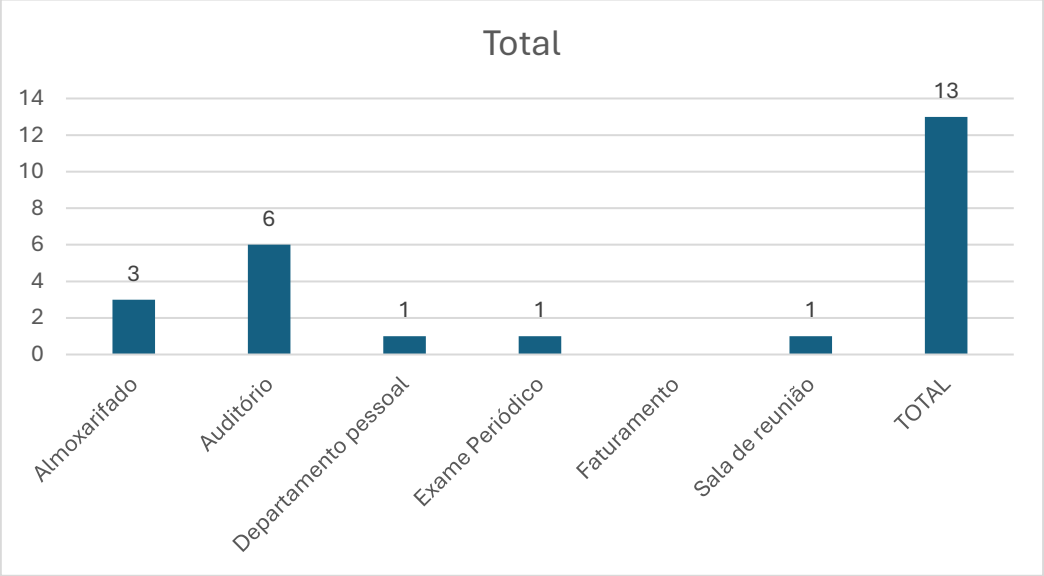


Fonte: Núcleo de Educação Permanente (NEP)

No que se refere aos acompanhamentos direcionados aos colaboradores surdos, foram registrados **13 atendimentos**, incluindo treinamentos, ações e reuniões, com o objetivo de favorecer sua integração nas atividades institucionais e assegurar o pleno exercício de suas funções.

Dentre as iniciativas realizadas, destacam-se: oficina de braile, atendimento ao colaborador junto ao DP, Acessibilidade – Câmara Técnica de Atenção à Saúde, Treinamento – Negociação Assertiva, Atendimento ao colaborador – Treinamento PGRSS, Acessibilidade aos vídeos Institucionais – Edição Dia dos Pais, Atendimento aos colaboradores surdos – Treinamento Institucional SAU, Revisão do Módulo I – Turma Almoxarifado, Integração Institucional, Dia Nacional do Surdo e Aula Inaugural do Ciclo 2 dos Treinamentos de Libras, Atendimento ao Colaborador, Palestra: Setembro Amarelo – Prevenção Contra o Suicídio, Atendimento ao Colaborador no Setor – Faturamento, Atendimento ao Colaborador no Setor - Almoxarifado

Gráfico 2. Colaboradores surdos atendidos.



Fonte: Núcleo de Educação Permanente (NEP)

Considerações finais

Em consonância com a política de inclusão do CIIR, que visa promover a acessibilidade e a integração de todos os indivíduos, as atividades de atendimento e acolhimento aos usuários surdos, por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras), foram executadas conforme o planejamento estabelecido.

O presente relatório busca evidenciar os resultados alcançados, reconhecer a importância estratégica da atuação das intérpretes e apontar caminhos para o fortalecimento contínuo das práticas inclusivas no âmbito institucional.

As ações descritas refletem o compromisso do CIIR com a valorização da diversidade, o respeito às especificidades linguísticas e culturais dos usuários e a construção de um ambiente organizacional cada vez mais acolhedor, acessível e equitativo para todos os colaboradores e usuários.

Dessa forma, o CIIR reafirma sua dedicação à capacitação permanente de seus profissionais e à oferta de um atendimento de excelência, comprometido com os princípios da humanização e da inclusão. Mais do que atender às demandas assistenciais, a instituição consolida uma cultura organizacional baseada na valorização das diferenças e na promoção ativa dos direitos de todas as pessoas, em especial da comunidade surda.

Anexos

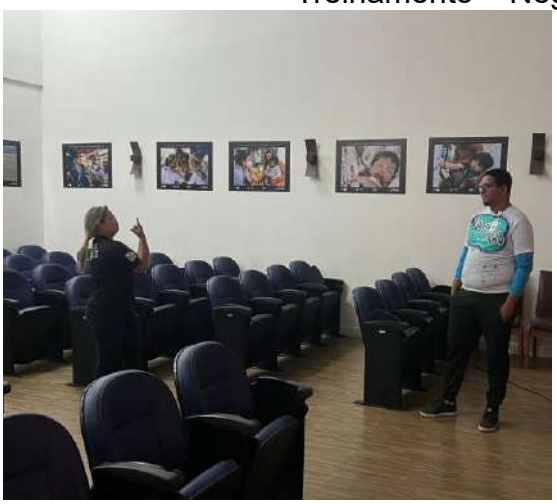
JULHO

Oficina de Braile



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Treinamento – Negociação Assertiva





Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Atendimento ao colaborador – Reunião CIPA



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

Acessibilidade – Câmara Técnica de Atenção a Saúde



Fonte: Ascom

Atendimento ao colaborador – Treinamento PGRSS



Fonte: Ascom

AGOSTO

Acessibilidade aos vídeos Institucionais – Edição Dia dos Pais



Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

Atendimento aos colaboradores surdos – Treinamento Institucional SAU



Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

Revisão do Módulo I – Turma Almoxarifado



Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

SETEMBRO

Integração Institucional







Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

Dia Nacional do Surdo e Aula Inaugural do Ciclo 2 dos Treinamentos de Libras





Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

Atendimento ao Colaborador
Palestra: Setembro Amarelo – Prevenção Contra o Suicídio



Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

Atendimento ao Colaborador no Setor - Faturamento





Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

Atendimento ao Colaborador no Setor - Almoxarifado



Fonte: Núcleo de educação permanente (NEP)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o trimestre de julho a setembro de 2025, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) manteve seu compromisso com a Educação Permanente em Saúde (EPS), promovendo ações voltadas à qualificação profissional e à melhoria contínua dos serviços prestados. O período foi marcado por resultados expressivos no indicador hora-homem, evidenciando o engajamento das equipes e o fortalecimento da cultura institucional de aprendizado contínuo.

Apesar do avanço nas ações formativas, o trimestre apresentou ajustes no cumprimento das metas do Plano Anual de Treinamento (PAT). Alguns fatores impactaram diretamente a execução do planejamento, como a antecipação de treinamentos por parte de gestores, a necessidade de remanejamento de conteúdos, e a falta de alinhamento no planejamento de determinados setores, o que resultou no não cumprimento integral da meta mensal em julho e setembro. Entre os treinamentos não realizados destacam-se: “Rastreabilidade, armazenamento e distribuição dos produtos para a saúde”, “Brincar Funcional”, “Uso adequado de EPI”, “Ação educativa: Prevenção de hepatites – Julho Amarelo”, “ROP’S/Protocolo”, “Gestão do Documento”, “Campanha de Segurança”, “Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência” e “Comportamento humano e segurança no trabalho”.

Ainda assim, o NEP manteve índices satisfatórios de cumprimento, com uma média trimestral de 76,73% das metas do PAT atingidas, e um total de 68 ações de capacitação realizadas, entre treinamentos, integrações institucionais, aulas de Libras e eventos internos e externos.

Destaca-se também a continuidade das capacitações baseadas no modelo Planetree, voltadas ao Cuidado Centrado na Pessoa, reforçando uma abordagem mais humanizada, ética e empática no atendimento. Além disso, o período contou com parcerias acadêmicas e o desenvolvimento de pesquisas junto a universidades locais, ampliando o diálogo entre teoria e prática e fortalecendo a construção de um saber técnico-científico aliado aos princípios da humanização e da integralidade do cuidado.
Dessa forma, o trimestre reafirma o compromisso do NEP com a excelência no atendimento, a valorização dos profissionais e a consolidação de uma cultura institucional de aprendizado contínuo, alinhada às diretrizes estratégicas da instituição e aos valores da educação permanente em saúde.

ANEXOS

DEPOIMENTOS SOBRE OS TREINAMENTOS, REDIGIDOS NOS FORMULÁRIOS DE REAÇÃO DE JULHO:

Integração Institucional

“Bem esclarecedor, sanou todas minhas dúvidas.”
“Muito interessante e bastante enriquecedor, com certeza o CIIR possui ótimos profissionais e atendimento.”
“Não ser orientado onde se apresentar no dia seguinte.”
“Integração foi um momento de muito conhecimento e aprendizado, toda equipe preparada para acolher e receber os novos colaboradores.”
“Apesar de ser muita informação para processar em pouco tempo, a integração é completa, coerente e ótima para nós.”
“Gostei muito, com muita clareza e leveza, espero que seja uma oportunidade incrível, irei dar o meu melhor.”
“Apresentação objetiva, ótimo recurso audiovisual. Gostaria de ter mais explanação e processo da enfermagem no ambulatório.”
“Uma experiência ímpar, de conhecimentos e troca.”
“Todos os facilitadores são atenciosos, prestativos. O CIIR se mostrou um lugar bem amplo em serviços, conhecimento e crescimento tanto pessoal quanto profissional.”

Apresentação de Equipe – Integração Sensorial

“Boa didática.”
“Treinamento ótimo para conhecimento de especialistas para um melhor desempenho do trabalho.”
“Apresentação importante para conhecimento e esclarecimento da equipe.”
“Excelente apresentação para conhecimento da especialidade.”

“Extremamente didáticas, apresentação bem-organizada e linguagem de fácil compreensão.”
“Ótima apresentação para conhecimento de integração sensorial.”
“Apresentação extremamente importante pra o entendimento de como funciona a integração sensorial.”
“Treinamento importante para esclarecer o básico da abordagem dentro do centro.”
“Ótimo treinamento para poder entender o funcionamento de IS.”
“Muito importante para alinhamento da equipe.”
“Importante essa troca de conhecimento de outras áreas.”

Aplicação Protocolo ABLLS – Revisão

“Excelente oportunidade de socialização e conhecimento do protocolo.”
“Treinamento incrível, aprendi muitas coisas.”
“Treinamento de extrema importância para auxiliar na aplicação adequada durante os atendimentos dos usuários.”
‘Muito bom, várias trocas de conhecimento.”
“Aprender o intraverbal no protocolo ABLL-R foi enriquecedor.”
“Ótimo treinamento para aplicarmos com excelência nos atendimentos.”
“Entrei na empresa no meio do treinamento, mas irei buscar o conhecimento necessário para compreender o todo. Porém, o que pude ver, foi ótimo.”
“Super importante este momento para estudos, pois aprimora e contribui para melhorar o trabalho com a avaliação, planejamento e terapia, dando melhorias no atendimento, resultando no desenvolvimento do usuário.”
“Excelente treinamento para ser aplicado com excelência na prática.”
“Treinamento extremamente importante para o entendimento do uso dos protocolos na hora do atendimento com os usuários.”
“Momento importante para relembrar pontos importantes do que foi ensinado no treinamento.”
“Revisão necessária para a prova.”

NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde – Dia 14.07.25

“Treinamento importante e necessário para ambiente na área da saúde.”
“Excelente treinamento.”
“Ótima explicação e pautas nesse treinamento. Bom de explicar para haja coerência para nossas atividades gerais.”
“O treinamento é extremamente necessário para o nosso ambiente. Sugiro que sempre aconteça o treinamento, para que seja relembrado.”
“Importante sempre o reforço do que já foi aplicado. No entanto, ainda penso que as regras deveriam se aplicar à todos, sem exceções.”
“O treinamento muito esclarecedor para levar conhecimento aos colaboradores sobre os cuidados em prol da segurança e saúde no ambiente de trabalho.”

“Com o treinamento foi possível fortalecer os conhecimentos acerca de segurança do trabalho na saúde.”
“É sempre bom reforçar a importância da segurança no trabalho seguindo as orientações dadas.”

NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde – Dia 18.07.25

“Foi muito importante para o nosso desempenho dentro e fora do trabalho.”
“Treinamento muito importante! Final bem legal.”
“Foi bastante explicativo, bem didático.”
“Um ótimo momento para mais conhecimento e informação.”
“Treinamento foi assertivo, fixando bem claro sobre a NR 32.”
“A palestra foi útil para entender melhor a importância no trabalho.”
“O treinamento foi de grande ajuda, e será bem aproveitado no meu dia a dia.”
“É bom os treinamentos, poderia ter mais dinâmicas com os colaboradores.”
“É sempre importante frisar aquilo que já foi passado tantas vezes, porém, ainda precisa de alinhamento.”
“Falta organização antes do evento, testar os vídeos antes do treinamento.”
“Treinamento bom para os funcionários terem mais cuidado.”
“Foi ótimo, precisa ter mais para não se perder o fluxo.”

NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde – Dia 25.07.25 – CETEA

“Foi importante relembrar sobre os cuidados dos adornos e a justificativa.”
“Treinamento claro e didático, importante para a segurança no ambiente de trabalho.”
“Treinamento da NR 32 serviu bastante para reforçar a orientação sobre adornos.”
“Foi extremamente importante para esclarecer dúvidas relacionadas a segurança no ambiente de trabalho.”
“Excelente treinamento para esclarecimento da NR 32.”
“O facilitador foi bem direto e explicou os pontos negativos do uso de adornos e o que se trata a NR 32.”
“Importante momento para estar em segurança seguindo as normas.”
“Explanação coesa para fixarmos a importância do que pode ou não ser usado no local de trabalho.”
“Esclarecer e ressaltar aos profissionais de trabalho que devemos seguir a NR 32, pois as notificações prejudicam a equipe quanto a empresa que desempenha esta prática de cuidados de segurança. Parabéns, amo este treinamento.”
“Esclarecer quanto ao uso de adornos no trabalho, pois retirá-los evita acidentes.”
“Assunto superimportante, ministrado de maneira objetiva.”

NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde – Dia 31.07.25

“As terapeutas deveriam ganhar insalubridade.”
“Foi excelente o treinamento.”
“Treinamento muito importante e esclarecedor.”
“Muito bom sempre ter esse treinamento, pois mesmo com ela ainda temos colaboradores que insistem e utilizar adornos e cabelos soltos.”
“Excelente instrução para ficarmos mais atentos as normas e suas responsabilidades.”
“Bom reforçar a importância da NR 32.”
“Excelente treinamento, infelizmente não é seguido pelos colaboradores como deveria.”
“Treinamento muito importante para conscientização da segurança no ambiente em que estamos levando a excelência para o usuário.”
“Muito prático e direto, treinamento ótimo para relembrar a NR, porém pouco fiscalizado.”
“Sempre importante reforçar orientações sobre a NR 32.”
“Treino importante, porém, vemos muitos colaboradores que deveriam dar exemplos, mas não ocorre.”
“Gostei, mais com relação aos adornos, alguns colaboradores não é obedecendo, principalmente coordenadores, supervisores e diretoria, ao uso do adorno, tem que fazer uma verificação da equipe que fiscaliza, porque não estão notificando os colaboradores que andam sem adorno. As pessoas que fiscalizam não estão tendo esse cuidado.”
“Deveria ter uma melhor fiscalização com a utilização dos adornos, principalmente nos cabelos de alguns colaboradores do NATEA e AMBULATÓRIO.”

Curso da CIPA

“Ótimo treinamento.”
“Treinamento importante, porém, ocorreu de forma leve para entendermos com clareza.”
“Treinamento necessário para esclarecer dúvidas referente a CIPA.”
“Treinamento bom, espero absorver mais informações na outra parte do curso.”
“Treinamento muito bom para entender sobre acidente do trabalho e CIPA.”
“Estou muito feliz de estar na CIPA e conhecer mais sobre CIPA, os dois dias foram muito gratificantes e de amplo conhecimento para seguir sendo membro.”

PAT: Operantes Verbais

“Ótimo treinamento para aplicar com excelência e êxito nas seções.”
“Explicação maravilhosa. Slide criativo, informativo e dinâmico.”
“Treinamento eficaz e importante para uma boa realização do trabalho.”

“Ótima apresentação sobre vários tópicos dos operantes.”
“Ótimo para conhecimento, aprendi coisas que tinha dúvidas, muito bom.”
“Excelente explicação e tema muito importante.”
“Ótimo tema para ser debatido!”
“Conteúdo teórico sobre ABA importante para embasar os estudos sobre os casos de atendimentos.”
“A facilitadora apresentou linguagem clara e de fácil entendimento.”

Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde – CETEA

“Recebemos em tempo de avaliação pela equipe os percentuais de estar realizando nossas atividades de maneiras adequadas de descarte e uso. Ótima palestra de dados.”
“Treinamento importante para esclarecer e apresentar ações que, talvez, os colaboradores não tenham conhecimento.”
“Assunto superimportante, ministrado de maneira objetiva.”
“Treinamento necessário para aprendermos a forma correta de desprezar os diversos tipos de resíduos e contribuir para sustentabilidade ambiental.”
“Excelente treinamento para o entendimento do descarte dos resíduos.”
“Ótimo treinamento, domínio do conteúdo e metodologia com fácil compreensão. Parabéns.’
“A palestra foi muito interessante sobre PGRSS. Creio que contribuiu bastante sobre a coleta seletiva e outras formas de manejo em relação a saúde.”
“Excelente, didático, foi crucial para sanar algumas dúvidas relacionadas ao descarte adequado.”
“Excelente treinamento para ser executado com êxito.”
“Ótimo treinamento, enriquecedor e multiuso. Com certeza irei utilizar o aprendizado em momentos específicos.”
“Ótimo treinamento para nosso conhecimento e conscientização, pois muitas vezes não sabemos as formas corretas.”

Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde – CER IV

“Importante para o fluxo dos resíduos.”
“Muito importante as informações, pois ajuda a manter o ambiente organizado.”
“As palestrantes estão de parabéns, explanaram com segurança o conteúdo demonstrado, sem deixar dúvidas.”
“Excelente treinamento, uma vez que contribuiu até para a segurança de todos (saúde).”
“Dúvidas esclarecidas acerca da separação dos resíduos.”
“Não entendi algumas coisas, as falas não condizem com a realidade.”
“É de suma importância realizar treinamentos, isso contribui para um bom atendimento”

Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde – NATEA

“Ótimas informações prestadas, boa comunicação e bem didático.”
“Treinamento muito informativo, excelente!”
“Esclarecedor para melhor entendimento do processo.”
“Muito importante saber como descartar os resíduos em seu devido lugar.”
“Informações de suma importância para orientação sobre o descarte correto dos resíduos dentro do ambiente de trabalho.”
“O treinamento foi excelente sendo muito bem abordado o conteúdo do evento.”
“Treinamento muito importante para ser repassado pelos colaboradores sobre o que acontece entro da instituição.”

Plano de Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde – ADM

“Treinamento bem explicado tirando todas as minhas dúvidas.”
“Palestra muito boa, informações ótimas para aprender.”
“Muito importante saber com o que se trabalha diariamente para que acidentes ou intercorrência não venham a acontecer. Muito bom treinamento.”
“O tema do treinamento é de fundamental importância, foram muitas informações novas! Bem interessante.”
“Poderia ser um pouco mais dinâmico.”
“Tirou às dúvidas sobre o lixo e seus problemas e soluções.”
“É muito importante esse treinamento que foi feito para os colaboradores do CIIR.”
“Ótimo treinamento para melhorar a rotina sobre coletas e descarte dos lixos.”
“Treinamento muito bom, deu para tirar dúvidas e aprender também o que ainda faltava.”
“Treinamento de grande importância, facilitador tem conhecimento, porém, seria valioso para um bom aprendizado, fazer algo dinâmico que tivesse os colaboradores da rotina, pois um treinamento de 45 minutos que só fala é chato e do sono, a acabamos não aprendendo o que está sendo repassado.”
“Treinamento importante e necessário para entender o gerenciamento de resíduos dentro da instituição.”
“Ótimo treinamento, bem elaborado e explicado.”
“Treinamento rico em informações, excelente para o cotidiano na unidade.”
“Ótimo treinamento para sabermos separar os resíduos corretamente, principalmente em nossa casa.”
“Muito esclarecedor, muita informação, objetivo e de fácil entendimento.”
“Informações importantes quanto as responsabilidades ambientais.”
“Treinamento importante e excelente para sabermos separar os resíduos e ter consciência.”
“Treinamento muito importante para que possamos contribuir de forma efetiva com as normas do PGRSS.”
“Muito importante apontar esse tema. Conhecer e identificar.”
“Indispensável o conhecimento, já que se trata de um ambiente hospitalar se cada um fizer sua parte, todos ganham.”
“Treinamento muito bom para ter ciência da qualificação dos resíduos e a distribuição correta dos resíduos produzidos por nós.”

“Treinamento foi interessante, porém poderia ser realizar uma dinâmica ou prática em relação ao descarte de resíduos.”

Protocolo de Segurança - Identificação de Queda – CETEA

“Achei a palestra esclarecedora e bem didática.”
“Excelente para aquisição de conhecimento.”
“Treinamento com alta importância. Foi bastante esclarecedor relacionados a segurança do paciente.”
“O treinamento trouxe informações muito úteis e necessárias.”
“Informativo e didático. Importante para o aperfeiçoamento profissional.”
“Excelente treinamento, para ser executado com êxito.”
“Suma importância a metodologia e palestrante com domínio do conteúdo.”
“Assunto muito importante de identificação e segurança.”
“Informações importantes para o cuidado com os usuários.”
“Consideravelmente bom, contribuiu em meus conhecimentos dentro do setor em que trabalho.”

Disseminação ROP's - Prevenção de Violência no Ambiente de Trabalho

“Proposta de assunto válida para melhor engajar o ambiente de trabalho.”
“Muito importante para entendermos a individualidade de cada colega.”
“Assunto superimportante ministrado de maneira objetiva, dinâmica, superinteressante.”
“Ótimo tema para ser debatido!”
“Muito interessante falar sobre assuntos envolvendo o trabalho.”
“Muito bom, irá contribuir para melhor desempenho no setor em que trabalho.”

Negociação Assertiva – dia 21.07.25

“Muito bom para os colaboradores, melhora nossa comunicação e faz o colaborador sentir-se presente em assuntos que abordamos nos treinamentos!”
“Treinamento dinâmico, eficiente e que promove a participação de todos. Uma dica é usar o microfone em todas as falas, pois algumas pessoas falam muito baixo.”
“Treinamento super didático, achei muito importante e bem proveitoso.”
“Ótimo treinamento que podemos refletir sobre negociação e que nas mesmas podemos responder e dar opiniões.”
“O treinamento trouxe em pauta situações do cotidiano e foi muito necessário até mesmo para cada um se autoavaliar ou saber como reagir em determinadas situações.”
“Treinamento excelente, uma forma criativa de mostrar a importância da negociação assertiva.”
“Muito dinâmico e importante o assunto tratado no treinamento. São situações que sempre acontecem e precisa ser discutido e chegar a uma conclusão.”

“Os temas abordados foram excelentes a didática foi clara e objetiva.”
“Muito bom o treinamento, são situações que realmente acontecem e que muitos não sabiam.”
O treinamento foi de extrema importância para que os colaboradores hajam da melhor forma possível entre si, de forma respeitosa e empática nas negociações em diferentes contextos no ambiente corporativo.”
“Gostei muito do treinamento e retrata exatamente o que acontece n dia a dia. Importante para termos uma negociação assertiva.”

Negociação Assertiva – dia 22.07.25

“Treinamento perfeito e bem esclarecedor.”
“Muito bom foi de grande valia para termos, mas empatia com as outras pessoas.”
“Ótimo treinamento, agrega bastante.”
“Ótima abordagem. Sempre muito bons mecânicas diferentes nos treinamentos.”
“Ótimo treinamento para que possamos ter mais empatia, diálogo e saber desenvolver nossas atividades nas velhas situações possíveis, assertivas.”
“Muito bom para nosso conhecimento, para nosso dia a dia, tanto para vida profissional quanto para pessoal.”
“Seria bom a organização promover mais treinamentos relacionados a empatia igual a este, pois todos as negociações foram concluídas tendo como base a empatia e respeito de entender o lado do outro.”
“Muito proveitoso a temática de metodologia do treinamento, bem dinâmico, proporcionando assimilação do que foi proposto, deveriam abordar mais situações rotineiras, mas foi muito bom.”
‘O treinamento é de grande importância, são pontos que acontecem com frequência, porém, seria bom se tivesse uma resolução da instituição, o que a instituição faria nesse caso, o dever de negociação não é apenas do colaborador.”
“O treinamento foi motivador, ficaria além do horário.”
“Foi maravilhoso o treinamento, dinâmico, bem assertiva para o conhecimento nas diversas situações na hora de negociar.”
“Ótimo treinamento, com temática necessária, só deveria ter um pouco mais de tempo para ser discutido.”

Negociação Assertiva – dia 23.07.25

“A estratégia de treinamento ficou bem dinâmica, também trouxe a realidade do dia a dia dos colaboradores de forma lúdica que causou consciências de convivência e comunicações no trabalho.”
“Importantíssimo, saber como se fala e negocia com as pessoas, preocupando-se como vai achar a solução certa.”
“Treinamento ótimo, metodologia maravilhosa para assuntos tão frequentes no nosso dia a dia.”

“A temática do treinamento foi muito boa, gostei bastante e creio que foi de uma importância levantar essa pauta com a arte e cultura.”
“Foi uma temática interessante, trouxe uma abordagem que acontece no dia a dia e é importante estar preparado para lidar com tais situações.”
“Treinamento muito bom, mais infelizmente o horário é pouco devido horário de atendimentos. Acredito que se permanecer nessa didática está ótimo.”
” Treinamento excelente sobre situações cotidianas que afetam todos nós.”
“Tema importante, com debates muito ricos.”
“O melhor treinamento até o momento. Toda equipe está de parabéns!”
“Muito interessante o treinamento, principalmente por ser algo que vivemos no dia a dia, bem prático.”
“Parabéns!!! Pela segunda vez um ótimo treinamento, bem-organizado, bem elaborado, bem criativo, muito bom.”
“O treinamento trouxe consigo informações de consciência que produziram noções de comportamento e negociação, além de proporcionar interação de ideias, contribuíram com a convivência.”
“Muito interativo e com abordagens bem importantes do dia a dia.”
“Ótimo treinamento para melhorar e desenvolver o trabalho no CIIR.”
“Excelente treinamento elaborado pela equipe, pois utilizou de recursos que facilitam o meu entendimento sobre o assunto abordado. Gostaria de mais treinamento com essa didática.”
“Excelente, foi de grande valia e gostaria de ter mais.”

Negociação Assertiva – dia 25.07.25

“Treinamento muito importante, são situações que passamos no nosso dia a dia que precisamos ter bom senso com o colega.”
“O treinamento é importante, porém, sabemos que a consciência, empatia, e bom senso não é uma coisa que se coloca na cabeça das pessoas. Foi ótimo.”
“O treinamento foi excelente, sendo realizado o conteúdo do treinamento de forma didática.”
“O treinamento foi realizado de forma lúdica e proporcionou a interação de todos os presentes.”
“Treinamento foi muito bem-organizado e a metodologia adequada, foi muito eficaz.”
“Excelente treinamento, bastante dinâmico e com temáticas vivenciadas por todos. Abordagem muito interessante e interativa.”
“Treinamento importante e necessário, para um bom convívio no ambiente de trabalho.”
“Conteúdo muito bem abordado, a dinâmica foi muito importante para fixar o assunto e aprender mais. Muito bom!”
“O treinamento foi muito bom! Foi proveitoso todos os assuntos com muito diálogo e respeito ao próximo.”
“Excelente treinamento, cada dia um aprendizado diferente.”
“Treinamento sensacional, as dinâmicas fizeram com que pudéssemos expressar de forma tranquila nossa opinião. Parabéns aos facilitadores.”

“Abordou assuntos necessários para as relações interpessoais.”
“Acredito ser impor6tante aplicar essa metodologia em outros treinamentos, dando mais dinamismo e incentivando a participação.”
“Tema muito necessário com exemplos do nosso dia a dia, estou saindo do treinamento com novos argumentos para negociação.”
“O treinamento foi didático, bem-humorado e interessante. Os recursos utilizados pela facilitadora foram bons e acessíveis, além do que o conteúdo foi de extrema importância para formação profissional e até pessoal.”

Sistemas de Notificação e Documentação

“Ótimo para entender melhor sobre as notificações e cuidados que devemos ter.”
“Excelente treinamento, esclarecedor e produtivo para fluxo de atendimentos.”
“Informações foram importantes acerca do sistema Interact.”
“Assunto importante para o fluxo dos documentos e bom andamento do setor.”
“Importante para a melhora diante de riscos presentes no serviço.”
“De suma importância relembrar essa pasta.”
“Conhecendo o manuseio sistemas pela primeira vez.”
“Bom, mas é pouco tempo.”
“Treinamento importante para esclarecimentos sobre o assunto abordado.”
“Treinamento importante para obtermos informações importantes acerca do fluxo, notificações e outros.”
“Treinamento satisfatório, com metodologia adequada.”
“Treinamento fundamental com conteúdo muito bem elaborado.”
“As informações partilhadas nos treinamentos são de suma importância para a equipe.”

Manejo de Comportamento Interferente

“Muito bom!”
“Muito bom, aprendi muita coisa, me ajudou bastante.”
“Ótima dinâmica.”
“Os treinamentos são essenciais e indispensáveis para conhecimento teórico e prático.”
“Assunto importante, ministrado de maneira objetiva e bem didática.”

Metas Terapêuticas

“Facilitador objetivo e segurança no conteúdo. Importante a iniciativa do treinamento e ajudar no aprimoramento do nosso trabalho.”
“Conteúdo muito importante!”
“Treinamento para desenvolver habilidades de metas terapêuticas realistas, adaptadas e mensuráveis.”
“Assunto relevante e ajuda necessária para momentos atuais.”
“Importante para o trabalho dos terapeutas.”

“Assunto superimportante ministrado de maneira objetiva, facilitador demonstra domínio sobre o assunto.”
“Excelente treinamento e momento para retirada de dúvidas.”

Verificação e Conferência dos carros de Emergência

“Didático e muito bom.”
“Treinamento bom e bem explicado.”
“Gostei muito, precisamos de mais treinamentos didáticos sobre ocorrência da nossa prática, parabéns.”
“Treinamento muito eficaz para aprendizagem.”
“Didático, rápido e pontual. A dinâmica poderia repetir sempre, os técnicos necessitam.”

Cuidados de Enfermagem durante o período Pós-Anestésicos.

“Obrigado pelo conhecimento!!”
“Treinamento eficaz para o ensinamento dos colaboradores.”
“Treinamento claro e objetivo, muito dinâmico e importante para esclarecer as dúvidas.”

Treinamento de Carro de Anestesia AEON 7200A

“Excelente.”
“Excelente saber mais a respeito dos equipamentos médicos. Conhecimento nunca é demais. Treinamento muito bem ministrado.”

CFT - Abordagem interdisciplinar para Gestão de Medicamentos

“Os treinamentos da QGA são ótimos e objetivos.”

Fluxo do Programa de Cirurgia Ortopédica

“Importante para conhecer o fluxo no qual não conhecia.”
“Fluxo excelente para entender cada passo.”
“Treinamento superimportante!”
“O treinamento esclareceu dúvidas, trouxe informações relevantes e gerou conhecimento acerca do programa de cirurgia ortopédica.”
“O treinamento foi bom para termos maior conhecimento das etapas realizadas no programa de cirurgia.”
“Achei muito eficiente e revolucionária.”
“O assunto abordado foi de extrema importância.”
“Treinamento importante para esclarecer dúvidas referentes as mudanças no processo de cirurgia.”

DEPOIMENTOS SOBRE OS TREINAMENTOS, REDIGIDOS NOS FORMULÁRIOS DE REAÇÃO AGOSTO:

Integração Institucional
“A integração é essencial, espaço de acolhimento para os colaboradores que estão chegando.”
“Uma ótima integração, didática e bem explicativa dos diversos setores.”
“Tudo do bom, todos ambientes é uma escola, é vivendo e aprendendo.”
“É de suma importância a integração para o conhecimento e tratativas, levando a posteriormente desenvolvermos um bom atendimento com cuidado e atenção para os usuários.”
“Tudo muito bem explicado e esclarecido. Nos tornando aptos para essa nova jornada.”
“Toda a integração foi de grande importância para mim como funcionário iniciando na instituição e toda a apresentação foi excelente e de fácil entendimento.”
“Estou grata pela integração, foi muito importante conhecer, e saber de fato o que a instituição oferece.”
“A palestra de integração interessante para nós colaboradores conhecermos melhor a instituição onde trabalho. Todas as apresentações foram boas e ótimas para fortalecer mais meu conhecimento sobre a instituição.”

Protocolo AFLS
“Muito interessante conhecer mais do protocolo, conhecia pouco.”
“Foi bom demais, me abriu novos horizontes.”
“Muito importante para aprendizagem.”
‘Ótimo treinamento, protocolo importante para o desempenho de um bom trabalho no centro.”
“Bons ensinamentos e excelente didática!”
“Excelente treinamento, para ser aplicado com excelência.”
“Treinamento necessário para o aperfeiçoamento profissional.”
“Estava na expectativa para mais esse conhecimento, foi mais um aprendizado.”
“O treinamento foi enriquecedor e colaborativo.”
“O treinamento foi muito importante e produtivo na manhã de hoje.”
“Novo protocolo importante e interessante para uso no ABA com TEA.”
“Excelente este momento para aprendizagem, sempre é bom estudar e obrigada por nos dar esse tempo de qualidade como equipe. Facilitadora ótima!”
“Gostaria de aprofundar mais nos protocolos!”
“Treinamento de grande sabedoria, para aplicação no usuário.”
“Ótimo - compartilhar o material.”
“Treinamento importante para treinar aspectos teóricos dos atendimentos práticos.”

Revisão e Prova do Protocolo ABLLS
“Prova muito boa, tudo que ele já ensinou.”
“Achei difícil a prova.”
“Ótimo para reforçar o conhecimento.”
“Conteúdo superimportante, ministrado de maneira objetiva.”

“Avaliação realizada com perguntas elaboradas e contexto bem adaptado com que estudamos. Excelente.”
“Só não foi melhor, pois não estudei.”
“Prova escrita necessária para avaliar nossos conhecimentos.”

Treinamento - ABLLS - Revisão e Avaliação - CETEA/Carleto
“Excelente prova para fixar o conhecimento.”
“Durante o treinamento obtive muito conhecimento.”
“Muito e produtivo.”
“Treinamento didático e atividade para fixação.”
“A avaliação estava meio confusa, pois a ordem de algumas questões veio erradas. Então, isso me confundiu um pouco. Porém, eu respondi o que conseguiu interpretar.”
“Revisão importante que tirar dúvidas fundamentais para avaliação.”
‘Maravilhoso ter esses momentos de aprendizado e contribuição para prática de atendimento dessa forma de trabalho, obrigada!”
“A prova foi interessante bem elaborada.”

Treinamento tiradas de medidas de Prótese - dia 05.08.25
“Muito dinâmico, faltando apenas um parecer do facilitador para com os assistentes.”
“Muito bom esse treinamento.”
“Treinamento é muito importante para realizar o conhecimento.”

Treinamento tiradas de medidas de Prótese - dia 06.08.25
“Excelente treinamento.”
“Treinamento bem-feito, todas as dúvidas foram tiradas, novas técnicas feitas, novos conhecimentos nas tiradas de medidas das pessoas amputadas.”
“Ótimo treinamento!”

Treinamento tiradas de medidas de Prótese - dia 07.08.25
“Treinamento muito bem elaborado, com bastante conhecimento.”
“Por mais eventos assim.”
“A sala precisa ser maior, ótimas práticas.”
“O conhecimento adquirido irá ajudar o desempenho no setor, facilitando futuras experiências.”

Treinamento Uso e Manuseio da Bomba de Infusão
“Treinamento muito importante para relembrarmos sobre o uso e manuseio da bomba de infusão.”
‘Ótima explicação do assunto abordado.”
“Ótimo treinamento onde foi tirado todas as dúvidas.”
“Obrigado pelo conhecimento!!’

Uso Correto de EPI

“Alinhamento muito bom.”
“Treinamento bem elaborado.”
“É muito importante e proveitoso o treinamento do uso dos EPI's.”
“Bom treino e aprendizado.”
“Ótima apresentação.”
“Bom, mais o datashow está muito ruim.”
“Ótima palestra, slide difícil de visualizar.”
“Gostei muito, espero participar mais.”
“Muito bom treinamento, excelente aprendizado.”
“Muito bom, por mais momentos assim.”
“Muito bom o conhecimento adquirido.”
“Foi bom aprender o conceito dos EPI's.”

NR 6 e FDS – dia 19.08.25
“Ótimo treinamento, boa comunicação ao uso dos EPI's.”
“Obrigado pelo conhecimento de segurança no trabalho.”
“Tudo bem explicado e com informações colocadas de forma clara.”
“Excelente treinamento, foi muito aprendizado em poucos minutos.”
“Treinamento de suma importância.”
“O treinamento foi muito bom, e será bem aproveitado no meu dia a dia, e é sempre bom ter mais conhecimentos.”
“Treinamento objetivo, dinâmica bastante útil para fixar o tema.”
“Tudo foi muito informativo.”
“Treinamento ótimo para nosso aprendizado e segurança.”
“Treinamento positivo nessa parte do uso de EPI's.”
“Ótimo treinamento, muito importante para o dia a dia.”

NR 6 e FDS – dia 21.08.25
“Treinamento muito bom e de fácil entendimento.”
“Curso muito bom para o desenvolvimento, pois foi muito claro e objetivo.”
“Treinamento excelente.”
“Um treinamento muito importante para nosso dia a dia, para usar os EPI's corretamente.”
“Curso prático, objetivo e agregador para ser utilizado na minha função.”

NR 6 e FDS – dia 29.08.25
“Importante relembrar a importância dos EPI's.”
“Ficou bem esclarecido.”
“Obrigada pelo treinamento, conseguir compreender ainda mais a importância do EPI.”
“Treinamento esclarecedor para o desenvolvimento de um bom trabalho.”
“Parabéns pela didática.”
“Assunto importante para melhoria do serviço.”
“Importante para segurança dos trabalhadores.”
“Treinamento importante para incitar maior aquisição para uso de equipamento de trabalho.”

“Importante treinamento para que possamos utilizar os EPI's de forma mais correta e com frequência.”

Obesidade em foco - Informar para Prevenir
“Conscientizador e necessário.”
“O treinamento foi excelente sendo muito bem absorvido o conteúdo pelo palestrante.”
“Muito importante sabermos como se alimenta e saber o quão é prejudicial não sabermos como.”
“Dinâmico, educativo e importante para saúde.”
“Temática importante, e ótima abordagem pela facilitadora.”
“Super importante, informações necessárias para melhorar a qualidade de vida.”
“Muito importante, pois a alimentação correta faz a diferença em nossa vida.”
“A temática do treinamento foi maravilhosa, bons exemplos e boa abordagem, porém, presenciei uma cena que foi muito indelicada por parte da pessoa auxiliar da palestrante, ela impediu que duas colaboradoras entrassem porque havia se passado 10 minutos e logo em seguida entraram outras pessoas tranquilamente.”
“Palestra objetiva, tema muito importante e palestra com ótima dinâmica e conhecimento.”
“Boa explanação, apenas o auditório que está com cheiro de mofo.”
“Informações importantes para que possamos ter bons hábitos e uma vida saudável.”
“Muito interessante abordar sobre o assunto no trabalho, pois a obesidade é um caso muito sério que envolve uma série de fatores. Foi ótimo, parabéns!”
“Bem explicado, boa comunicação, é importante momentos assim.”
“Por mais tempo e palestras como essa.”

Direção Segura
“Muito bom, aprendi bastante com o treinamento, espero poder fazer mais cursos como esse.”
“O treinamento muito bom, e será de grande valia no dia a dia, e será bem aproveitado os conhecimentos.”
“Curso muito bom pra nós se qualificar.”

Treinamento protocolo – AFLS – dia 22.08.25
“Treinamento excelente, para ser aplicado com sucesso.”
“Segurança no conteúdo e momento excelente para enriquecer o nosso trabalho e melhorar na prática do usuário.”
“Ótimo treinamento para agregar conhecimento e desempenho de um bom trabalho.”
“Bastante educativo e informativo.”
“Treinamento bastante didático e necessário.”
“A metodologia de ensino usada foi excelente para uma explicação, deixando claro para um bom entendimento.”

“Ótima apresentação e explicação bem didática essencial para sanar todas as dúvidas sobre o protocolo.”
“Treinamento didático e necessário para aperfeiçoamento profissional.”
“Novo protocolo para agregar no conhecimento em ABA com novidade na avaliação de usuários.”
“Essa experiência é enriquecedora e tenho plena consciência de que será um ganho para a profissional que quero me tornar.”
“Assunto ministrado de maneira objetiva.”
“Importante para correta aplicação do protocolo.”

Treinamento Protocolo - AFLS - dia 29.08.25
“Muito bom, rico em conhecimento.”
“Treinamento produtivo para o desenvolvimento de um bom trabalho.”
“Ótimo treinamento, necessário para a formação dos cuidadores.”
“Treinamento prático importante para conhecimento de uso de protocolo, no uso de atendimento e análise de tarefas.”
“Treinamento superimportante ministrado de maneira objetiva. Facilitadora demonstra domínio no assunto.”
“Treinamento prático com oportunidades de grupos discutir análise de tarefas, fez acontecer discursões plausíveis para nosso conhecimento, parabéns!”
“A importância de dinâmicas como essa fica evidente, pois nos permite analisar, elaborar, estruturar ideia de acordo com os protocolos.”

Comportamentos Interferentes
“Treinamento ótimo e com boa temática.”
“Positivo, uma ótima explicação, porém sugiro que podia mostrar um vídeo sobre a identificação entre birra e crise do autismo.”
“Excelente treinamento sobre comportamentos interferentes e como manejá-los.”
“Ótima didática e assunto super necessário.”
“Ótimo treinamento para o desempenho de um bom trabalho.”
“Treinamento superimportante para o aperfeiçoamento do profissional.”
“Foi primordial para aquisição de conhecimento.”
“Excelente oportunidade de adquirir conhecimentos.”
“Treino importante para basear os atendimentos com base teórica sobre comportamentos interferentes.”
“Assunto ministrado de maneira objetiva, facilitador demostra domínio no assunto.
“Excelente tema e explicado com muita clareza.”
“Excelente treinamento, didático e bem explicado e resumindo informações de diferentes áreas. Muito bom!”
“Assunto importante e assertivo para contribuição de melhoria de serviço.”
“Informações importantes para o manejo adequado de comportamentos interferentes.”

Funcionalidades do Serviço de Atenção ao Usuário – dia 22.08.25

“Treinamento muito bom e esclarecedor sobre a atuação do SAU na unidade.”
“Muito importante o conhecimento adquirido.”
“O cuidado com o usuário passa pelo SAU, para o melhor atendimento ao usuário, seguindo como base as pesquisas do SAU.”
“Treinamento de fácil entendimento, ótimo para a aplicação profissional.”
“Importante saber como funciona o SAU.”
“Treinamento esclarecedor sobre o SAU.”
“O treinamento foi ótimo para todos nós aproveitarem tudo que foi falado para levar, não só para o local de trabalho e sim para o dia a dia.”
“Treinamento excelente e será bem aproveitado no meu cotidiano.”
“Muito bom para conhecimento de uma área dentro do local de trabalho.”
“O treinamento foi excelente, pois trata da importância de um setor muito estratégico para a melhoria dos serviços prestados aos nossos usuários.”
“Parabenizo a supervisora Regiane frente a apresentação do evento e pelo conhecimento compartilhado.”
“Sobre o projeto de elogios, é muito legal, porém não chega em todos os setores.”
“Sobre as resoluções acho que deve ser legal ser compartilhado para os demais saberem como agir.”
“O treinamento foi realizado de forma objetiva e clara, contribuindo para um melhor conhecimento da temática.”

Funcionalidades do Serviço de Atenção ao Usuário – dia 26.08.25
“Treinamento muito bom para que sejamos um pouco mais resilientes com as pessoas.”
“Ótimo treinamento para esclarecer a importância do SAU e a responsabilidade do setor, sendo um dos mais importantes no atendimento aos usuários do CIIR.”
“Muito bom, treinamento bom, saber do valor de cada setor no CIIR.”
“Ótimo treinamento para funcionabilidade do SAU.”
“Foi muito importante saber que o SAU também recebe elogios, e não só reclamações como é mais divulgado.”
“Excelente treinamento mostrando a importância do trabalho e paciência com o próximo.”
“Treinamento muito bom e importante para conhecer melhor o setor do SAU, saber como reagir com alguma abordagem de usuário.”
“Muito pouco tempo, quanto mais treinamento melhor.”
“Faltou falar sobre a participação do colaborador no SAU.”
“Ótima abordagem, de forma prática, objetiva e importante para o conhecimento de todos.”

Funcionalidades do Serviço de Atenção ao Usuário – dia 29.08.25
“Treinamento esclarecedor e de extrema importância para o dia a dia na unidade.”
“Gostei, que venham mais treinamentos deste tipo!”

“Treinamento simples e objetivo. Adorei, e compreendi a existência do SAU.”
“Importante para compreender o SAU, seu funcionamento, a importância para o serviço. Conteúdo claro e dinâmico.”
“Muito importante para conhecer como acontece o processo do SAU.”
“Treinamento bem apresentado e conseguiu passar a informação principal.”
“Informações dobre o SAU sempre será bem importante, pois saber onde reclamar e solicitar melhorias para o CIIR.”
“Cada palestra é de caráter fundamental para todos nós.”
“Interessante sempre estarmos atualizado sobre os serviços do CIIR.”
“Foi muito bom, o SAU tem papel principal e fundamental na experiência do usuário.”
“Treinamento foi bom! Uma sugestão é melhorar as condições do auditório, está com muito cheiro de mofo, fazendo os colaboradores até se sentir mal.”
“Muito bom o treinamento de funcionalidade e metas que são de suma importância.’
“Treino muito conciso e esclarecedor! OBS: melhorar a higienização do auditório, pois o cheiro de mofo está muito forte afetando na atenção e bem-estar dos trabalhadores.”
“Não entendi a necessidade deste treinamento sobre o setor em específico, na minha opinião deveria ser sobre estratégias para melhorar a satisfação ou algo relacionado. A final isso sobre o setor já é feito na integração.”
“Acho o treinamento desnecessário, muito chato, não vejo no meu dia a dia.”
“Deveriam avaliar os colaboradores ocultos, não só os assistenciais.”
“Palestra importante pra ampliar nossos conhecimentos dentro da empresa como trabalhadores.”
“Treinamento importante a nível de conhecimento, porém sinto falta de ter treinamento voltado ao cuidado centrado no colaborador, muito se fala no usuário, mais infelizmente pouco se observa esse cuidado com quem está na linha de frente.”

Treinamento Institucional de Negociação
“Excelente dinâmica para passar o conteúdo.”
“Bom treinamento, acho válido o obvio ser dito para que todos obtenham o conhecimento racional.”
“Ótimo treinamento, relatou muito a realidade do centro. Adorei.”
“Excelente método de ensino.”
“Treinamento didático. Contribuiu para o aperfeiçoamento profissional.”
“Os assuntos abordados foram muito importantes, gerando reflexão sobre respeito e bom senso.”
“Extremamente importante.”
“Excelente treinamento de comunicação.”
“Dinâmica divertida que contribuiu para o engajamento de todos no treinamento.”
“Treinamento muito rico em conhecimento de negociação.”

Acessibilidade e Inclusão - Caminhos para uma sociedade mais justa

“Ótima abordagem sobre a importância da acessibilidade da pessoa com deficiência. Muito útil aos colaboradores e a sociedade em geral. Parabéns ao facilitador Cledson.”
“É de grande importância ao cidadão os seus Direitos e Deveres! Promover suas reais integrações sociais, familiar, parabéns!”
“Muito bom conhecer o assunto para ajudar outras pessoas.”
“Acho importante sabermos mais sobre a acessibilidade para promover acesso e facilitar o acolhimento. Achei bom o treinamento, porém poderia ter mais dinamismo e didática mais lúdica e menos monótona.”
“Treinamento importante para tornar-se um entendimento maior sobre os deficientes.”
“Tema fundamental para abordar, contudo, precisamos melhorar a dinâmica das palestras, para que o facilitador se sinta com maior segurança ao tratar os assuntos.”

Boas Práticas de Processamento de Produtos para Saúde
“Muito interessante e pontual.”
“Treinamento excelente, que treina, capacita e valoriza o profissional.”
“Um dos poucos treinamentos que houve reconhecimento e eficácia nas salas. Parabéns a facilitadora.”

Comunicação Aumentativa e Alternativa
“Fundamental para melhorar nosso serviço.”
“Treinamento necessário para entender a dimensão da comunicação alternativa.”
“Treinamento muito importante para nosso trabalho.”
“Ótima didática e explicações.”
“Acredito que deveriam repetir essa palestra, muito interessante.”
“Bom aprendizado para nosso dia a dia com os usuários.”
“Ótimas informações prestadas, excelente dinamismo.”
“Ótimo treinamento, rápido e eficaz.”

Ética e Postura Profissional no Atendimento dos Usuários
“Ótimo treinamento, muito importante para o dia a dia.”
“Treinamento Rápido, objetivo, com excelente dinâmica.”
“Excelente treinamento, ótima didática da enfermeira.”
“Excelente treinamento para que possamos entender melhor sobre a ética, tanto na profissão, quanto na vida. Didática incrível.”
“Treinamento muito importante para sabermos mais sobre a ética profissional.”
“Treinamento necessário, superimportante para compreender as condutas éticas.”
“Por mais treinamentos como esse.”
‘Acredito que deveríamos ser mais práticas na ética, pois sobre a teoria não basta, praticar é essencial.”

Traumatismo Dentário
“Aula boa, atualizada, prática e didática.”
“Ótimo conteúdo, treinamento que acrescenta no dia a dia clínico.”
‘Excelente treinamento com material didático excelente e temática muito relevante.”

Cadastro e Prescrição no Sistema Tasy e Manual
“Treinamento de capacitação excelente.”
“Dinâmico e direto, tirou as dúvidas.”
“Bom treinamento para alinhar a equipe.”
“São necessárias essas orientações para que melhore nosso desempenho.”

Protocolo de Higienização das Mãos
“Foi muito importante relembrar dos cuidados com as mãos dentro da instituição”
“Instruções periódicas como esta é essencial para a manutenção das boas práticas de higiene.”
“Precisamos sempre dessas reciclagens de conhecimento.”
“Informações importantes para assegurar a saúde dos profissionais e dos usuários.”
“Treinamento superimportante, ministrado de maneira objetivo.”
“Ótima dinâmica ajudou bastante a sanar as dúvidas relacionadas ao tema.”
“Tirar minhas dúvidas sobre o excesso do uso de álcool em gel.”

DEPOIMENTOS SOBRE OS TREINAMENTOS, REDIGIDOS NOS FORMULÁRIOS DE REAÇÃOSETEMBRO:

Funcionalidades do Serviço de Atenção ao Usuário - dia 04.09.25
“Treinamento voltado ao cuidado com a pessoa devem ser sempre apresentadas para os colaboradores para aplicar no dia a dia.”
“Excelente, ótimo, que tenhamos outros.”
“Achei ótimo que o tempo foi breve.”
“Apresentação bem pontual, didática e apresentação ótima.”
“Ótima metodologia.”
“Apresentação organizada e clareza na entrega do assunto por parte da mediadora, o treinamento foi incrível.”
“Ótimo treinamento, esclarecedor e com ótima oratória também.”
“Gostei muito, essa palestra muito boa, aprendi muito, obrigada.”

Treinamento Protocolo AFLS – 05.09.25
“Apresentação didática, pontual e com dinâmica interativa ótima.”
“Bom desempenho da facilitadora.”
“Excelente treinamento para melhor aplicação do protocolo.”
“Ótimo treinamento, para desenvolver um bom trabalho!”
“Treinamento feito com sucesso!”
“Muito bom aprender sobre os protocolos, ainda de forma dinâmica.”

“Gincana foi a melhor parte.”
“Treinamento interessante ministrado de maneira objetiva.”
“Informações didáticas acerca do protocolo.”
“Treinamento importante para conhecimento teórico-prático para os atendimentos.”
“A dinâmica com a gincana é sensacional e auto desafio em aprender.”

Higienização de Recursos Terapêuticos
“Bom conteúdo e boa dinâmica!”
“Treinamento de suma importância para o nosso trabalho.”
“Conhecimento passado pelos profissionais e muito importante.”
‘O treinamento foi ótimo, levando em consideração por ser importante ao ser visto com mais cuidado.”
“O treinamento foi excelente sendo muito bem abordado o conteúdo.”
“Aprendizado diário para um atendimento seguro.”
“A equipe colaborou de maneira assertiva com emprenho e conhecimento.”
“Treinamento de suma importância e extremamente importante.”
“Excelente treinamento para discursão em equipe sobre higienização de recursos.”
“O treinamento sobre higienização sempre são muitos importantes para nós recordarmos a importância dessa prática.”
“É de suma importância sabermos e nos conscientizar de higienização das mãos, objeto dela tanto para os usuários como para nós aplicadores.”
“O treino melhorou bastante, está mais didático.”
‘Treinamento muito bem abordado.”
“Explanação dinâmica por meio de estudos de caso.”
“Foi muito bom para atualizar nossos conhecimentos, parabéns!!”
“A temática irá contribuir com a eficácia dos atendimentos.”

Treinamento Protocolo AFLS – 15.09.25
“Foi ótimo. Já na expectativa para o próximo.”
“Foi bem enriquecedora.”
“Foi excelente.’

Avaliação sobre o Protocolo AFLS
“Foi um pouco trabalhosa mais estava bem clara.”
“Avaliação super coerente e necessária para verificar os conhecimentos adquiridos.”
“Atividade didática e necessária para o aprimoramento profissional.”
“Foi uma avaliação bem esclarecedora.’
“Avaliação passada de forma satisfatória, conforme as aulas ministradas, com espaço para sugestões e dúvidas.”
“Gostei muito da prova: direta, objetiva e com temas relacionados ao que foi estudado.”
“Prova um pouco difícil, deveria ter me esforçado mais.”
“A prova foi importante para avaliar cada um individualmente, foi muito bom.”
“Uma boa avaliação para testar o conhecimento sobre o protocolo.”
“Protocolo sendo avaliado de forma teórica importante para conhecimentos que embase nossa prática.”
“Treinamento ministrado com objetivo de facilidade, clareza.”
“Avaliar o conhecimento é ato que passamos a todo instante através de gincanas, provas e Roly Play. O protocolo AFLS referência para nossa aplicação de desempenho na habilidade.”

“Para abranger nosso nível de conhecimento e saber onde precisamos ajustar, para adquirir mais informações.”
“Ótimo para colocarmos o que aprendemos de conhecimento práticos em uma avaliação que nos permite ver os erros e acertos.”

Integração Institucional
“A integração contribuiu para conhecermos o ambiente de trabalho e nos familiarizarmos com a empresa CIIR. Parabéns a equipe!”
“Foi excelente integração, conhecimento e aprendizado de instituição CIIR. Os facilitadores ótimos.”
“Integração boa demais, totalmente diferente e dinâmica. Parabéns pelo trabalho impecável.”
“Achei uma experiência maravilhosa, todos estão de parabéns, pois foram muito atenciosos.”

Treinamento - Programas de Ensino – AFLS – 19.09.25
“Ótima capacitação, bem explicado.”
“Excelente! Fico sempre bastante animada.”
“Treino importante para saber estruturar programas de ensino naturalístico e DTT.”
“Informações importantes.”
“Atlan como sempre muito eficiente.”
“O treinamento atendeu as expectativas.”
“Adorei o treinamento e foi extremamente esclarecedor.”
“Conteúdo de grande valor para a prática do atendimento. Excelente momento de estudo e tema.”
“Os treinamentos são extremamente informativos.”
“Sempre com temas relevantes e apresentado de maneira clara e objetiva.”
“Didático e necessário para o aprimoramento profissional.”
“Excelente treinamento para ser aplicado com excelência.”
“Bom desempenho da aula o que acaba por melhorar o serviço prestado.”
“Apresentação com ótima didática, compreensão sobre o conteúdo e recurso visual adequado.”

Treinamento Classificação dos Produtos para Saúde
“Treinamento muito bom.”
“Bem autoexplicativo.”
“Treinamento muito claro e objetivo.”

Registro Seguro
“O curso foi esclarecedor sobre o registro seguro.”
“Treinamento importante para esclarecimento das dúvidas.”
“Excelente apresentação e que irá agregar para os meus conhecimentos.”
“Facilitadora com domínio no conhecimento na área.”
“Treinamento de suma importância para esclarecimento sobre condutas do prontuário.”
“Tirou dúvidas e ajudou a entender melhor sobre como funciona o registro seguro.”
“Bom reforçar que o prontuário é de tudo relacionado ao usuário”.
Ótimo treinamento para esclarecer dúvidas, alinhar a equipe e melhorar o serviço do centro.”
“Importante para assistência”.
“Tema relevante e fácil entendimento.”

“Super necessário para reforçar a importância da funcionalidade de todo processo.”
“Muito bom para a atuação profissional.”
“Excelente e esclarecedor, para a prática dos registros em notas clínicas.”

Fluxo de Atendimento a Doenças Infectocontagiosas
“Importante aprender sobre as infecções e assim ajudar o usuário e até mesmo saber como agir quando houver uma situação.”
“Excelente treinamento sobre doenças e de como conduzir caso aconteça com nossos usuários.”
“Ótimo treinamento para o esclarecimento de dúvidas quanto ao serviço prestado aos usuários.”
“Bom treinamento, bem explicado.”
“Muito importante para realizar as tratativas adversativas.
Importante alinhar melhor as condutas relacionadas ao atendimento de enfermagem.”
“Informações é importante para a equipe assistencial. Necessário reforçar como cuidadores e fluxo.”
“Treinamento esclarecedor, pontual e muito necessário, a palestrante foi muito solicita e clara durante a apresentação.”
“Treinamento importante para embasamento teórico para conhecimentos de infecções em ambiente de trabalho tanto para com terapeutas quanto usuários.”
“Foi um ótimo treinamento, linguagem bem clara que ajudou de forma didática a sanar todas as dúvidas relacionadas ao tema.”
“Informações importantes acerca do fluxo de atendimentos para prevenção de doenças infectocontagiosas.”

Ergonomia – 19.09.25
“Dinâmica muito boa.”
“Treino diferente pelo recurso de jogo, o que facilitou a compreensão.”
“Informações importantes.”
“Treinamento o qual obteve-se a prevenção de cuidado com o nosso trabalho, que venham mais treinamentos assim, com dinâmica e quis.”
“Adoro treinos com joguinhos, melhora o entendimento.”
“Ótima metodologia.”
“Atividade prática e gerando bom desempenho.”
“Ótimo treinamento, bem explicativo. Com certeza absorvi bastante o que foi ensinado.”
“O treinamento atendeu as expectativas.”
“Um ótimo jogo com grande aprendizagem.”
“Muito bom e com proposta de jogo divertida.”
“Contribuiu para meu atendimento, sobre o assunto abordado.”
“O funcionário da empresa Igor deu um bom treinamento de ergonomia, foi bom para o bem-estar no trabalho.”
“Treinamento super didático e dinâmico.”
“Ótimo treinamento para esclarecer pontos importantes sobre o cumprimento de um bom trabalho.”
“Ótimo treinamento utilizando aplicativo.”
“Achei muito bom e útil.”
“Ótimo treinamento, bastante interativo e dinâmico.”
“Muito bom o conhecimento adquirido.”
“Super didático e momento de descontração, juntando o aprimoramento para a nossa prática. Obrigada!”

Ergonomia – 23.09.25
“O treinamento foi excelente para nos conscientizar sobre postura corporal, importância de equipamentos uteis e adequados para executarmos nosso trabalho da melhor forma possível.”
“Treinamento excelente e divertido.”
“Perfeito, muito bem elaborado, para facilitar a aprendizagem.”
“Forma de aprendizagem muito boa.”
“Excelente treinamento.”
“Treinamento prático e leve. Gostei bastante.”
“Devem fazer mais treinamentos com quiz.”
“Foi muito boa a dinâmica, brincamos e aprendemos.”
“Ótimo treinamento! Rápido, porém objetivo, lúdico e muito educativo, fundamental para desempenharmos nossas atividades com segurança.”
“Os próximos treinos poderiam usar esse tipo de dinâmica. Muito bom.”
“Foi ótimo gostei muito, essa dinâmica e sempre divertida.”
“O facilitador com muito conhecimento, treinamento muito proativo para o nosso conhecimento.”
“Muito bom, por mais treinamento com essa dinâmica.”

Ergonomia – 24.09.25
“Achei o treinamento importante para o nosso dia a dia.”
“Treinamento bem executado, interativo, parabéns!”
“Por mais treinamentos como esses, muito bom!”
“Metodologia excelente.”
“Muito bom este treinamento! Adoramos treinamentos com jogos.”
“Excelente forma de aprendizado.”
“Ótima metodologia, diferente e divertida e de fácil aprendizagem.”
“Ótimo treinamento para se desenvolver no trabalho.”
“Treinamento interativo, divertido e bem simples.”
“Ótimo treinamento, que façam mais nesse estilo.”
“O uso do Kahoot ajudou na digitação do tema.”
“Excelente dinâmica e conhecimento.”
“Muito boa a dinâmica do Kahoot.”
“Achei muito legal o formato do treinamento, e o palestrante sempre tirando todas as dúvidas e explicando muito bem, parabéns!”
“Treinamentos como esse contribuem muito para o conhecimento.”
“Muito bom devem acontecer mais vezes.”
“Treinamento importante e fundamental, sugestão adicionar mais tempo, para explorar o tema.”
“Treinamento bem importante e necessário, bem legal a estratégia do quiz.”
“Gostei foi bem interativo e divertido aprendi bastante.”
“Sempre traga o jogo, ele ajuda a fixar o conteúdo do treinamento.”
“Muito ruim o aplicativo do jogo.”
“Excelente treinamento com recursos metodológicos eficiente.”
“Ótimos aprendizados e boas práticas.”
“Foi bom, mas não consegui entrar no jogo.”
“Informações importantes e novas para nosso conhecimento, aplicado de forma divertida.”
“Sugestão: poderiam fazer mais vezes gostei muito.”

“Treinamento interessante e divertido. Único empecilho foi o microfone que parou de funcionar e dificultou a escuta.”
“Muito importante falar sobre os riscos, pois quem trabalha com computadores o dia inteiro sente muito os efeitos.”
“A ideia de sair de um treinamento comum foi ótimo, mas o jogo tinha limites de pessoas para participar, ou seja, eu já perdi antes de começar porque não pude participar.”

Ergonomia – 25.09.25
“Treinamento importante e necessário.”
“Tema extremamente importante para o trabalho.”
“Importante para o ambiente de trabalho.”
“Muito bom, mas tem que passar a frequência mais cedo.”
“Kahoot foi genial, muito bom.”
“Boa ideia de dinâmica utilizando aplicativo para prender a atenção do público.”
“Muito bom e importante.”
“Tema importante abordado de forma lúdica que facilita o processo de aprendizagem.”
“Muito bom para atualizar os conhecimentos! Parabéns!”
“Parabéns pela dinâmica, faz com que o conteúdo seja esclarecido.”
“Didático esclarecedor e superimportante.”
“Treinamento sem muita fala incrível a experiencia aprendemos com mais excelência.”
“Levarei o treinamento como conhecimento nas rotinas e pôr em prática.”
“Ótima dinâmica para fixar as informações.”
“A dinâmica utilizada foi excelente, bem como o tempo curto.”
“Bom divertido e dinâmico.”
“A didática utilizada facilitou o entendimento.”

Processo de Limpeza, Desinfecção, Preparo, Inspeção, Acondicionamento de embalagens, Esterilização e funcionamento dos equipamentos existentes.
“Facilitador com bom conhecimento e metodologia, ótima dinâmica.”
“Esclarecedor e Objetivo.”

Revisando os Protocolos de Segurança - PAT
“Sempre uma ótima forma de relembrar os funcionamentos dos serviços.”
“Cheguei no final, mas foi maravilhoso e muito divertido.”
“Muito esclarecedor e didático.”
“Ótimo treinamento do PAT.”
“Foi fundamental para aprimorar os conhecimentos.”
“Um treinamento maravilhoso com explicações muito claras e informativas.”
“Treinamento enriquecedor.”
“Importante reciclar as informações de segurança. Muito bom!”
“Ótimo treino, bem explicado e didático. Boa dinâmica.”
“Ótimo treinamento para relembrar informações importantes.”

Setembro Amarelo - prevenção a saúde mental
“Seria bastante válido outros encontros com os nossos profissionais para psicoeducação além dos profissionais para as famílias dos usuários.”
“O evento foi maravilhoso e fundamental para identificar e conhecer os transtornos psicológicos. Excelente!”
“Muito importante ter essas orientações, aprendermos e ajudar na vida.”

“De profundo conhecimento, mediador foi de suma importância para esclarecer o que realmente significa o setembro amarelo, mas principalmente as consequências da depressão.”
“Ótimo palestra para nos cuidarmos e ajudarmos os outros.”
“Tema explanado de forma didática com clareza e muito importante para os colaboradores.”
“Palestra muito interessante para aprender e ajudar e reconhecer quando precisar de ajuda.”
“Assunto de extrema importância para ser abordado no ambiente de trabalho.”
“Palestra bem objetiva e muito proveitosa, pois esclareceu muitas coisas importantes sobre a saúde mental.”
“Muito bom, deveriam ter mais palestras devido ao estressas diário no nosso trabalho.”
“Conhecimento muito valioso, bem dinâmico, leve e de fácil entendimento.”
“Palestra muito interessante e informativa, principalmente em relação ao entendimento e conhecimento em relação as causas e motivos e de onde procurar ajuda profissional.”

Treinamento - Programas de Ensino - AFLS - dia 26.09.25
“Foi ótimo, sempre importante para aprimorar o nosso conhecimento e melhorar as intervenções!”
“Ótimo, sempre muito bom para nossa prática!”
“Foi bastante enriquecedor e tenho certeza de que será super enriquecedor para meu aprendizado.”
“Treinamento essencial para o desenvolvimento de um bom trabalho no centro.”
“Ótimo conhecimentos para montagem de programas de ensino.”
“Ótimo treino, boa prática e dinâmica, muito bom.”
“Ótima apresentação com uso de atividade prática eficaz.”
“Treinamento muito interessante, facilitador demonstra domínio do assunto.”
“Atividades para ajustar na aprendizagem.”

Treinamento Monitoramento de Temperatura
“O melhor treinamento.”
“Muito bom para conhecimento de todos.”
“Top, metodologia simples.”

EVIDÊNCIA DE FOTOS DE JULHO

EVIDÊNCIA DE FOTOS DE AGOSTO

CAA na prática



Fonte: Arquivos do NEP, 2025

Normas regulamentadoras 06 e FDS



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Palestra sobre Obesidade



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Prótese



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Ética e postura profissional no atendimento dos usuários



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Traumatismo dentário



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Funcionalidades do SAU



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Manejos de comportamento interferentes



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

EVIDÊNCIA DE FOTOS DE SETEMBRO

Ação Setembro Amarelo com Grupo Rede de Solidariedade Pará



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)

Dia do Nacional da pessoa Surda



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)

Integração Institucional



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)

Setembro Amarelo



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)

Higienização de Recursos Terapêuticos



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)

NR 17 – Ergonomia



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)



(Foto: Arquivo do NEP)

RELATÓRIO TRIMESTRAL
– C.I.I.R –

RELATÓRIO TRIMESTRAL NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE INSTITUTO

NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH
CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024
PROCESSO Nº 2024/2352797

REFERÊNCIA: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2025

RELATÓRIO TRIMESTRAL NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) apresenta, neste relatório referente ao 3º trimestre de 2025, uma análise consolidada das ações, indicadores e eventos relacionados à Segurança do Paciente, em consonância com os princípios de cuidado centrado na pessoa e com os referenciais das metodologias de acreditação Qmentum International e Planetree.

Durante o período, mantivemos nosso compromisso com a melhoria contínua da qualidade assistencial, priorizando a prevenção de incidentes, o fortalecimento da cultura de segurança e a qualificação permanente das equipes multiprofissionais.

O principal marco deste trimestre foi a **Visita de Avaliação da Experiência Vivida do Planetree**, realizada entre os dias **8 e 11 de setembro de 2025**. Essa etapa representou um momento histórico para a instituição, pois proporcionou um espaço de diálogo, escuta e troca com avaliadores internacionais, pacientes, familiares, colaboradores e lideranças.

O relatório contempla ainda a consolidação das notificações de incidentes, os principais indicadores monitorados, as ações educativas desenvolvidas e as estratégias institucionais voltadas à promoção de um ambiente seguro para usuários, acompanhantes e colaboradores.

Reafirmamos que a Segurança do Paciente é uma prioridade institucional e que a construção de uma assistência cada vez mais segura depende do engajamento coletivo, da gestão qualificada e de práticas alinhadas às melhores evidências.

1. Protocolos de segurança do Paciente:

O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente é o responsável pela implementação dos Protocolos de Segurança, em conformidade com a Portaria do ministério da saúde nº 529/2013 e a RDC 36/2013. No CIIR foram desenvolvidos 5 protocolos de segurança, são eles:

Identificação segura dos usuários;

Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;

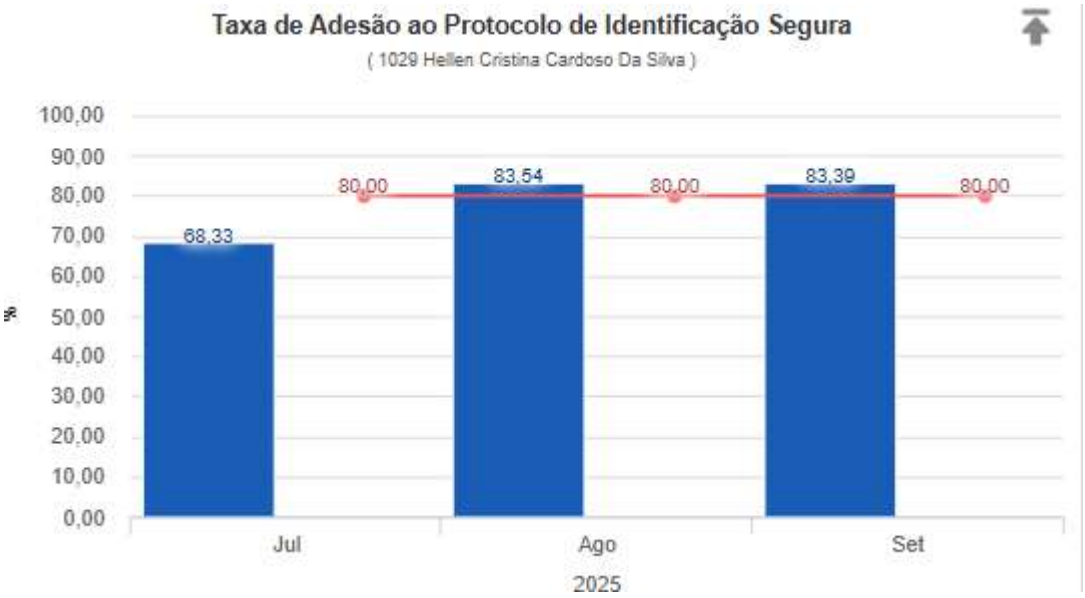
Cirurgia segura no CEO II

Higienização das mãos

Prevenção de Quedas;

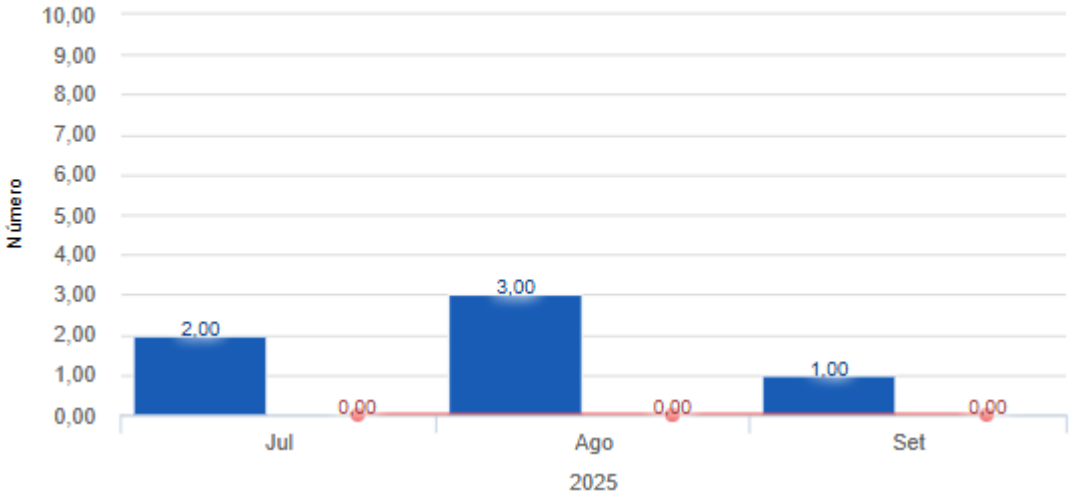
1.1 Monitoramento dos Protocolos de Segurança:

Os protocolos de Segurança são monitorados através dos indicadores que demonstram a conformidade do protocolo através das auditorias de adesão aos protocolos de segurança, e de indicadores que demonstram resultados, como índice de queda e nº de incidentes associados às falhas de identificação e comunicação, conforme os gráficos abaixo:



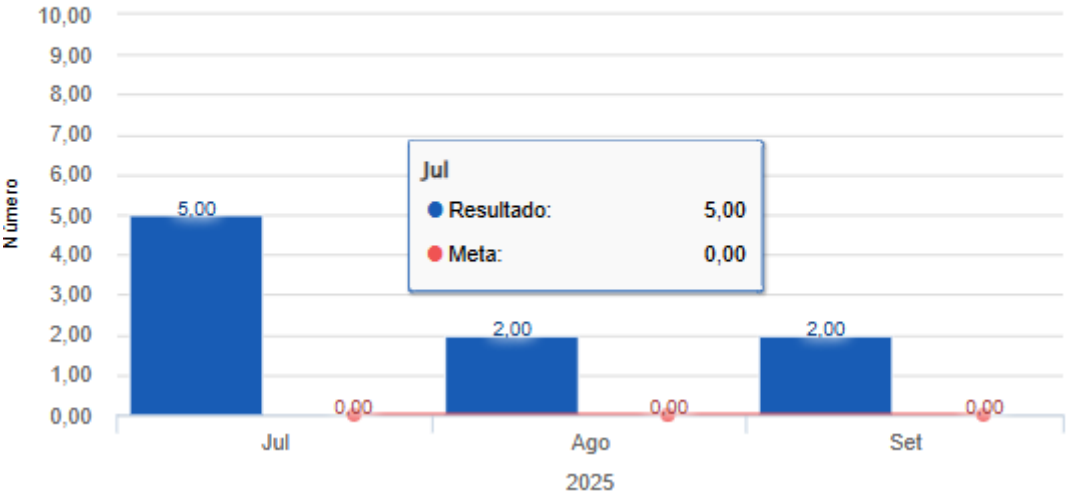
NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de identificação

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



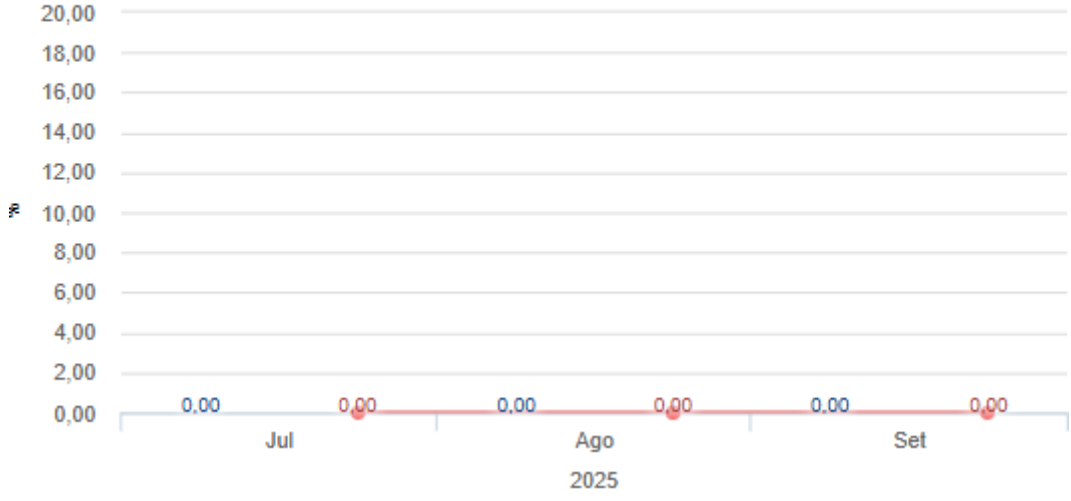
NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de comunicação

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



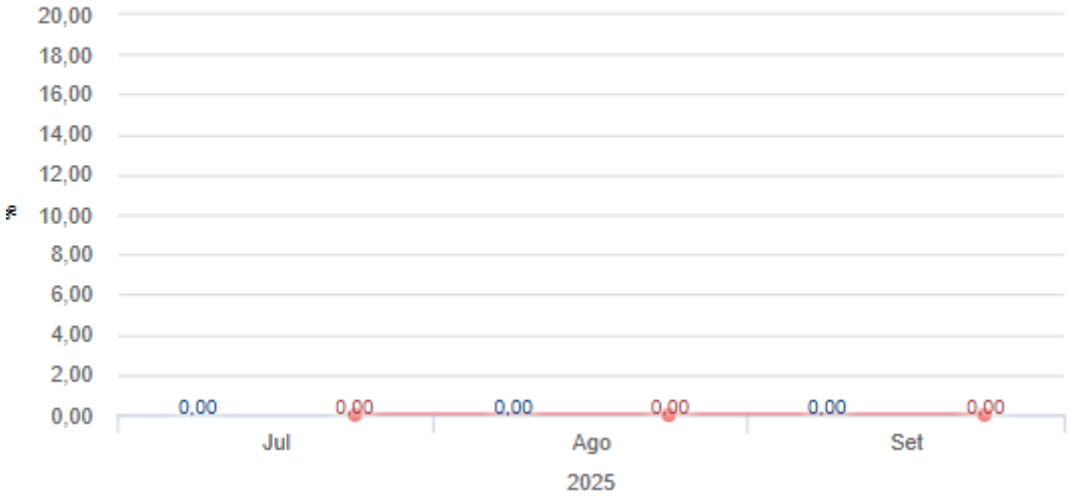
Taxa de erros na dispensação de medicamentos

(987 Louise de Souza Canto Covre)



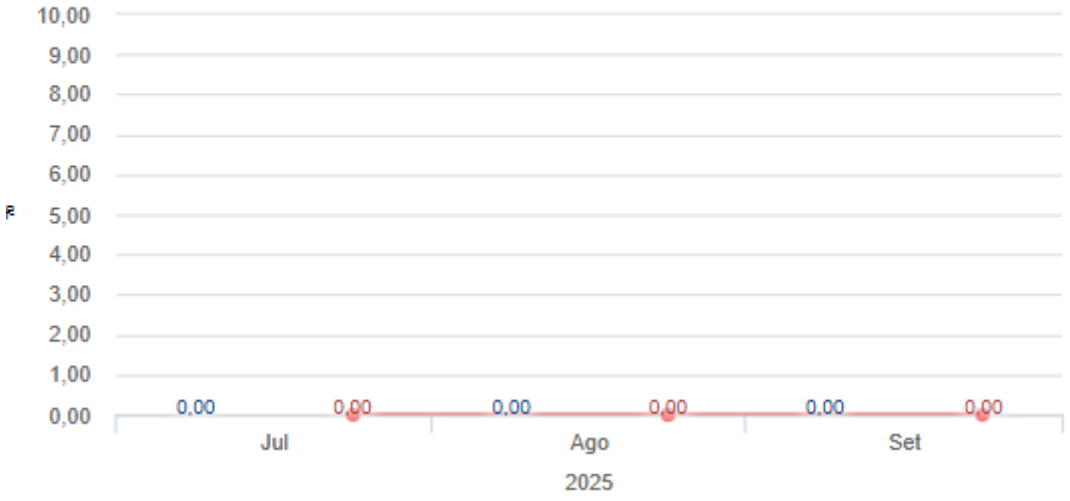
Taxa de prescrição de medicamentos com erros

(987 Louise de Souza Canto Covre)



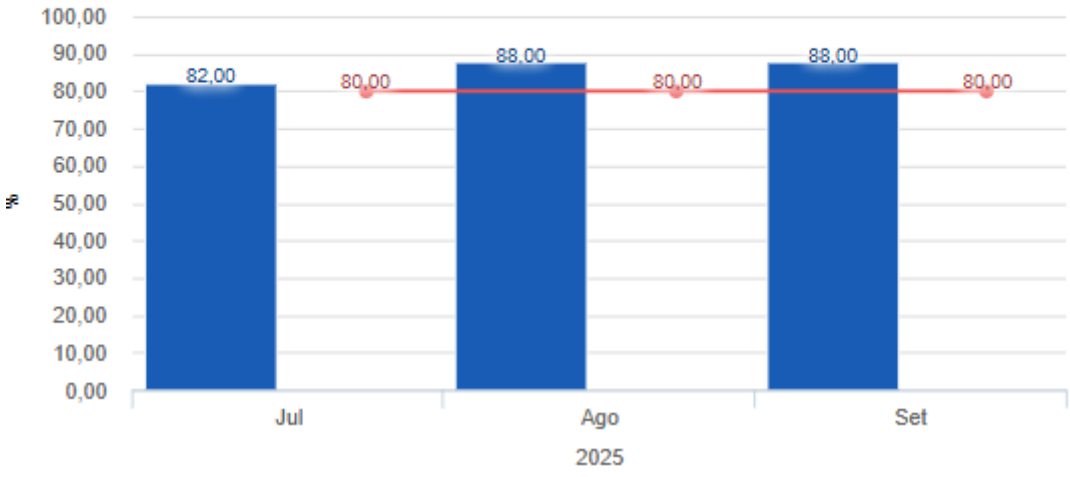
Taxa de erros na administração de medicamentos.

(987 Louise de Souza Canto Covre)



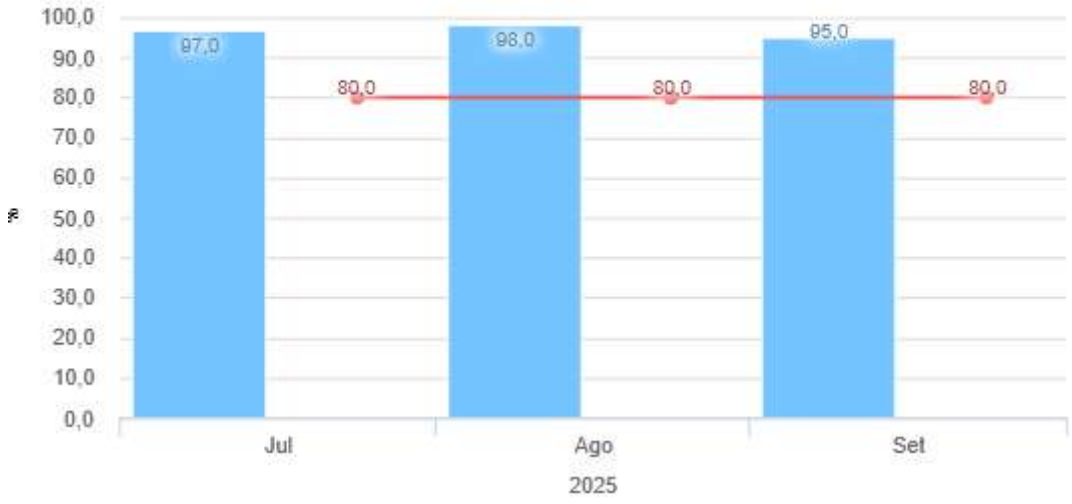
NQSP - Taxa de Adesão do Protocolo de Segurança do Paciente - Higienização das Mãos - 2025

(766 Brena Pereira dos Santos)



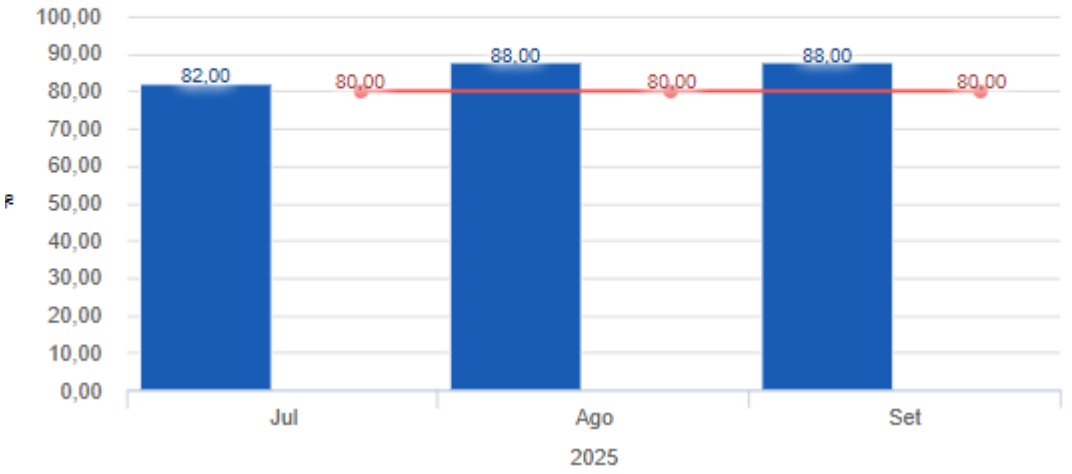
NQSP - Taxa de adesão de check list de verificação de cirurgia segura

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



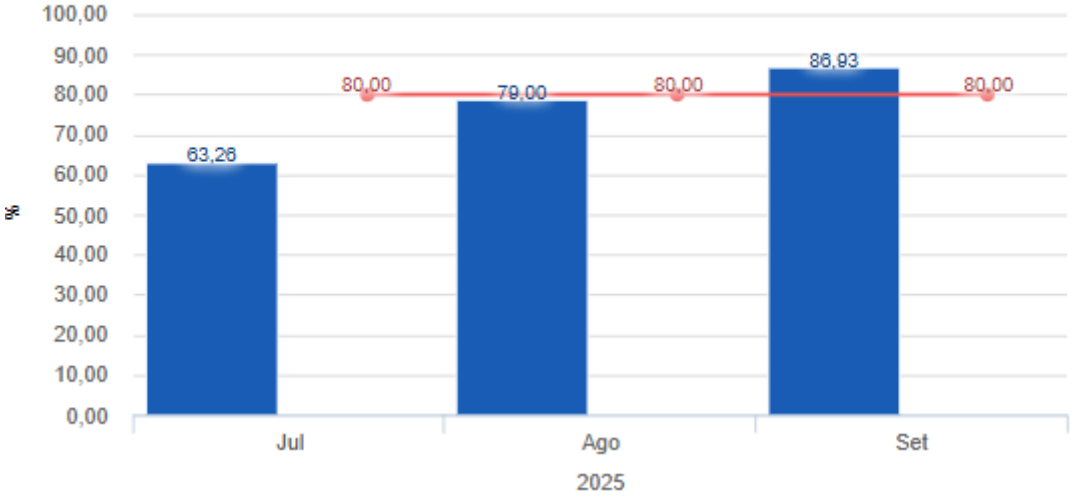
NQSP - Taxa de Adesão do Protocolo de Segurança do Paciente - Higienização das Mãos - 2025

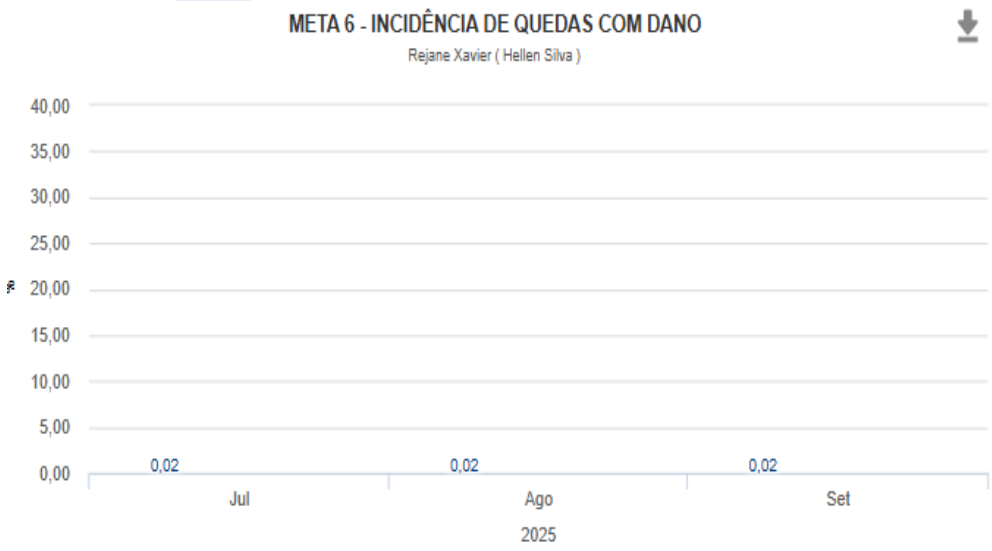
(766 Brena Pereira dos Santos)



Taxa de Adesão do Protocolo de Prevenção de Queda

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)





2. Indicadores

Os indicadores são ferramentas fundamentais para transformar informações em dados acessíveis, quantificáveis e compreensíveis, facilitando a análise e a tomada de decisões.

No CIIR, o monitoramento dos indicadores é coordenado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), por meio do sistema INTERACT, que dá suporte às lideranças na gestão e avaliação de seus resultados.

Mensalmente, são realizadas reuniões de indicadores com os líderes setoriais, que apresentam e discutem os dados relacionados às suas respectivas áreas de atuação. Nesse processo, são acompanhados tanto indicadores estratégicos quanto indicadores de processo, conforme demonstrado a seguir:

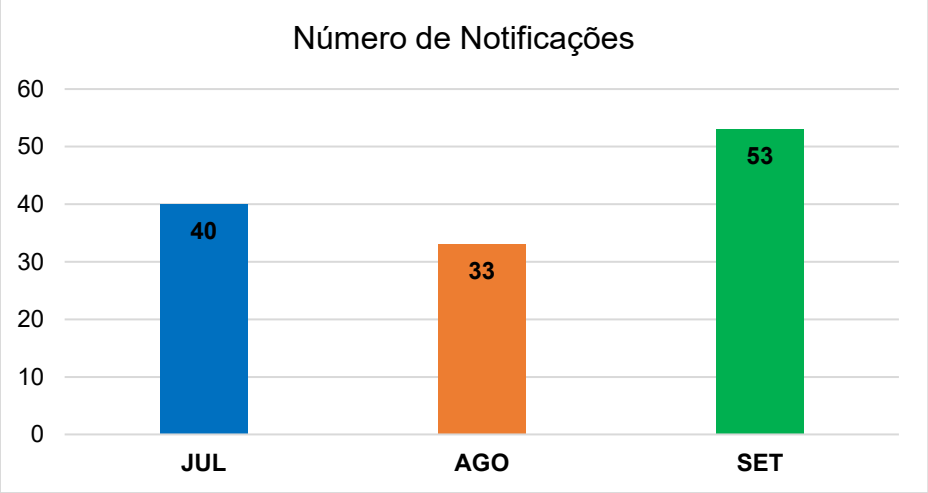
INDICADORES ESTRATÉGICOS – DIRETORIA EXECUTIVA			
SETOR	**INDICADOR**	**Meta**	**Média 3º trimestre**
PE	PE - Experiência do Usuário / NPS	80	88,58
	PE – Percentual de resolutividade de Queixas	80%	100%
	PE - % de Satisfação do Colaborador	80%	85%
	PE – Taxa de conformidade dos protocolos de segurança	80%	84,49%
	PE – Número de Não conformidades	Monitoramento	26
	PE – índice de eventos adversos	▼1,0	0,56
	PE - % de Cumprimentos das ações do Planetree	80%	85%
	PE - %de Eficácia de Treinamento	70%	100%
	PE - % das Ações do PE dentro do prazo de execução	Monitoramento	70%
	PE – Total faturado SUS por contrato de gestão	10%	15,16%
	PE – Média Geral total de faturamento por conta	Monitoramento	36,2
	PE – Resultado operacional	100%	111,32%

INDICADORES – DIRETORIA EXECUTIVA			
SETOR	**INDICADOR**	**Meta**	**Média 3º trimestre**
SAU	SAU - Satisfação do usuário	85%	95,17%
RH	RH - Turnover	1,42	2,87
	RH - Índice de efetivação pós-período de experiência	92%	82,15%
	RH - Número de RH	369	336
NEP	NEP - Percentual de Treinamentos do PAT Programados x Realizados	70%	78,35%
	NEP - Treinamento Hora/Homem	2:00h	2:21h
	ART - Satisfação de Programação Cultural	Monitoramento	91%
	ART - Frequência de visitação da Biblioteca Inclusiva	Monitoramento	338
NQSP	NQSP - Número de Notificação de Incidente	Monitoramento	42
	NQSP - Índice de Queda	▼1,0	0,07
	NQSP - Taxa de Adesão do Protocolo de Segurança do Paciente - Higienização das Mãos	80%	86%
	NQSP - Taxa de adesão de check list de verificação de cirurgia segura	80%	96,6%
	NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de identificação	Monitoramento	2
	NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de comunicação	Monitoramento	3
	NQSP - Taxa de Adesão ao Protocolo de Identificação Segura	80%	78,42%
	NQSP - Taxa de Adesão ao Protocolo de Queda	80%	76,38%
INDICADORES – DIRETORIA ASSISTENCIAL			
SETOR	**INDICADOR**	**Meta**	**Média 3º trimestre**
DAAS	DAAS – Percentual de Metas Terapêuticas executadas	90%	82,5%
CEO	CEO - Taxa de Cancelamento de Cirurgia Odontologia Realizada sob Anestesia Geral	Monitoramento	36,21%
CME	CME - % de materiais reprocessados	2%	11,9%
SADT	SADT - Número de repetições de exames	0	10
	SADT - Número de laudos retificados	20	15
SCIH	SCIH - Índice de Consumo de Sabonete	Monitoramento	31
	SCIH - Índice de Consumo de Preparação Alcoólica para Mãos	20	27
INDICADORES – DIRETORIA TÉCNICA			
SETOR	**INDICADOR**	**Meta**	**Média 3º trimestre**
DTEC	DTEC -Nº de acionamentos de TRR	Monitoramento	
INDICADORES – GERÊNCIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA			
SETOR	**INDICADOR**	**Meta**	**Média 3º trimestre**
MANUTENÇÃO	MAN – Consumo de Energia Elétrica	Monitoramento	R$ 79.327,66
TI	TI - Pontuação de Risco - Ataques Cibernéticos	85%	97,66%
LOGISTÍCA	LOG - Valor de Estoque	Monitoramento	R$ 1.992.824,78
	LOG - Acuracidade por grupo de estocagem	Monitoramento	97,97%
	LOG - Indicador de Perda	Monitoramento	0,06
FARMÁCIA	FAR - Quantidade de Medicamentos ou Materiais em Falta na Farmácia.	1	1
	FAR - Número de intervenções farmacêuticas realizadas	Monitoramento	17

	FAR - Percentual de consultas farmacêuticas realizadas	70%	73,9%
] GESTÃO DE ACESSO	GA - % Absenteísmo do SER	Monitoramento	53,67%
	GA – Absenteísmo de agendamentos de consultas da reabilitação	Monitoramento	25,43%
FINANCEIRO	FIN -Fluxo de Caixa	Monitoramento	R$ 13.274.783,68
	FIN - Resultado Operacional Acumulado	Monitoramento	R$ 3.877,138,32
ENGENHARIA CLÍNICA	ENG -Resolutividade das Corretivas no mês de Competência	Monitoramento	70%
	ENG -Resolutividade das Preventivas no mês de Competência	Monitoramento	100%
DP	DP - Índice de Absenteísmo	2	2,45
SESMT	SESMT - Índice de Acidente de Trabalho	0	0,66
	SESMT - Índice de Incidentes/Desvios	0	2,33

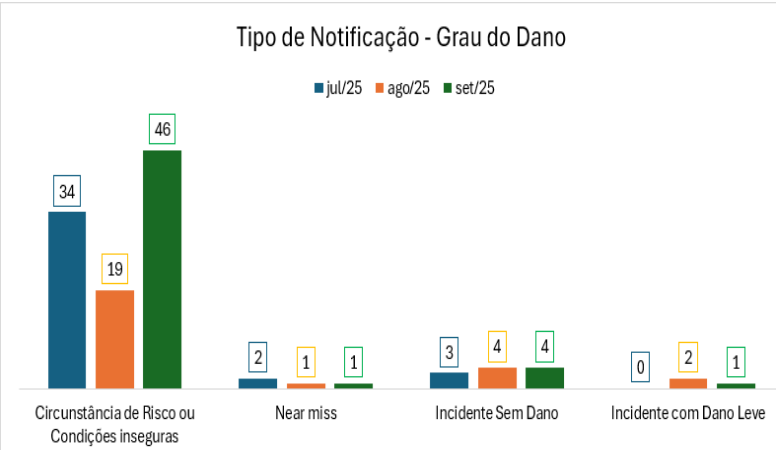
3. Notificações

O NQSP trabalha gerenciando o processo de notificações da instituição, através dos sistemas implantados: Interact e Epimed. No terceiro trimestre de 2025 foram realizadas 108 notificações, abaixo a descrição por categorias:

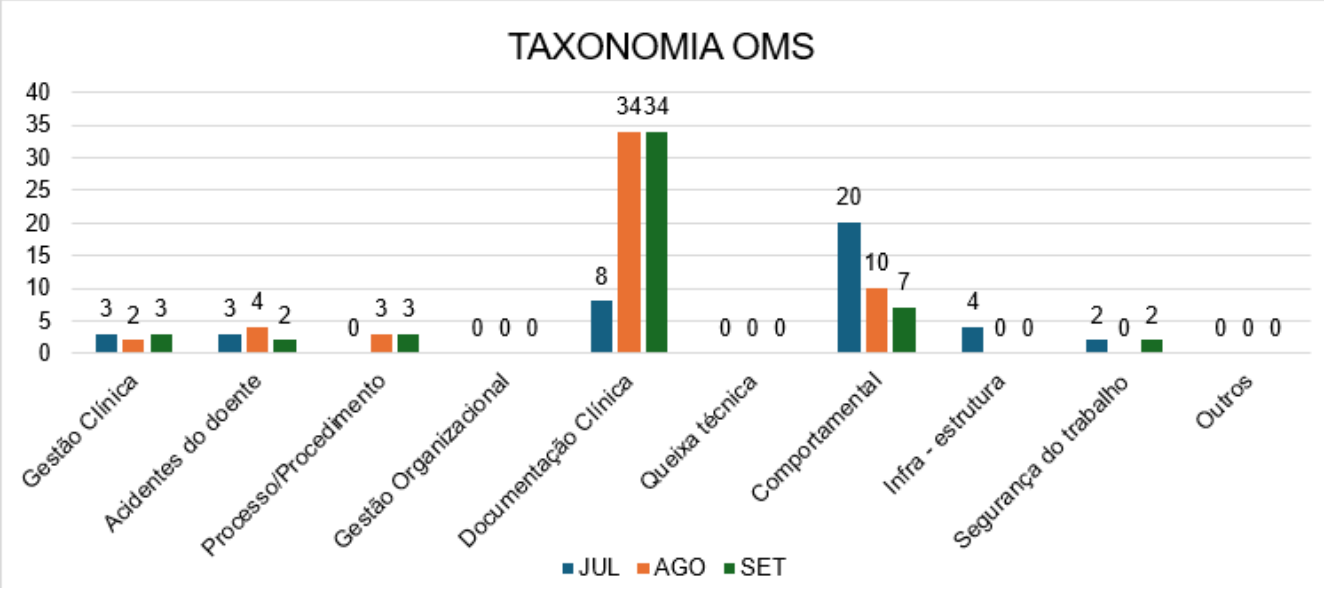


✓ Quanto ao tipo de incidente:

Resultados	jul/25	ago/25	set/25
Circunstância de Risco ou Condições inseguras	34	19	46
Near miss	2	1	1
Incidente Sem Dano	3	4	4
Incidente com Dano Leve	0	2	1
Incidente com Dano Moderado	0	0	0
Incidente com Dano Grave	0	0	0
Incidente com Dano óbito	0	0	0
Segurança do Trabalho	1	3	1
Queixa Técnica	0	0	0
Evento Sentinela	0	0	0
Outros	0	4	0
Total	40	33	53



✓ Quanto a taxonomia da OMS:



: ✓ Quanto a gravidade:

Resultados	jul/25	ago/25	set/25
Leve	3	1	1
Moderado	0	0	0
Grave	0	0	0
Óbito	0	0	0
Total	3	1	1

4. Comissões

No CIIR para auxílio em nossos processos, temos as comissões que funcionam como apoio a gestão na melhoria contínua. Atualmente no CIIR contamos com 11 comissões, que ocorrem de forma mensal ou bimensal, são elas:

- Comissão de Bioética;
- Grupo de Trabalho Humanizado;
- Conselho Consultivo de Pacientes;
- Comissão de custos;
- Comissão de Controle de infecção;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio;
- Comissão de Revisão de prontuário;
- Comissão de Sustentabilidade;
- Comitê Implementador Planetree;
- Comitê de Segurança do Paciente;
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;

5. Acreditações

5.1 QMENTUM

Em 2025, o CIIR deu continuidade ao processo de manutenção da certificação Qmentum International no nível *Diamond*, o mais alto reconhecimento conferido pela metodologia. A visita de validação ocorreu nos dias 07 e 08 de maio de 2025, com foco na avaliação dos padrões de qualidade e segurança institucional. Durante a visita, foram sinalizadas oportunidades de melhoria que estão sendo acompanhadas e desenvolvidas, reforçando o compromisso da instituição com a excelência e a melhoria contínua. Conforme cronograma, a própxima visita de manutenção está programada para janeiro de 2026.



5.2 PLANETREE

No periodo de 8 a 11 de setembro reebemos a **Visita de Avaliação da Experiência Vivida do Planetree**, processo de auditoria para a certificação Planetree. A avaliação foi conduzida pela equipe internacional formada por Christy Davies, diretora de Certificação do Planetree Internacional, e Elisa Reis, consultora Planetree, com apoio da intérprete Flávia Romano para tradução simultânea.

Durante quatro dias intensos, a equipe auditora realizou análises, grupos focais e momentos de troca de experiências com colaboradores, pacientes, familiares, equipe médica e parceiros de cuidado. Mais do que uma avaliação técnica, o processo foi uma oportunidade de reflexão e reafirmação do compromisso do CIIR com a humanização, a escuta ativa e a excelência no atendimento.

O CIIR é a primeira unidade de saúde da região Norte a pleitear a certificação Planetree, um marco que reforça sua posição de destaque na promoção de um cuidado inclusivo, humanizado e transformador.

O resultado oficial da certificação será divulgado entre 8 a 12 semanas após a finalização da visita, após avaliação do comitê internacional.



Equipe de Auditoria Planetree Internacional e Gurpo Focal Comitê Implementador Planetree CIIR.



Grupos focais usuários e familiares e Conselho Consultivo de pacientes e Familiares

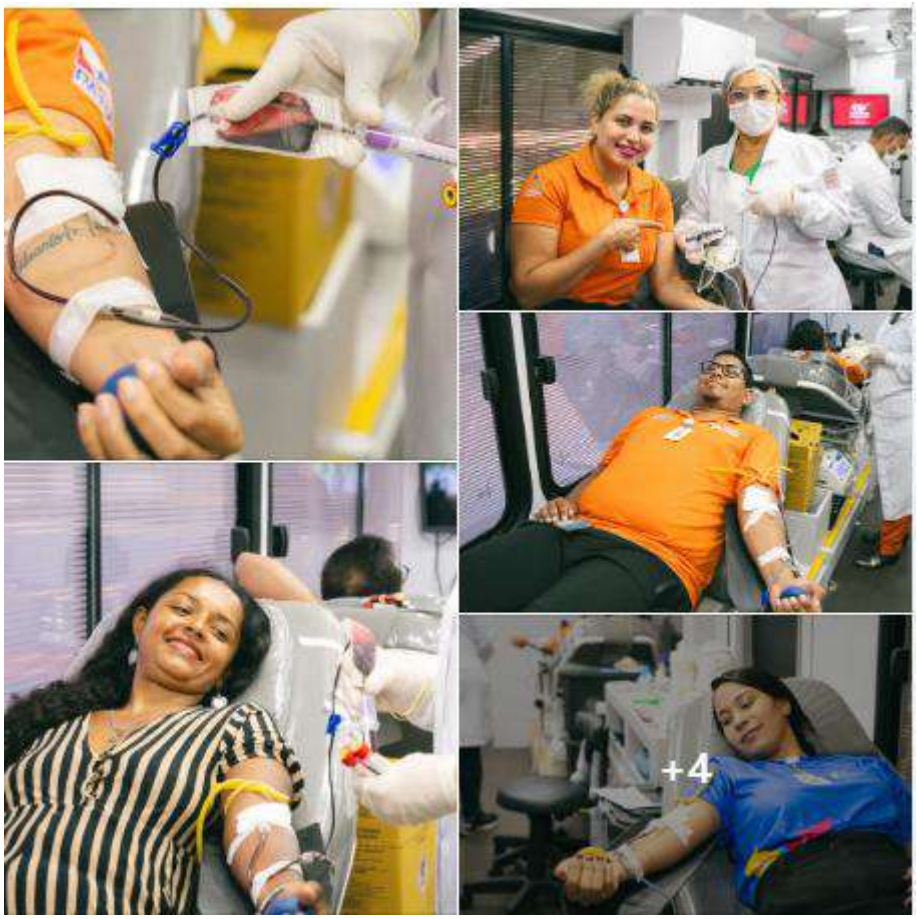
Seguimos com o trabalho contínuo dos grupos vinculados aos drives da metodologia Planetree, com foco na disseminação e consolidação de uma cultura institucional que valoriza a escuta qualificada, a corresponsabilidade no cuidado e o fortalecimento do vínculo entre profissionais, usuários e familiares.

6. ATIVIDADES / TREINAMENTOS

No terceiro trimestre de 2025 foram realizados diversos treinamentos e ações de educação em saúde voltados para a melhoria contínua dos processos, desenvolvimento de lideranças, atualização dos protocolos de segurança do paciente e fortalecimento do cuidado centrado na pessoa:



Protocolos de Segurança do Paciente: Identificação Segura e Prevenção de Queda CETEA– Julho/25



Campanha de doação de Sague – Julho/25



Ação do Projeto Horta na Comunidade – Julho/25



Negociação Assertiva – Julho/25



Treinamento PGRSS – Julho/25



Semana do Colaborador – Julho/25



Comunicação Assertiva– Julho/25



Funcionalidade do Serviço de Atenção ao Usuário – Julho/25



Ética e postura profissional no atendimentos do usuários – Agosto/25



Ação Agosto Dourado: roda de conversa sobre amamentação – Agosto/25



Protocolo de Higienização das Mãos – Agosto/25



Festival Talentos do Cuidado Centrado – Setembro/25



Diálogo de Segurança – Setembro/25



Fundamentos da Diversidade e Inclusão – Setembro/25



Campanha Setembro Amarelo - Setembro/25



Ação Dia Nacional do Surdo – Setembro/25

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES A&C – C.I.I.R

ARTE E CULTURA

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO A SETEMBRO/2025

Relatório Trimestral Arte e Cultura (julho a setembro 2025)

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. 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 julho a setembro de 2025, 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 (jul-set): No período que compreende aos meses de jul a set foram realizadas as seguintes atividades:

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Dia do herói	1	1	1	3
Clube de leitura		3	1	4
Palhaçaria		1		1
Sessão Ciir	2	1		3
Oficina de brinquedo		1		
Oficina de carrinho	1		1	2
Oficina de mascára	1			1
Oficina de sapateado	1			1
Vô com Arte	1	1	1	3
Almoço sonoro	1	1	1	3
Roda de conversa		1		1

Recria Arraiá	1			1
Jogo da forca			2	2
Jogo da memória			1	1
Jogo ligue os pontos/cores		1		1
Jogo palavra e música			1	1
Jogo do perguntas e respostas	1		1	2
Pintura livre	1		1	2
Potoca - frases	1	1	1	3
Boca de Forno		1		1
Jornada CER IV		1		1
Oficinas				
Momento relaxante	1	2	2	5
Integração	1	1	1	3
Treinarte		6	1	7
Total	14	23	16	**53**

Dados de atividades executadas de julho a setembro de 2025

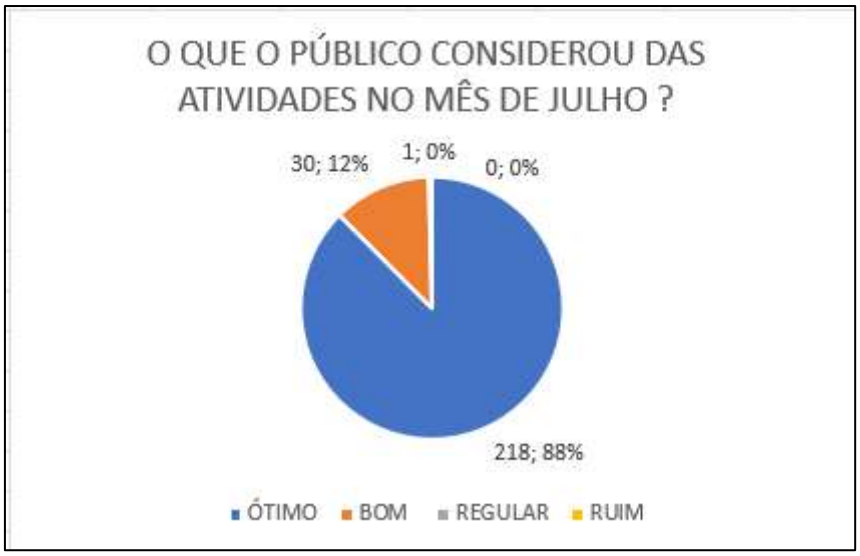
A soma das atividades no terceiro trimestre de 2025 apresentou um total de 53 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

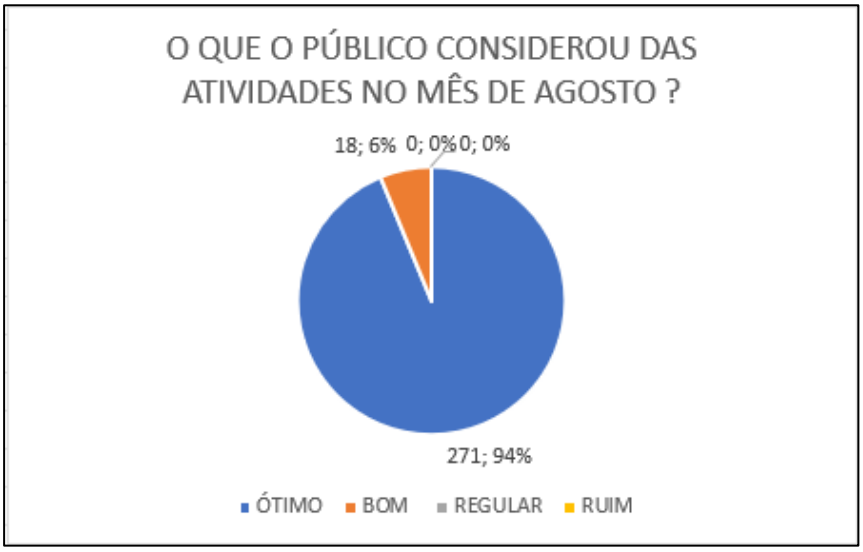
RESULTADOS RECREANDO

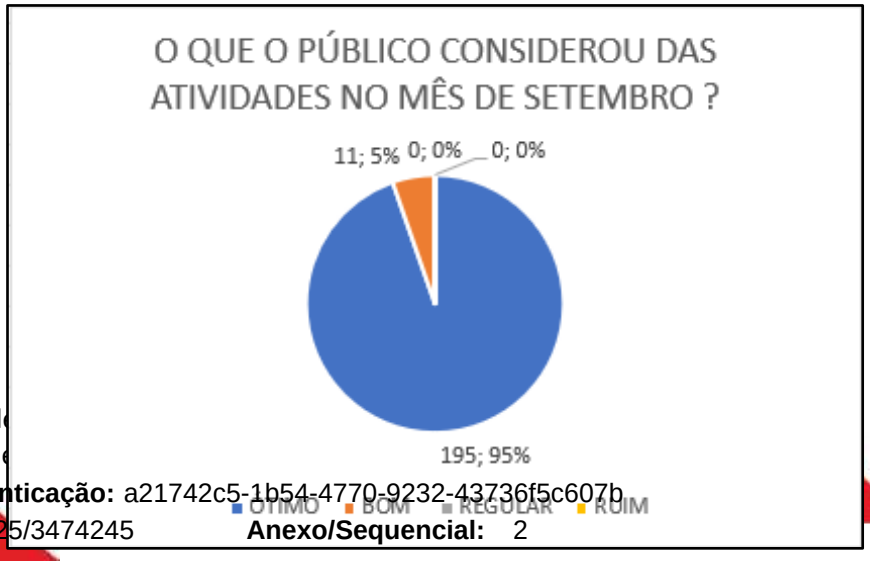
Para a avaliação de atividades da equipe de recreação são considerados 20% do público presente em cada atividade.

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 julho a setembro.

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


O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE JULHO ?
30; 12%
1; 0%
0; 0%
218; 88%
ÓTIMO
BOM
REGULAR
RUIM


O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE AGOSTO ?
18; 6%
0; 0%
0; 0%
271; 94%
ÓTIMO
BOM
REGULAR
RUIM


O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE SETEMBRO ?
11; 5%
0; 0%
0; 0%
195; 95%
ÓTIMO
BOM
REGULAR
RUIM

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

As ***Oficinas Artísticas*** são atividades de ensino-aprendizagem das artes, mediadas por professores licenciados em Teatro, Dança, Música e Artes Visuais, com aulas livres e turmas regulares em oficinas de 10h a 15h (carga horária total) de atividades com apresentações dos resultados artísticos, durante o processo e ao final de cada ciclo.

Ao longo dos três meses (julho a setembro), cada professor contabilizou uma média de 54 aulas entre turmas regulares.

Importante enfatizar que o número de 54 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.

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/ Apresentações musicais para eventos festivos, visitas etc.

DANÇA

Professora: Hellen de Paula

Descrição das aulas regulares: Aulas de Dança de salão, brega, bachata, ballet, alongamento/relaxamento e práticas livres de dança.

RESULTADOS OFICINAS ARTÍSTICAS

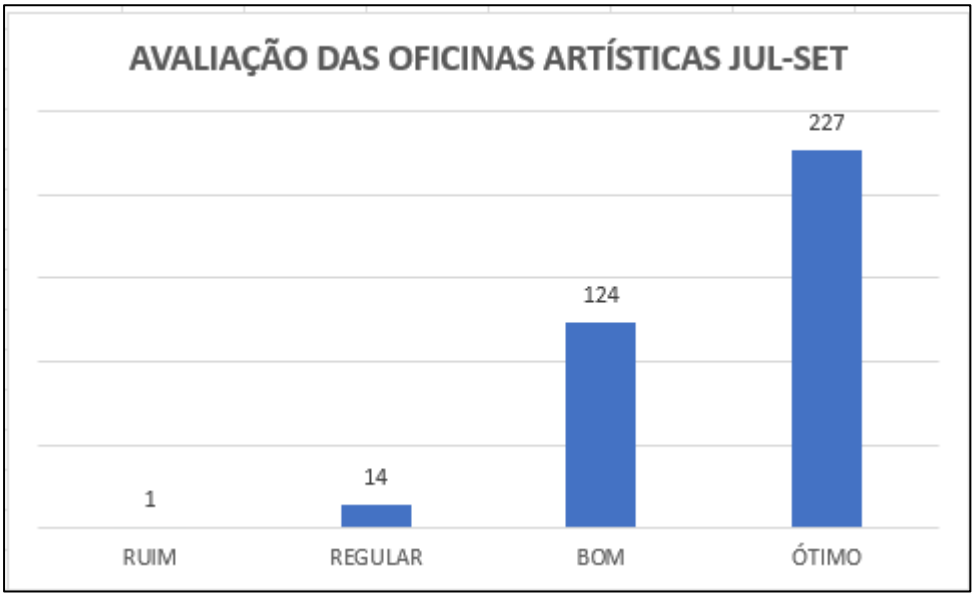
Para o resultado das oficinas artísticas e para efeito de indicador do setor (que mensura o desempenho da atividade na visão dos participantes) é avaliada a satisfação dos alunos concluintes em relação as aulas.

Foi considerado formulário de avaliação de oficinas como forma de avaliar a satisfação dos alunos concluintes, referente às oficinas Artísticas Regulares do período de julho a setembro (Teatro, Dança, Artes visuais e Música-manhã/ tarde). Um total de **93** 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 97,5% de satisfação. Com um total de **112** inscritos para o ciclo, foram considerados evadidos **19** alunos, o equivalente a **17%** (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

O ciclo apresentou um aumento considerável no número de evadidos em relação ao ciclo anterior.

Dentre as justificativas apresentadas pelos usuários evadidos ou em suas ausências nas atividades, as mais comuns foram: problemas de saúde e conflitos com agenda da reabilitação.

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



Biblioteca Inclusiva (Bibliotecária responsável: Andreza Leão), além de possuir uma variedade de documentos no seu acervo convidativo e com acessibilidade física e digital dos conteúdos, oferece atividades lúdicas, de formação e informação, em um ambiente agradável e aconchegante e para além do seu espaço físico.

A biblioteca é um espaço democrático e, nesse sentido, precisa estar apto a atender diferentes tipos de usuários, com necessidades informacionais distintas, bem como, oferecer recursos tecnológicos que atendam as especificidades desses usuários.

Ao longo dos meses de julho a setembro, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades:

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Clube de leitura	0	2	1	**3**
Cinema	2	2	2	**6**
Oficina de macramé	5	0	0	**5**
Atividades integradas	3	4	3	**10**
Origami	0	1	0	**1**
Artesanato	0	0	1	**1**
Braille	1	1	0	**2**

Dados de atividades executadas de julho a setembro de 2025

A soma das atividades no terceiro trimestre de 2025 apresentou um total de **28** atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de julho a setembro, a Biblioteca Inclusiva recebeu **1.262** visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência).

JULHO	334
AGOSTO	442
SETEMBRO	486
TOTAL	1.262

REGISTROS:

- **RECREAÇÃO**














Treinart






Colônia de férias












Oficinas

Música manhã











Teatro











Dança










Música tarde








BIBLIOTECA INCLUSIVA

























AUDITÓRI

ITÓRIO

SARAU de CORDEL

SARAU de CORDEL

SARAU de CORDEL







ATIVIDADES INTEGRADAS SETORIAIS

- Vô com Arte












Arraiá das Artes








Horta na comunidade












Feira Reuse
















Oficina de sabão e sabonete








Semana do colaborador











(Supervisão Arte e Cultura)

ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2025/3474245

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: 10/10/2025 10:57:21

Aut. Assinatura: 1a108b0cd386f15cb611dc666f2741f424b6c3d77a4bd387722bd36d1d0f1f68

Identificador de autenticação: a21742c5-1b54-4770-9232-43736f5c607b

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