

**CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E
REABILITAÇÃO – C.I.I.R
INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E HUMANO – INDSH**

RELATÓRIO CONSUBSTANCIADO DE ATIVIDADES

**Contrato de Gestão nº
002/SESPA/2017**

**Exercício
janeiro à setembro
2024**

ÍNDICE GERAL

1. IDENTIFICAÇÃO	4
2. FINALIDADES	4
3. CAPACIDADE INSTALADA	5
3.1. Ambulatório	6
3.2. CEO II.....	6
3.3. SADT.....	6
3.4. Reabilitação.....	6
3.5. Oficina	7
3.6. Arte e Cultura	7
3.7. Núcleo de Atenção ao Transtorno do Espectro Autista – NATEA	7
3.8. Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista - CETEA	7
4. ATENDIMENTO AMBULATORIAL	8
5. SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT	9
6. ABSENTEÍSMO – ATENDIMENTO AMBULATORIAL.....	10
6.1. Absenteísmo – SADT	11
6.2. Metas Físicas	13
6.2.1. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo CIIR	13
6.2.2. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo SADT.....	15
6.2.3. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo CEO II	17
6.2.4. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo CETEA	17
7. SERVIÇO SOCIAL	18
7.1. Atendimento de Orientações Internas e ao Reabilitando.....	19
7.2. Avaliação de programa de reabilitação.....	19
7.3. Atendimento do Acolhimento do Serviço Social no Núcleo de Atendimento ao Espectro Autista- NATEA 19	
7.4. Visita Domiciliar	19
7.5. Atendimento no Time de Resposta Rápida – TRR.....	20
7.6. CETEA.....	20
8. NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE - NEP	20
8.10.1. Registros da execução dos trabalhos	30
8.10.2. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Janeiro/2024.....	31
8.10.3. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Fevereiro/2024.....	34

8.10.4.	Atividades Educativas Realizadas No Mês De Março/2024	35
8.10.5.	Atividades Educativas Realizadas No Mês De Abril/2024	37
8.10.6.	Atividades Educativas Realizadas No Mês De Maio/2024	40
8.10.7.	Atividades Educativas Realizadas No Mês De Junho/2024.....	43
8.10.8.	Atividades Educativas Realizadas No Mês De Julho/2024.....	45
8.10.9.	Atividades Educativas Realizadas No Mês De Agosto/2024.....	48
9.	RECURSOS HUMANOS	50
9.1.	Práticas de contratação e diversidade.....	51
9.2.	Relacionamentos Profissionais.....	51
9.3.	Liberdade de associação e direito a negociação coletiva	52
9.4.	Discriminação no ambiente de trabalho.....	52
9.5.	Trabalho infantil	52
9.6.	Trabalho forçado ou trabalho compulsório.....	52
9.7.	Política de Recursos Humanos.....	52
10.	Etapa Qualitativa	67
11.	SERVIÇOS TERCEIRIZADOS.....	69
12.	FATURAMENTO	72
13.	SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO – SAU.....	74
14.	ARTE E CULTURA- AÇÕES REALIZADAS EM 2024	88
15.	SERVIÇO DE CONTROLE HOSPITALAR - SCIH	98
16.	RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE-2024.....	113
17.	NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE.....	124
18.	CONSIDERAÇÕES	130

1. IDENTIFICAÇÃO

De acordo com o Censo de 2022, realizado pelo IBGE, cerca de 19 milhões de pessoas com 2 anos ou mais possuem algum tipo de deficiência, representando 8,9% da população brasileira nessa faixa etária. Dentre elas, 47,2% têm 60 anos ou mais, o que equivale a aproximadamente 8,8 milhões de pessoas.

Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) revelam que o estado do Pará, localizado na região Norte, apresenta a maior proporção de moradores com deficiência, totalizando quase 10% da população – o equivalente a aproximadamente 813 mil pessoas. Em nível regional, 8,4% da população declarou possuir alguma deficiência, com o Nordeste liderando o ranking, registrando 10,3%.

Esse cenário reforça a necessidade de políticas públicas voltadas à inclusão e acessibilidade, além da ampliação dos fluxos de regulação pública estadual e do investimento em tratamentos eficazes e terapias alternativas já disponíveis no Sistema Único de Saúde (SUS).

Diante dessa realidade, o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), localizado na Rodovia Arthur Bernardes, nº 1000, no bairro Barreiro, em Belém (PA), destaca-se como um modelo inovador de assistência de média e alta complexidade para pessoas com deficiência de todas as faixas etárias. O Pará, estado onde o CIIR está situado, possui um território de 1.245.870,704 km² e uma população estimada de 8.120.131 habitantes.

O CIIR foi inaugurado em 30 de maio de 2018 e é gerido pelo Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano (INDSH), por meio de um contrato de gestão com a Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará, vigente desde 24 de novembro de 2017 (Contrato de Gestão Nº 002/2017).

O centro se destaca por adotar um cuidado centrado na pessoa, um modelo reconhecido mundialmente por suas práticas inovadoras baseadas em evidências científicas. Seu trabalho reforça o compromisso com a qualidade de vida das Pessoas com Deficiência (PcDs), promovendo inclusão, reabilitação e acessibilidade.

2. FINALIDADES

O C.I.I.R foi criado para o atendimento da Pessoa com Deficiência em todo estado, sendo um Centro Especializado em Reabilitação tipo IV (Física, Auditiva, Visual e Intelectual); Centro Especializado em Odontologia tipo II (Periodontia, Endodontia, Cirurgia Oral e procedimentos

básicos), Oficina Ortopédica (confecção de órteses, próteses e adaptação de meios auxiliares) e Atendimento de Transtorno do Espectro Autista.

O complexo foi criado para garantir o atendimento, melhoria da acessibilidade e promover a inclusão da Pessoa com Deficiência no Estado do Pará. O C.I.I.R se diferencia dos demais centros existentes no País por ofertar uma variedade/volumetria imensa de serviços em um único lugar, a exemplo de SADT, Ambulatório, CEO II, CER IV, Oficina Ortopédica e Arte e Cultura, Núcleo de Atenção ao Transtorno do Espectro Autista – NATEA e o Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista – CETEA.

O C.I.I.R reúne em seu complexo uma gama de serviços para diminuir o tempo e acesso da PCD, propiciando uma linha de cuidados com resultados mais eficazes e promovendo a inclusão de forma integrada e humanizada.

3. CAPACIDADE INSTALADA

5

O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR, localizado na Rodovia Arthur Bernardes, em Belém, às margens da Baía do Guajará, está instalado em uma área total de mais de 40 mil metros quadrados, sendo que seus espaços são compostos por 5 módulos, totalizando 15 mil m² de área construída. O espaço dispõe de um modelo inovador de assistência de média e alta complexidade às pessoas com todos os tipos de deficiências e faixas etárias.

O Centro apresenta um perfil ímpar no país, por agregar múltiplos serviços em um único local, assim como profissionais especializados em diagnosticar e definir as demandas sensório-perceptivo-cognitivas e físicas dos processos produtivos, aptos para realizar a compatibilização das deficiências, elaborar recomendações em acessibilidade, adequações, adaptações e tecnologias assistivas, que garantam melhor qualidade à atividade laboral para a Pessoa com Deficiência – PcD. Somos um Centro Especializado em Reabilitação IV (CER IV) – Reabilitação Física, Intelectual, Visual e Auditiva, a além disso, possuímos, Oficina Ortopédica e o Centro de Especialidades Odontológicas II (CEO II).

O CIIR agrega em um único espaço assistência médica ambulatorial, odontológica, reabilitação, oficinas para produção de órteses e próteses e Serviço de Diagnósticos que aumentará significativamente a qualidade na atenção às crianças, jovens e adultos com deficiência no Estado.

3.1. Ambulatório

Composto de uma recepção, treze banheiros, quinze consultórios médicos para realização de consultas das seguintes especialidades médicas: Anestesiologia, Clínica Médica, Cardiologia Adulto e Pediátrica, Fisiatria, Geneticista, Neurologia Adulto e e Pediátrica, Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Urologia Adulto e Pediátrica, Gastroenterologia Adulto e Pediátrica, Psiquiatria, Pediatria, Reumatologia Adulto e Pediátrica, Endocrinologia Adulto e Pediátrica, Ortopedia Adulto e Pediátrica, Dermatologia Pediátrica, Alegorlogia Pediátrica, Hematologia Pediátrica, Nefrologia Pediátrica, Odontologia Necessidades Especiais, Nutrição, Pedagogia/Psicopedagogia, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Educação Física, Musicoterapia, Psicologia, Fonoaudiologia, Enfermagem .

3.2. CEO II

Composto de uma recepção, dois banheiros sendo: Banheiro familiar e trocador ostomizado, sala da gerência, quatro Consultórios Odontológicos para a realização das seguintes consultas e procedimentos odontológicos: Odontologia Especializada, Periodontia, Endodontia e buco maxilo 6 facial e sala para realização de raio-x periapical.

3.3. SADT

Composto por uma recepção, quatro vestiários, dois banheiros, duas salas de ultrassom para realização de ultrassonografia geral, ultrassonografia doppler e ecordiograma adulto e pediátrico, uma sala de raio X digital, uma sala de raio X odontológico panorâmico, uma sala de densitometria óssea, uma sala de eletroneuromiografia, uma sala de eletrocardiograma, uma sala de mapa e holter, uma sala de eletroencefalograma, uma sala de Supervisão de Atendimento, uma sala de Telefonia, uma sala o PACS, uma sala de supervisão de enfermagem, uma sala de Teste Ergométrico, uma sala de laudos e indução/recuperação.

3.4. Reabilitação

Composto por uma recepção, cinco vestiários, dois trocadores, dois banheiros, uma sala de mecanoterapia, duas piscinas, uma sala de atendimento terapia individual infantil/Adulto, uma sala de T.O. infantil estimulação precoce, uma sala de atendimento terapêutico adulto, uma sala de atendimento terapêutico em grupo infantil, uma sala de atendimento terapêutico adulto, uma sala de A.V.D (Atividade de Vida Diária), uma sala de Cyber com capacidade para 12 (doze) pessoas, uma sala de

tecnologia assistiva, uma sala de convivência e auditório com 96 lugares.

3.5. Oficina

Composta por uma recepção, dois vestiários, dois banheiros, uma sala de provas, uma sala de tomada de moldes, oficina de órtese e prótese, laboratório prótese ocular, consultório de prótese buco-maxilo-facial, almoxarifado, uma sala de gerente de produção e uma sala de controle de saída de material.

3.6. Arte e Cultura

Composto por uma sala de coordenação de arte e cultura, uma sala de atividades artísticas, uma sala de ateliê, biblioteca inclusiva, 1 depósito.

3.7. Núcleo de Atenção ao Transtorno do Espectro Autista – NATEA

7

Composto com área de recepção, Casa Funcional, 24 de salas de terapias, incluindo sala com brinquedos, equipadas e estruturadas para atender as diversas terapias referentes ao autismo, sala de supervisão, sala de treinamento, cinco banheiros, sendo 2 masculinos, 2 femininos e 1 acessibilidade. de supervisão, três banheiros, sendo 1 masculino, 1 feminino e 1 infantil, 2 vestiários.

3.8. Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista - CETEA

O CETEA é voltado ao atendimento de pessoas com autismo e tem capacidade para atender até 300 usuários. O espaço conta com o primeiro Laboratório de Formação Profissional em Práticas com Evidências Científicas para o Autismo do Brasil, com salas de aula e salas com espelho, acopladas as salas de terapia, que permite que profissionais possam fazer uma imersão no atendimento da pessoa com autismo, além de salas de integração sensorial, salas de terapia, laboratório de corpo e movimento, box de intervenção individual, salas de habilidades sociais e vocacionais, salas de Atividades de Vida Diária (AVD) e atividades instrumentais da vida diária (AIVD).

Este serviço foi incluído ao Contrato de Gestão 002/SESPA/2017, por meio do 11º Termo Aditivo, no dia 25 de setembro de 2023.

4. ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O CIIR deverá realizar um número de atendimento ambulatorial mensal de 24.300 (Vinte e quatro mil e trezentos consultas/procedimentos mês), para pacientes admitidos nos programas de Reabilitação Visual, Física, Auditiva e Intelectual, NATEA, CETEA, de Saúde Bucal para Pessoa com Deficiência, encaminhados pela Central de Regulação, de acordo com o número de consultórios existentes, distribuídos nas seguintes áreas:

Nº de atendimentos Ambulatoriais - Por Especialidade	Metas	Média
Anestesiologia - Plantão 12H	-	118
Clínica Geral	-	69
Cardiologia Adulto (>13 anos)	150	127
Cardiologia Pediátrica	300	159
Alergologia Pediátrica	200	119
Dermatologia Pediátrica	250	111
Endócrino Pediátrica	200	112
Fisiatria	500	280
Gastroenterologia (>13 anos)	100	89
Gastroenterologia Pediátrica	250	95
Geneticista	200	88
Hematologia Pediátrica	150	55
Nefrologia Pediátrica	250	61
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	200	153
Neuropediatria	550	474
Oftalmologia	300	286
Ortopedia (>13 anos)	200	146
Ortopedia Pediátrica	500	574
Otorrinolaringologia	350	265
Pediatria Geral	200	125
Psiquiatra	350	250
Reumatologia (>13 anos)	100	61
Reumatologia Pediátrica	100	39
Urologia Adulto	150	84
Urologia Pediátrica	100	33
Educação Física	1.500	426
Enfermagem	500	387
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4.000	2.774
Fonoaudiologia	2.200	1.675

8

Musicoterapia	750	388
Nutrição	500	197
Pedagogia/Psicopedagogia	1.300	294
Psicologia	2.200	2.236
Terapia Ocupacional	4.000	2.365
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	150	326
Cirurgião Dentista – Endodontia	300	180
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	1.000	890
Cirurgião Dentista – Periodontia	250	898
Farmacologia Clínica	-	6
Prótese Buco-Maxilo-Facial	-	34
Total	24.300	17.047

Fonte: Setor de Estatística (CIIR)

5. SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT

O CIIR deverá realizar um número mensal de 9.752 (nove mil, setecentos e cinquenta e dois) exames, a pacientes admitidos nos programas de Reabilitação Visual, Física, Auditiva, Intelectual, Estimulação Precoce, CETEA e NATEA, de Saúde Bucal para Pessoa com Deficiência, encaminhado pela Central de Regulação, de acordo com o número de salas existentes, distribuídos nas seguintes áreas:

Imagens, Métodos Gráficos e OPME's	Metas	Média
Análises Clínicas	3.000	3.285
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	50	25
Aparelhos Auditivos	30	27
Audiometria	300	136
Bera	150	107
Cintilografia Óssea	1	0
Colonoscopia	40	24
Densitometria Óssea	400	232
Ecocardiograma Adulto	150	88
Ecocardiograma Pediátrico	150	75
Endoscopia Digestiva alta	250	133
Eletrocardiograma	400	184
Eletroencefalograma	100	118
Eletroneuromiografia	200	82
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	150	57
Fibronasofaringoscopia	100	0
Fibronasolaringoscopia	100	0

Gesso Ortopédico	200	52
Holter	200	87
Imitanciometria	150	69
Mapa	200	107
Mapeamento de Retina	20	8
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	450	349
Otoemissões Acústicas	150	31
PET - CT	1	0
Processamento Auditivo	30	2
Radiografia	1.500	1.285
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	30	7
Radiografia Odontológica	300	66
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	50	94
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	50	45
Tomografia Computadorizada	50	46
Ultrassonografia Geral	500	250
Ultrassonografia com Doppler	200	134
Videolaringoscopia	100	43
Total	9.752	7.246

Fonte: Setor de Estatística (CIIR)

10

6. ABSENTEÍSMO – ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Neste ano 46.117 atendimentos deixaram de ser realizados, resultando em uma taxa absenteísmo de aproximadamente 20%.

Especialidades	ABSENTEISMO ANUAL - 2024			
	Total	Cont.	% Alcance	Abs.
Cardiologia Adulto (>13 anos)	1.144	1.350	85%	206
Cardiologia Pediátrica	1.428	2.700	53%	588
Alergologia Pediátrica	951	1.800	53%	600
Dermatologia Pediátrica	1.000	2.250	44%	813
Endócrino Pediátrica	1.005	1.800	56%	399
Fisioterapia	2.523	4.500	56%	945
Gastroenterologia (>13 anos)	799	900	89%	270
Gastroenterologia Pediátrica	851	2.250	38%	513
Geneticista	788	1.800	44%	242
Hematologia Pediátrica	440	1.350	33%	224
Nefrologia Pediátrica	549	2.250	24%	251
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	1.375	1.800	76%	493

Neuropediatria	4.266	4.950	86%	1.235
Oftalmologia	2.572	2.700	95%	1.389
Ortopedia (>13 anos)	1.314	1.800	73%	263
Ortopedia Pediátrica	5.165	4.500	115%	1.446
Otorrinolaringologia	2.388	3.150	76%	1.030
Pediatria Geral	1.123	1.800	62%	740
Psiquiatria	2.249	3.150	71%	1.099
Reumatologia (>13 anos)	547	900	61%	92
Reumatologia Pediátrica	354	900	39%	94
Urologia Adulto	754	1.350	56%	239
Urologia Pediátrica	294	900	33%	99
Educação Física	5.121	13.500	38%	2.423
Enfermagem	5.140	4.500	114%	710
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	23.866	36.000	66%	4.187
Fonoaudiologia	18.144	19.800	92%	5.963
Musicoterapia	4.253	6.750	63%	1.318
Nutrição	1.761	4.500	39%	949
Pedagogia/Psicopedagogia	12.461	11.700	107%	2.116
Psicologia	29.070	19.800	147%	5.833
Terapia Ocupacional	28.688	36.000	80%	8.080
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	2.938	1.350	218%	86
Cirurgião Dentista - Endodontia	1.624	2.700	60%	340
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	8.008	9.000	89%	427
Cirurgião Dentista - Periodontia	8.082	2.250	359%	415
TOTAL	183.035	218.700	84%	46.117
Absenteísmo			20%	

Fonte: Setor de Estatística CIIR

6.1. Absenteísmo – SADT

Neste ano 9.915 atendimentos deixaram de ser realizados, resultando em uma taxa absenteísmo de aproximadamente 24%.

Especialidades	ABSENTEÍSMO ANUAL - 2024			
	Total	Cont.	% Alcance	Abs.

Aparelhos Auditivos	246	270	91%	23
Audiometria	1.225	2.700	45%	494
Bera	960	1.350	71%	381
Densitometria Óssea	2.084	3.600	58%	1.185
Ecocardiograma Adulto	794	1.350	59%	445
Ecocardiograma Pediátrico	671	1.350	50%	371
Eletrocardiograma	1.656	3.600	46%	117
Eletroencefalograma	1.066	900	118%	637
Eletroneuromiografia	654	1.800	36%	576
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	341	1.350	25%	361
Fibronasofaringoscopia	0	400	0%	0
Fibronasolaringoscopia	0	400	0%	0
Gesso Ortopédico	468	1.800	26%	80
Holter	779	1.800	43%	555
Imitanciometria	617	1.350	46%	0
Mapa	962	1.800	53%	648
Mapeamento de Retina	76	180	42%	15
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	3.139	4.050	78%	397
Otoemissões Acústicas	278	1.350	21%	158
Processamento Auditivo	9	270	3%	13
Radiografia	11.569	13.500	86%	1.148
Radiografia Odontológica	591	2.700	22%	8
Ultrassonografia Geral	2.249	4.500	50%	1.870
Ultrassonografia com Doppler	1.203	1.800	67%	343
Videolaringoscopia	386	900	43%	90
Aparelhos Auditivos	246	270	91%	23
Análises Clínicas	29.564	27.000	109%	-
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	227	450	50%	-
Cintilografia Óssea	0	9	0%	-
Colonoscopia	216	360	60%	-
Endoscopia Digestiva alta	1.198	2.250	53%	-
PET - CT	1	9		
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	59	270	22%	-

12

Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	847	450	188%	-
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	403	450	90%	-
TOTAL	64.954	31.698	75%	9.915
Absenteísmo			24%	

Fonte: Setor de Estatística (CIIR)

6.2. Metas Físicas

6.2.1. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo CIIR

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024								
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cardiologia Adulto (>13 anos)	1350	Média	352	792	1144	85%	206	15%
Cardiologia Pediátrica	2700	Média	760	668	1428	53%	588	22%
Alergologia Pediátrica	1800	Média	654	297	951	53%	600	33%
Dermatologia Pediátrica	2250	Média	630	370	1000	44%	813	36%
Endócrino Pediátrica	1800	Média	550	455	1005	56%	399	22%
Fisiatria	4500	Média	971	1552	2523	56%	945	21%
Gastroenterologia (>13 anos)	900	Média	172	627	799	89%	270	30%
Gastroenterologia Pediátrica	2250	Média	577	274	851	38%	513	23%
Geneticista	1800	Média	479	309	788	44%	242	13%
Hematologia Pediátrica	1350	Média	271	169	440	33%	224	17%
Nefrologia Pediátrica	2250	Média	231	318	549	24%	251	11%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	1800	Média	786	589	1375	76%	493	27%
Neuropediatria	4950	Média	3010	1256	4266	86%	1235	25%

13

Oftalmologia	2700	Média	1549	1023	2572	95%	1389	51%
Ortopedia (>13 anos)	1800	Média	373	941	1314	73%	263	15%
Ortopedia Pediátrica	4500	Média	2257	2908	5165	115%	1446	32%
Otorrinolaringologia	3150	Média	1306	1082	2388	76%	1030	33%
Pediatria Geral	1800	Média	925	198	1123	62%	740	41%
Psiquiatria	3150	Média	1171	1078	2249	71%	1099	35%
Reumatologia (>13 anos)	900	Média	75	472	547	61%	92	10%
Reumatologia Pediátrica	900	Média	140	214	354	39%	94	10%
Urologia Adulto	1350	Média	366	388	754	56%	239	18%
Urologia Pediátrica	900	Média	149	145	294	33%	99	11%
TOTAL	50850	-	17754	16125	33879	67%	13270	26%

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRA TO	TIPO DE CONSUL A (1º VEZ OU EGRESS O)	TOTAL CONSUL TA 1º VEZ	TOTAL CONSUL TA DE EGRESSO S	TOTAL CONSULTA S REALIZAD AS	% REALIZA DO	TOTAL DE ABSENTEÍ S MO	% DE ABSENTEÍ S MO
Educação Física	13500	Média	0	5121	5121	37,93%	2423	17,95%
Enfermagem	4500	Média	0	5140	5140	114,22%	710	15,78%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	36000	Média	0	23866	23866	66,29%	4187	11,63%
Fonoaudiologia	19800	Média	0	18144	18144	91,64%	5963	30,12%
Musicoterapia	6750	Média	0	4253	4253	63,01%	1318	19,53%
Nutrição	4500	Média	821	940	1761	39,13%	949	21,09%
Pedagogia/Psicopedagogia	11700	Média	0	12461	12461	106,50%	2116	18,09%
Psicologia	19800	Média	0	29070	29070	146,82%	5833	29,46%
Terapia Ocupacional	36000	Média	0	28688	28688	79,69%	8080	22,44%
TOTAL	152550	-	821	127683	128504	84%	31579	20,70%

14

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024	TOTAL 2º SEMESTRE - 2024	TOTAL ANUAL 2024
----------------------	--------------------------	--------------------------	------------------

	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150	150	100	150	150	100	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	297	99	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	293	98	300	298	99	300	293	98
Reabilitação Visual	150	150	100	150	149	99	150	150	100
Estimulação Precoce	100	95	95	100	96	96	100	95	95
TOTAL	1.000	988	99	1.000	990	99	1.000	988	99

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	300	298	99	300	296	99	300	298	99
TOTAL	300	298	99	300	296	99	300	298	99

15

6.2.2. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo SADT

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024					
SADT	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos	270	246	91,11%	23	8,52%
Audiometria	2700	1225	45,37%	494	18,30%
Bera	1350	960	71,11%	381	28,22%
Densitometria Óssea	3600	2084	57,89%	1185	32,92%
Ecocardiograma Adulto	1350	794	58,81%	445	32,96%

Ecocardiograma Pediátrico	1350	671	49,70%	371	27,48%
Eletrocardiograma	3600	1656	46,00%	117	3,25%
Eletroencefalograma	900	1066	118,44%	637	70,78%
Eletroneuromiografia	1800	654	36,33%	576	32,00%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	1350	341	25,26%	361	26,74%
Fibronasofaringoscopia	400	0	0,00%	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	400	0	0,00%	0	0,00%
Gesso Ortopédico	1800	468	26,00%	80	4,44%
Holter	1800	779	43,28%	555	30,83%
Imitanciometria	1350	617	45,70%	0	0,00%
Mapa	1800	962	53,44%	648	36,00%
Mapeamento de Retina	180	76	42,22%	15	8,33%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	4050	3139	77,51%	397	9,80%
Otoemissões Acústicas	1350	278	20,59%	158	11,70%
Processamento Auditivo	270	9	3,33%	13	4,81%
Radiografia	13500	11569	85,70%	1148	8,50%
Radiografia Odontológica	2700	591	21,89%	8	0,30%
Ultrassonografia Geral	4500	2249	49,98%	1870	41,56%
Ultrassonografia com Doppler	1800	1203	66,83%	343	19,06%
Videolaringoscopia	900	386	42,89%	90	10,00%
	55070	32023	58,15%	9915	18,00%

16

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024			
SADT EXTERNO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	27000	29564	109,50%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	450	227	50,44%
Cintilografia Ossea	9	0	0,00%
Colonoscopia	360	216	60,00%

Endoscopia Digestiva alta	2250	1198	53,24%
PET - CT	9	1	11,11%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	270	59	21,85%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou sem sedação	450	847	188,22%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	450	403	89,56%
Tomografia Computadorizada	450	416	92,44%
TOTAL	31698	32931	103,89%

6.2.3. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo CEO II

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024								
PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	1350	Média e Alta	0	2938	2938	217,63%	86	6,37%
Cirurgião Dentista - Endodontia	2700	Média	0	1624	1624	60,15%	340	12,59%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	9000	Média	0	8008	8008	88,98%	427	4,74%
Cirurgião Dentista - Periodontia	2250	Média	0	8082	8082	359,20%	415	18,44%
TOTAL	15300		0	20652	20652	134,98%	1268	8%

17

6.2.4. Mapa comparativo das metas físicas contratadas/executadas pelo CETEA

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

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024

CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de Neurodesenvolvimento geral)	450	Média	149	112	261	58,00%	76	16,89%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	450	Média	245	85	330	73,33%	53	11,78%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com Especialidade em Neuropediatria	1350	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	450	Média	188	80	268	59,56%	125	27,78%
Psiquiatria	1350	Média	684	240	924	68,44%	171	12,67%
TOTAL	4050	-	1266	517	1783	44,02%	425	10,49%

TOTAL ANUAL – JANEIRO A SETEMBRO 2024								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	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 (Consulta)	2700		0	3588	3588	132,89%	109	4,04%
Educação Física (Sessões)	5400		0	2344	2344	43,41%	286	5,30%
Enfermagem (Consulta)	7200		0	5416	5416	75,22%	2024	28,11%
Fonoaudiologia (Sessões)	1260		0	717	717	56,90%	1058	83,97%
Pedagogia (Sessões)	9000		0	4448	4448	49,42%	0	0,00%
Psicologia (Sessões)	1800		0	10415	10415	578,61%	3805	211,39%
Terapia Ocupacional (Sessões)	18000		0	5773	5773	32,07%	8336	46,31%
TOTAL	45360	-	0	32701	32701	72,09%	15618	34,43%

18

7. SERVIÇO SOCIAL

- **Orientações internas:** 6.983
- **Avaliação de Programa de Reabilitação:** 585
- **NATEA:** 3.679
- **Visita domiciliar:** 07
- **TRR:** 35
- **CETEA:** 3.337
- **Total de atendimentos:** 14.626

7.1. Atendimento de Orientações Internas e ao Reabilitando

Os atendimentos internos são realizados quando ocorrem demandas de usuários ou responsáveis em busca de orientações quanto a benefícios socioassistenciais, carteiras passes livres, serviços, programas entre outros. No período de 01 de janeiro de 2024 à 20 de setembro de 2024, foram 6.983 atendimentos de orientações internas nos setores CER IV, ambulatório e gestão de acesso.

7.2. Avaliação de programa de reabilitação

No ano de 2024, os atendimentos aos usuários em reabilitação, no qual são utilizados instrumentos técnicos que visam analisar e intervir na realidade social dos usuários e seus familiares de acordo com suas necessidades, e buscam traçar um perfil socioeconômico para aprimorar o desenvolvimento do plano terapêutico.

Para inserção no serviço de reabilitação os usuários passam pela avaliação global, no qual são divididas em 4 tipos de deficiências (física, aditiva, intelectual, visual e estimulação precoce), nesse momento de acolhimento são identificados diversos tipos de demandas sendo: sociais, econômicas entre outras. Os formulários de acolhimento que são utilizados durante a entrevista compõem o prontuário dos usuários.

Os dados referentes no período de 01 de janeiro de 2024 à 20 de setembro de 2024, na avaliação de programa de reabilitação foram de 585 atendimentos.

7.3. Atendimento do Acolhimento do Serviço Social no Núcleo de Atendimento ao Espectro Autista- NATEA

No mês de dezembro de 2020 foi inaugurado o Núcleo de Atendimento ao Espectro Autista – NATEA. Tendo como objetivo oferecer atendimento multidisciplinar por meio de diversos programas com foco nas práticas baseadas em evidências científicas, conforme prever a legislação federal e a lei estadual nº 9061/2020, que institui a política estadual de proteção dos direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (PEPTEA).

No período de 01 de janeiro de 2024 à 20 de setembro de 2024, foram realizados 3.679 atendimentos, sendo acolhimentos, orientações internas e busca ativas, do Serviço Social no Núcleo de Atenção ao Espectro Autista – NATEA.

7.4. Visita Domiciliar

No ano de 2024, foram realizadas **07** visitas domiciliares de usuários para avaliação e parecer

social sobre as demandas apresentadas como necessárias à realização da visita.

7.5. Atendimento no Time de Resposta Rápida – TRR

O time de resposta rápida (TRR) que tem como principal objetivo reduzir o número de paradas cardiorrespiratórias (PCRs) não esperadas, no período de 01 de janeiro de 2024 à 20 de setembro de 2024, foram realizados 35 atendimentos do serviço social. O TRR da unidade é formado por médico, fisioterapeuta, enfermeiro, técnico de enfermagem, telefonista, maqueiro e assistente social.

7.6. CETEA

No mês de novembro de 2023 foi inaugurado o Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista – CETEA. No qual é voltado ao atendimento de pessoas com autismo, o espaço também contará com o primeiro Laboratório de Formação Profissional em Práticas com Evidências Científicas para o Autismo do Brasil, que contará com salas de aula e salas com espelho, acopladas as salas de terapia, que permitirão que profissionais possam fazer uma imersão no atendimento da pessoa com autismo.

No período de 01 de janeiro de 2024 à 20 de setembro de 2024, foram realizados 3.337 atendimentos, sendo acolhimento, orientações internas e busca ativas, no Serviço Social do Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista – CETEA.

8. NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE - NEP

Entendemos que a Educação Permanente em Saúde - EPS proporciona momentos de aquisição de conhecimento no trabalho. Avaliamos que, no Brasil, os profissionais de saúde são formados com domínio de técnicas, porém, diversas vezes, são insensíveis a subjetividade e a diversidade da cultura das pessoas. Em suma, não são preparados para o trabalho de forma inter, multi ou transdisciplinar, e apresentam dificuldades de implementar os princípios do SUS no seu serviço diário.

A criação do Sistema Único de Saúde - SUS tornou evidente a necessidade de mudança na formação dos profissionais de saúde. É importante que objetivem a modificação das práticas e da própria organização do trabalho, sendo, dessa forma, estruturados a partir da problematização do processo da realização das atividades laborais.

A EPS destaca-se pela valorização do trabalho como fonte do conhecimento, vinculação do cotidiano e do processo de aprendizagem, orientação das ações educativas para a integração do

trabalho de maneira inter e multiprofissional. Com isso, a educação deve ser trabalhada de maneira permanente e dinâmica, buscando construir espaços coletivos para a reflexão e avaliação, pondo o cotidiano do trabalho em análise.

Com a instituição do Núcleo de Educação Permanente-NEP, o CIIR segue as diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, e, assim, pautamos as nossas ações formativas de acordo com o Plano Anual de Treinamentos – PAT, o qual é composto pelas demandas de capacitação apresentadas pelos setores.

Reafirmamos nossas crenças na necessidade de ter metas claras, para definir um cenário promissor em direção ao cumprimento dos nossos objetivos organizacionais. Desta forma, no escopo deste Relatório, será apresentado um panorama que expõe o cenário de capacitações e treinamentos no ano de 2024, bem como as ações dos Intérpretes de Libras, em seus atendimentos a usuários e ensino de Libras em serviço, a colaboradores.

8.1. Visão Geral dos Treinamentos

21

O NEP entende que capacitar é também treinar, e objetiva direcionar o colaborador a um processo de educação, realinhamento e mudança comportamental. Por meio do treinamento profissional, o colaborador adquire características de proatividade, conhecimento sobre as necessidades específicas do Centro, do setor e, até mesmo, prepara-se para capacitar outras pessoas.

Consideramos como benefícios gerados pela capacitação a redução de custos, ambiente de trabalho agradável, diminuição na rotatividade de pessoal, entrosamento entre os colaboradores, instituição mais eficiente e elevação na produtividade laboral. Alimentamos o desejo de que isso também se estenda a elevação da escolaridade de nossos colaboradores.

8.2. Análise dos Dados

O treinamento e capacitação dos colaboradores é uma prática adotada pelo CIIR, com o intuito de aumentar o desempenho das equipes e potencializar os resultados diários, além de analisar que o mercado se mostra cada vez mais competitivo, e o Centro pensa em estratégias para reter talentos e manter seus profissionais engajados.

A qualificação dos colaboradores no CIIR envolve tanto os profissionais que exercem os cargos de diretoria, gerência e supervisão, como também os colaboradores da área de atendimento, reabilitação, incluindo os de Serviços de Higienização e Limpeza e terceirizados.

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2024, realizamos 336 trezentos e trinta e seis) registros de treinamentos, sendo 253 (duzentos e cinquenta e três) registros de treinamentos internos e 83 (oitenta e três) externos, alcançando um total de 9.566 (nove mil quinhentos e sessenta e seis) participações. No que diz respeito a carga horária, totalizamos 13731h21min14seg de treinamentos, equivalente à 27h09min22seg em horas de treinamento por colaborador.

O quadro abaixo, total de Horas Anual, demonstra com bastante clareza a participação geral nessa ação:

Tabela 1: Painel geral dos treinamentos realizados no ano de 2024:

Treinamentos Realizados no Ano de 2024						
Mês	Total de Horas em Treinamentos	Total de Treinamentos Internos	Total de Treinamentos Externos	Total de Participantes	Total de Horas por Colaborador	Total de Investimento Financeiro
Janeiro	1357:15:00	32	1	1089	03:17:39	R\$ 0,00
Fevereiro	892:25:41	23	16	744	01:38:26	R\$ 0,00
Março	1696:30:33	22	16	756	02:58:54	R\$ 0,00
Abril	1186:00:00	17	9	738	02:05:57	R\$ 0,00
Maiο	1035:00:00	15	3	548	01:48:11	R\$ 7.778,30
Junho	659:30:00	15	1	398	01:41:00	R\$ 2.088,00
Julho	989:45:00	12	1	600	02:05:18	R\$ 0,00
Agosto	755:50:00	16	3	464	01:17:31	R\$ 2.250,00
Setembro	1964:45:00	19	9	1228	02:41:22	R\$ 1.183,25
Outubro	1568:00:00	45	0	1873	03:24:40	R\$ 1.597,60
Novembro	1196:30:00	27	20	838	02:02:18	R\$ 2.499,00
Dezembro	429:50:00	12	4	290	00:02:46	R\$ 14.722,45
Total	13731:21:14	255	83	9566	27:09:22	R\$ 32.118,60

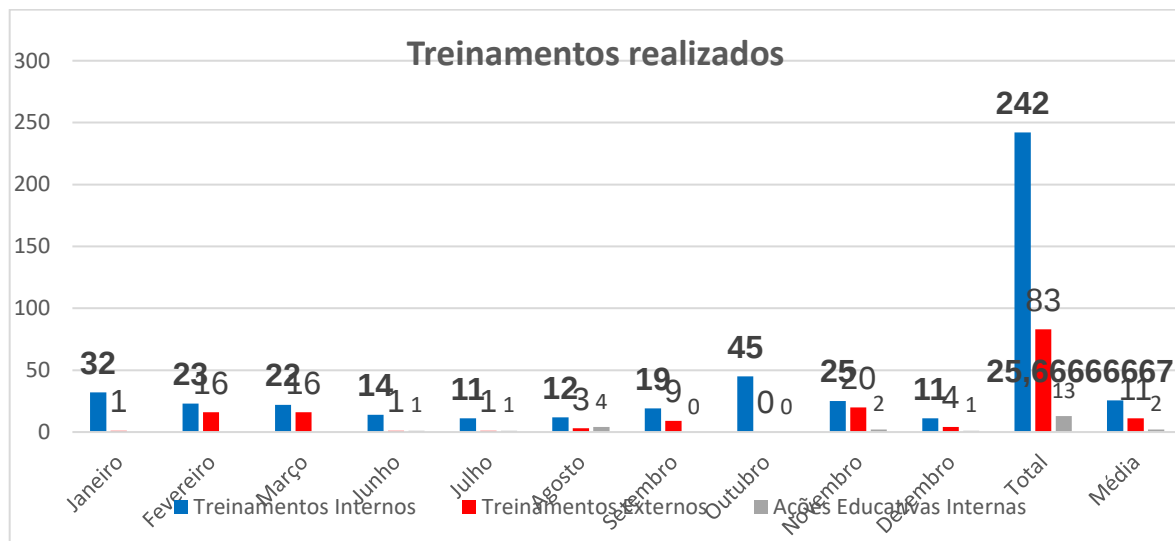
Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2024.

8.3. Total de Treinamentos

No ano de 2024, tivemos um quantitativo de 253 treinamentos internos e 83 treinamentos externos, totalizando 336 treinamentos.

Gráfico 01: Total de treinamentos

22

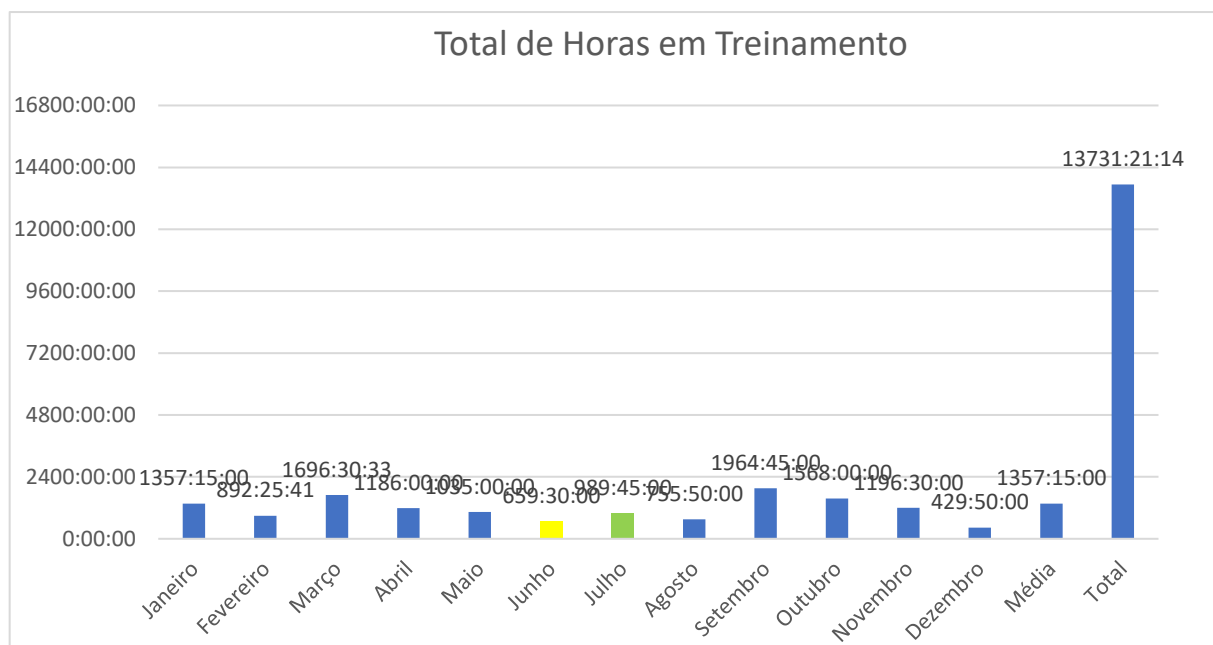


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2024

8.4. Total de horas de treinamentos

Durante o ano, alcançamos o quantitativo de 13731:21:14 horas em treinamentos.

Gráfico 02: Total de horas em treinamento

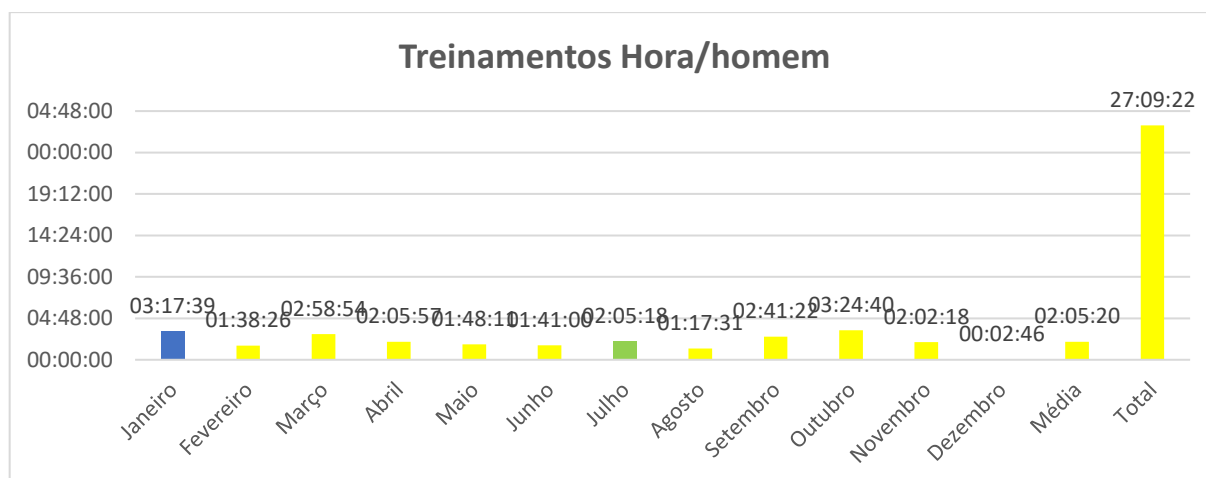


Fonte: Dados Núcleo de Educação Permanente, 2024.

8.5. Horas por colaborador

Neste ano, alcançamos um total de 27:09:22 horas de treinamento por colaborador.

Gráfico 03: Total de horas por colaborador

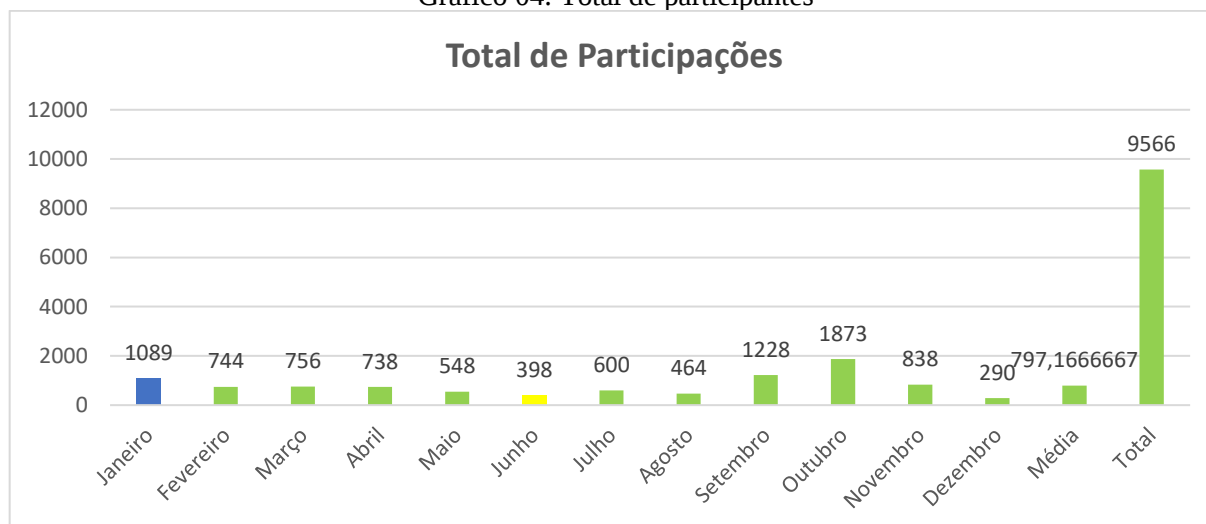


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2024.

8.6. Total de participações

No decorrer do ano de 2024, tivemos um total de 9.566 participações em treinamentos internos e externos. 24

Gráfico 04: Total de participantes



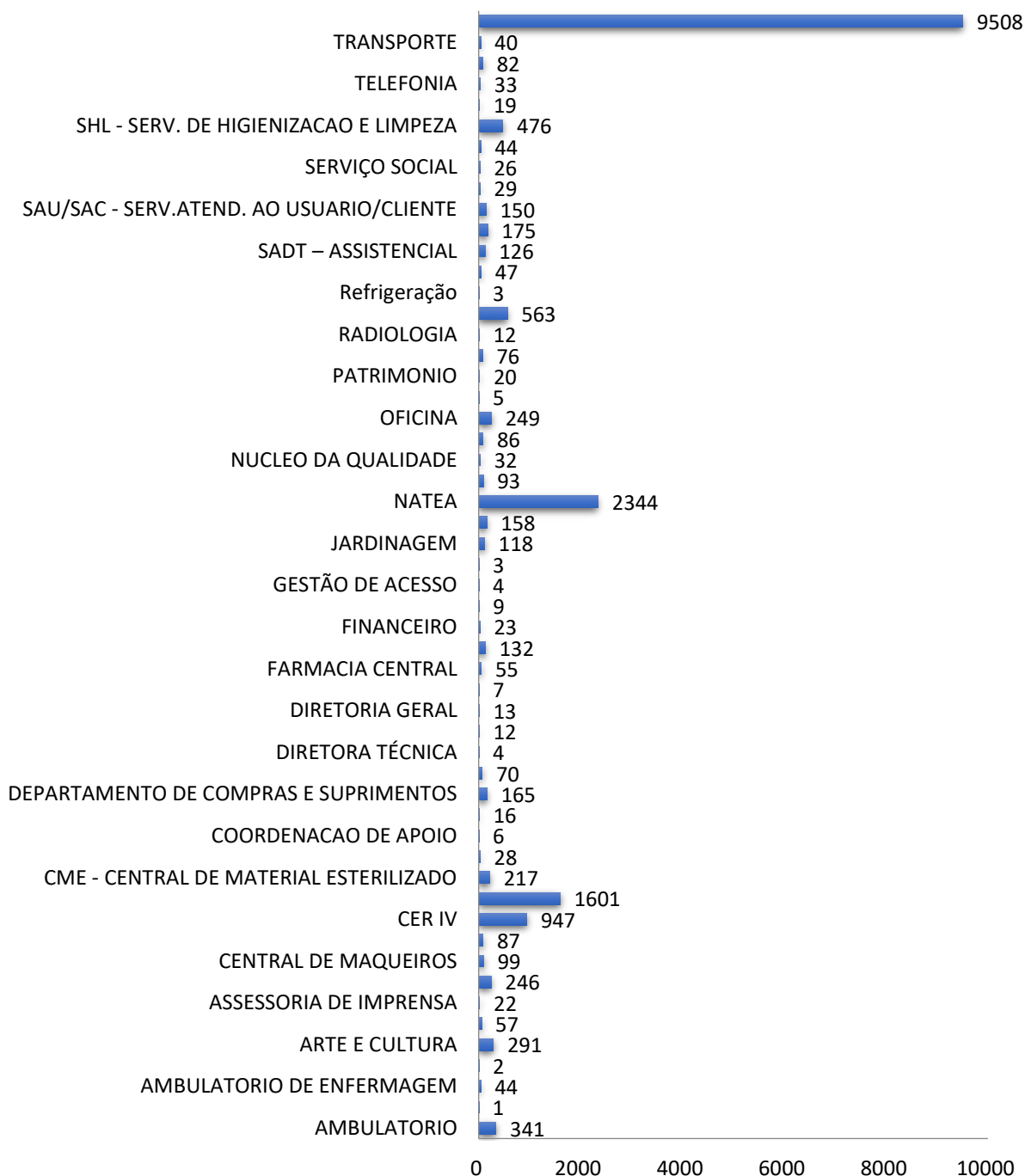
Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2024.

8.7. Quantitativo de participações em treinamentos por setores

Abaixo, apresentamos o ranking de participações em treinamentos realizados nos setores. O objetivo é visualizar as áreas que disponibilizaram treinamentos aos colaboradores da Unidade, bem como criaram mecanismos para participações nas capacitações realizadas. No gráfico 05, estão

relacionados os setores que realizaram/participaram dos treinamentos no ano de 2024.

Gráfico 05: Quantitativo de participações por setor



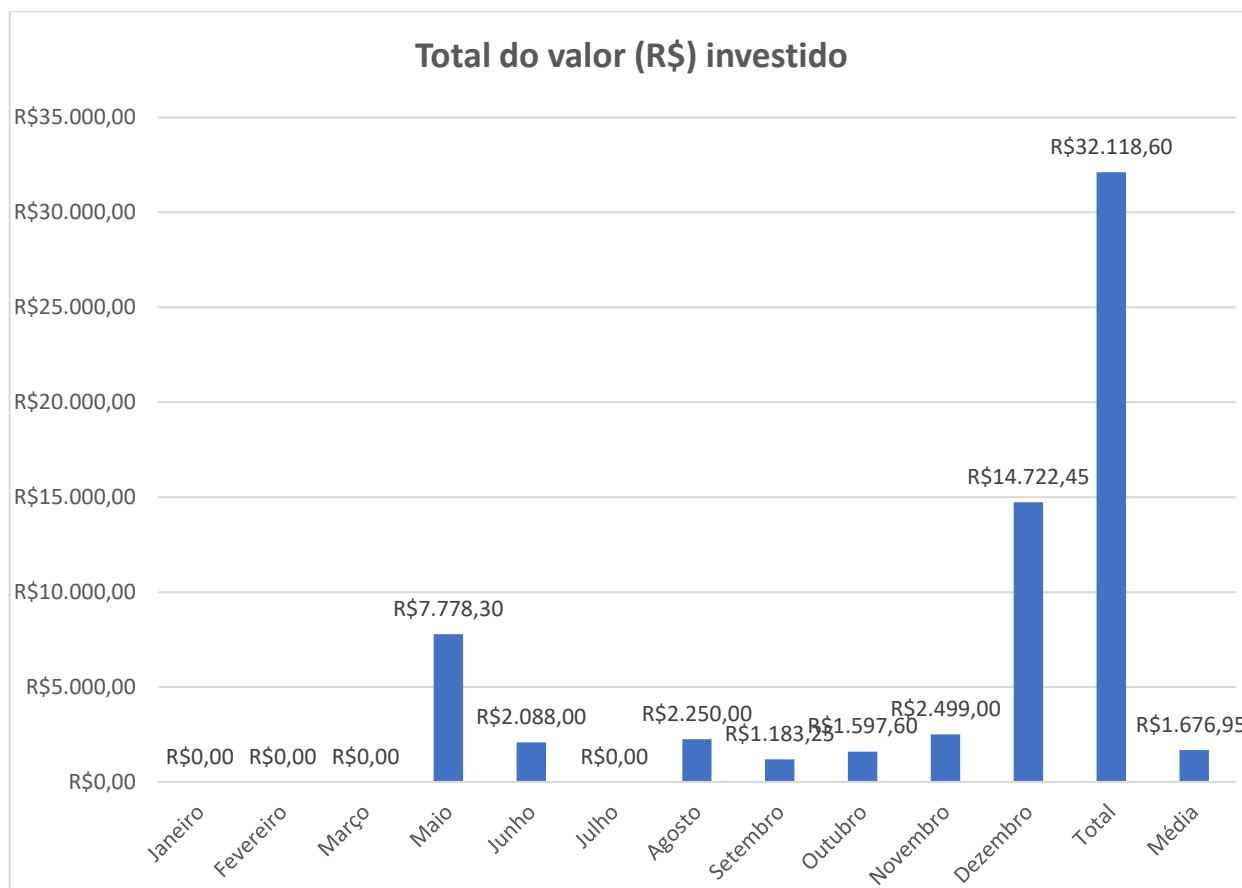
25

Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2024

8.8. Total do valor investido

Ao longo do ano, tivemos um total de R\$32.118,60 em investimento financeiro em formação para colaboradores.

Gráfico 06: Total do Valor Investido



Fonte: Dados do setor Financeiro, 2024

8.9. Libras

INTÉRPRETES DE LIBRAS: Leonardo Siqueira / Naiandra Matos/ Samilly Moreira

As atribuições do Tradutor/ Intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e sua participação como mediador, auxilia na diminuição das dificuldades de comunicação da pessoa Surda que vem em busca de atendimento no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR.

Os Surdos são acompanhados com a assessoria dos tradutores/intérpretes de LIBRAS, que são profissionais fluentes na língua falada/sinalizada do seu país, qualificados para desenvolver essa função. Estes profissionais fazem a interpretação de uma língua oral-auditiva para uma língua visual-espacial e vice-versa, de forma presencial e remota (Videochamada).

Sendo assim, a equipe de intérpretes de LIBRAS, composta por Naiandra Matos e Samilly

Moreira, relatam neste documento os atendimentos e ações realizados no CIIR, no ano de 2024:

ATRIBUIÇÕES:

Traduzir e interpretar simultaneamente da Língua Portuguesa para LIBRAS e ou vice-versa.
(Presencialmente e online)

Ser canal comunicativo/interpretativo entre Surdos e ouvintes;

Intermediar os atendimentos médico/ambulatoriais/diagnósticos/culturais/eventuais –
usuário/colaborador/usuário;

Traduzir com confiabilidade, discrição, fidelidade e ética;

Captar e selecionar, em tempo hábil, a mensagem essencial que evidenciam o discurso;

Ministrar aulas de LIBRAS aos colaboradores em serviço no CIIR. (Presencialmente)

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Tradução interpretação simultânea das informações referentes aos atendimentos e protocolos
para COLABORADORES SURDOS e reuniões; (ver gráfico 1);

Tradução interpretação simultânea em atendimentos aos USUÁRIOS SURDOS com 27
agendamentos confirmados em Exames/Consultas (ver gráfico 2);

Tradução interpretação simultânea em orientações/ informações aos SURDOS que chegam ao
CIIR em busca de atendimentos;

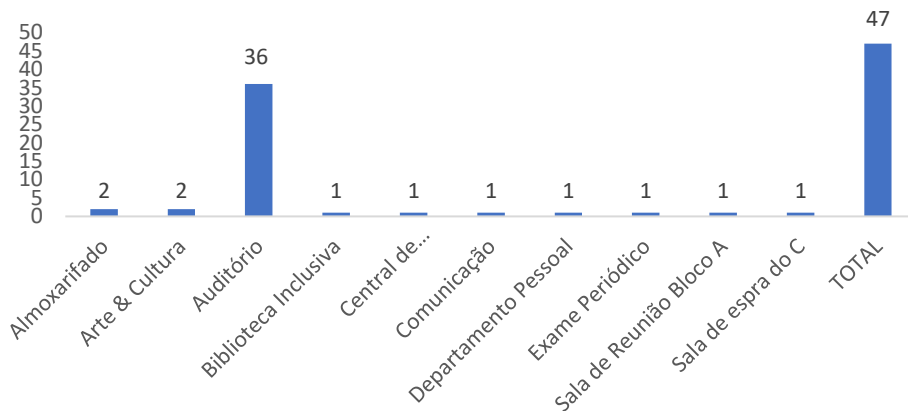
Tradução interpretação simultânea em atendimentos, por meio do recurso de
VIDEOCHAMADA (WhatsApp), aos usuários/colaboradores Surdos;

Planejamento de aulas e materiais de aprendizagem de LIBRAS;

Portfólio de conteúdos e atividades de LIBRAS;

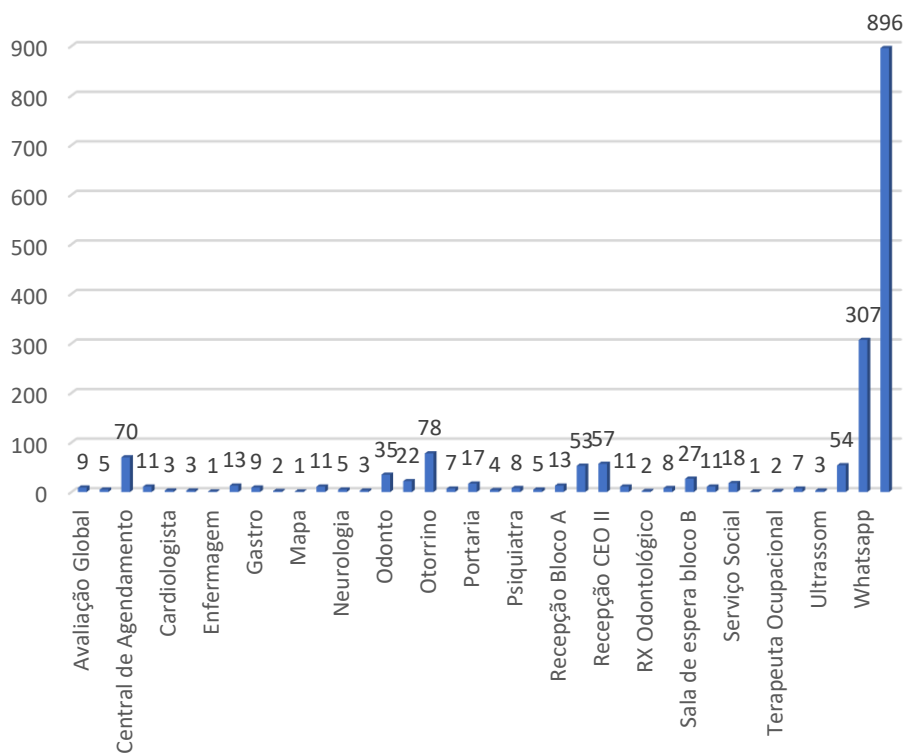
Aulas de LIBRAS para colaboradores presencialmente nas respectivas turmas:
ALMOXARIFADO; FARMÁCIA; NATEA; SPP; SAU; ARTE E CULTURA, PORTARIA, T.I. E
ASSISTENCIAL. (ver gráfico 3);

Atendimento ao colaborador Surdo 2024

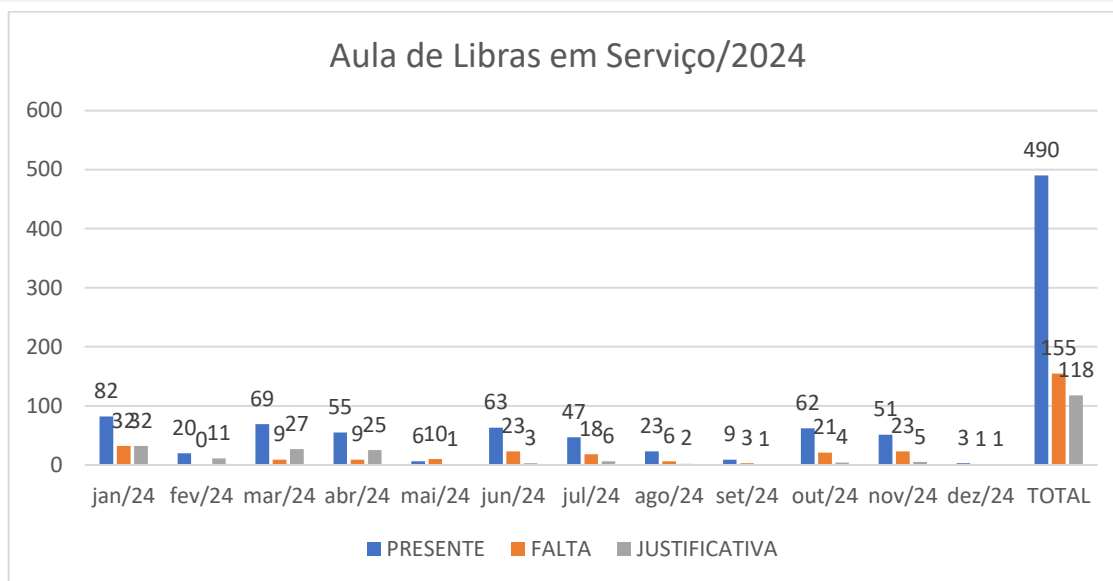


Fonte: Núcleo de Educação Permanente.

Atendimento ao usuário 2024



Fonte: Núcleo de Educação Permanente.



8.10. Considerações do TILSP

Os tradutores/intérpretes de LIBRAS vêm atendendo COLABORADORES SURDOS no CIIR, presencialmente e remotamente de forma online por aplicativos de chamada de vídeo, para assim auxiliar na comunicação com tradução/interpretação simultânea a fim de contribuir para esse processo, e assegurar a compreensão e esclarecimentos em reuniões, treinamentos, atendimentos médicos/odontológicos e protocolos.

Os atendimentos aos USUÁRIOS E SURDOS, tem o assessoramento realizado nos consultórios de forma presencialmente e entre usuários, em conjunto a equipe do SAU, médicos e intérpretes de LIBRAS, a fim de facilitar a compreensão da comunicação em sua totalidade sem perda de informação, construindo assim um laço afetivo necessário para o atendimento oferecido.

As aulas de LIBRAS, têm ocorrido in loco de acordo com as disponibilidades dos COLABORADORES, que estão dispostas em encontros semanais, e são planejadas e pensadas no atendimento e acolhimento dos USUÁRIOS SURDOS, assim como aos nossos COLABORADORES SURDOS em serviço.

Segue abaixo algumas das ações realizadas o ano de 2024:

Treinamentos: Protocolo de acesso ao prontuário e siglário, protocolo de prevenção ao suicídio, Protocolo de Segurança do Paciente, Protocolo de reanimação cardiopulmonar, Abertura de Tickets, Evento Adverso e Atestado Médico, Periódico e Vacinação, Treinamento de Higienização da Mãos e Apresentação Planetree, treinamento da NR 32, Lei Geral da Proteção de Dados, Nova política de gestão de pessoas, Segurança no diagnóstico e do paciente, NR 23 – Prevenção contra incêndios, Política de comunicação, Manual do usuário, Simulação de Abandono, práticas humanizadas.

Ações/palestras: Inteligência Emocional, Teatro e Autocuidado, Assédio Moral e Sexual no Trabalho, Atenção e sua Importância no Ambiente Laboral, Mas de mim, quem cuida? Entrega de Certificados para os

colaboradores no treinamento libras em serviço, foi instituído o uso de uma nova pulseira de identificação da cor azul, destinada somente aos usuários surdos do centro, o intuito da nova pulseira é identificar o usuário surdo para poder oferecer o melhor atendimento e assistência dentro dos limites da deficiência, contudo, proporcionando cada vez mais assertividade e acessibilidade.

Foi realizado no centro um evento alusivo ao dia nacional da Libras, o tradutor intérprete Leonardo Siqueira, juntamente ao colaborador surdo recreador montaram uma exposição para mostrar livros que contém informações a respeito da Libras, dinâmicas envolvendo sinalização, e um panfleto com informações da comunidade surda, foi convidado o usuário surdo de centro Lucian Aguiar, juntamente de sua esposa ouvinte Emiliane Aguiar para ministrar a roda de conversa aberta para colaboradores, usuários e acompanhantes, abordando o tema “Lei e História da Libras”. O colaborador Pallmer Barros, do setor de comunicação registrou em fotos o evento e fez a publicação no site do Agência Pará. Dinâmica alusiva ao dia da pessoa surdocega, palestra obesidade com foco em doenças cardiovasculares. Para celebrar o dia da pessoa Surda, fazendo alusão ao setembro azul, no dia 26 deste mês o setor Arte e Cultura organizou uma roda de conversar com os colaboradores Surdos do Centro, São eles: Luã, recreador do Arte e Cultura, e Osvaldo, Almoxarife. Este momento de troca de conhecimento aconteceu no hall do bloco C.

30

8.10.1. Registros da execução dos trabalhos

Semana da SIPAT.



Aula de libras em serviço.

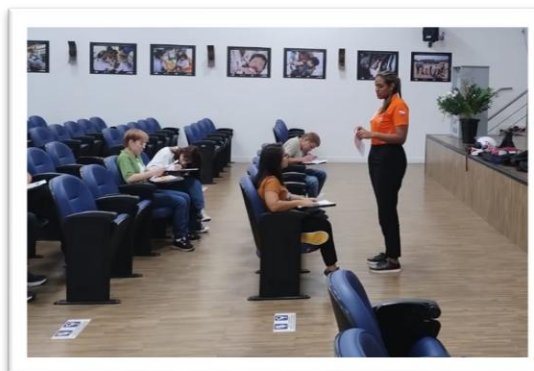


Aula de Libras Nivelamento no Arte e Cultura. treinamentos institucionais.



8.10.2. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Janeiro/2024

Integração e Reambientação Institucional



31

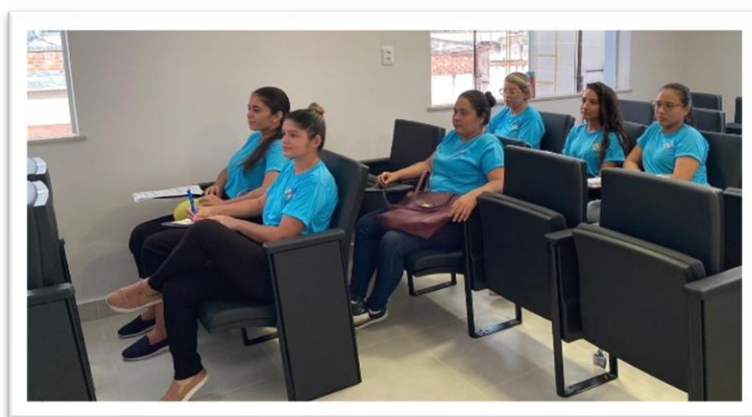
Alinhamento de fluxo do NEP com os terceiros



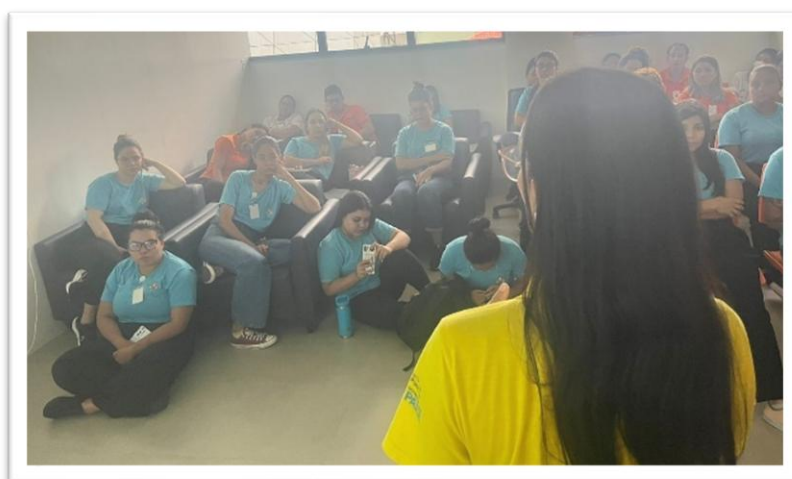
Brincar como ferramenta de avaliação e intervenção



Manejo de comportamentos interferentes



Protocolo de Acesso ao prontuário e Siglário



Protocolo de prevenção ao suicídio



Protocolo de Reanimação Cardiorespiratório



Seguranças em crises agressivas



33

8.10.3. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Fevereiro/2024

Integração e Reambientação Institucional(INDSH e Terceiros)



34

Limpeza e Concorrência Terminal



Manuseio Correto do monitor multiparamétrico



Semana da SIPAT 2023/2024



35

8.10.4. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Março/2024

Integração e Reambientação Institucional (INDSH e Terceiros)



Bomba de Infusão



Protocolo de reanimação cardiorespiratório



36

Protocolo de Segurança do Paciente



Reconciliação medicamentosa



Treinamento de limpeza na piscina



37

8.10.5. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Abril/2024

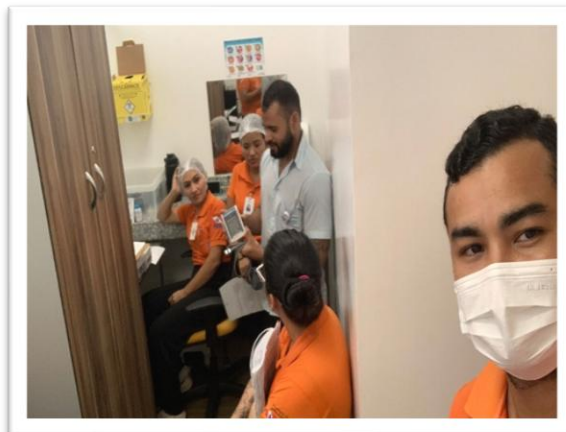
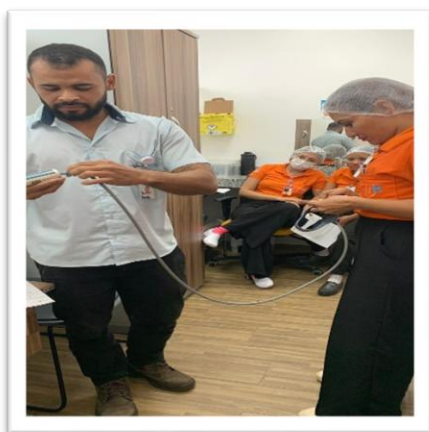
Integração e Reambientação Institucional



Abertura de Ticket



Mapa e Holter-EEG-ECG



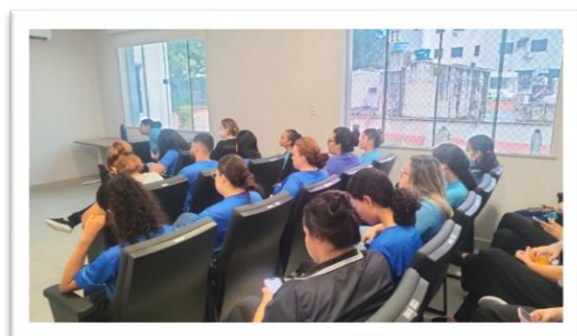
Evento Adverso



Resolução 18512008-Atestado médico Periódico e Vacinação

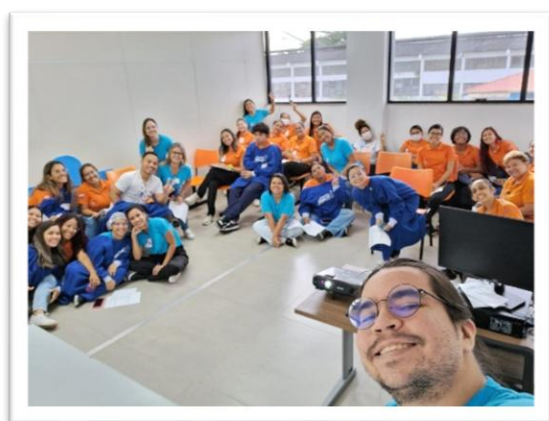


Avaliação de Barreiras-NATEA e CETEA



39

Operantes não verbais



Incubadora Biológica



8.10.6. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Maio/2024

Integração e Reambientação Institucional



40

Instrutivo do CER 4



Limpeza do Vidros



Palestra de Diabetes



Formação do COREN



Práticas Baseadas em Evidências-CETEA

41



Curso ABOTEC-Oficina



42

cuidado com o manejo de Pacientes com Paralisia Cerebral



8.10.7. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Junho/2024

Integração e Reambientação Institucional



Instrutivo do CER 4



43

Limpeza do Vidros



Funcionalidades do SAU



Integração Institucional



44

NR-32



8.10.8. Tividades Educativas Realizadas No Mês De Julho/2024

Integração e Reambientação Institucional



Tirada de medida de prótese

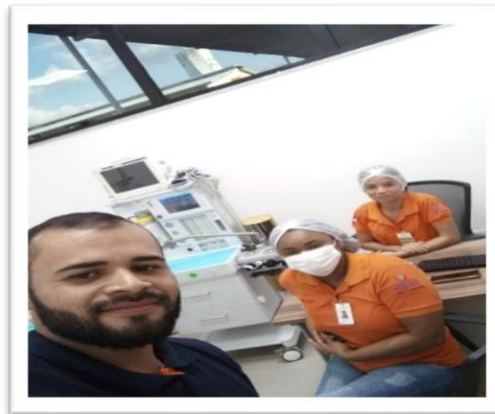


45

Limpeza e Desinfecção de brinquedos, aparelhos médico hospitalares e instrumentos musicais



Treinamento APARELHO de ANESTESIA



Lei Geral de Proteção de Dados.



46

Documento manager – Interact e política de gestão de documentos



Conhecendo os Indicadores- CETEA

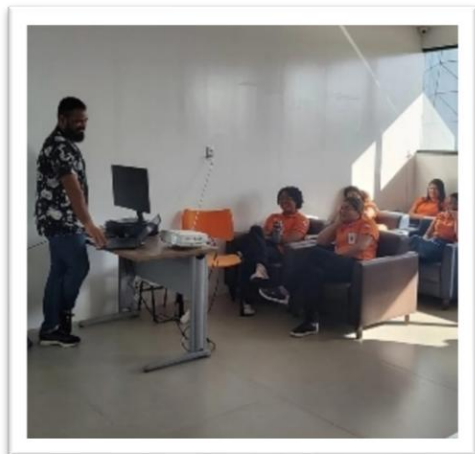


Conhecendo os Indicadores- NATEA



47

Workshop ABA e seus diversos contextos.

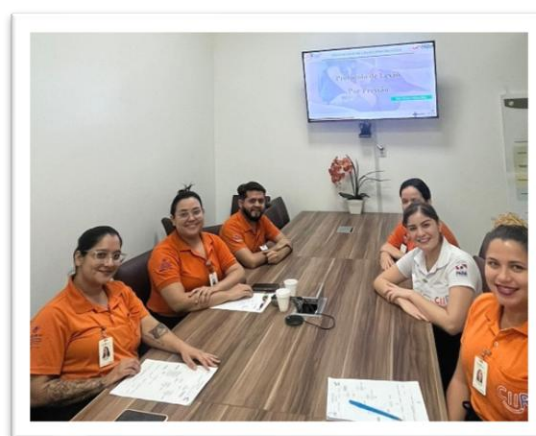


8.10.9. Atividades Educativas Realizadas No Mês De Agosto/2024

Integração e Reambientação Institucional



Lesão por pressão

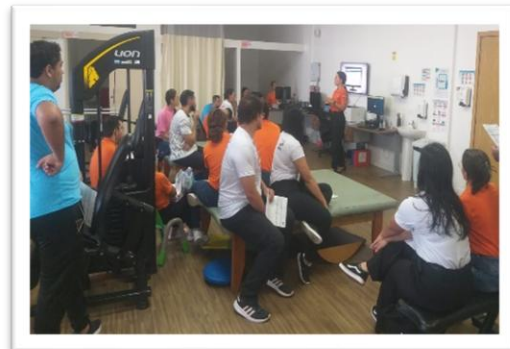


48

I Jornada do Cuidador CETEA- Oficina de confecção de brinquedos



Registro Seguro



Jeito CIIR de ser



49

Palestra Obesidade com foco em doenças cardiovasculares



Nova Política de Gestão



9. RECURSOS HUMANOS

A política de Gestão de Pessoas, praticada pela instituição, é pautada nos valores institucionais e organizacionais e desenvolvida através de estratégias que garantam seu funcionamento. Foi desenvolvida de acordo com a missão, visão e princípios do CIIR. Esta política define as estratégias relacionadas as ações com todos os colaboradores do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação. 50

A política de Gestão de Pessoas do CIIR é um documento que define diretrizes buscando estabelecer conceitos para o macroprocesso gestão de pessoas, garantindo o alinhamento global do processo e o atendimento das metas.

- **COMPROMISSO**

Atrair, desenvolver e reter profissionais, propiciando oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional em ambiente saudável, pautado nos valores corporativos, relações éticas e transparentes e oportunidades de aprendizagem relevantes que fortaleçam a percepção do CIIR como excelente lugar para se trabalhar, onde o cuidado centrado na pessoa é uma prática diária.

- **DISPOSIÇÕES GERAIS**

O CIIR assegura o cumprimento de seus compromissos através de práticas e procedimentos alinhadas as seguintes diretrizes:

9.1. Práticas de contratação e diversidade.

O CIIR está empenhado em assegurar a igualdade de oportunidades de emprego. Todas as atividades relacionadas com emprego serão conduzidas sem discriminação de raça, cor, idade, sexo, orientação sexual, religião, nacionalidade, ou de qualquer outra característica ou fator protegido pela lei aplicável.

Os critérios de seleção de candidatos avaliam aderência do perfil à vaga, de modo que o conhecimento e o alinhamento à cultura e aos valores da organização sejam os norteadores para a tomada de decisão. Desse modo, o CIIR seleciona seus colaboradores com base em suas qualificações e nas necessidades da unidade.

Os colaboradores não deverão gerir, supervisionar ou ter uma relação de hierarquia, com pessoas com as quais tenham uma relação próxima, tais como familiares, parceiros, namorados ou que coabitem.

O CIIR valoriza a diversidade às práticas de composição dos times de trabalho e considera que perfis complementares promovem o desenvolvimento de equipes de alta performance.

51

9.2. Relacionamentos Profissionais.

O CIIR se compromete a fornecer compensação compatível com o mercado profissional no qual atua, garantindo o cumprimento da legislação e acordos coletivos, livremente negociados com as organizações de trabalhadores.

O Centro assegura cumprimento da jornada de trabalho e do pagamento de horas extras de acordo com as leis aplicáveis do país e com os acordos sindicais do setor onde atua.

O CIIR assegura a disponibilização e transparência das informações que afetam os seus colaboradores, compartilhando estratégia, metas e critérios de avaliação.

O CIIR promove a igualdade de oportunidades para todos os empregados, em todos os processos de gestão de pessoas, usando como critério exclusivo de ascensão profissional o mérito individual pautado na avaliação de desempenho e aderência a cultura organizacional.

A cultura organizacional valoriza o intercâmbio e a disseminação do conhecimento e promove o desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores.

O CIIR oferece oportunidade de desenvolvimento para seu capital humano, como capacitação técnica, treinamentos específicos por função e desenvolvimento de competências comportamentais, fundamentais para o negócio, além de atualizações do mercado.

O desligamento, seja voluntário ou involuntário, é realizado respeitando os direitos dos colaboradores e os princípios éticos que permeiam o negócio.

9.3. Liberdade de associação e direito a negociação coletiva

O CIIR promove livre associação sindical e direito a negociação coletiva em todo o grupo, com o objetivo de estabelecer um diálogo permanente para a resolução de conflitos internos. Os colaboradores da empresa são informados sobre o direito de associar-se a sindicatos de trabalhadores de sua escolha e de negociarem coletivamente.

9.4. Discriminação no ambiente de trabalho

O CIIR combate todas as formas de discriminação seja na contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria, com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato e/ou afiliação política, ou idade.

Além disso a empresa visa a inserção de portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho, procurando sempre que possível oferecer postos de trabalho e garantir igualdade de oportunidades.

52

9.5. Trabalho infantil

O CIIR não utiliza o trabalho infantil e ainda, compromete-se a monitorar e fiscalizar a conduta ética em todas as operações da empresa e junto a seus fornecedores e a adotar medidas de prevenção e reparação, quando necessário.

O CIIR incentiva a inserção de jovens no mercado de trabalho através do Programa Jovem Aprendiz, em conformidade com a legislação vigente.

9.6. Trabalho forçado ou trabalho compulsório

O CIIR não apoia a utilização de trabalho forçado nas suas operações. Não vincula trabalho a pagamentos, depósitos ou dívidas a serem assumidas pelos colaboradores. Informa as tarefas, deveres e atividades de cada função antes da assinatura de contrato bem como direitos e benefícios, e mantém funcionários registrados através da legislação do país vigente.

9.7. Política de Recursos Humanos.

- **RECURSOS HUMANOS**

Para concretizar, a implantação de uma política reforça a ideia de que na moderna Gestão de Pessoas as diversas ferramentas de RH formam um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, sistematizados e desenvolvidos no **MODELO DE GESTÃO POR COMPETÊNCIAS**, definindo as competências requeridas pelo tipo de serviço executado no CIIR, que norteiam as ações de recrutamento e seleção de profissionais, avaliação do período de experiência, avaliação de desempenho, educação continuada e principalmente como ferramenta para o Gestor da equipe no sentido de desenvolver os colaboradores, através de ações cotidianas para o aprimoramento individual e grupal.

- **DEFINIÇÕES**

Atração e Seleção de Talentos: é um subsistema da área de Recursos Humanos que abrange as atividades de busca por profissionais que atendam as competências necessárias de forma a estarem aptos a ocuparem uma posição na estrutura da empresa, incluindo análise do perfil da posição, divulgação da oportunidade, internamente ou no mercado, avaliação dos candidatos, condução do processo de seleção, aprovação do candidato e contratação;

Competência: aptidão, conhecimento técnico e/ou capacidade em alguma área específica que estarão descritos nos perfis de cargos e os comportamentos esperados para os profissionais do CIIR;

Recrutamento interno: busca de profissionais dentro da própria empresa;

Recrutamento externo: busca de profissionais no mercado de trabalho;

Recrutamento misto: busca de profissionais dentro e fora da empresa;

Colaborador: toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual ao empregador, sob a dependência deste e mediante salário;

Empregado Temporário: toda pessoa física, contratada para prestar serviços ao empregador para atender a necessidade transitória de substituição de pessoal, ou motivado pelo acréscimo extraordinário de serviços;

Jovem Aprendiz: adolescente ou jovem entre 18 e 24 anos que esteja matriculado e frequentando a escola, caso não haja concluído o ensino médio, e inscrito em programa de aprendizagem;

Programa de Reconhecimento: reconhecimento para celebrar e compartilhar conquistas individuais, de equipes e toda a organização, a fim de fortalecer a cultura interna.

53

9.8. Ferramenta de gestão:

- **Indicadores:** Atualmente trabalhamos como os indicadores :Turnover, Headcount e Retenção de Talentos. Os indicadores de RH, são métricas utilizadas para medir os resultados e andamento da área de Recursos Humanos de uma empresa.

- **Avaliação de experiência - 45 e 90 dias:**

Para acompanhamento no desenvolvimento do colaborador, visando avaliá-lo e potencializá-lo, será realizada, a Avaliação de experiência com foco em competências, aos 45 e 90 dias após admissão. A avaliação será direta, realizada pelo gestor e acompanhada de feedback ao colaborador.

O formulário será encaminhado ao Gestor da área pelo menos 10 dias úteis antes do término dos dois períodos de experiência. Ele deverá retornar ao setor devidamente preenchido em até 5 dias úteis após a entrega, justificado e assinado pelos envolvidos.

A justificativa será obrigatória, em casos de solicitação de desligamento, devendo ser entregues em conjunto o formulário de justificativa de demissão e solicitação de vaga (substituição).

- **Avaliação de desempenho anual por competência:**

A Gestão de Desempenho é um processo gerencial que permite definir, acompanhar os resultados obtidos e comportamentos apresentados pelos profissionais em determinado período, criando condições para o desenvolvimento contínuo.

Competências: Soma de conhecimentos, habilidades e atitudes que, aplicados dentro de uma cultura organizacional, promove alto desempenho.

Performance: Resultados mensuráveis, através do sistema Interact

- **Pesquisa de Clima Organizacional - PCO**

A **Pesquisa de Clima Organizacional (PCO)** é uma estratégia organizacional em gestão de pessoas que permite mensurar a percepção coletiva quanto aos aspectos do ambiente organizacional.

Esta importante ferramenta, possibilita mapear e analisar o ambiente interno a partir do levantamento de suas necessidades aos aspectos críticos que configuram o momento motivacional da empresa, identificando e compreendendo os pontos positivos e negativos que impactam no CLIMA.

Compreender os níveis de satisfação dos colaboradores neste âmbito, assume um valor estimado frente ao equilíbrio organizacional, visando a maior qualidade de vida no trabalho e

54

consequentemente, a melhora na produtividade e motivação de seus recursos humanos, alinhando a cultura organizacional com as medidas efetivas da empresa, otimizando as ações estratégicas.

A PCO é realizada anualmente com todos os colaboradores ativos do período e desenvolvidos em parceria entre os setores: RH e QUALIDADE. O RH é o responsável em realizar a sensibilização e aplicação da ferramenta junto aos colaboradores divididos em turmas por turnos. Os dados são tabulados, conferidos e analisado pelo RH, via sistema informatizado, sendo propostas ações de melhoria macro. Este resultado posteriormente é apresentando a Direção através de relatório específico e apresentações presenciais junto aos gestores e colaboradores. Os resultados mais específicos da PCO são tratados diretamente pela Diretoria junto aos gestores, buscando desenvolverem ações de melhorias pontuais. Estas ações macro e específicas passam a compor o Plano de Ação da PCO anual a qual é implantada e implementada.

- **Pesquisa de Clima Organizacional 2024:**

A Pesquisa de Clima Organizacional 2024 foi realizada no período de 30 de janeiro a 6 de fevereiro de 2025, por meio de formulário virtual via link do *Google Forms*. Na ocasião, foram disponibilizados tablets para os colaboradores responderem a pesquisa. Antes de começarem o preenchimento, foi informado o objetivo da PCO e enfatizado a garantia do sigilo e anonimato dos participantes, no intuito de deixá-los à vontade para responderem com segurança e tranquilidade.

No formulário da pesquisa havia 34 questões objetivas relativas a diversas áreas, sendo: Levantamento dos dados Pessoais, Levantamento dos dados Profissionais, Enquadramento Institucional, Imagem do CIIR, Avaliação de Satisfação, Condições de Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Liderança, Comunicação e Treinamento. Todas as perguntas apresentavam as opções de resposta “sempre”, “quase sempre” e “poucas vezes”. No final do formulário havia 3 perguntas abertas para os colaboradores indicarem pontos que consideram negativos, sugestões e pontos que consideram negativos.

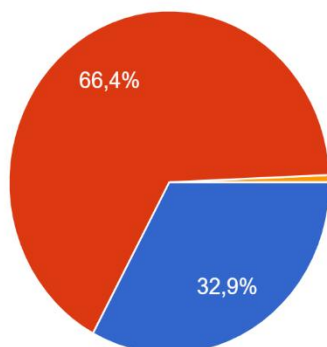
No período de realização da Pesquisa de Clima Organizacional o número efetivo de colaboradores no CIIR foi 330, sendo que 295 participaram voluntariamente da pesquisa. Dessa maneira, alcançou-se o resultado de 89,4% de participação, representando uma quantidade bastante expressiva diante da quantidade total de colaboradores do CIIR.

Perfil do colaborador **CIIR**.

- **Dados Pessoais**

Qual seu sexo biológico?

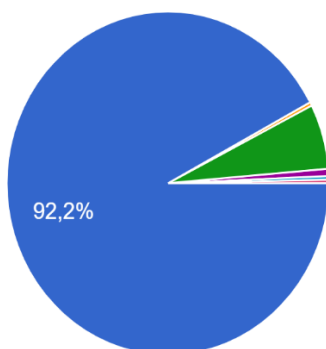
295 respostas



- Masculino
- Feminino
- Prefiro não responder

Qual identidade de gênero você se identifica?

294 respostas

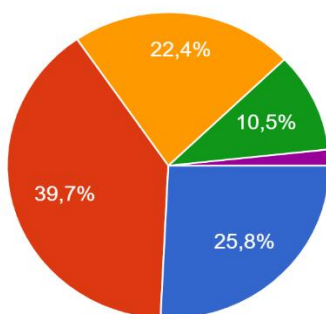


- Cisgênero (é a pessoa que se identifica com o sexo biológico com o qual nasc...)
- Transgênero (é uma pessoa que nasceu com determinado sexo biológi...)
- Não Binário (a pessoa não binária não adota rótulos de gênero.)
- Prefiro não responder

56

Qual a sua faixa etária?

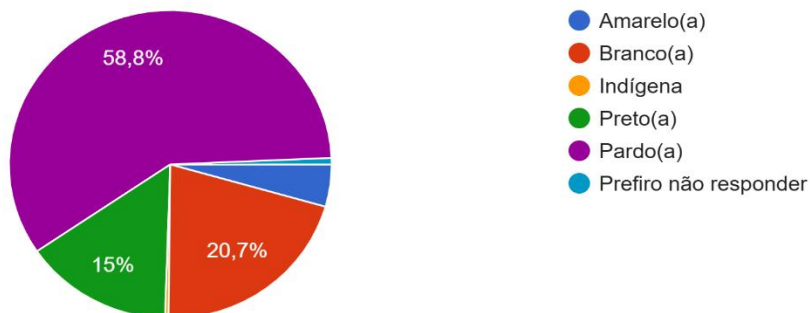
295 respostas



- 18 à 25 anos
- 26 à 35 anos
- 36 à 45 anos
- 46 à 55 anos
- 55 anos ou mais..

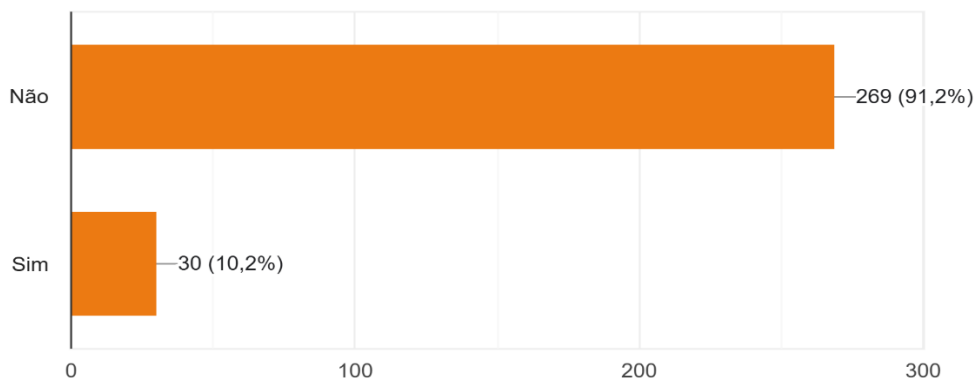
Qual cor ou raça/etnia você se identifica?

294 respostas



Você possui algum tipo de deficiência?

295 respostas

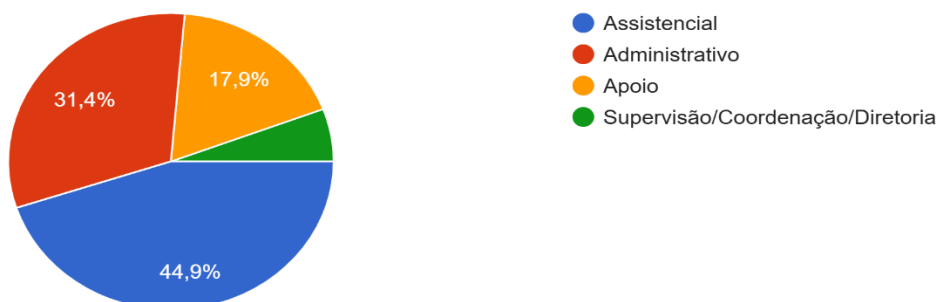


57

• Dados Profissionais

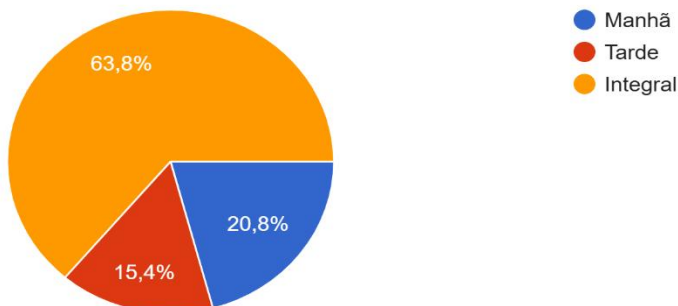
Cargo Exercido:

296 respostas



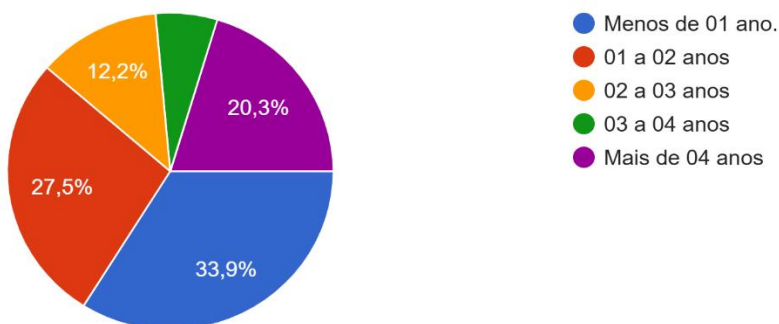
Horário de Trabalho:

293 respostas



Quanto tempo trabalha na empresa?

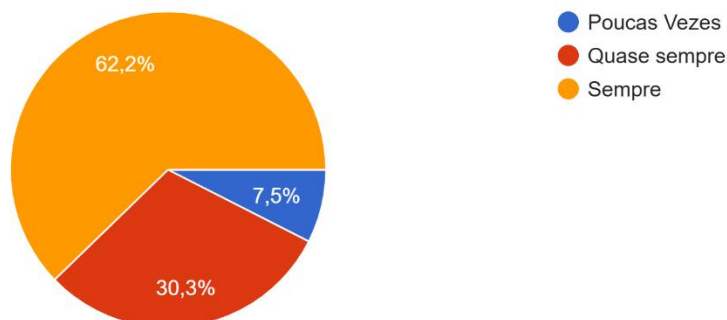
295 respostas



• Enquadramento Institucional

Conhece e compreende a missão, visão e princípios do CIIR?

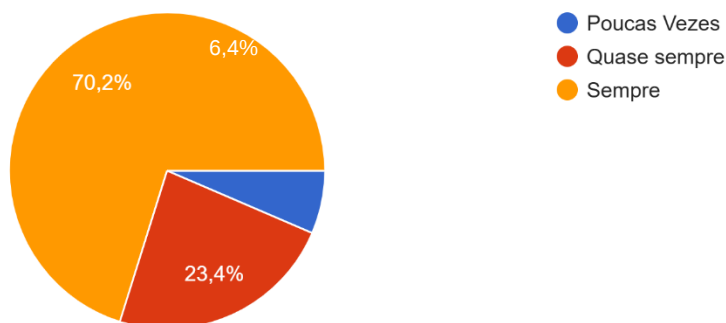
294 respostas



58

Conhece as Instruções de Trabalho(I.T) de suas atividades?

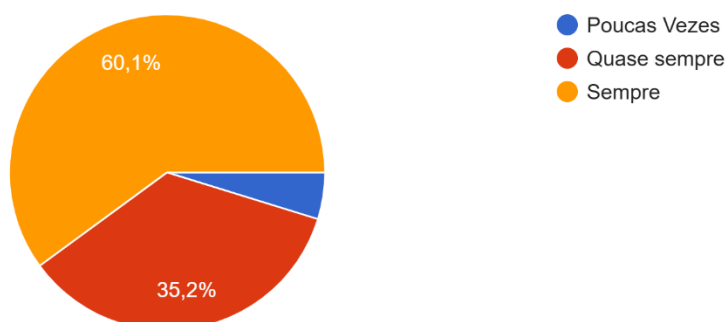
295 respostas



• Imagem do CIIR

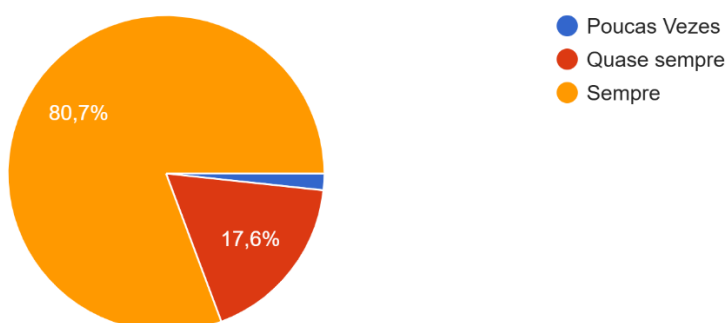
Considera que o CIIR tenha uma imagem positiva frente á sociedade?

293 respostas



Considera que os serviços prestados do CIIR é referência no estado?

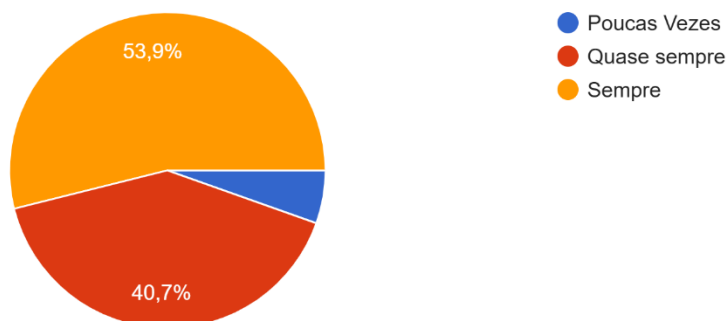
295 respostas



59

Considera que o CIIR realiza ações práticas que garantam a satisfação dos usuários?

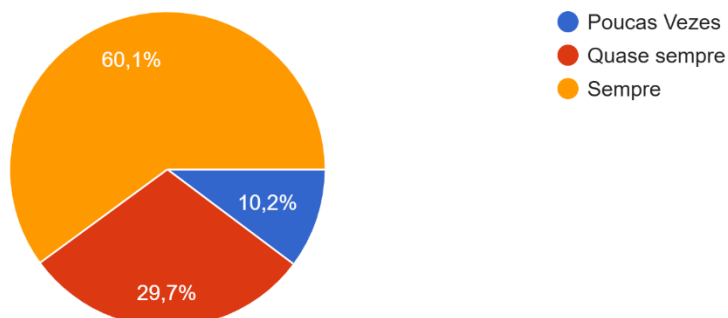
295 respostas



• Avaliação de Satisfação

Está satisfeito em fazer parte do time de colaboradores do CIIR?

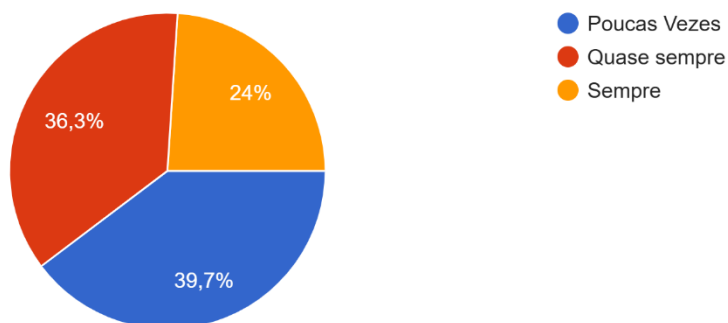
293 respostas



60

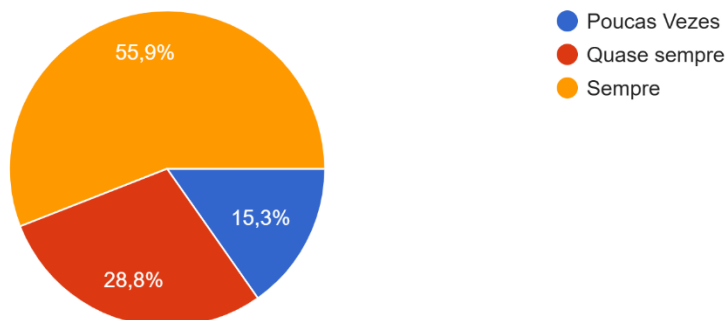
Considera que o seu salário está dentro da faixa média salarial de mercado, considerando cidade ou região, nas mesmas atividades desenvolvidas no CIIR?

292 respostas



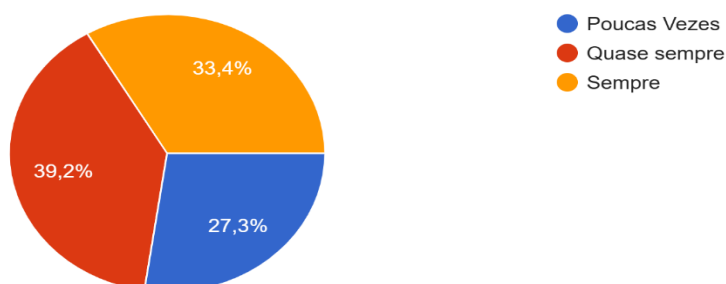
Esta satisfeito com o seu cargo e as atividades que você exerce?

295 respostas



Considera que existe valorização de seu trabalho independentemente de sua posição na organização?

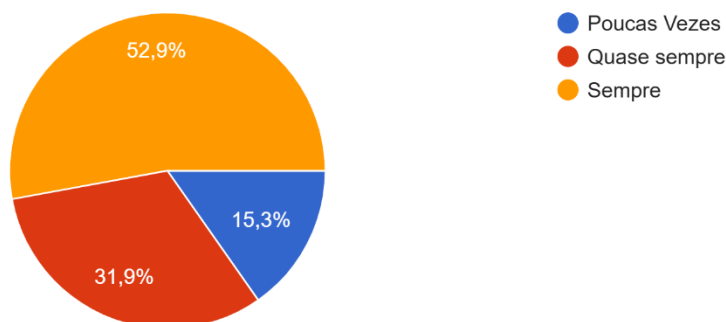
293 respostas



• Condições de Trabalho

Considera o seu horário de trabalho adequado para realizar suas atividades?

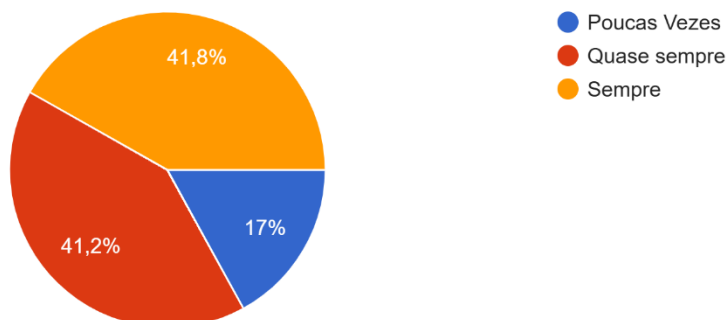
295 respostas



61

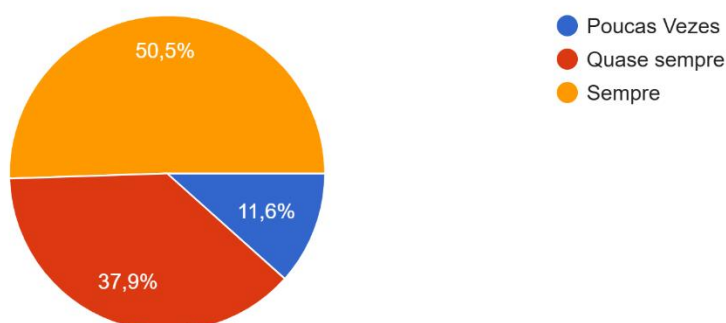
Considera que ambiente físico (instalação, higiene, temperatura, ruído e aparência) do seu local de trabalho encontra-se em condições seguras?

294 respostas



O CIIR oferece Recursos (equipamentos, ferramentas, e materiais) necessário para realização de suas atividades?

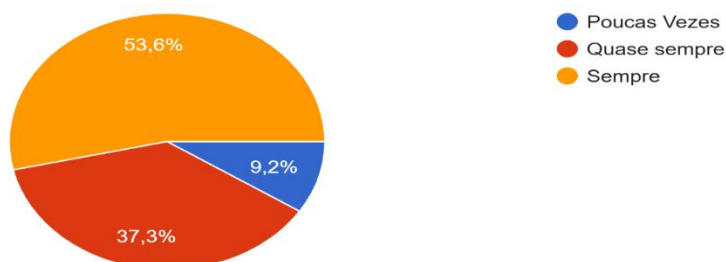
293 respostas



• Relacionamento Interpessoal

Existe Integração e cooperação no seu setor de trabalho?

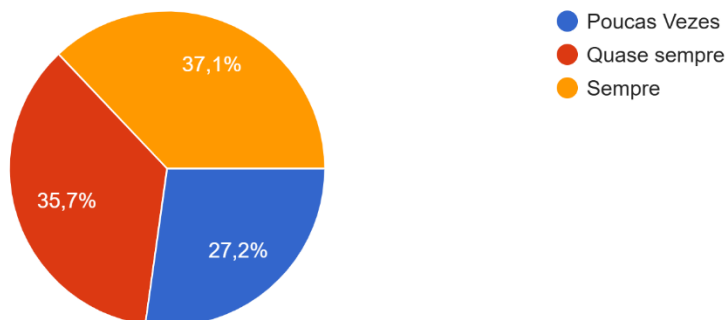
295 respostas



62

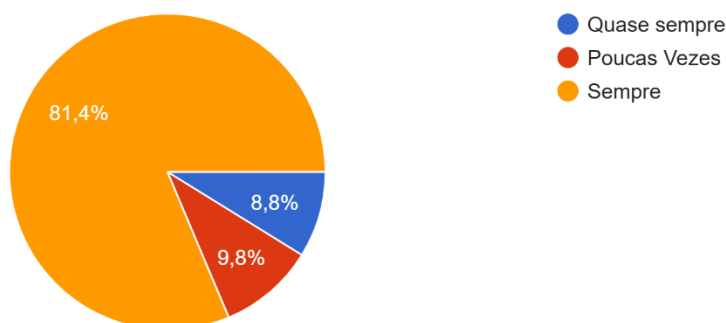
Você já recebeu/fez um elogio/reconhecimento de algum colaborador da sua área ou de outro setor por realizar um bom trabalho?

294 respostas



Mantém uma convivência e interação respeitosa e harmoniosa com o seu gestor/liderança?

295 respostas

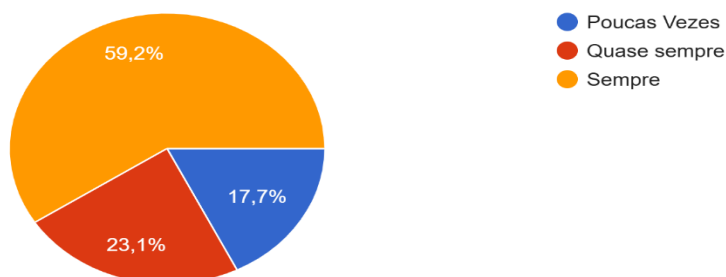


63

• Liderança

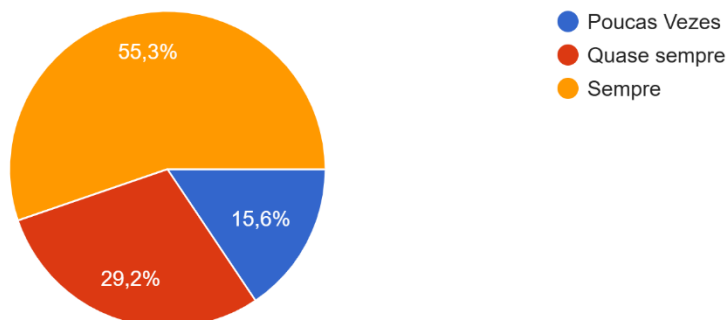
O seu gestor/liderança o incentiva a participar de eventos, cursos, treinamentos relacionados ao trabalho que você desenvolve?

294 respostas



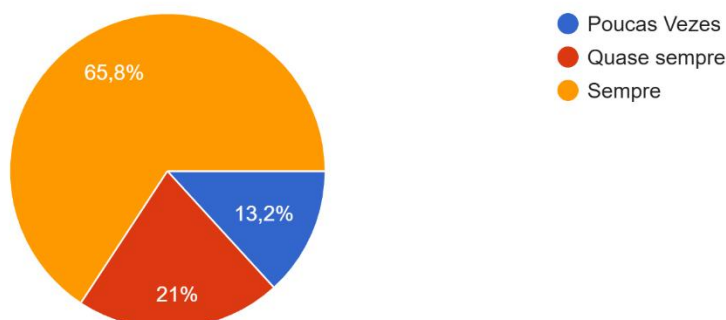
Em sua opinião, o seu gestor/liderança distribui as tarefas de forma adequada e as comunica de forma clara e assertiva?

295 respostas



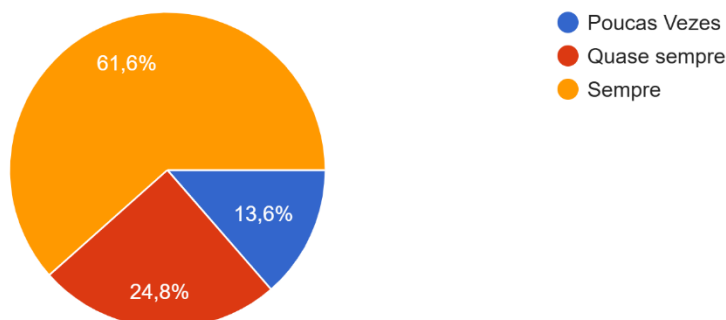
O seu gestor/liderança deixa claro o que espera do seu trabalho?

295 respostas



Recebe auxílio/ajuda, por parte de seu gestor/liderança, quando tem dúvidas ou quando ocorre algum problema?

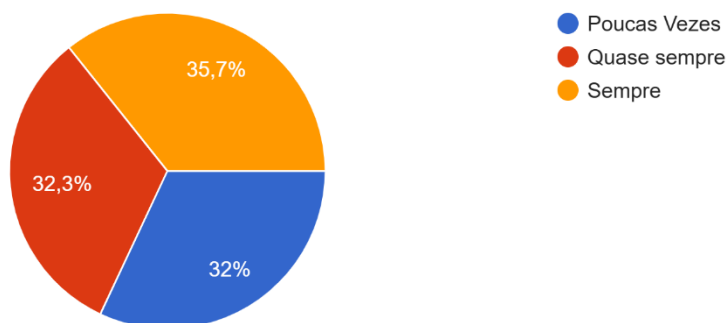
294 respostas



64

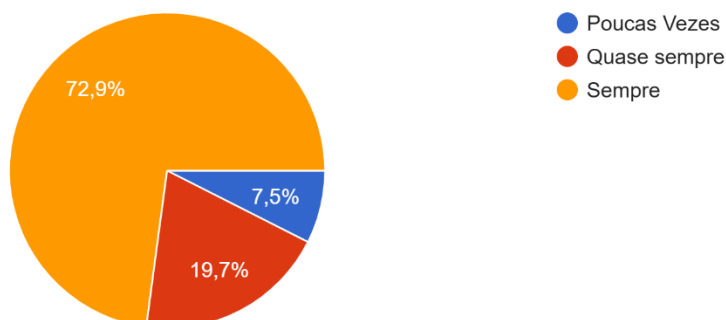
Em sua opinião, a boa atitude e a dedicação do colaborador são reconhecidos, com elogio ou incentivo, pelo gestor/liderança?

294 respostas



É bem recebido e atendido por seu gestor/liderança quando precisa?

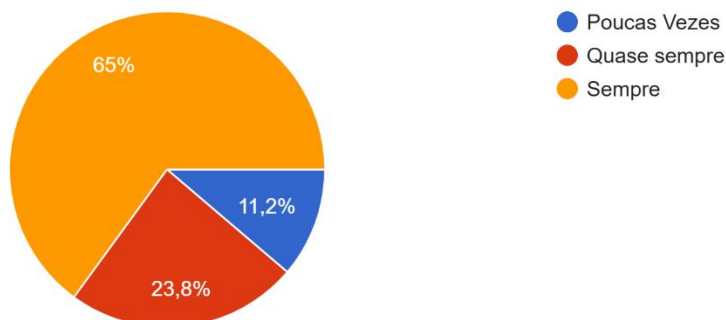
295 respostas



• Comunicação

Considera ter uma boa comunicação com o seu gestor/liderança?

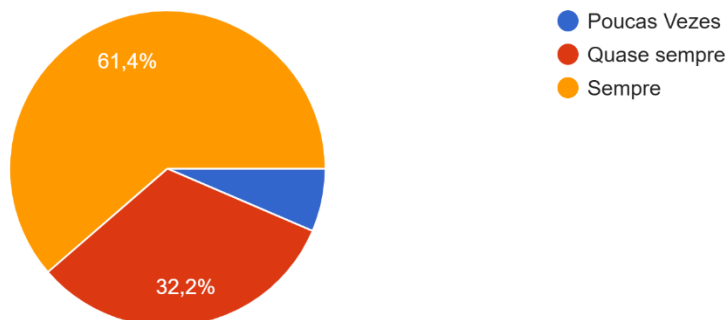
294 respostas



65

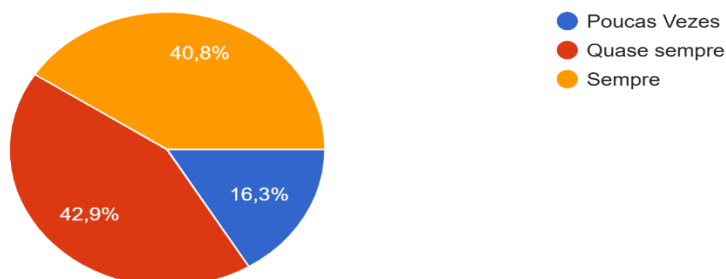
Considera ter uma boa comunicação com demais colaboradores do seu setor?

295 respostas



Existe uma boa comunicação entre o seu setor e outras áreas?

294 respostas

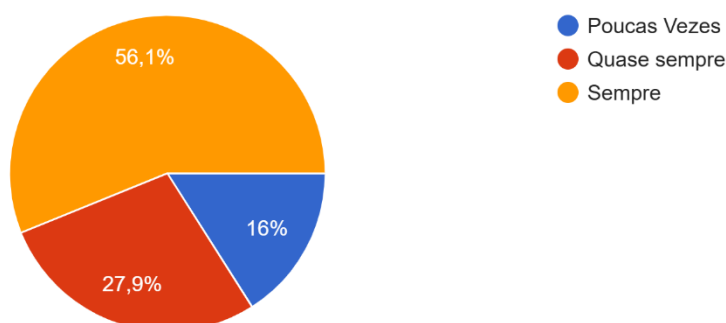


66

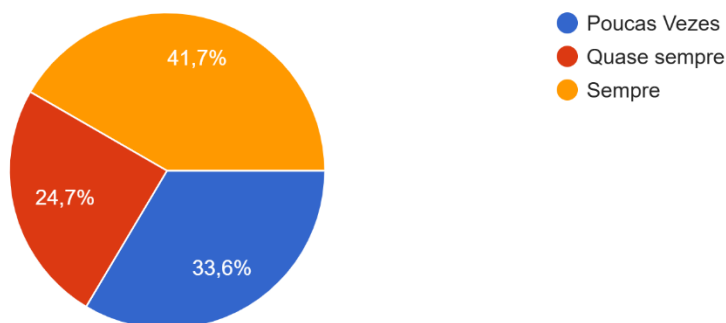
• Treinamento

O seu gestor/liderança fornece orientações e treinamentos necessários para a realização de suas atividades?

294 respostas



Percebe que o CIIR oferece oportunidades de qualificação e crescimento profissional?
295 respostas



10. Etapa Qualitativa

A etapa qualitativa contou com um espaço aberto para os participantes inserirem, de forma livre, as percepções deles sobre as três questões realizadas que foram:

- **Pontos Positivos - 242 respondentes:** Atendimento humanizado e de qualidade aos usuários; Treinamentos e capacitações aos colaboradores; Comunicação entre colaboradores e setores; Estrutura física e condições de trabalho; Reconhecimento e valorização dos colaboradores; Bom relacionamento com gestores.
- **Pontos de Melhorias - 235 respondentes:** Política salarial; Espaço para descanso; Valor do vale alimentação; Comunicação e relacionamento com gestores; Comunicação entre colaboradores e setores; Oportunidades de crescimento e valorização profissional; Estrutura e equipamentos do refeitório; Estrutura física de áreas assistenciais.
- **Sugestão de Benefícios e Recompensas – 222 respondentes:** Aumento do vale alimentação; Melhoria salarial; Espaço para descanso; Folga Aniversário; Plano de Saúde; Mais treinamentos e cursos; Mais oportunidades de crescimento e valorização.

67

As evidências apresentadas no Relatório da Pesquisa de Clima Organizacional 2024 do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) demonstram um ambiente de trabalho amplamente favorável, com altos índices de satisfação e engajamento dos colaboradores. A taxa de participação de 89,4% reforça a relevância do estudo, bem como a confiança dos colaboradores no processo de avaliação. De acordo com a Taxa de Favorabilidade de 85%, os dados indicam que a maioria dos colaboradores reconhece o CIIR como uma instituição de excelência, destacando a sua imagem positiva perante a sociedade e a qualidade dos

serviços oferecidos. A satisfação com o ambiente de trabalho, o relacionamento interpessoal e a liderança também são aspectos positivos que contribuem para um clima organizacional equilibrado e produtivo.

- **Desligamento funcional e entrevista demissional:**

Em casos solicitação de desligamento, será obrigatório o preenchimento e devida justificativa no formulário de solicitação de desligamento realizado pelo gestor e assinada pela diretoria da área.

A entrevista demissional é uma ferramenta que tem como objetivo conhecer o nível de satisfação dos colaboradores que deixam a empresa por motivo de solicitação ou comunicado de demissão. A entrevista é conduzida por um profissional da área de RH, que coleta o máximo de informações e/ou impressões que o colaborador leva da empresa, buscando identificar e trabalhar pontos específicos para assegurar melhorias na gestão de pessoas e no clima organizacional. Esta entrevista não é obrigatória, mas deve ser bem esclarecida a respeito de seu objetivo, do sigilo e de sua tratativa, visando maior adesão. Os dados são tabulados, analisados e monitorados na forma de indicador de RH e relatório gerencial destinado a Diretoria.

68

- **Deveres dos Colaboradores:**

São os deveres dos colaboradores que estão no Manual do Colaborador, sendo uma ferramenta que tem como objetivo orientá-lo sobre as diretrizes, normas internas, políticas, serviços, e identidade estratégica institucional, bem como seus direitos, deveres, benefícios, de ter boa postura profissional, manter boas práticas de convivência, práticas não permitidas aos colaboradores, sanções disciplinares e atualização de informação junto a empresa.

- **Acolhimento do colaborador:**

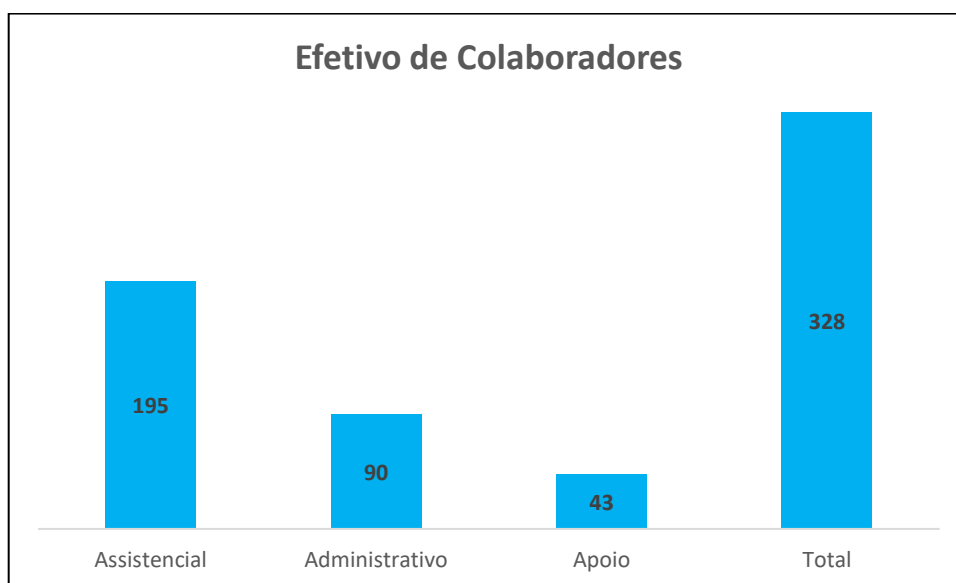
É um canal de escuta ativa, com a estratégia RH de portas abertas, onde o colaborador terá a possibilidade de trazer suas queixas e sugestões como contribuição para os processos de melhoria do centro, assim como relatar algum tipo de atitude ou comportamento que possa gerar constrangimento, retaliação ou assédio, tanto por parte de outro colaborador, como por algum prestador de serviço, usuário ou acompanhante.

A escuta precisará ser registrada em formulário destinado para este fluxo, após registro ele precisará ser mantido em regime de confidencialidade, podendo ser acessado somente para análise e tratativas, intermediado pela gestão de pessoas.

- **Programa de Reconhecimento:**

É um programa específico de reconhecimento para celebrar e compartilhar conquistas individuais, de equipes e toda a organização, a fim de fortalecer a cultura interna. Atualmente temos ações de reconhecimento por: Quando ele for elogiado pelo usuário através dos meios institucionais - via SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário); Quando o colaborador completar aniversário de contratação; Quando for o mês de seu aniversário; Quando for data comemorativa da sua profissão/função; Quando trouxer sugestões para processos de melhoria para o CIIR.

Atualmente o CIIR consta com um efetivo de 328 em regime de consolidação das Leis Trabalhistas os quais encontram-se divididos da seguinte forma: **Assistencial - 195; Administrativo - 90; Apoio - 43, conforme gráfico abaixo:**



69

11. SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

No ano de 2024, fechamos o ano com 294 profissionais terceirizados, conforme demonstrado abaixo:

10.1. Serviços terceirizados diversos, sendo 26 colaboradores distribuídos, conforme abaixo:

- 02 Serviços Técnicos de Radiologia
- 02 Serviços de Limpeza de Vidros

- 04 Serviços de Jardinagem
- 01 Serviço de Limpeza de Piscinas
- 01 Serviço de Agente de Limpeza
- 02 Serviço de manutenção de equipamentos Médicos Hospitalar
- 02 Serviço de Refrigeração
- 06 Serviço de Segurança Patrimonial
- 06 Coordenador/Supervisor

10.2. Serviço Terceirizados por especialidades médica, sendo 66 colaboradores distribuídos, conforme abaixo:

- 01 Alergista Pediátrico
- 06 Cardiologista (Adulto e Pediátrico)
- 02 Dermatologista Pediátrica
- 01 Hematologista Pediátrica
- 03 Fisiatra
- 01 Geneticista
- 09 Neurologista (Adulto e Pediátrico)
- 02 Nefrologista Pediátrico
- 03 Oftalmologista
- 06 Ortopedia (Adulto e Pediátrico)
- 05 Otorrinolaringologia
- 02 Urologista (Adulto e Pediátrico)
- 02 Gastroenterologista (Adulto e Pediátrico)

70

- 03 Psiquiatra
- 02 Pediatra
- 02 Reumatologia (Adulto e Pediátrico)
- 02 Endócrino Pediatra
- 07 Anestesiologistas
- 05 Clínico Médico
- 02 Radiologista

10.3. Serviço terceirizados por especialidades não médica, sendo 202 colaboradores distribuídos, conforme abaixo:

Não Médicas

- 03 Cirurgião Dentista – Buco Maxilo Facial
- 02 Cirurgião Dentista – Geral
- 02 Cirurgião Dentista – Endodontia
- 02 Cirurgião Dentista – Periodontia
- 14 Fisioterapeuta
- 01 Estágio Fisioterapeuta
- 03 Estágio Fonoaudiologia
- 08 Estágio Terapeuta Ocupacional
- 04 Assistente Social
- 12 Educador Físico
- 34 Cuidador em Saúde
- 04 Enfermeiro

71

- 14 Fisioterapeuta
- 15 Fonoaudiologia
- 02 Massoterapeuta
- 02 Musicoterapia
- 08 Pedagogo
- 12 Psicólogo
- 02 Psicopedagogo
- 44 Terapeuta Ocupacional
- 14 Terapeuta ABA

72

12. FATURAMENTO

Segue abaixo, custo da Produção BPA e APAC apresentados em 2024.

CUSTOS APAC E BPA 2024			
JANEIRO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	28.550	R\$ 389.951,88
	APAC	188	R\$ 151.623,86
	TOTAL	28.738	R\$ 541.575,74
FEVEREIRO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	29.561	R\$ 395.933,15
	APAC	115	R\$ 100.292,15
	TOTAL	29.676	R\$ 496.225,30
MARÇO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	29.100	R\$ 411.446,31
	APAC	117	R\$ 89.045,18
	TOTAL	29.217	R\$ 500.491,49
ABRIL	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	35.683	R\$ 467.756,41

APAC	140	R\$ 90.658,07
TOTAL	35.823	R\$ 558.414,48

MAIO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	32.427	R\$ 444.029,87
	APAC	136	R\$ 99.137,84
	TOTAL	32.563	R\$ 543.167,71

JUNHO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	35.565	R\$ 491.685,32
	APAC	139	R\$ 95.062,58
	TOTAL	35.704	R\$ 586.747,90

JULHO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	36.051	R\$ 507.093,97
	APAC	166	R\$ 104.581,98
	TOTAL	36.217	R\$ 611.675,95

AGOSTO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	36.315	R\$ 472.494,53
	APAC	74	R\$ 60.718,85
	TOTAL	36.319	R\$ 533.213,38

SETEMBRO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	35.463	R\$ 486.907,24
	APAC	153	R\$ 91.367,66
	TOTAL	35.616	R\$ 578.274,90

OUTUBRO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA		
	APAC		
	TOTAL		

NOVEMBRO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA		
	APAC		
	TOTAL		

DEZEMBRO	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA		
	APAC		
	TOTAL		

73

ANUAL/ 2024	ORIGEM	QUANT.	VALOR
	BPA	298.715	R\$4.067.298,68
	APAC	1.228	R\$ 882.488,17
	TOTAL	299.873	R\$ 4.949.786,85

13. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO – SAU

I - INTRODUÇÃO

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

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

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

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

74

O principal objetivo do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços CIIR, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS (Sistema Único de Saúde), cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços.

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor, e quanto aos números de pesquisas realizadas no CIIR, apresentaremos neste relatório os dados de atividades planejadas e executadas pelo referido setor, referente ao período de janeiro a dezembro de 2024.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o ano de 2023, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou 56.080 (*cinquenta e seis mil e oitenta*) atividades, conforme apresentado na tabela abaixo:

Tabela 01: Apresentação das atividades realizadas pelo SAU no ano 2024.

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº DE ATENDIMENTOS
1	PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	
1.1	Pesquisa de satisfação usuário Ambulatório	10.682
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	7.622
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	1.622
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	15.620
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	8.241
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	7.792
1.6	Pesquisa de satisfação usuário da Oficina Ortopédica	1.982
TOTAL DE PESQUISAS		53.561
2		
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	511
2.2	Atendimentos por telefone	206
TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS		717
3		
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	1.276
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	526
TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS		1.802
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		56.080

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

75

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no ano de 2024, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou 53.561 (cinquenta e três mil, quinhentos e sessenta e um) atividades que se referem as **pesquisas de satisfação**, sendo destas: 10.682 (dez mil, seiscentos e oitenta e dois) no ambulatório, 7.622 (sete mil, seiscentos e vinte e dois) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, 1.622 (mil, seiscentos e vinte e dois) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, 15.620 (quinze mil, seiscentos e vinte) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV, 8.241 (oito mil, duzentos e quarente e um) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; 7.792 (sete mil, setecentos e noventa e dois) no Centro Especializado em Atendimento do Autismo (CETEA) e 1.982 (mil, novecentos e oitenta e dois) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

No ano de dois mil e vinte e quatro, obtivemos 717 (setecentos e vinte e sete) **atendimentos gerais**, sendo destes: 511 (quinhentos e onze) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 206 (duzentos e seis) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

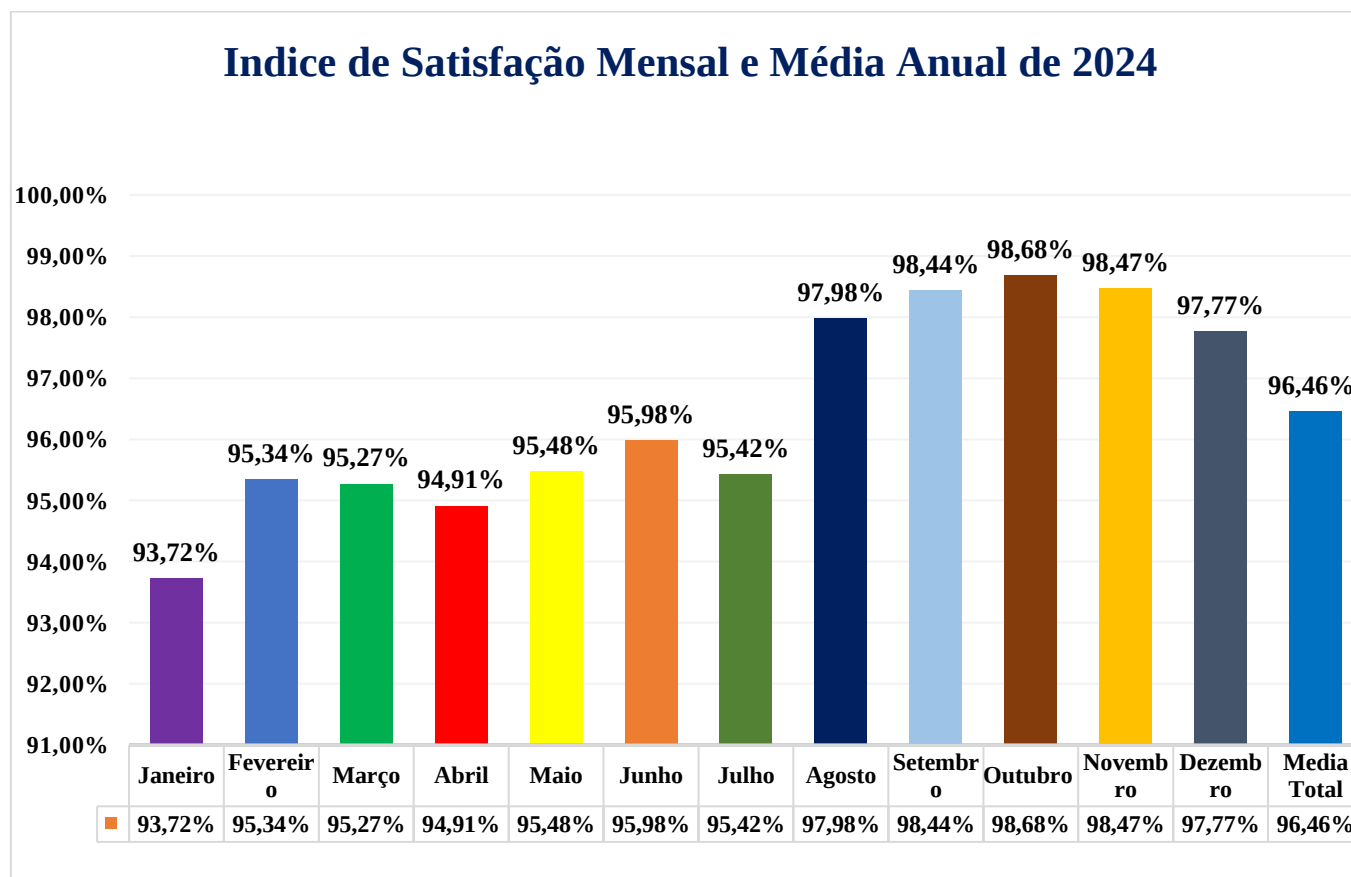
No decorrer do ano de 2024, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 1.802 (mil oitocentos e dois) **ações geradas nos atendimentos**, destas 1.276 (mil, duzentos e setenta e seis) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); 526 (quinhentos e vinte e seis) destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores: 157 (cento e cinquenta e sete) para a supervisora da Central Interna de Agendamento – CIA; 91 (noventa e um) para a supervisora de atendimento; 61 (sessenta e um) para a Diretoria Técnica; 57 (cinquenta e sete) para coordenação assistencial Ambulatório/SADT; 33 (trinta e três) para o setor de Manutenção (apoio); 24 (vinte e quatro) para a Coordenação Assistencial do SADT/Ambulatório; 16 (dezesesseis) para a supervisora da Gestão de Acesso; 13 (treze) para a supervisão da portaria; 12 (doze) para a Coordenação do Centro Especializado em Reabilitação – CER IV; 11 (onze) para o Serviço Social; 11 (onze) para a supervisão do SHL; 10 (dez) para a supervisão da Oficina Ortopédica; 06 (seis) para a Gerência Administrativa/Financeira; 06 (seis) para o Serviço Social; 04 (quatro) para a Coordenação Assistencial do NATEA; 02 (duas) para a Diretoria Executiva; 02 (dois) para a analista do Serviço de Prontuário do Paciente – SPP; 02 (dois) para Coordenação de Apoio; 02 (duas) para a coordenação da tecnologia da Informática T.I; 01 (uma) para coordenação de Apoio; 01 (um) para a Direção Executiva; 01 (um) para Engenharia clínica; 01 (um) para o setor de Compras e 01 (uma) para a Direção Assistencial.

76

III- ANÁLISE DOS DADOS

O gráfico 01, abaixo demonstra o percentual de satisfação obtido entre os meses do ano de 2024, com **média geral de 96,46%**.

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

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

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

O SAU além mensura o índice de satisfação, registra diariamente por meio desta, o quantitativo de pessoas entrevistadas na pesquisa, sejam elas usuários, acompanhantes e/ou responsáveis dos usuários, para

obtenção do percentual de participação dos usuários, o qual é calculado mediante o quantitativo de usuários entrevistados e o quantitativos de atendimentos realizados por setor. Sendo assim este indicador é definido pelo total de pesquisas realizadas no setor, dividido pelo total de atendimentos realizados por setor, multiplicado por 100, que nos dará o percentual mensal de participação por setor e geral, conforme tabelas 02, 03, 04 e 05 abaixo:

Tabela 2: Percentual das pesquisas realizadas por setor no primeiro trimestre e soma do resultado.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	2.631	15.528	17%
SADT	1.877	9.443	20%
CEO II	494	1.055	47%
CER IV	3.209	34.110	9%
NATEA	2.546	7.209	35%
CETEA	1.665	4.504	37%
OFICINA	558	2.192	25%
TOTAL	12.980	74.042	18%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

Tabela 3: Percentual das pesquisas realizadas por setor no segundo trimestre e soma do resultado.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	2.744	17.389	16%
SADT	2.000	11.098	18%
CEO II	406	1.095	37%
CER IV	3.784	29.474	13%
NATEA	1.961	13.254	15%
CETEA	1.975	14.615	14%
OFICINA	497	2.334	21%
TOTAL	13.367	89.264	15%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

78

Tabela 4: Percentual das pesquisas realizadas por setor no terceiro trimestre e soma do resultado.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	2.791	17.909	16%
SADT	1.987	11.482	17%
CEO II	363	1.072	34%
CER IV	4.110	34.810	12%
NATEA	1.761	11.232	16%
CETEA	2.086	13.142	16%
OFICINA	453	2.405	19%
TOTAL	13.551	92.052	15%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

Tabela 5: Percentual das pesquisas realizadas por setor no quarto trimestre e soma do resultado.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	2.631	16.670	16%
SADT	1.877	9.740	19%
CEO II	494	941	52%
CER IV	3.209	28.035	11%
NATEA	2.546	11.373	22%
CETEA	1.665	12.536	13%
OFICINA	558	1.897	29%
TOTAL	12.980	81.192	16%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

79

O SAU deve alcançar 10% da participação dos usuários na pesquisa de satisfação individualizada nos setores do CIIR, mediante meta contratual. As tabelas acima demonstram que no **primeiro trimestre, o setor obteve 18%, no segundo trimestre 15%, no terceiro trimestre 15% e no quarto trimestre 16% da participação total dos usuários dos serviços.** Entre os quatro trimestres de 2024 alcançamos a meta contratual proposta.

E importante destacarmos que as pesquisas de satisfação têm por objetivo avaliar os serviços ofertados pelo CIIR, permitindo aos usuários avaliá-los não somente nos questionários de pesquisa de satisfação realizadas nos setores, mas também manifestar-se através de elogios, sugestões e queixas na sala do SAU. Deste modo, para melhor observarmos o quantitativo da utilização dos serviços e a classificação das respectivas **manifestações dos usuários por setor**, demonstraremos a tabela a seguir:

Tabela 06: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no ano de 2024.

TIPO DE COMENTÁRIO	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	TOTAL
ELOGIOS	221	329	215	165	930
SUGESTÃO	165	131	100	90	486
QUEIXA	13	23	20	18	74
TOTAL:	399	483	335	273	1.490

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

No ano de 2024, foram registradas 1.490 (mil quatrocentos e noventa) manifestações dos usuários, conforme tabela 06 acima, sendo destas: 930 (novecentos e trinta) elogios, 486 (quatrocentos e oitenta e seis) sugestões e 74 (setenta e quatro) queixas. Ressalto que mediante o registro de queixas, todas obtiveram resolutividade, sendo seguido o fluxo de feedback de queixa, no qual obtivemos **100% de resolutividade das queixas** e a satisfação dos usuários em relação a tratativa das mesmas. Ressalto que mediante o índice apresentado, alcançamos a meta contratual de 80% de resolutividade de queixas

80

Tabela 07: Setor e Serviço das queixas registradas no ano de 2024.

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

81

Total		03
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO PRIMEIRO TRIMESTRE		13
Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em abril de 2024		
Bloco B (SADT) Supervisão de Atendimento	Desrespeito do colaborador da Recepção do SADT	01
Bloco B (Ambulatório) Supervisão de Atendimento	Falta de informação correta da colaboradora do Toten no ambulatório	01
Bloco D (Oficina Ortose e Prótese) Supervisão de Oficina Ortose e Prótese	Dificuldade de contato com o setor de Oficina Ortopédica e conduta inadequada de colaboradores do setor.	01
Total		03
Queixas registradas em maio de 2024		
Bloco C (CER IV – Recepção) / Supervisão de Atendimento	Atraso na abertura das terapias do CER IV, por número insuficiente de recepcionistas.	02
Bloco B (Ambulatório) Serviço Social	Falha de Comunicação entre usuário e a colaboradora do Serviço Social sobre agendamento.	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Ausência da médica cardiológicas sem aviso prévio.	02
Bloco C – Lanchonete Coordenação de Apoio	Desrespeito dos colaboradores da Lanchonete.	01
Bloco B (Toten) / Supervisão de Atendimento	Informação incorreta da colaboradora que retira senha no TOTEN.	01
Bloco B (Ambulatório) Gerente Administrativo/Financeiro	Informação incorreta da colaboradora do atendimento sobre encaixe.	01
Bloco C (CER IV) Coordenação Assistencial do CER IV	Ausências de terapeutas no CER IV sem aviso prévio.	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Laudo médico de Neurologia invalidado	02
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Conduta médica inadequada	01
Total		12
Queixas registradas em junho de 2024		
Bloco C (Recepção) Supervisão de Atendimento	Instabilidade no sistema operacional que ocasionou atraso e perda de atendimento em terapia.	01
Bloco B (Ambulatório) Gerente Administrativo/Financeiro	Conduta inadequada da colaboradora do atendimento.	01
Bloco C (Banheiro da hidroterapia) Coordenação do CER IV	Falta de adaptação correta nos banheiros da hidroterapia	01
Bloco B (Ambulatório)	Erro no preenchimento dos documentos médicos	01

82

Diretoria Técnica		
Portaria Supervisão de Atendimento	Desrespeito do colaborador da portaria	01
Bloco B (SADT) Coordenadora do SADT	Problemas técnicos que geraram demora na realização do exame Doppler	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Erro na organização e na chamada das pastas da gastroenterologista	01
Bloco C (Recepção) Supervisão de Atendimento	Atraso na abertura de atendimentos na reabilitação	01
Total		08
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO SEGUNDO TRIMESTRE		23
Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em julho de 2024		
Bloco C (Lanchonete) Coordenação de Apoio	Desrespeito dos colaboradores da lanchonete Sabor do Chef	02
Portaria Supervisão de Atendimento	Conduta inadequada do colaborador da portaria	01
Bloco C (CER IV/psicopedagogia) Supervisão do CER IV	Conduta inadequada de uma colaboradora do CER IV	01
Bloco C (CER IV) Supervisão do CER IV	Falta de informações corretas na alta das terapias do CER IV	01
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Ausência da médica para consulta sem aviso prévio.	03
Total		08
Queixas registradas em agosto de 2024		
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Conduta médica inadequada	01
Bloco C (CER IV) Coordenador do CER IV	Atraso para iniciar a terapia de fisioterapia e desrespeito da profissional	01
Bloco B (Recepção) Supervisão de Atendimento	Erro na chamada para abertura de atendimento	01
Bloco C (CER IV) Coordenador do CER IV	Desentendimento de informações sobre as terapias do CER IV, relacionadas a justificativa e desligamento.	01
Bloco C (CER IV) Coordenador do CER IV	Conduta inadequada da fisioterapeuta, no cumprimento do horário da terapia e mediante se ausentar com frequência.	01
Total		05
Queixas registradas em setembro de 2024		
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Conduta médica inadequada	01
Bloco B (SADT) Diretoria Técnica	Cancelamento da realização do exame de eletroneuromiografia	01
Bloco B (CEO II) Coordenação Assistencial	Conduta inadequada da Dentista	01
Bloco D (Oficina Ortopédica) Supervisão do setor de Oficina	Desrespeito da fisioterapeuta da Oficina Ortopédica	02

Ortopédica		
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica	Incompreensão e desrespeito da neurologista	01
Bloco B (Recepção) Supervisão de Atendimento	Erro na organização das fichas e chamadas para o atendimento da reumatologista, não respeitando as prioridades	01
Total		07
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO TERCEIRO TRIMESTRE		20
Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em outubro de 2024		
Bloco B (SADT/BERA) Coordenação Assistencial SADT	Não realização do exame BERA, mediante problemas no sistema de refrigeração da Central de Material Esterilizado (CME).	01
Bloco A (Copa) Gerente Administrativo/Financeiro	Desrespeito no atendimento da copeira.	01
Bloco B (SADT/Raio-x) Coordenação Assistencial SADT	Erro na chamada e realização do exame de Densitometria Óssea.	01
Bloco C (CER IV) Supervisora do Atendimento/Recepção do CER IV	Conduta desrespeitosa da recepcionista do CER IV	01
Total		04
Queixas registradas em novembro de 2024		
Bloco B (CIA) Supervisora da CIA	Conduta inadequada de colaborador da CIA	01
Bloco B (Ambulatório e CIA) Supervisora do Atendimento e Central Interna de Agendamento	Dificuldades no atendimento, relacionadas a grande demanda de usuários e número reduzido de oferta de vagas.	06
Total		07
Queixas registradas em dezembro de 2024		
Bloco C (Lanchonete- Sabor do Chef) Contratos Ana Clara Moreira	Desrespeito de colaboradores da Lanchonete Sabor do Chef.	02
Bloco B (CEO II- Odontologia) Coordenadora Assistencial do CEO II - Sillinne Nallane	Mudanças no perfil de atendimento da odontologia sem informação previa, interferindo no tratamento odontológico da usuária.	01
Bloco C (CER IV) Coordenador Assistencial do CER IV - Bruno Cruz	Mudanças nas terapias do CER IV (profissionais e horários), sem informação prévia, interferindo no tratamento odontológico da usuária	02
Bloco C (CER IV – Transporte Social) Supervisora Administrativa Ivana Karen Pimentel	Desrespeitoso do motorista do transporte social, com a acompanhante de uma usuária do CER IV.	01
Bloco D (Oficina de Órtese e Prótese) Diretora Assistencial Maria do Carmo	Conduta inadequada de uma colaboradora da Oficina Ortopédica.	01
Total		07
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO QUARTO TRIMESTRE		18

84

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – relatório anual -consubstanciado/2024.

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

Conforme tabela apresentada acima, no mês de fevereiro de 2024, foram registradas 08 (oito) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) Bloco C (CER IV), mediante desentendimento nas informações repassadas ao usuário sobre a agenda de reabilitação; 01 (uma) Bloco C (CER IV), devido Conduta inadequada da terapeuta do CER IV e falta de compreensão do fluxo de justificativa no serviço social, mediante a ausência do usuário nas terapias; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório - Recepção) por erro na retirada de senha no TOTEN; 01 (uma) no Bloco C – (CER IV- Recepção) mediante desrespeito da colaboradora da recepção; 02 (duas) no Bloco B (Ambulatório - CIA), devido desrespeito de colaboradores do atendimento da CIA; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório - Recepção), mediante desrespeito da colaboradora da recepção e 01 (uma) na portaria devido falta de informação e desrespeito do colaborador da portaria. Foi seguido o fluxo de feedback, na qual obtivemos 100% de resolutividade das queixas e a satisfação dos usuários em relação a tratativa das mesmas. Ressalto que mediante o índice apresentado, alcançamos a meta contratual de 80% de resolutividade de queixas.

85

Já no mês de março de 2024, foram registradas 03 (três) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) Bloco B (Ambulatório - CIA) para a Diretoria Assistencial mediante desrespeito de colaboradores do atendimento da CIA, 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório), por falta de compreensão da colaboradora para autorizar a utilização da cadeira de rodas para o transporte da usuária e 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório/oftalmologia) para a Diretoria Técnica, devido a perda da ficha de atendimento para o oftalmologista pelo auxiliar administrativo do médico. Foi seguido o fluxo de feedback, na qual obtivemos 100% de resolutividade das queixas e a satisfação dos usuários em relação a tratativa das mesmas. Ressalto que mediante o índice apresentado, alcançamos a meta contratual de 80% de resolutividade de queixas.

No 2º trimestre de 2024, foram registradas 23 (vinte e três) queixas entre os meses de abril, maio e junho de 2024. Ressalto que no mês de abril de 2024, foram registradas 03 (três) queixas

distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (SADT) para Supervisão de Atendimento, mediante desrespeito do colaborador da Recepção do SADT; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório), para Supervisão de Atendimento, por falta de informação correta da colaboradora do Toten no ambulatório e 01 (uma) no Bloco D (Oficina Ortose e Prótese) para a Supervisão da Oficina de Ortose e Prótese, devido à dificuldade de contato com o setor de Oficina Ortopédica e conduta inadequada de colaboradores do setor.

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

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

86

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

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

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

No 4º trimestre de 2024, foram registradas 18 (dezoito) queixas entre os meses de outubro, novembro e dezembro de 2024. Como demonstrado acima, no mês de outubro de 2024, foram registradas 04 (quatro) queixas distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B (SADT/BERA) para a Coordenação Assistencial do SADT Silline Nallane, mediante a não realização do exame BERA, por problemas no sistema de refrigeração da Central de Material Esterilizado

87

(CME); 01 (uma) no Bloco A (Copa) para o Gerente Administrativo/Financeiro Leisson Pinheiro, por desrespeito no atendimento da copeira; : 01 (uma) no Bloco B (SADT/Raio-X) para a Coordenação Assistencial do SADT Silline Nallane, mediante erro na chamada e realização do exame de Densitometria Óssea e 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para a Supervisora do Atendimento/Recepção do CER IV, devido conduta desrespeitosa da recepcionista do CER IV.

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

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

Foi seguido o fluxo de feedback durante o ano de 2024, no qual obtivemos **100% de resolutividade das queixas** e a satisfação dos usuários em relação a tratativa das mesmas. Ressalto que mediante o índice apresentado, alcançamos a meta contratual de 80% de resolutividade de queixas.

14. ARTE E CULTURA- AÇÕES REALIZADAS EM 2024

O Setor de Arte e Cultura, do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), proporciona um espaço de sociabilidade, integração e inclusão social por meio das artes – em

conformidade com o item 2.1.50 do Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 002/SESPA/2016. Atua em consonância com as Diretrizes da Política Nacional de Humanização, de acordo com o planejamento anual do grupo de trabalho de humanização – GTH – e pelo Calendário do SUS, buscando abranger as datas relevantes à missão do CIIR. Opera com três ações artístico-pedagógicas interligadas: as Oficinas Artísticas; a Biblioteca Inclusiva e a Ação Recriando.

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 de atividades com apresentações dos resultados artísticos.

A **Biblioteca Inclusiva**, 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 **Ação Recriando** é desenvolvida pelos recreadores diariamente com o intuito de contribuir com o acolhimento aos usuários e familiares/acompanhantes nas salas de espera e alterar a 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.

As atividades do setor estão em conformidade com os protocolos de cuidados, experimentando novas possibilidades de troca, convívios e integração adequados às possibilidades de não contágio.

Voltados à promoção da saúde e qualidade de vida da pessoa, o convívio com e pela arte, através de práticas pedagógicas e/ou pela fruição de bens artísticos culturais, pode ser eficiente caminho para longe do adoecimento emocional e físico, pois estimula a expressão de si, das coisas e do mundo, ajuda a construir uma consciência cultural e o reconhecimento e apreciação das culturas locais, o que gera pertencimento e perspectivas de futuros, muito necessárias agora.

Equipe Administrativa: Denise Sousa Morais (Supervisora), Thaiz Ferreira (Aux. Adm.), Wilson Passos (Aux. Adm.).

Bibliotecária: Andreza Leão

Equipe de Recreação: Luã Tavares, Helayne Sousa e Nathália Caldas.

Equipe de Professores: Messias França (música), Hellen Sousa (dança), Eduardo Oliveira (artes visuais), Paula Barros (teatro) e Marcos Mendonça (música).

RECREAÇÃO

A equipe da recreação realiza atividades que vão desde o acolhimento (boas-vindas e avisos importantes) até o 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 ano de 2024, a equipe de recreadores desenvolveu seguintes atividades:

- Acolhimento - (Boas-vindas e informações importantes)
- CIIR Cultural
 - Caça ao tesouro
 - Correio do carinho
 - Caixa surpresa
 - Dia do Circo
 - Dia do herói
 - Dia nacional da Libras
 - Dia do beijo
 - Ciir Cultural
 - Ciirculando livros
 - Banho de Mangueira
 - Vídeos – CIIR Com Você
 - Dia nacional das artes
 - Dia do artista de teatro
 - Fit dance kids
 - Palhaçaria
 - Sessão Ciir

90

- Vô com Arte
- São Cosme e Damião
- Contação de história
- Baile da Matinta
- Círculo de Cultura
- Roda de conversa
- Recriando
- Jogo da memória
- Jogo da vovó
- Jogo da força
- Jogo da roleta
- Jogo de quebra-cabeça
- Jogo do encaixa o círculo
- Jogo do que é? o que é?
- Jogo da batatinha quente
- Jogo do enigma
- Jogo do basquete-copo / vareta
- Jogo do ligue os pontos/cores
- Jogo dos 7 erros
- Jogo do Palavra e música
- Jogo do para ou contínua
- Jogo do anagrama
- Jogo do perguntas e respostas
- Jogo de vôlei
- Jogo do caça palavras
- Jogo das Logomarcas
- Imagem e Ação
- Jogos diversos (foto, tabuleiro)
- Jogo do labirinto
- Karaokê
- Pintura facial
- Ping-pong

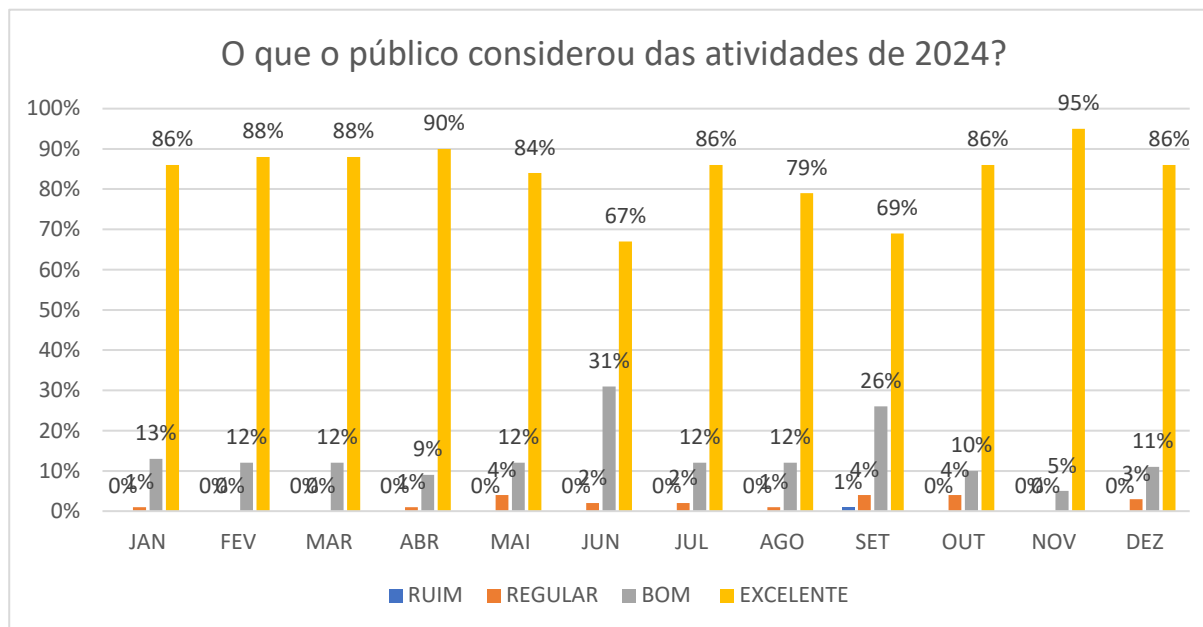
- Pintura livre
- Potoca
- Cata Lendas
- Boca de Forno
- Verdade e Falso
- Libras - recepções
- Presente misterioso
- Adedonha
- Atividades Integradas
- Grupo de estimulação precoce
- Espetáculo / Esquetes / Lazer / Mostra (Convidados)
- Exposições
- Atividades integradas
- Decoração de Carnaval
- Visita ao CETEA – Atividade
- Cortejo de Carnaval – A&C
- Decoração Aniversariante Mês
- Saudação ao sol
- Oficina de reaproveitamento de alimentos
- Oficinas livres
- Libras – setores (Módulos)
- Surpresa dia do pais
- Momento relaxante
- Dia do brincar
- Almoço sonoro
- Clube de leitura
- Dia das Crianças
- Aniversariante do Mês

92

Dados de atividades executadas em 2024

Ao longo do ano de 2024 a equipe de Recreação realizou um total de 382 atividades (para usuários/ acompanhantes e colaboradores), executadas nos horários da manhã e da tarde.

Avaliações mensais das atividades desenvolvidas pela equipe de recreação no ano de 2024



93

Após as programações os usuários avaliam as atividades com as opções: Excelente, Bom, Regular, Ruim. Ao longo do ano de 2024 foi possível chegar aos resultados exemplificados acima. Houve apenas um registro da opção ruim no mês de setembro; A análise foi bastante favorável, visto que foi alcançado em todos os meses um percentual expressivo de uma boa avaliação.

OFICINAS ARTÍSTICAS

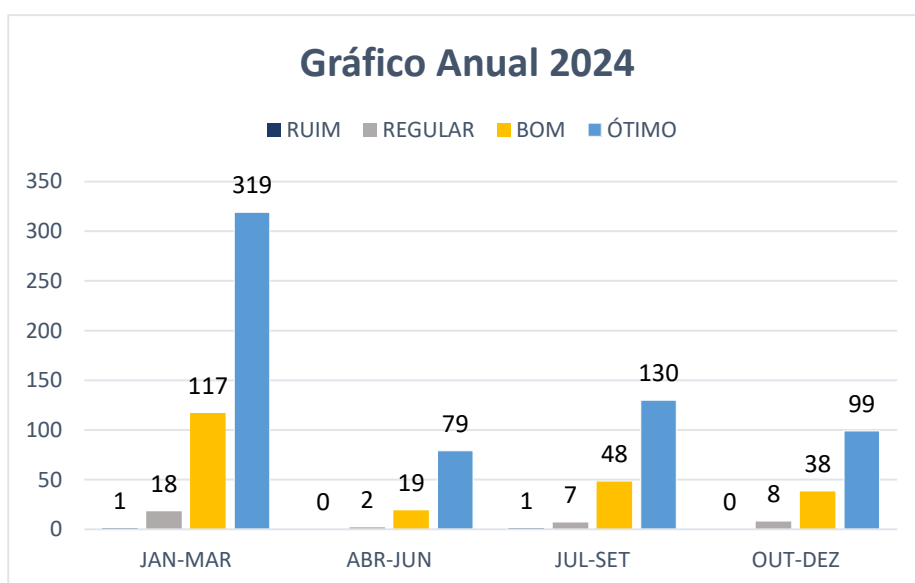
São atividades de ensino-aprendizagem das artes, mediadas por professores de Teatro, Dança, Música e Artes Visuais, voltadas à promoção da saúde e qualidade de vida da pessoa com deficiência, que proporcionam regularmente o ensino e a produção artística para usuários, acompanhantes e colaboradores (agora participantes regulares das oficinas)

Dados de atividades executadas durante 2024

Ao longo do ano de 2024 as Oficinas artísticas de Artes visuais, Dança, Música e Teatro tiveram **391 alunos**, divididos em 4 ciclos de oficinas. Cada ciclo de oficina possui, em média, duração de 3 meses.

O gráfico abaixo representa a avaliação das oficinas dos ciclos de 2024. A avaliação, representa um documento onde os alunos avaliam a oficina como um todo, metodologia aplicada pelo professor, recursos materiais e o desempenho na atividade ao final de cada ciclo.

São consideradas as avaliações de curso dos alunos concluintes, referente às oficinas Artísticas Regulares de Dança, Artes visuais e Música- manhã/ tarde, das quais são consideradas as opções: Ruim, Regular, Bom e Excelente.



94

BIBLIOTECA INCLUSIVA

A Biblioteca Inclusiva do CIIR ligada ao setor de Arte e Cultura, é um local de promoção à leitura e a cultura, que o faz através de seu acervo, atendimento presencial de auxílio à pesquisa, oficinas artesanais, oficinas de informática básica, sessões de cinema, projeto de troca de livro, além de diversas outras atividades. O espaço proporciona, aos frequentadores do centro, momentos de leitura e aprendizagem de acordo com o que estabelece o item 2.1.50 do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 002/SESPA/2016. O espaço também atende umas das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) ao trabalhar a ambiência, levando leitura e entretenimento aos usuários.

Observando esses dois eixos norteadores, durante todo o ano, a Biblioteca fomentou a cultura através do alimento primordial da leitura e apoiou bons hábitos sustentáveis com a ação de

reutilização de resíduos sólidos, como o papel e o papelão, que se dá por meio do projeto CIIRculando Livros.

A Biblioteca fomenta as boas práticas de incentivo à leitura, considerando o atendimento em um espaço de saúde, além de, também, ser um lugar onde se evidencia a melhora na qualidade da assistência.

Ao longo de 2024 a biblioteca contabilizou um total de: **5.281 visitantes**. Este valor é contabilizado por meio do livro de frequência da Biblioteca Inclusiva, em que cada pessoa, ao visitar o espaço, deve assinar seu nome.

A Biblioteca Inclusiva desenvolveu em 2024, um total de **124 atividades**, foram elas:

- Ciirculando livros
- Clube de leitura
- Cine Biblio
- Contações de história
- Rodas de conversa

Oficinas

- Origami
- Macramê
- Informática
- Amigurumi
- Bordado em ponto cruz

Atividades integradas

- Feira de empreendedores
- Oficinas relacionadas a comissão de sustentabilidade

• **REGISTROS**

95



96



Oficinas artísticas



97

Biblioteca



15.SERVIÇO DE CONTROLE HOSPITALAR - SCIH

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, apresenta o relatório consubstanciado referente ao ano de 2024. Segundo a Portaria nº 2616, de 12 de maio de 1998, compete a CCIH planejar, executar e avaliar o programa de controle de Infecção Relacionadas à Assistência em Saúde (IRAS), manter vigilância epidemiológica das IRAS, implementar medidas de controle, estipular e supervisionar medidas de prevenção, realizar educação continuada, elaborar e divulgar relatórios. As atividades da CCIH contam com o cumprimento dos cronogramas pré-estabelecidos e execução do PCIRAS/2024.

98

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

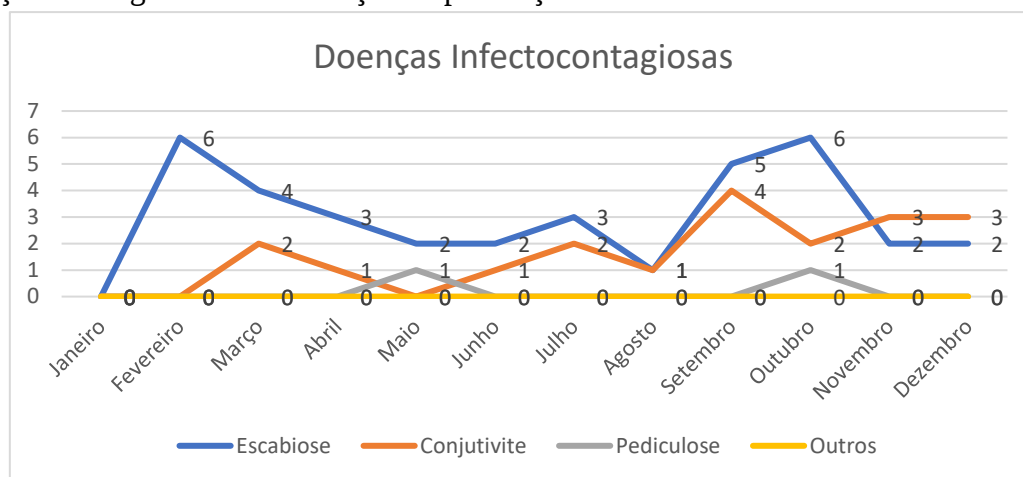
- Vigilância epidemiológica: busca ativa e passiva

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) A busca ativa por objetivos têm frequência sistematizada, visando abordar situações de risco específicas, independentemente do serviço ou especialidade nos quais transcorre vigilância das infecções de: Sítio Cirúrgico, interação com a equipe, fômites).

No período analisado o SCIH foi acionado para avaliação de 16 casos suspeitos de escabiose 15 casos de conjuntivite e 15 casos de pediculose de usuários em atendimento no CIIR, 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.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

BUSCA DE EGRESSOS CIRÚRGICOS

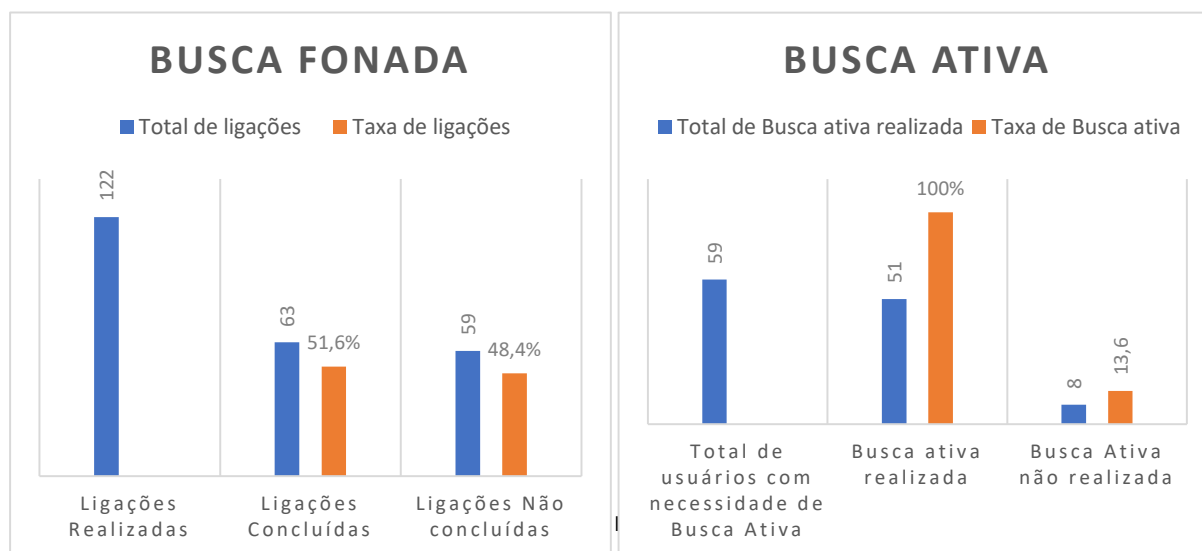
99

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 rastreamento 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. Totalizou-se 122 ligações, das ligações realizadas 59 (48,4%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 63 (51,6%) foram contatados onde nenhum dos casos apresentava sinais de ISC em cirurgias odontológicas.

Diante da dificuldade de contactar os usuários por meio da busca fonada, realizamos a busca ativa dos usuários que não houve o contato telefônico, esta é realizada por meio do monitoramento destes usuários no retorno à unidade em ambulatório. Estes dados serão compilados através de rastreamento relatado em nota clínica onde o profissional dentista evidencia a ocorrência de possíveis intercorrências que sejam sugestivas de infecção pós cirurgia. Do total de 59 usuários com necessidade de realização de busca ativa, 51 (86,4%) foram realizados com efetividade, não apresentando nenhuma intercorrência em

pós cirurgia, e/ou sinais de infecção durante avaliação do local da cirurgia. Houveram 08 (13,6%) que não foram realizada a busca ativa por motivos de não comparecimento à unidade no período de 07 dias pós procedimento.



100

ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

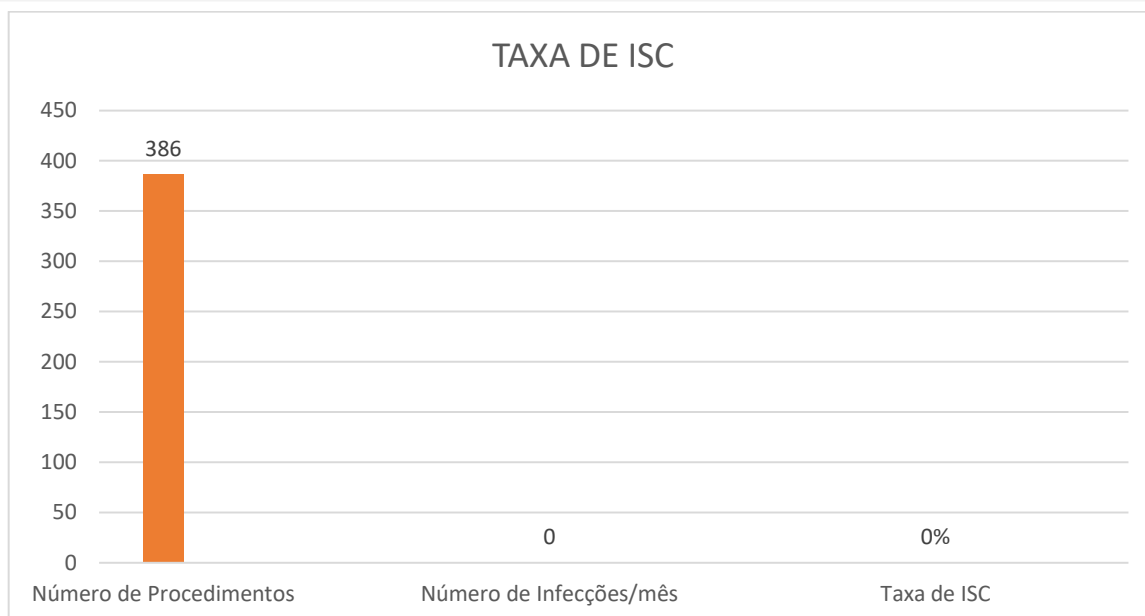
- Cirurgias Orais realizadas e Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgiasodontológicas.

Número de Cirurgias Orais realizadas	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico (ISC)em cirurgia odontológica
386	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Hospitalar

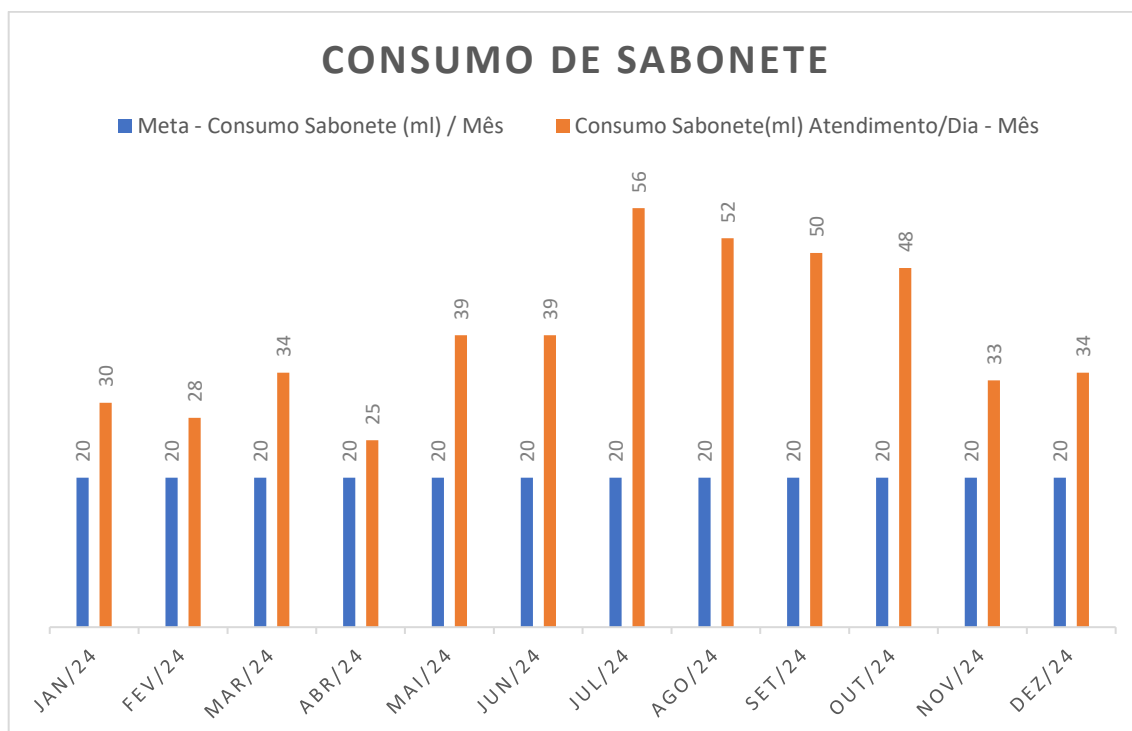
Foram realizadas 386 cirurgias odontológicas. Todos os usuários submetidos a procedimentoscirúrgicos estiveram sob vigilância epidemiológica.



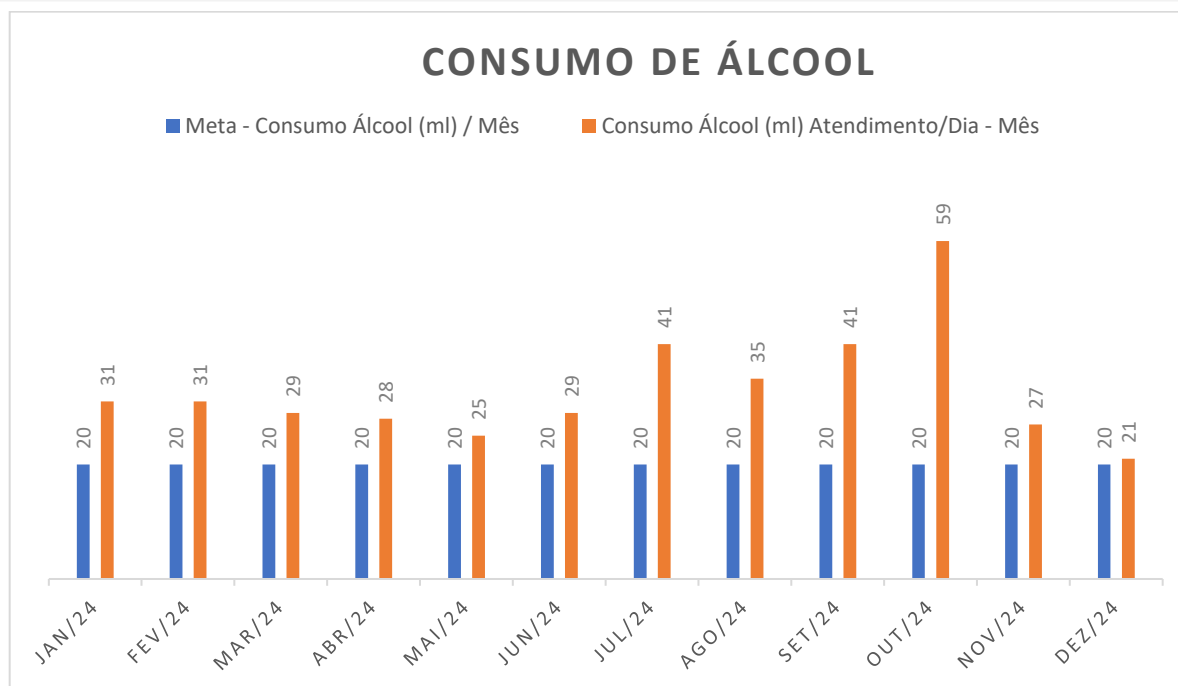
Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

- Consumo de Álcool e Sabonetes nas áreas assistenciais.**

101



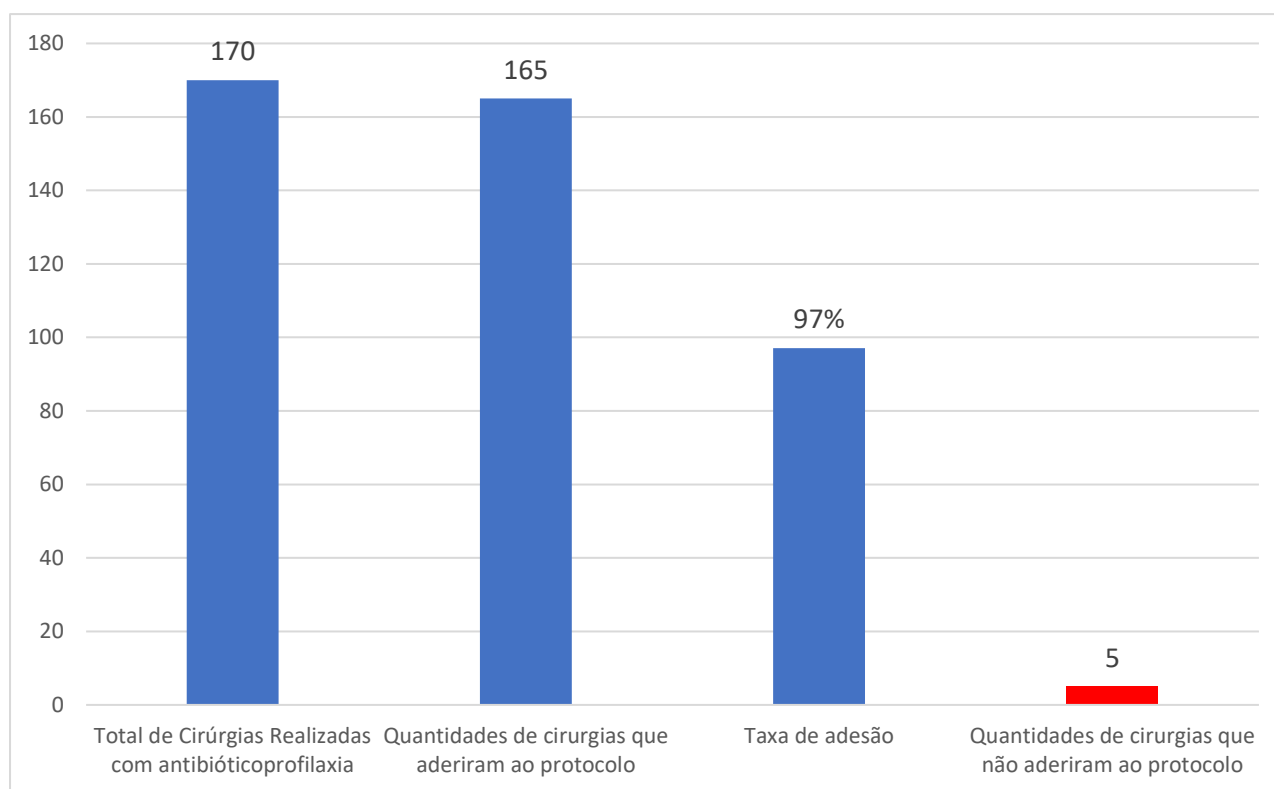
Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar



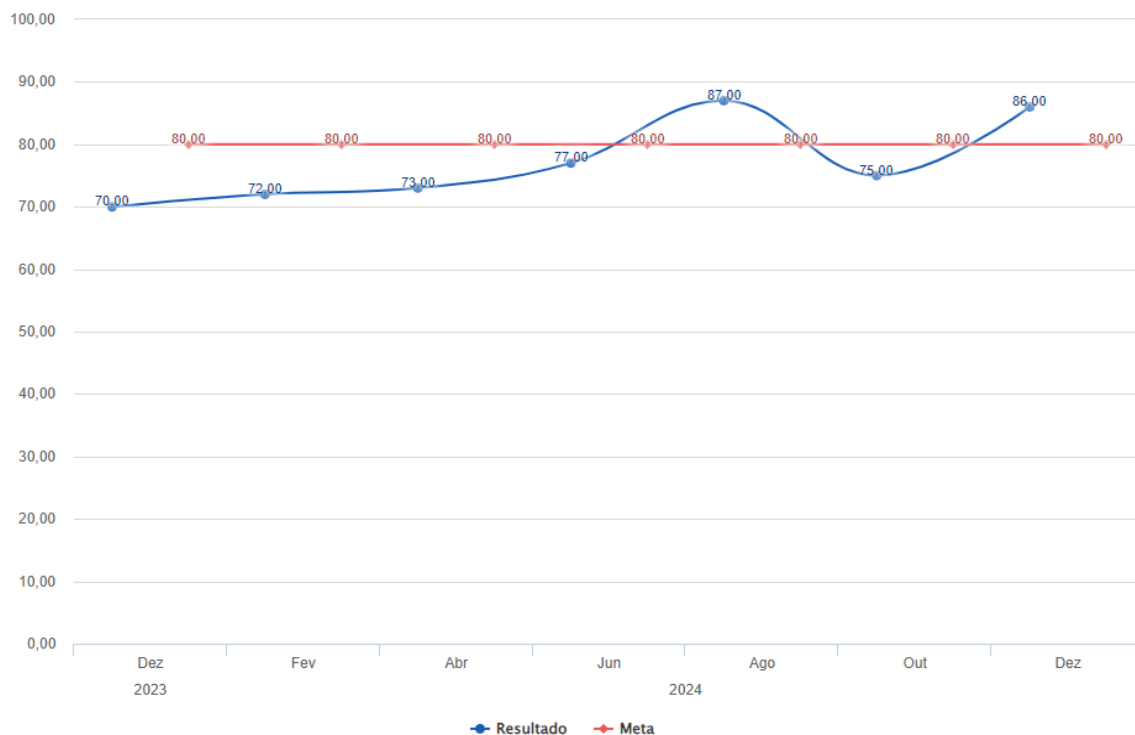
Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

102

- Taxa de Adesão ao protocolo de Antibioticoprofilaxia**



- Taxa de Adesão ao protocolo de Higienização das Mãos**



103

- AÇÕES REALIZADAS**

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Janeiro: Protocolo de Suicídio

Público: Equipe Assistencial



Fevereiro: Fortalecimento de Higienização das mãos
Público: Setores diversos



104

Fevereiro: Apresentação de Indicadores
Público: Colaboradores



Março: Apresentação de Indicadores
Público: Colaboradores



105

bril: Treinamento PGRSS
Público: CEO II



Maio: Protocolo de Higienização das Mãos
Público: Todos os colaboradores



106



Junho: Ação de fortalecimento dos protocolos de segurança do paciente
Público: Colaboradores CER IV



Julho: Limpeza e desinfecção de equipamentos, brinquedos e instrumentos musicais.
Público: Colaboradores NATEA e CER IV



107



Agosto: Boas práticas de limpeza em ambiente de saúde.
Público: Equipe SHL (Serviço de Higienização e Limpeza)



108

Setembro: Precauções universais e medidas de isolamento
Público: Equipe Assistencial



Outubro: Campanha Interna de vacinação
Público: Colaboradores e Terceirizados

109





Outubro: Campanha de Higienização das mãos – Treino Parental
Público: Responsáveis de usuários

110





111

Novembro: Manual de Injetáveis
Público: Equipe Assistencial



Novembro: Protocolo de Suicídio

Público: Enfermeiros e Psicólogo – NATEA



112

Dezembro: Paramentação e Desparamentação e a importância dos EPI's

Público: Equipe Assistencial



SCIH por meio de ações realizadas no ano de 2024 buscou destacar com as equipes envolvidas a importância da prática assistencial a ser executada com segurança e comprometimento, sabendo que é de responsabilidade de cada indivíduo a contribuição na prevenção de infecções relacionadas à assistência ao usuário. Desta forma, todas as ações foram elaboradas visando o envolvimento e sensibilização de todos para um ambiente mais seguro e de qualidade ao usuário. É importante ainda ressaltar que o

desenvolvimento de ações com esta finalidade deve ser executada de forma contínua para que o fortalecimento destas práticas sejam enfatizados sempre que oportuno.

16. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE-2024

• Consumo de água

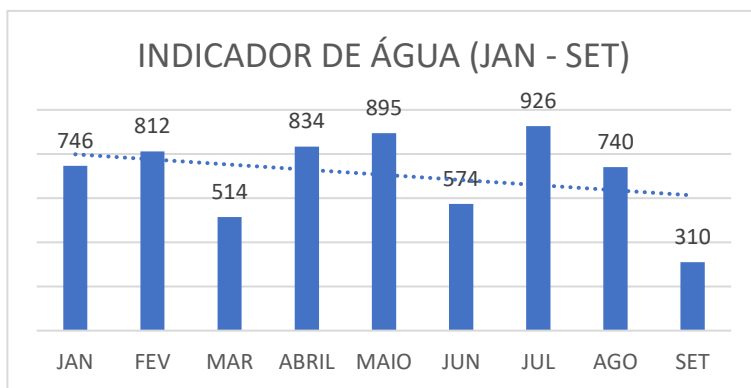
O CIIR é composto de uma cisterna com capacidade de 64m³, uma caixa d'água com capacidade de 30m³, sendo que 30% são reservados para o sistema de combate a incêndio. Possuímos ainda uma cisterna ativa de captação de água da chuva que abastece o jardim sensorial, com capacidade de 15,8m³.

O CETEA é composto de uma cisterna com capacidade de 10m³ e uma caixa d'água com capacidade de 7,5m³, sendo que 30% são reservados para sistema de combate a incêndio.

Ações realizadas para redução do consumo de água:

- ✓ Utilização de água captada da chuva no jardim sensorial;
- ✓ Monitoramento permanente do consumo de água no centro.

Indicador trimestral									
CONSUMO/M ³	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET
CIIR (Cosanpa + Carro Pipa)	746	804	504	824	889	574	926	740	310
CETEA	0	8	10	10	6	0	0	0	0
TOTAL/MÊS	746	812	514	834	895	574	926	740	310



• Consumo de energia

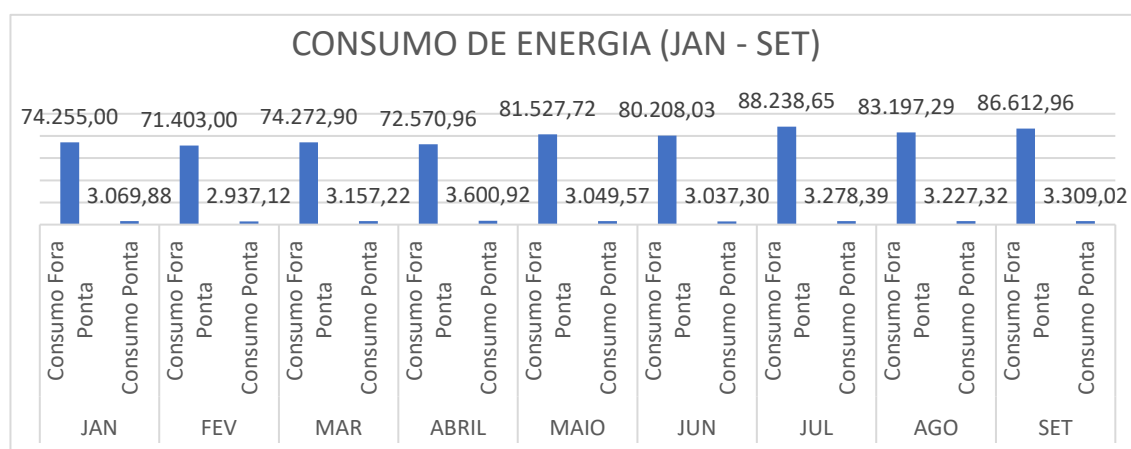
✓ O setor de manutenção realiza de forma permanente rondas diárias a partir das 17:30, desligando lâmpadas, ares-condicionados e fechando salas sem uso.

✓ Utilizamos lâmpadas de LED, de forma a minimizar o consumo de energia.

✓ Disponibilizamos de automação no um sistema de ar-condicionado. Foi realizado todo mapeamento da utilização das salas e seus respectivos horários. As lideranças são orientadas a informar quando alguma sala não está sendo utilizada. Para reforçar, o setor de manutenção realiza rondas, desligando onde não está sendo utilizado.

	JAN		FEV		MAR		ABRIL		MAIO	
UNIDADE	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta
CIIR	71.014,44	2.895,31	66.257,01	2.695,22	67.895,68	2.898,84	72.570,96	3.205,27	72.873,69	2.713,70
CETEA	3.240,56	174,57	5.145,99	241,9	6.377,22	258,38	8.093,48	395,65	8.654,03	335,87
TOTAL	74.255,00	3.069,88	71.403,00	2.937,12	74.272,90	3.157,22	80.664,44	3.600,92	81.527,72	3.049,57

JUN		JUL		AGO		SET	
Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta	Consumo Fora Ponta	Consumo Ponta
71.961,62	2.718,24	78.324,12	2.877,50	74.390,90	2.840,45	76.924,17	2.927,56
8.246,41	319,06	9.914,53	400,89	8.806,39	386,87	9.688,79	381,46
80.208,03	3.037,30	88.238,65	3.278,39	83.197,29	3.227,32	86.612,96	3.309,02

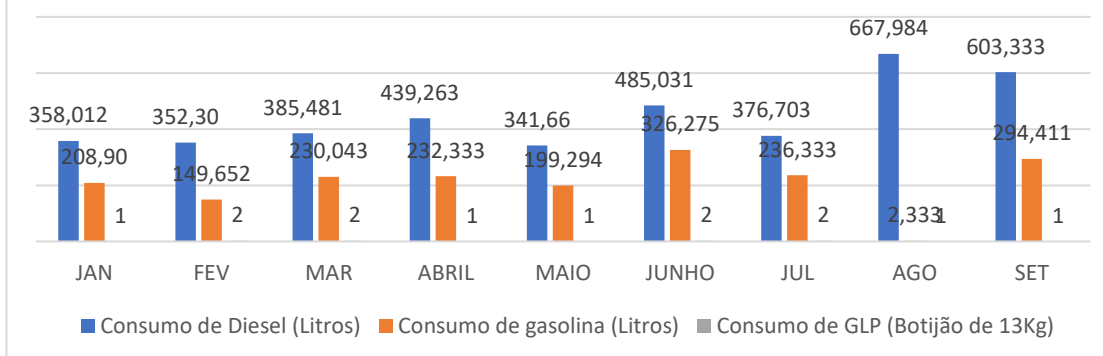


Emissões diretas

Neste campo apresentamos as notas fiscais relativas à compra de óleo diesel (litros), gasolina (litros) e GLP nos meses de referência.

Indicadores Trimestral - Emissões Diretas									
	AN	EV	AR	BRIL	AIO	UNH O	UL	GO	ET
Consumo de Diesel (Litros)	58,01	52,30	85,48	39,263	41,66	85,031	76,703	67,984	03,333
Consumo de gasolina (Litros)	08,90	49,65	30,04	32,333	99,294	26,275	36,333	,333	94,411
Consumo de GLP (Botijão de 13Kg)									

INDICADOR EMISSÕES DIRETAS JAN-SET



Adote um copo

A Comissão de Sustentabilidade do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação implantou em 2018 o projeto “Copo Zero”, tendo como objetivo específico reduzir o consumo de copos descartáveis e promover a conscientização ambiental entre os colaboradores do CIIR.

A cada integração, é realizada a apresentação da comissão de sustentabilidade e as ações realizadas, assim como é feita a entrega de canecas sustentáveis a cada novo colaborador. A caneca é feita de fibra de coco e 100% sustentável.

No trimestre foram realizadas 4 integrações:

Tendo em vista o grande fluxo de usuários e acompanhantes, é muito difícil mensurar o impacto do projeto “Copo Zero”. Porém, as ações de conscientização e educação ambiental são realizadas pela comissão de sustentabilidade de forma permanentes.

Iniciaremos o monitoramento do quantitativo de copos plásticos dispensados para consumo na unidade a título de informação e análise para realização de possíveis ações, inclusive dentre os usuários e acompanhantes.

O CIIR possui 11 bebedouros de acessibilidade e 10 bebedouros de garrafão. O CETEA possui 6 bebedouros de garrafão. Todos possuem coletores de copos plásticos.

115

Indicador trimestral - Consumo de copo descartável

TIPOS DE COPOS	AN	EV	AR	BRIL	AIO	UN	UL	GOS	ET
Copo descartável – 50ml	700	.200	.000	.200	00	.100	.600	.600	.800
Copo descartável – 150ml	7.500		5.000	5.000	8.500	1.500	3.100	7.400	5.600
Copo descartável –	2.500	7.500							

Indicador trimestral - Compostagem									
	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET
Pesagem dos orgânicos (kg)	26	31,25	32	32	49,1	18	29,3	32,4	36
Fertilizante natural produzido (litros)	—	5	15	—	15	—	—	35	—
200ml									
Copo descartável – 500ml		0				0			
Copo descartável em PP p/ resina – 500ml (resíduo químico)	0	0							

Referência de quantidade:

Copo descartável – 50ml (1 pacote = 100 unds)

Copo descartável – 150ml (1 pacote = 100 unds)

Copo descartável – 500ml (1 pacote = 50 unds)

116

• Compostagem

No centro, dispomos de uma composteira composta por 5 compartimentos, nos quais são feitos os manejos conforme o processo de compostagem. Nesse processo, é produzido tanto o adubo orgânico, quanto o fertilizante natural.

A equipe de jardinagem realiza o monitoramento e pesagem de todo o resíduo orgânico recebido. Abaixo segue gráfico com monitoramento dos resíduos orgânicos recebidos.

Produção de Fertilizante.

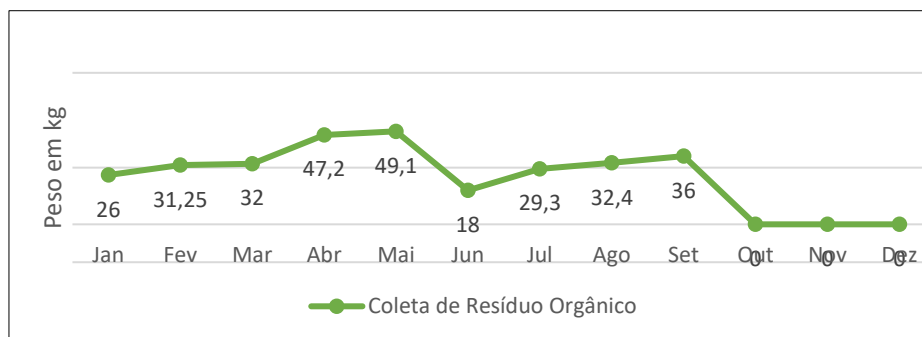
• Destinação de óleo

Realizar ação de incentivo à preservação do meio ambiente com a promoção da Oficina de Produção de Sabão para os usuários e seus acompanhantes. Em 10 de fevereiro de 2023 o CIIR iniciou a produção e uso de sabão ecológico nas áreas comuns.

O objetivo da ação sustentável é ensinar que, após o uso do óleo de cozinha na produção alimentar, pode ser reaproveitado na fabricação caseira de sabão para uso de higiene geral, como lavar louças, por exemplo.

Após a produção, o sabão é distribuído entre os participantes da oficina e disponibilizado para uso nas áreas comuns, sala de convivência, refeitório, copa e nos espaços de Atividades de Vida Diária (AVD) substituindo os detergentes líquidos comuns. Além de gerar economia, a didática traz a conscientização para a sociedade não descartar o produto de forma incorreta, muitas das vezes, na pia, atitude esta que agride o meio ambiente através dos esgotos indo parar nos rios e mares.

Indicador trimestral - Coleta e destinação de óleo									
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGOS	SET
Volume de óleo (em litros) destinado corretamente (oficinas de sabão)	3	3	3	3	3	6	9	6	6
Volume de óleo (em litros) coletado	1,5	4,5	6,5	6	6	6	6	2	3



117

Oficina de sabão ecológico no CIIR e CETEA

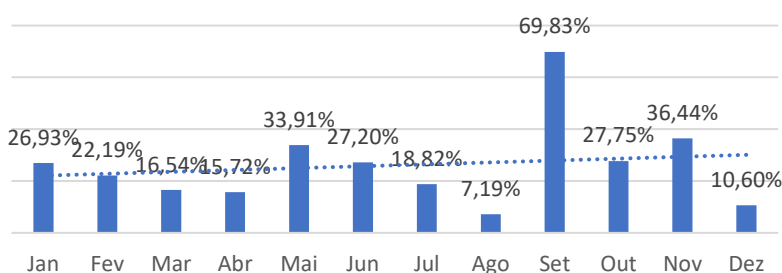


• Reciclagem

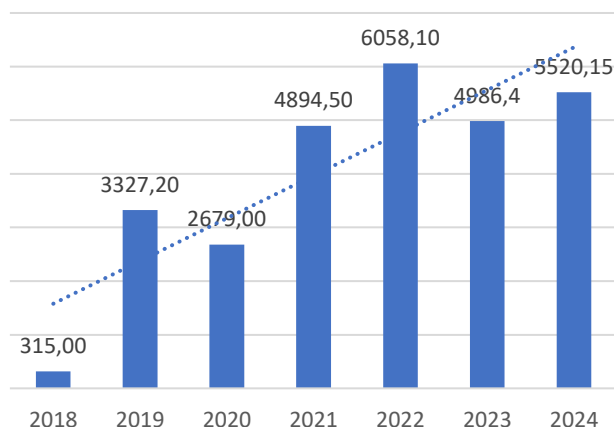
Em março de 2018, o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, estabeleceu entre suas ações do Planejamento Estratégico o CIIR SUSTENTÁVEL, com a missão de desenvolver a gestão financeira, social e ambiental de forma harmoniosa para cuidar de vidas.

Conforme monitoramento realizado pelo indicador da comissão de sustentabilidade, nos gráficos abaixo, é possível avaliar o quantitativo de resíduo reciclado coletado e destinado corretamente no trimestre e demais monitoramentos mensais.

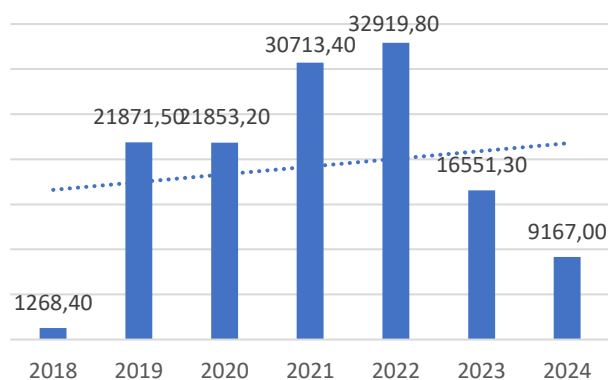
Percentual de reciclagem com relação à geração de resíduos comuns por mês/2024



Total de Resíduo Reciclado em kg



Total de Resíduo Comum em kg



118

Número total de atendimentos realizados durante o último ano.

Local		jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Acumulado
Ambulatório		3.649	4.240	4.273	4.657	4.289	4.418	4.452	4.601	4.586	4.208	4.235	4.319	51.927
SADT	CIIR	3.230	3.086	3.127	3.474	3.729	3.895	3.917	3.757	3.808	3.459	3.411	2.870	41.763
CEO (Usuários)		384	349	322	390	381	324	374	346	352	382	272	287	4.163
Reabilitação (NATEA)		3.492	3.678	3.531	4.713	4.494	4.052	2.734	4.506	4.037	5.071	3.052	3.250	46.610
Reabilitação (CETEA)		440	1.917	2.587	4.635	4.907	5.073	5.219	3.544	4.379	4.372	3.934	4.230	45.237
Reabilitação (CER IV)		10.455	9.981	10.182	11.216	7.841	10.417	11.753	11.259	11.798	12.482	7.474	8.079	122.937
Oficina Ortopédica	T.O / Fisioterapia	377	339	324	363	375	306	402	377	356	327	336	238	4.120
	Manutenção de OPM's	19	24	43	31	32	32	46	37	33	39	26	33	395
	Dispensação OPME's	358	328	288	357	331	385	373	358	333	427	175	171	3884
	Prótese Buco-Maxilo-Facial	19	29	44	56	33	33	24	36	30	42	43	40	429
Serviço Social		1.229	1.079	1.059	1.363	1.332	1.330	1.550	1.421	1.299	1.446	1.251	1.211	15.570
Total		22.917	24.383	25.168	30.535	27.038	29.574	30.069	29.507	30.322	31.828	24.034	24.557	337.035

Monitoramento dos acidentes de trabalho

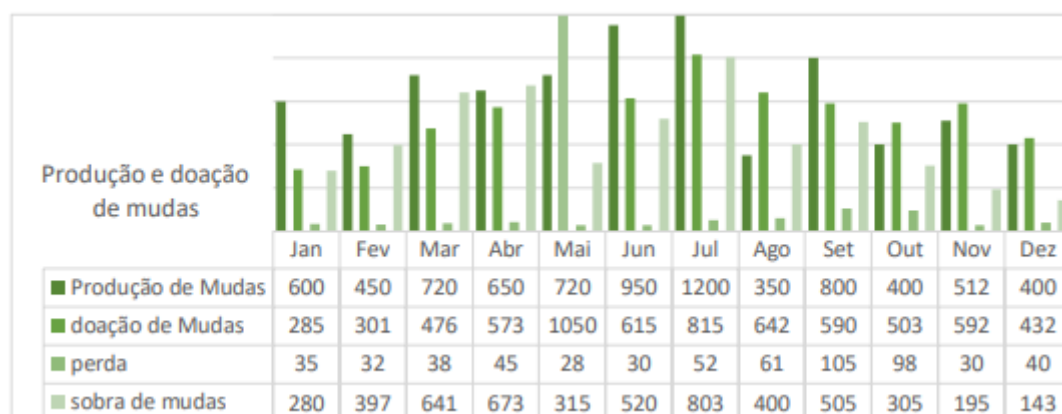
Indicador trimestral - Acidente e/ou incidente									
TIPO	AN	EV	AR	BRIL	AIO	UN	UL	GO	ET
Quantidade de acidentes									
Incidentes									
Acidente de trajeto									

119

Dados do espaço sensorial

O jardim sensorial do CIIR é um espaço preparado para receber os usuários, acompanhantes e colaboradores e tem como objetivo promover a inclusão de pessoas com deficiência no contato com a natureza com o estímulo de cada sentido – audição, olfato, tato, paladar e visão, onde as pessoas podem expandir suas perspectivas. Além de servir também como conscientização e educação ambiental.

O espaço é disponibilizado para realização de terapias ao ar livre, atividades de recreação, atividades educativas e distribuição de mudas.



Ações realizadas



Distribuição de hortaliças

A Comissão de Sustentabilidade, em conjunto com o Grupo de Trabalho e Humanização – GTH e, com o apoio da equipe de jardinagem, realizou Ação de distribuição de hortaliças para usuários. Foram distribuídos couve, cariru e espinafre no total de 10 maços, para usuários do CIIR, assim como doação de mudas de plantas.

Oficina de jardinagem.

O ambiente do jardim foi utilizado para que um grupo de usuários atendidos na psicologia aprendessem um pouco sobre a profissão de jardineiro e as principais atividades realizadas no jardim.

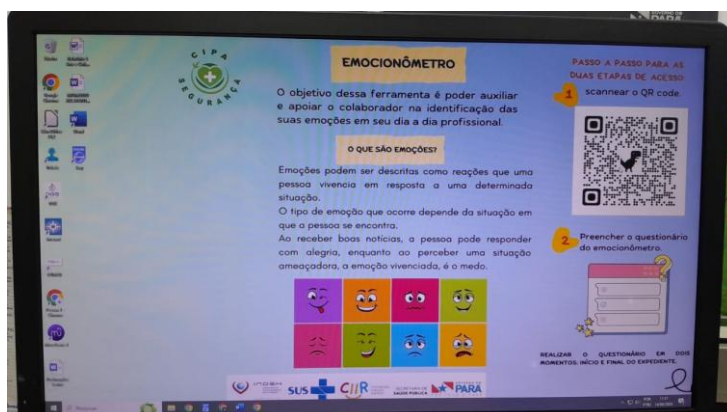
Na ocasião o Jardineiro Fredson compartilhou um pouco da sua experiência na profissão e ainda promoveu uma oficina de plantio.



Emocionômetro

Ao longo do mês de abril a Comissão Interna de Prevenção a acidentes e assédio, realizaram orientação em todos os setores sobre a importância do preenchimento do questionário e seus reflexos.

Para acesso fácil e rápido, um cartaz com QR cold foi fixado próxima a cada relógio de ponto existente no centro e como papel de parede na área de trabalho dos computadores.



Oficina de reaproveitamento de alimento.

“Reaproveitamento de Alimentos”, tem por objetivo promover orientação contínua e sustentável para reutilização de produtos e elaboração de cardápios alimentares saudáveis.

A atividade foi conduzida pela gastrônoma Nathália Nanci. Segundo ela, os cardápios fáceis de produzir, com pratos diversificados.

“Brigadeiro de casca de banana”, feita com casca da banana.

“Panqueca de banana”, reaproveitando a fruta que foi utilizada a casca na receita anterior.



121

03 de junho - Dia mundial da Bicicleta



Ações pelo Dia Mundial do Meio Ambiente

Para celebrar e conscientizar sobre a data, a comissão de sustentabilidade realizou uma programação com ações de referência.

As atividades no CIIR e CETEA ocorreram em paralelo. Foi exposto um painel alusivo ao dia, realizado oficina de sabão ecológico nos dois turnos do dia, oficina de plantio e atividades recreativas com referência a data realizada pelos recreadores do setor de arte cultura, além da premiação do colaborador sustentável do mês.



Painel pelo Dia do Meio Ambiente



Blitz Ambiental CIIR/CETEA

A ação tem como objetivo orientar, tirar dúvidas, promover as ações que realizamos no centro e lembrar do dia “D” coleta seletiva em cada local.



Dia “D” coleta seletiva no CIIR/CETEA

A dia “D” coleta seletiva no CIIR acontece toda última quinta-feira de cada mês e no CETEA toda última sexta-feira de cada mês. O objetivo da ação é realizar educação ambiental, destinado corretamente os resíduos e ampliar as opções de tipos de materiais na coleta seletiva do centro. A ação é voltada tanto para os colaboradores quanto para os usuários.



123

Imagens ilustrativas – premiação colaborador sustentável do mês

Projeto Canteiro com a comunidade

O projeto "Canteiro com a Comunidade", é uma ação sustentável que incentiva a um plantio de mudas em pneus. Com o apoio do setor de Arte e Cultura, o projeto artístico lúdico foi concluído com pintura e a criação de "bichinhos", para esteticamente, deixar os ambientes ainda mais coloridos e totalmente sustentável. Uma forma de transformar espaços próximos ao centro, que antes eram utilizados como áreas de descarte inadequado de lixo ou tomados pelo mato, em ambientes agradáveis, incentivando a preservação e uma alimentação mais saudável.

Reuniões da Comissão de Sustentabilidade

A comissão de sustentabilidade tem encontros mensais para abordar assuntos referentes ao cronograma das ações e o planejamento de ações programadas para os próximos meses e distribuição de demandas entre os membros da comissão.



17. NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A portaria MS/GM nº 529, de 01 de abril de 2013 institui a criação dos Núcleos de Qualidade e Segurança do paciente (NQSP). O CIIR conta com a equipe do NQSP desde sua fundação, atuando com foco na garantia das boas práticas do serviço de saúde, na melhoria contínua dos processos de cuidado centrado na pessoa e na disseminação e ampliação da cultura de segurança na instituição.

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;

124

Os protocolos em questão foram firmados para garantir o cuidado e a segurança do paciente na instituição na tentativa de mitigar eventos relacionados a assistência.

No decorrer do ano de 2024 foram realizados treinamentos; ações educativas e acompanhamentos em área para validação dos referidos protocolos na prática assistencial rotineira.

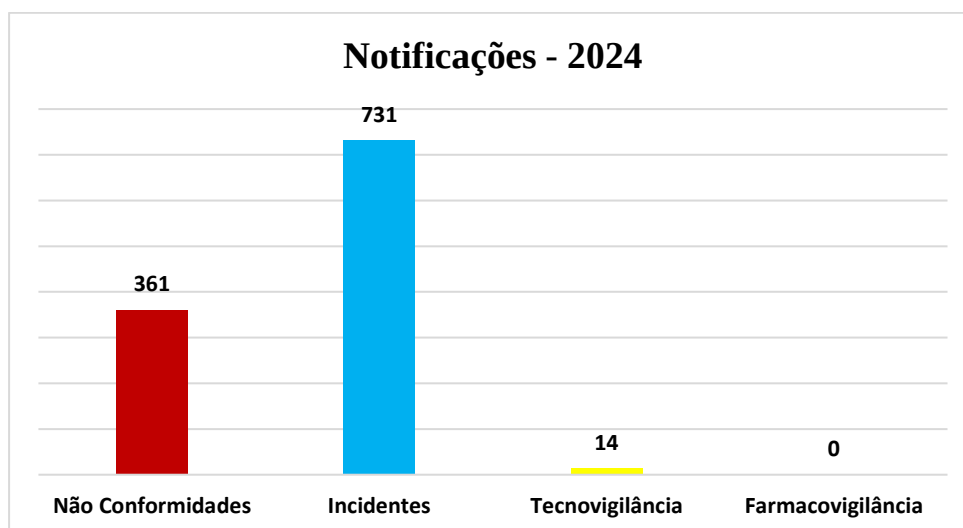
Indicadores

Os indicadores de saúde são medidos para o estado de saúde de uma população ou grupo de pacientes. Eles são usados para monitorar, identificar e avaliar ações, além de subsidiar decisões. A apresentação de indicadores passou a ser executada a partir da necessidade de tratar uma informação e torná-la de forma acessível, quantificável e compreensível, favorecendo a análise dos dados.

O monitoramento dos indicadores fica sob a responsabilidade do NQSP, por meio do sistema INTERACT, que gerencia e orienta as lideranças em seu processo. Mensalmente ocorrem as reuniões de indicadores com os líderes, onde os mesmos apresentam os dados referentes ao panorama atual das áreas da instituição. Podendo desta forma propor ações complementares para viabilizar a segurança e assistência em saúde.

Notificações

O NQSP trabalha gerenciando o processo de notificações da instituição, através dos sistemas implantados: Interact e Epimed. No ano de 2024 foram realizadas 1.106 notificações, abaixo a descrição por categorias:



Comissões

Para auxílio em nossos processos internos, 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;
Comissão de gerenciamento de programa de resíduos sólidos

Acreditações

QMENTUM

A acreditação Qmentum é uma metodologia canadense baseado em padrões de excelência global em serviços de saúde que visa garantir a segurança do paciente através da avaliação e reconhecimento da qualidade das organizações de saúde, buscando a melhoria contínua da qualidade desses serviços.

O CIIR foi certificado em abril de 2024 e passou por visita de manutenção QMENTUM DIAMANTE em dezembro do mesmo ano. Para isso recebemos visitas dos consultores nos períodos de 02 e 03 de dezembro de 2024 para a manutenção da avaliação realizada no início do ano que deixou avaliações positivas das trajetórias já percorrida até o momento avaliado e apresentou oportunidades de melhorias.



PLANETREE

A certificação planetree é uma metodologia americana de reconhecimento internacional que distingue as organizações de saúde que oferecem um modelo de cuidado centrado na pessoa com foco na humanização e personalização do atendimento.

No ano de 2024 mantivemos o desenvolvimento das ações do programa acelerador Planetree, com formação de grupos voltados para as atividades dos Drives com a finalidade com a formalização de relatório de atividades para a realização de visita de certificação no primeiro semestre de 2025.



ATIVIDADES

Evento treino parental aplicado aos pais e responsáveis por usuários TEA.



Campanha segurança do paciente: Cadeia medicamentosa.



Campanha segurança do paciente: Higienização das Mãos



Evento: Auto de Natal realizado com usuários e colaboradores do CIIR.



18. CONSIDERAÇÕES

Ao longo do ano de 2024, o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) reafirmou seu compromisso com a promoção da saúde, inclusão e reabilitação das Pessoas com Deficiência (PcDs) no estado do Pará. Através da oferta de serviços especializados de média e alta complexidade, o CIIR consolidou-se como referência no atendimento humanizado e de excelência, garantindo suporte essencial para a autonomia e qualidade de vida dos usuários.

Durante este período, destacaram-se avanços significativos na qualificação profissional da equipe, no aprimoramento dos processos de atendimento e na busca contínua por inovação nos serviços prestados. O investimento na capacitação dos colaboradores e na valorização do trabalho em equipe fortaleceu o compromisso institucional com a humanização do atendimento, refletindo diretamente na satisfação e no bem-estar dos usuários.

Além disso, o fluxo regulatório adotado pelo CIIR, em parceria com as unidades de saúde municipais e a Regulação Estadual, permitiu um atendimento mais eficiente e criterioso, garantindo que cada usuário tivesse acesso aos serviços mais adequados às suas necessidades específicas. Esse modelo organizacional reforçou a equidade e ampliou o alcance dos serviços prestados, beneficiando um maior número de PcDs em todo o estado.

Dessa forma, as atividades realizadas ao longo do ano consolidam o papel do CIIR como um agente essencial na construção de uma sociedade mais inclusiva e igualitária. O compromisso com a melhoria contínua e a inovação nos processos de reabilitação e inclusão fortalece a missão do centro em proporcionar mais dignidade, autonomia e qualidade de vida às pessoas atendidas. Com esses avanços, o CIIR segue firme em sua trajetória, garantindo que, a cada ano, mais PcDs tenham acesso a um atendimento especializado, humanizado e transformador.

QUADRO DE DIRETORES E GERÊNCIAS INDSH

Rejane Xavier Soares Gomes – Diretora e Executiva

Leisson Domingues Pinheiro – Gerente Administrativa e Financeira

Maria do Carmo da Silva Freitas – Diretora Assistencial

Fabricia Dias Maciel – Diretora Técnica