

# **Relatório Consolidado de Visitas Técnicas Observacionais**

**Unidades de Saúde Pública de Goiânia  
e Aparecida de Goiânia**

**Goiânia – GO  
2025**

# Comissão de Direito da Saúde - CDSA

## Gestão 2025/2027

### DIRETORIA

- **Presidente:** Caroline Regina Santos
- **Vice-Presidente:** Ana Paula Amaral
- **Vice-Presidente do Interior:** Pablo Henrique de Lima Pessoni
- **Vice-Presidente Jovem:** Letícia Lopes Auad
- **Secretária-Geral:** Débora Regina Lopes Liberato
- **Secretária-Geral Adjunta:** Marcella Fernandes Martins

## Comissão de Direito da Saúde - CDSA

### **MEMBROS DA CDSA PARTICIPANTES DAS VISITAS**

- Ana Caroliny Silva Costa
- Ana Paula Amaral
- Bárbara Emilly Ferreira Pamplona
- Caroline Santos
- Cláudia Karine Esposito
- Débora Regina Lopes Liberato
- Géssica Cruvinel
- Hian Matheus Correa Miranda
- Israelton Pereira da Silva
- Josué Folha
- Larissa Nunes de Carvalho Londe
- Laila Abou Salha
- Leila Salha
- Letícia Lopes Auad
- Luciana Castro
- Marcella Fernandes Martins
- Milena Santos Rezende
- Miton Esteves de Matos
- Natalia Peres
- Pablo Henrique de Lima Pessoni
- Pedro Henrique Paiva Aoun
- Rafaela de Jesus Ribeiro Nunes
- Saulo Cardoso da Silva Filho
- Victor Pereira Guimarães
- Wanderson Mendes

# APRESENTAÇÃO

---

A Comissão de Direito da Saúde da OAB-GO (CDSA) é um órgão técnico é um órgão técnico e institucional da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional de Goiás, composto por advogadas e advogados comprometidos com a defesa e a efetivação do direito fundamental à saúde, previsto no art. 196 da Constituição Federal.

Atuando de forma independente, imparcial e orientada pelo interesse público, a Comissão tem como missão acompanhar políticas públicas, fiscalizar serviços de saúde, elaborar pareceres e promover ações que contribuam para a melhoria da qualidade e da dignidade do atendimento prestado à população.

No exercício dessa missão, a CDSA desenvolveu um ciclo de visitas técnicas observacionais às unidades de saúde pública de Goiânia e Aparecida de Goiânia. O presente relatório consolida os resultados obtidos em 14 unidades, entre CAIS, CIAMS e UPA, avaliando aspectos essenciais como infraestrutura, condições sanitárias, disponibilidade de insumos, recursos humanos, fluxos de atendimento, biossegurança e conformidade legal. Trata-se de um diagnóstico abrangente, técnico e detalhado da situação real enfrentada diariamente por usuários e profissionais da saúde.

Este documento materializa o compromisso institucional da OAB-GO com a defesa da cidadania, a proteção da dignidade humana e o fortalecimento do controle social do SUS. Ao reunir achados, padrões recorrentes, boas práticas e recomendações formais, o relatório oferece subsídios que podem orientar gestores públicos, apoiar a atuação do Ministério Público, instruir debates no Conselho

Municipal de Saúde e fomentar ações concretas de melhoria nas unidades visitadas. É, portanto, uma ferramenta estratégica para o aprimoramento das políticas públicas de saúde na Região Metropolitana de Goiânia e para o fortalecimento do papel da advocacia na promoção dos direitos fundamentais.

# SUMÁRIO

---

|        |                                                |    |
|--------|------------------------------------------------|----|
| I.     | CONTEXTO E METODOLOGIA .....                   | 10 |
| 1.     | INTRODUÇÃO.....                                | 10 |
| 2.     | METODOLOGIA .....                              | 10 |
| 2.1.   | Critérios de Análise e Pontuação.....          | 10 |
| 2.1.1. | Limitações .....                               | 11 |
| 3.     | UNIDADES VISITADAS .....                       | 12 |
| 3.1.   | Aparecida de Goiânia.....                      | 12 |
| 3.2.   | Goiânia.....                                   | 12 |
| II.    | TABULAÇÃO DE DADOS .....                       | 13 |
| a)     | CAIS Colina Azul.....                          | 13 |
| b)     | CAIS Nova Era .....                            | 14 |
| c)     | CAIS Bairro Goiá.....                          | 15 |
| d)     | CAIS Campinas.....                             | 15 |
| e)     | CAIS Cândida Moraes.....                       | 16 |
| f)     | CAIS Dep. João Natal.....                      | 17 |
| g)     | CAIS Finsocial.....                            | 18 |
| h)     | CAIS Jardim Novo Mundo.....                    | 19 |
| i)     | CAIS Parque das Amendoeiras .....              | 19 |
| j)     | UPA Jardim América.....                        | 20 |
| k)     | CIAMS Novo Horizonte.....                      | 21 |
| l)     | CIAMS Pedro Ludovico .....                     | 22 |
| m)     | CIAMS Urias Magalhães.....                     | 23 |
| n)     | UPA Chácara do Governador.....                 | 24 |
| III.   | GRÁFICOS E DESCRIÇÕES .....                    | 25 |
| 1.     | OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES..... | 25 |

|         |                                                     |    |
|---------|-----------------------------------------------------|----|
| 1.1.    | Acesso e Entorno .....                              | 25 |
| 1.1.1.  | Localização das Unidades .....                      | 25 |
| 1.1.2.  | Calçada / Acesso .....                              | 26 |
| 1.1.3.  | Estacionamento .....                                | 27 |
| 1.2.    | Movimento e Fluxo de Pessoas .....                  | 28 |
| 1.2.1.  | Volume de Pessoas .....                             | 28 |
| 1.2.2.  | Organização de Filas .....                          | 29 |
| 1.2.3.  | Fluxo de Entrada e Saída .....                      | 30 |
| 1.3.    | Impressão Geral do Ambiente .....                   | 31 |
| 1.3.1.  | Nível de Limpeza Percebido .....                    | 31 |
| 1.3.2.  | Iluminação .....                                    | 32 |
| 1.3.3.  | Climatização / Ventilação .....                     | 33 |
| 1.3.4.  | Nível de Ruído .....                                | 34 |
| 1.3.5.  | Cheiro Predominante .....                           | 35 |
| 2.      | DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO ..... | 36 |
| 2.1.    | Infraestrutura e Instalações Físicas .....          | 36 |
| 2.1.1.  | Estado Geral do Prédio .....                        | 36 |
| 2.1.2.  | Portas e Janelas .....                              | 37 |
| 2.1.3.  | Mobiliário .....                                    | 38 |
| 2.1.4.  | Áreas de Espera .....                               | 39 |
| 2.1.5.  | Sanitários .....                                    | 40 |
| 2.1.6.  | Equipamentos Visíveis .....                         | 41 |
| 2.1.7.  | Acessibilidade Geral .....                          | 42 |
| 2.1.8.  | Consultórios / Salas de Atendimento .....           | 43 |
| 2.1.9.  | Sinalização Interna .....                           | 45 |
| 2.1.10. | Recursos Básicos .....                              | 45 |
| 2.1.11. | Ambulância .....                                    | 46 |
| 2.2.    | Atendimento e Fluxo de Pacientes .....              | 47 |
| 2.2.1.  | Recepção e Triagem .....                            | 47 |
| 2.2.2.  | Fluxo Interno .....                                 | 48 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3. Tempo de Atendimento.....                          | 49 |
| 2.2.4. Interação Profissional–Paciente .....              | 50 |
| 2.2.5. Disponibilidade de Serviços .....                  | 51 |
| 2.2.6. Percepção do Usuário .....                         | 52 |
| 2.3. Gestão de Materiais .....                            | 54 |
| 2.3.1. Insumos Básicos Visíveis.....                      | 54 |
| 2.3.2. Falta de Materiais / Estoque .....                 | 55 |
| 2.4. Higiene e Biossegurança.....                         | 56 |
| 2.4.1. Limpeza Geral.....                                 | 56 |
| 2.4.2. Descarte de Resíduos .....                         | 57 |
| 2.4.3. Uso de EPIs.....                                   | 58 |
| 2.5. Compliance (Observacional).....                      | 59 |
| 2.5.1. Sala de Observação Crítica.....                    | 59 |
| 2.5.2. Materiais Sem Látex .....                          | 60 |
| 2.5.3. Compliance Legal.....                              | 61 |
| 2.6. Recursos Humanos .....                               | 62 |
| 2.6.1. Número de Profissionais Visíveis .....             | 62 |
| 2.6.2. Atitude da Equipe.....                             | 63 |
| 2.6.3. Presença de Segurança .....                        | 64 |
| IV. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS .....               | 66 |
| 1. INFRAESTRUTURA DEFICIENTE .....                        | 66 |
| 1.1. Processos de Trabalho Inadequados/Inexistentes ..... | 67 |
| V. DETALHAMENTO POR UNIDADE .....                         | 68 |
| a) CAIS Colina Azul .....                                 | 68 |
| b) CAIS Nova Era.....                                     | 69 |
| c) CAIS Bairro Goiá .....                                 | 70 |
| d) CAIS Campinas .....                                    | 70 |
| e) CAIS Cândida de Moraes .....                           | 71 |
| f) CAIS Deputado João Natal (Vila Nova) .....             | 72 |
| g) CAIS Finsocial .....                                   | 72 |

|       |                                                            |    |
|-------|------------------------------------------------------------|----|
| h)    | CAIS Jardim Novo Mundo .....                               | 73 |
| i)    | CAIS Parque das Amendoeiras .....                          | 74 |
| j)    | CIAMS Jardim América/UPA Dr. Domingos Viggiano .....       | 74 |
| k)    | CIAMS Novo Horizonte .....                                 | 75 |
| l)    | CIAMS Pedro Ludovico e Centro Municipal de Vacinação ..... | 76 |
| m)    | CIAMS Urias Magalhães .....                                | 77 |
| n)    | UPA Chácara do Governador .....                            | 77 |
| VI.   | PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS .....                     | 79 |
| VII.  | VIOLAÇÕES DE DIREITOS E ANÁLISE JURÍDICA .....             | 80 |
| 1.    | VIOLAÇÃO AO DIREITO À SAÚDE .....                          | 80 |
| 2.    | VIOLAÇÃO AO DIREITO À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA .....     | 80 |
| 3.    | VIOLAÇÃO AO DIREITO À INFORMAÇÃO .....                     | 81 |
| 4.    | VIOLAÇÃO AO DIREITO À PRIVACIDADE E SEGURANÇA .....        | 81 |
| 5.    | VIOLAÇÃO À ACESSIBILIDADE E À INCLUSÃO .....               | 81 |
| 6.    | ENQUADRAMENTO LEGAL .....                                  | 81 |
| 7.    | RECOMENDAÇÕES JURÍDICAS .....                              | 82 |
| VIII. | SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE .....   | 83 |
| IX.   | CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA / OAB-GO ..... | 85 |
| X.    | ANEXOS .....                                               | 87 |

# **I. CONTEXTO E METODOLOGIA**

## **1. INTRODUÇÃO**

Este relatório consolida as informações obtidas durante as visitas técnicas observacionais realizadas por membros voluntários da Comissão de Direito da Saúde (CDSA) da OAB-GO, entre junho e outubro de 2025, a 14 unidades públicas de saúde dos municípios de Goiânia-GO e Aparecida de Goiânia-GO.

O objetivo foi avaliar, sob a perspectiva de usuários comuns, a estrutura física, o atendimento, o fluxo de pacientes, a gestão de materiais, a biossegurança e a percepção dos usuários, com o propósito de subsidiar diagnósticos e recomendações às Secretarias Municipais de Saúde.

## **2. METODOLOGIA**

As visitas foram realizadas de forma não oficial, sem anúncio prévio, com advogados, membros da CDSA, atuando como observadores independentes. As avaliações foram feitas com base em aspectos visíveis, perceptíveis e sem interferência no funcionamento das unidades. Não houve entrevistas formais, preservando privacidade dos usuários e profissionais. Os dados foram registrados em formulário modelo (Anexo 1), com notas de 1 a 5 e descrições qualitativas. Foram incluídas observações sobre infraestrutura, atendimento, materiais, biossegurança, recursos humanos e aspectos legais.

### **2.1. Critérios de Análise e Pontuação**

Cada item analisado recebeu pontuação entre 1 e 5, com o seguinte padrão:

**(1) – Ruim:** situação crítica, risco sanitário ou falhas graves.

**(2) – Regular:** problemas relevantes que exigem correção, mas sem risco imediato.

**(3) – Bom:** condições aceitáveis, mas com potencial de melhoria.

**(4) – Muito bom:** boas condições gerais.

**(5) – Excelente:** modelo ideal.

As categorias avaliadas incluem:

- Acesso e entorno
- Infraestrutura e instalações
- Higiene e biossegurança
- Gestão de materiais
- Atendimento e fluxo
- Recursos humanos
- Sinalização
- Segurança
- Compliance sanitário

#### 2.1.1. Limitações

- Não há acesso aos sistemas internos da SMS.
- Observações são referentes ao momento da visita, podendo variar no tempo.

Relatos informais de usuários são reproduzidos sem identificação

### 3. UNIDADES VISITADAS

Das 14 unidades de saúde visitadas, 2 se localizam do município de Aparecida de Goiânia e 12 no município de Goiânia.

#### 3.1. Aparecida de Goiânia

- a) CAIS Colina Azul
- b) CAIS Nova Era

#### 3.2. Goiânia

- c) CAIS Bairro Goiá
- d) CAIS Campinas
- e) CAIS Cândida de Morais
- f) CAIS Deputado João Natal (Vila Nova)
- g) CAIS Finsocial
- h) CAIS Jardim Novo Mundo
- i) CAIS Parque das Amendoeiras
- j) CIAMS Jardim América / UPA Dr. Domingos Viggiano
- k) CIAMS Novo Horizonte
- l) CIAMS Pedro Ludovico e Centro Municipal de Vacinação
- m) CIAMS Urias Magalhães
- n) UPA Chácara do Governador

## **II. TABULAÇÃO DE DADOS**

A tabulação reúne os dados completos coletados durante as visitas técnicas observacionais realizadas pela Comissão de Direito da Saúde da OAB-GO às 14 unidades de saúde, conforme modelo padronizado

### **a) CAIS Colina Azul**

| Item                            | Valor                           |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Localização                     | 3                               |
| Calçada/Acesso                  | 2                               |
| Estacionamento                  | 2                               |
| Volume                          | Alto                            |
| Organização Filas               | 1                               |
| Fluxo E/S                       | 2                               |
| Limpeza Percebida               | 2                               |
| Iluminação                      | Insuficiente/Lâmpadas queimadas |
| Climatização/Ventilação         | Adequada                        |
| Ruído                           | Baixo                           |
| Cheiro Predominante             | 2                               |
| Estado Geral do Prédio          | 2                               |
| Portas/Janelas                  | 2                               |
| Mobiliário                      | 1                               |
| Áreas de Espera                 | 2                               |
| Sanitários                      | 2                               |
| Equipamentos                    | 3                               |
| Acessibilidade                  | 1                               |
| Consultórios                    | 2                               |
| Sinalização Interna             | 1                               |
| Recursos Básicos                | 2                               |
| Ambulância                      | Não Observada                   |
| Recepção/Triagem                | 1                               |
| Fluxo Interno                   | 2                               |
| Tempo de Atendimento            | 1                               |
| Interação Profissional-Paciente | 1                               |
| Disponibilidade de Serviços     | 3                               |
| Percepção do Usuário            | 2                               |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1                               |
| Falta de Materiais              | 1                               |
| Limpeza Geral                   | 3                               |
| Descarte de Resíduos            | 3                               |
| Uso de EPIs                     | 2                               |
| Sala de Observação Críticos     | Não Observado                   |

| Item                      | Valor        |
|---------------------------|--------------|
| Materiais sem Látex       | Não          |
| Conformidade Legal        | Não Avaliado |
| Profissionais Visíveis    | 1            |
| Atitude da Equipe         | 3            |
| Profissional de Segurança | Não          |

### b) CAIS Nova Era

| Item                            | Valor          |
|---------------------------------|----------------|
| Localização                     | 3              |
| Calçada/Acesso                  | NÃO AVALIADO   |
| Estacionamento                  | 2              |
| Volume                          | Alto           |
| Organização Filas               | 1              |
| Fluxo E/S                       | 2              |
| Limpeza Percebida               | 3              |
| Iluminação                      | Adequada       |
| Climatização/Ventilação         | Quente/Abafado |
| Ruído                           | Alto           |
| Cheiro Predominante             | 2              |
| Estado Geral do Prédio          | 3              |
| Portas/Janelas                  | 3              |
| Mobiliário                      | 3              |
| Áreas de Espera                 | 2              |
| Sanitários                      | 2              |
| Equipamentos                    | 2              |
| Acessibilidade                  | NÃO AVALIADO   |
| Consultórios                    | NÃO AVALIADO   |
| Sinalização Interna             | NÃO AVALIADO   |
| Recursos Básicos                | NÃO AVALIADO   |
| Ambulância                      | 1              |
| Recepção/Triagem                | 1              |
| Fluxo Interno                   | 1              |
| Tempo de Atendimento            | 1              |
| Interação Profissional-Paciente | 2              |
| Disponibilidade de Serviços     | 3              |
| Percepção do Usuário            | 2              |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1              |
| Falta de Materiais              | 1              |
| Limpeza Geral                   | 3              |
| Descarte de Resíduos            | NÃO AVALIADO   |
| Uso de EPIs                     | NÃO AVALIADO   |
| Sala de Observação Críticos     | Não Observado  |
| Materiais sem Látex             | Sim            |
| Conformidade Legal              | 1              |
| Profissionais Visíveis          | 1              |
| Atitude da Equipe               | 4              |
| Profissional de Segurança       | Não            |

**c) CAIS Bairro Goiá**

| Item                            | Valor        |
|---------------------------------|--------------|
| Localização                     | 2            |
| Calçada/Acesso                  | 2            |
| Estacionamento                  | 2            |
| Volume                          | Baixo        |
| Organização Filas               | NÃO AVALIADO |
| Fluxo E/S                       | NÃO AVALIADO |
| Limpeza Percebida               | NÃO AVALIADO |
| Iluminação                      | Insuficiente |
| Climatização/Ventilação         | NÃO AVALIADO |
| Ruído                           | NÃO AVALIADO |
| Cheiro Predominante             | NÃO AVALIADO |
| Estado Geral do Prédio          | NÃO AVALIADO |
| Portas/Janelas                  | NÃO AVALIADO |
| Mobiliário                      | NÃO AVALIADO |
| Áreas de Espera                 | NÃO AVALIADO |
| Sanitários                      | NÃO AVALIADO |
| Equipamentos                    | NÃO AVALIADO |
| Acessibilidade                  | NÃO AVALIADO |
| Consultórios                    | NÃO AVALIADO |
| Sinalização Interna             | NÃO AVALIADO |
| Recursos Básicos                | NÃO AVALIADO |
| Ambulância                      | NÃO AVALIADO |
| Recepção/Triagem                | 2            |
| Fluxo Interno                   | NÃO AVALIADO |
| Tempo de Atendimento            | NÃO AVALIADO |
| Interação Profissional-Paciente | NÃO AVALIADO |
| Disponibilidade de Serviços     | NÃO AVALIADO |
| Percepção do Usuário            | NÃO AVALIADO |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1            |
| Falta de Materiais              | NÃO AVALIADO |
| Limpeza Geral                   | NÃO AVALIADO |
| Descarte de Resíduos            | NÃO AVALIADO |
| Uso de EPIs                     | NÃO AVALIADO |
| Sala de Observação Críticos     | NÃO AVALIADO |
| Materiais sem Látex             | NÃO AVALIADO |
| Conformidade Legal              | NÃO AVALIADO |
| Profissionais Visíveis          | NÃO AVALIADO |
| Atitude da Equipe               | NÃO AVALIADO |
| Profissional de Segurança       | NÃO AVALIADO |

**d) CAIS Campinas**

| Item              | Valor |
|-------------------|-------|
| Localização       | 5     |
| Calçada/Acesso    | 3     |
| Estacionamento    | 4     |
| Volume            | Médio |
| Organização Filas | 5     |

| Item                            | Valor                 |
|---------------------------------|-----------------------|
| Fluxo E/S                       | 4                     |
| Limpeza Percebida               | 2                     |
| Iluminação                      | Insuficiente          |
| Climatização/Ventilação         | Aparelhos Danificados |
| Ruído                           | Baixo                 |
| Cheiro Predominante             | 2                     |
| Estado Geral do Prédio          | 1                     |
| Portas/Janelas                  | 2                     |
| Mobiliário                      | 1                     |
| Áreas de Espera                 | 2                     |
| Sanitários                      | 1                     |
| Equipamentos                    | 3                     |
| Acessibilidade                  | 4                     |
| Consultórios                    | 3                     |
| Sinalização Interna             | 3                     |
| Recursos Básicos                | 3                     |
| Ambulância                      | 5                     |
| Recepção/Triagem                | 4                     |
| Fluxo Interno                   | 4                     |
| Tempo de Atendimento            | 4                     |
| Interação Profissional-Paciente | 4                     |
| Disponibilidade de Serviços     | 4                     |
| Percepção do Usuário            | 4                     |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1                     |
| Falta de Materiais              | 1                     |
| Limpeza Geral                   | 2                     |
| Descarte de Resíduos            | 3                     |
| Uso de EPIs                     | 3                     |
| Sala de Observação Críticos     | Sim                   |
| Materiais sem Látex             | Não                   |
| Conformidade Legal              | 3                     |
| Profissionais Visíveis          | 3                     |
| Atitude da Equipe               | 4                     |
| Profissional de Segurança       | Sim                   |

### e) CAIS Cândida Moraes

| Item                    | Valor        |
|-------------------------|--------------|
| Localização             | 4            |
| Calçada/Acesso          | 3            |
| Estacionamento          | 4            |
| Volume                  | Médio        |
| Organização Filas       | NÃO AVALIADO |
| Fluxo E/S               | 3            |
| Limpeza Percebida       | 3            |
| Iluminação              | Adequada     |
| Climatização/Ventilação | Agradável    |
| Ruído                   | Médio        |
| Cheiro Predominante     | NÃO AVALIADO |
| Estado Geral do Prédio  | 3            |

| Item                            | Valor         |
|---------------------------------|---------------|
| Portas/Janelas                  | 4             |
| Mobiliário                      | 3             |
| Áreas de Espera                 | 4             |
| Sanitários                      | 2             |
| Equipamentos                    | 3             |
| Acessibilidade                  | 4             |
| Consultórios                    | 4             |
| Sinalização Interna             | 2             |
| Recursos Básicos                | 3             |
| Ambulância                      | 4             |
| Recepção/Triagem                | 3             |
| Fluxo Interno                   | 3             |
| Tempo de Atendimento            | 3             |
| Interação Profissional-Paciente | 4             |
| Disponibilidade de Serviços     | 4             |
| Percepção do Usuário            | 3             |
| Insumos Básicos Visíveis        | 2             |
| Falta de Materiais              | 2             |
| Limpeza Geral                   | 3             |
| Descarte de Resíduos            | 4             |
| Uso de EPIs                     | 4             |
| Sala de Observação Críticos     | Não Observado |
| Materiais sem Látex             | Não           |
| Conformidade Legal              | 4             |
| Profissionais Visíveis          | 3             |
| Atitude da Equipe               | 3             |
| Profissional de Segurança       | Sim           |

#### f) CAIS Dep. João Natal

| Item                    | Valor        |
|-------------------------|--------------|
| Localização             | 1            |
| Calçada/Acesso          | 3            |
| Estacionamento          | 1            |
| Volume                  | Médio        |
| Organização Filas       | NÃO AVALIADO |
| Fluxo E/S               | NÃO AVALIADO |
| Limpeza Percebida       | 4            |
| Iluminação              | Adequada     |
| Climatização/Ventilação | Agradável    |
| Ruído                   | Baixo        |
| Cheiro Predominante     | 3            |
| Estado Geral do Prédio  | 4            |
| Portas/Janelas          | 3            |
| Mobiliário              | 4            |
| Áreas de Espera         | 4            |
| Sanitários              | 2            |
| Equipamentos            | 4            |
| Acessibilidade          | 3            |
| Consultórios            | 4            |

| Item                            | Valor |
|---------------------------------|-------|
| Sinalização Interna             | 2     |
| Recursos Básicos                | 3     |
| Ambulância                      | Não   |
| Recepção/Triagem                | 4     |
| Fluxo Interno                   | 3     |
| Tempo de Atendimento            | 1     |
| Interação Profissional-Paciente | 4     |
| Disponibilidade de Serviços     | 4     |
| Percepção do Usuário            | 5     |
| Insumos Básicos Visíveis        | 2     |
| Falta de Materiais              | 5     |
| Limpeza Geral                   | 5     |
| Descarte de Resíduos            | 5     |
| Uso de EPIs                     | 4     |
| Sala de Observação Críticos     | Não   |
| Materiais sem Látex             | Não   |
| Conformidade Legal              | 1     |
| Profissionais Visíveis          | 3     |
| Atitude da Equipe               | 5     |
| Profissional de Segurança       | Não   |

### g) CAIS Finsocial

| Item                     | Valor                   |
|--------------------------|-------------------------|
| Localização              | NÃO AVALIADO            |
| Calçada/Acesso           | NÃO AVALIADO            |
| Estacionamento           | NÃO AVALIADO            |
| Volume                   | Baixo                   |
| Organização Filas        | NÃO AVALIADO            |
| Fluxo E/S                | NÃO AVALIADO            |
| Limpeza Percebida        | 2                       |
| Iluminação               | Adequada                |
| Climatização/Ventilação  | Ventiladores desligados |
| Ruído                    | NÃO AVALIADO            |
| Cheiro Predominante      | NÃO AVALIADO            |
| Estado Geral do Prédio   | NÃO AVALIADO            |
| Portas/Janelas           | NÃO AVALIADO            |
| Mobiliário               | NÃO AVALIADO            |
| Áreas de Espera          | NÃO AVALIADO            |
| Sanitários               | 1                       |
| Equipamentos             | 2                       |
| Acessibilidade           | NÃO AVALIADO            |
| Consultórios             | NÃO AVALIADO            |
| Sinalização Interna      | NÃO AVALIADO            |
| Recursos Básicos         | NÃO AVALIADO            |
| Ambulância               | Não                     |
| Insumos Básicos Visíveis | 1                       |
| Limpeza Geral            | 2                       |

## **h) CAIS Jardim Novo Mundo**

| Item                            | Valor                           |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Localização                     | 2                               |
| Calçada/Acesso                  | 2                               |
| Estacionamento                  | 1                               |
| Volume                          | Médio                           |
| Organização Filas               | 2                               |
| Fluxo E/S                       | 2                               |
| Limpeza Percebida               | 2                               |
| Iluminação                      | Insuficiente/Lâmpadas queimadas |
| Climatização/Ventilação         | Adequada                        |
| Ruído                           | Baixo                           |
| Cheiro Predominante             | 2                               |
| Estado Geral do Prédio          | 1                               |
| Portas/Janelas                  | 1                               |
| Mobiliário                      | 2                               |
| Áreas de Espera                 | 2                               |
| Sanitários                      | 1                               |
| Equipamentos                    | 3                               |
| Acessibilidade                  | 1                               |
| Consultórios                    | 3                               |
| Sinalização Interna             | 1                               |
| Recursos Básicos                | 3                               |
| Ambulância                      | Não                             |
| Recepção/Triagem                | 2                               |
| Fluxo Interno                   | 2                               |
| Tempo de Atendimento            | 2                               |
| Interação Profissional-Paciente | 4                               |
| Disponibilidade de Serviços     | 3                               |
| Percepção do Usuário            | 1                               |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1                               |
| Falta de Materiais              | 2                               |
| Limpeza Geral                   | 3                               |
| Descarte de Resíduos            | 3                               |
| Uso de EPIs                     | 2                               |
| Sala de Observação Críticos     | Sim                             |
| Materiais sem Látex             | Não                             |
| Conformidade Legal              | NÃO AVALIADO                    |
| Profissionais Visíveis          | 2                               |
| Atitude da Equipe               | 3                               |
| Profissional de Segurança       | Não                             |

## **i) CAIS Parque das Amendoeiras**

| Item              | Valor |
|-------------------|-------|
| Localização       | 3     |
| Calçada/Acesso    | 4     |
| Estacionamento    | 4     |
| Volume            | Médio |
| Organização Filas | 4     |

| Item                            | Valor          |
|---------------------------------|----------------|
| Fluxo E/S                       | 4              |
| Limpeza Percebida               | 5              |
| Iluminação                      | Adequada       |
| Climatização/Ventilação         | Quente/Abafado |
| Ruído                           | Baixo          |
| Cheiro Predominante             | 3              |
| Estado Geral do Prédio          | 2              |
| Portas/Janelas                  | 2              |
| Mobiliário                      | 3              |
| Áreas de Espera                 | 3              |
| Sanitários                      | 3              |
| Equipamentos                    | 2              |
| Acessibilidade                  | 4              |
| Consultórios                    | 4              |
| Sinalização Interna             | 2              |
| Recursos Básicos                | 2              |
| Ambulância                      | 3              |
| Recepção/Triagem                | 4              |
| Fluxo Interno                   | 4              |
| Tempo de Atendimento            | 4              |
| Interação Profissional-Paciente | 3              |
| Disponibilidade de Serviços     | 3              |
| Percepção do Usuário            | 4              |
| Insumos Básicos Visíveis        | 3              |
| Falta de Materiais              | 3              |
| Limpeza Geral                   | 3              |
| Descarte de Resíduos            | 3              |
| Uso de EPIs                     | 4              |
| Sala de Observação Críticos     | Não Observado  |
| Materiais sem Látex             | Não            |
| Conformidade Legal              | 3              |
| Profissionais Visíveis          | 5              |
| Atitude da Equipe               | 5              |
| Profissional de Segurança       | Não            |

### j) UPA Jardim América

| Item                    | Valor          |
|-------------------------|----------------|
| Localização             | 3              |
| Calçada/Acesso          | 3              |
| Estacionamento          | 1              |
| Volume                  | Médio          |
| Organização Filas       | 1              |
| Fluxo E/S               | 3              |
| Limpeza Percebida       | 3              |
| Iluminação              | Adequada       |
| Climatização/Ventilação | Quente/Abafado |
| Ruído                   | Médio          |
| Cheiro Predominante     | 2              |
| Estado Geral do Prédio  | 2              |

| Item                            | Valor          |
|---------------------------------|----------------|
| Portas/Janelas                  | 3              |
| Mobiliário                      | 2              |
| Áreas de Espera                 | 2              |
| Sanitários                      | 2              |
| Equipamentos                    | 2              |
| Acessibilidade                  | 3              |
| Consultórios                    | 2              |
| Sinalização Interna             | 2              |
| Recursos Básicos                | 2              |
| Ambulância                      | Não            |
| Recepção/Triagem                | 2              |
| Fluxo Interno                   | 1              |
| Tempo de Atendimento            | 1              |
| Interação Profissional-Paciente | 1              |
| Disponibilidade de Serviços     | Não registrado |
| Percepção do Usuário            | 2              |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1              |
| Falta de Materiais              | 2              |
| Limpeza Geral                   | 3              |
| Descarte de Resíduos            | 1              |
| Uso de EPIs                     | 1              |
| Sala de Observação Críticos     | Não Observado  |
| Materiais sem Látex             | Não            |
| Conformidade Legal              | 1              |
| Profissionais Visíveis          | 2              |
| Atitude da Equipe               | 2              |
| Profissional de Segurança       | Sim            |

#### k) CIAMS Novo Horizonte

| Item                    | Valor        |
|-------------------------|--------------|
| Localização             | 5            |
| Calçada/Acesso          | 4            |
| Estacionamento          | 4            |
| Volume                  | Alto         |
| Organização Filas       | 3            |
| Fluxo E/S               | 4            |
| Limpeza Percebida       | 5            |
| Iluminação              | Insuficiente |
| Climatização/Ventilação | Adequada     |
| Ruído                   | Baixo        |
| Cheiro Predominante     | 3            |
| Estado Geral do Prédio  | 1            |
| Portas/Janelas          | 1            |
| Mobiliário              | 1            |
| Áreas de Espera         | 1            |
| Sanitários              | 1            |
| Equipamentos            | 1            |
| Acessibilidade          | 1            |
| Consultórios            | 1            |

| Item                            | Valor |
|---------------------------------|-------|
| Sinalização Interna             | 1     |
| Recursos Básicos                | 1     |
| Ambulância                      | 1     |
| Recepção/Triagem                | 1     |
| Fluxo Interno                   | 1     |
| Tempo de Atendimento            | 1     |
| Interação Profissional-Paciente | 1     |
| Disponibilidade de Serviços     | 1     |
| Percepção do Usuário            | 3     |
| Insumos Básicos Visíveis        | 2     |
| Falta de Materiais              | 4     |
| Limpeza Geral                   | 4     |
| Descarte de Resíduos            | 4     |
| Uso de EPIs                     | 4     |
| Sala de Observação Críticos     | Sim   |
| Materiais sem Látex             | Não   |
| Conformidade Legal              | 3     |
| Profissionais Visíveis          | 3     |
| Atitude da Equipe               | 2     |
| Profissional de Segurança       | Não   |

## I) CIAMS Pedro Ludovico

| Item                            | Valor         |
|---------------------------------|---------------|
| Localização                     | 2             |
| Calçada/Acesso                  | 1             |
| Estacionamento                  | 1             |
| Volume                          | Médio         |
| Organização Filas               | 1             |
| Fluxo E/S                       | 1             |
| Limpeza Percebida               | 2             |
| Iluminação                      | Adequada      |
| Climatização/Ventilação         | Adequada      |
| Ruído                           | Alto          |
| Cheiro Predominante             | 3             |
| Estado Geral do Prédio          | 1             |
| Portas/Janelas                  | 3             |
| Mobiliário                      | 2             |
| Áreas de Espera                 | 1             |
| Sanitários                      | 1             |
| Equipamentos                    | 2             |
| Acessibilidade                  | 1             |
| Consultórios                    | 1             |
| Sinalização Interna             | 1             |
| Recursos Básicos                | 3             |
| Ambulância                      | Não Aplicável |
| Recepção/Triagem                | 1             |
| Fluxo Interno                   | 2             |
| Tempo de Atendimento            | 1             |
| Interação Profissional-Paciente | 3             |

| Item                        | Valor         |
|-----------------------------|---------------|
| Disponibilidade de Serviços | 1             |
| Percepção do Usuário        | 3             |
| Insumos Básicos Visíveis    | NÃO AVALIADO  |
| Falta de Materiais          | NÃO AVALIADO  |
| Limpeza Geral               | 2             |
| Descarte de Resíduos        | 3             |
| Uso de EPIs                 | 3             |
| Sala de Observação Críticos | Não Aplicável |
| Materiais sem Látex         | Não           |
| Conformidade Legal          | 2             |
| Profissionais Visíveis      | NÃO AVALIADO  |
| Atitude da Equipe           | 2             |
| Profissional de Segurança   | Não           |

### m) CIAMS Urias Magalhães

| Item                            | Valor          |
|---------------------------------|----------------|
| Localização                     | 3              |
| Calçada/Acesso                  | 2              |
| Estacionamento                  | 3              |
| Volume                          | Médio          |
| Organização Filas               | 2              |
| Fluxo E/S                       | 3              |
| Limpeza Percebida               | 2              |
| Iluminação                      | Insuficiente   |
| Climatização/Ventilação         | Quente/Abafado |
| Ruído                           | Baixo          |
| Cheiro Predominante             | 1              |
| Estado Geral do Prédio          | 2              |
| Portas/Janelas                  | 2              |
| Mobiliário                      | 1              |
| Áreas de Espera                 | 1              |
| Sanitários                      | 2              |
| Equipamentos                    | 2              |
| Acessibilidade                  | 3              |
| Consultórios                    | 3              |
| Sinalização Interna             | 3              |
| Recursos Básicos                | 4              |
| Ambulância                      | 4              |
| Recepção/Triagem                | 3              |
| Fluxo Interno                   | 3              |
| Tempo de Atendimento            | 3              |
| Interação Profissional-Paciente | 2              |
| Disponibilidade de Serviços     | 3              |
| Percepção do Usuário            | 2              |
| Insumos Básicos Visíveis        | 2              |
| Falta de Materiais              | 3              |
| Limpeza Geral                   | 2              |
| Descarte de Resíduos            | 3              |
| Uso de EPIs                     | 3              |

| Item                        | Valor |
|-----------------------------|-------|
| Sala de Observação Críticos | Sim   |
| Materiais sem Látex         | Não   |
| Conformidade Legal          | 3     |
| Profissionais Visíveis      | 2     |
| Atitude da Equipe           | 2     |
| Profissional de Segurança   | Não   |

### n) UPA Chácara do Governador

| Item                            | Valor                           |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Localização                     | 2                               |
| Calçada/Acesso                  | 2                               |
| Estacionamento                  | 2                               |
| Volume                          | Médio                           |
| Organização Filas               | 2                               |
| Fluxo E/S                       | 2                               |
| Limpeza Percebida               | 2                               |
| Iluminação                      | Insuficiente/Lâmpadas queimadas |
| Climatização/Ventilação         | Adequada                        |
| Ruído                           | Baixo                           |
| Cheiro Predominante             | 2                               |
| Estado Geral do Prédio          | 1                               |
| Portas/Janelas                  | 2                               |
| Mobiliário                      | 1                               |
| Áreas de Espera                 | 2                               |
| Sanitários                      | 2                               |
| Equipamentos                    | 3                               |
| Acessibilidade                  | 1                               |
| Consultórios                    | 2                               |
| Sinalização Interna             | 1                               |
| Recursos Básicos                | 2                               |
| Ambulância                      | Não Observada                   |
| Recepção/Triagem                | 2                               |
| Fluxo Interno                   | 2                               |
| Tempo de Atendimento            | 1                               |
| Interação Profissional-Paciente | 1                               |
| Disponibilidade de Serviços     | 3                               |
| Percepção do Usuário            | 2                               |
| Insumos Básicos Visíveis        | 1                               |
| Falta de Materiais              | 1                               |
| Limpeza Geral                   | 3                               |
| Descarte de Resíduos            | 3                               |
| Uso de EPIs                     | 2                               |
| Sala de Observação Críticos     | Não Observado                   |
| Materiais sem Látex             | Não                             |
| Conformidade Legal              | NÃO AVALIADO                    |
| Profissionais Visíveis          | 1                               |
| Atitude da Equipe               | 3                               |
| Profissional de Segurança       | Não                             |

### **III. GRÁFICOS E DESCRIÇÕES**

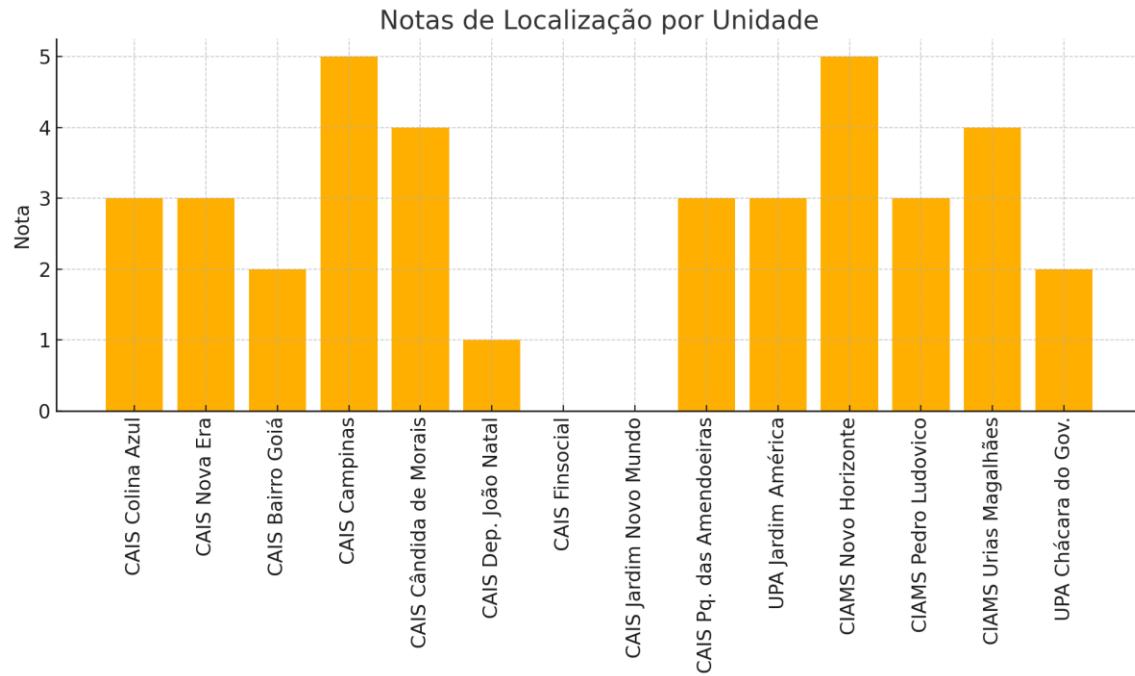
Os gráficos apresentam as notas atribuídas às 14 unidades, evidenciando tendências, fragilidades e destaques positivos. As pontuações seguem o modelo de relatório padronizado da CDSA/OAB-GO. Essa visualização facilita a comparação entre unidades e orienta recomendações estruturais, operacionais e de gestão.

#### **1. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

##### **1.1. Acesso e Entorno**

###### **1.1.1. Localização das Unidades**

Apresenta a avaliação da facilidade de localização das unidades de saúde, considerando sinalização externa e acesso por transporte público.



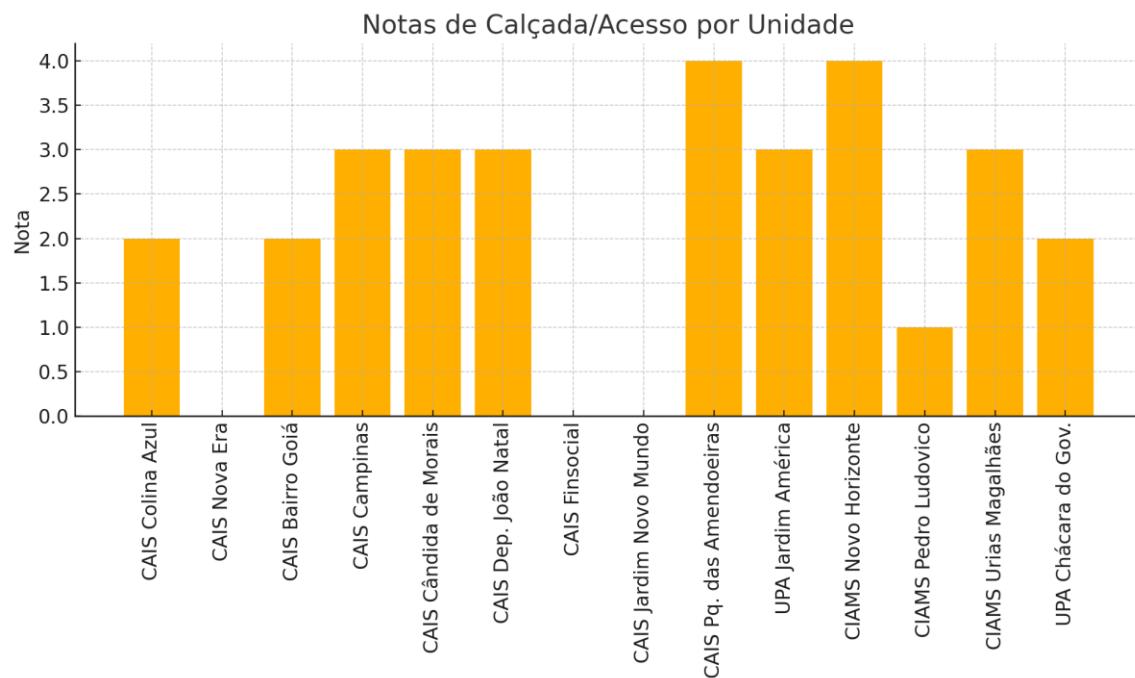
A análise da localização das unidades de saúde revelou que a maioria possui localização considerada de fácil acesso, com classificação variando entre

'Regular' e 'Bom'. O uso do transporte público e a sinalização externa foram fatores determinantes para essa avaliação.

Entretanto, algumas unidades, como o CAIS Deputado João Natal e o CIAMS Pedro Ludovico/CMV, apresentaram deficiências significativas na sinalização, recebendo a nota mínima (1). Unidades como o CAIS Campinas e o CIAMS Novo Horizonte se destacaram positivamente, com pontuação máxima, demonstrando boas práticas de acessibilidade urbana.

### 1.1.2. Calçada / Acesso

Avalia as condições das calçadas e acessos às unidades, observando aspectos como limpeza, presença de buracos, iluminação e segurança.

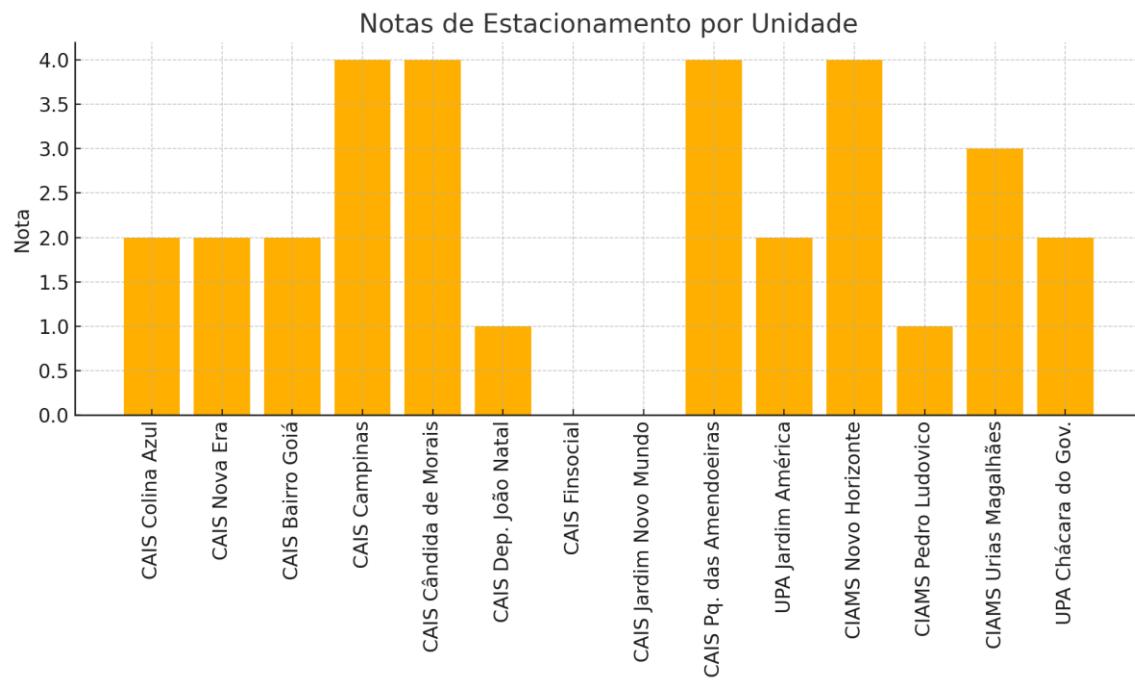


As condições das calçadas e do acesso às unidades de saúde foram majoritariamente avaliadas como 'Regular' ou 'Bom'. Aspectos como buracos, falta de limpeza, iluminação precária e insegurança impactaram negativamente em algumas unidades, especialmente no CIAMS Pedro Ludovico.

Embora algumas unidades tenham sido bem avaliadas, os registros indicam a necessidade de intervenções básicas de infraestrutura urbana para garantir segurança e conforto no trajeto até a unidade. A presença de obstáculos e a má conservação das vias impactam diretamente o acesso de pessoas com mobilidade reduzida.

### 1.1.3. Estacionamento

Registra a disponibilidade e o estado dos estacionamentos das unidades, quando aplicável.



O estacionamento das unidades foi um dos aspectos mais criticamente avaliados. A maioria recebeu notas entre 'Ruim' e 'Regular', com destaque negativo para unidades como CAIS Deputado João Natal, CAIS Jardim Novo Mundo e CIAMS Pedro Ludovico, que apresentaram inexistência ou limitação de vagas.

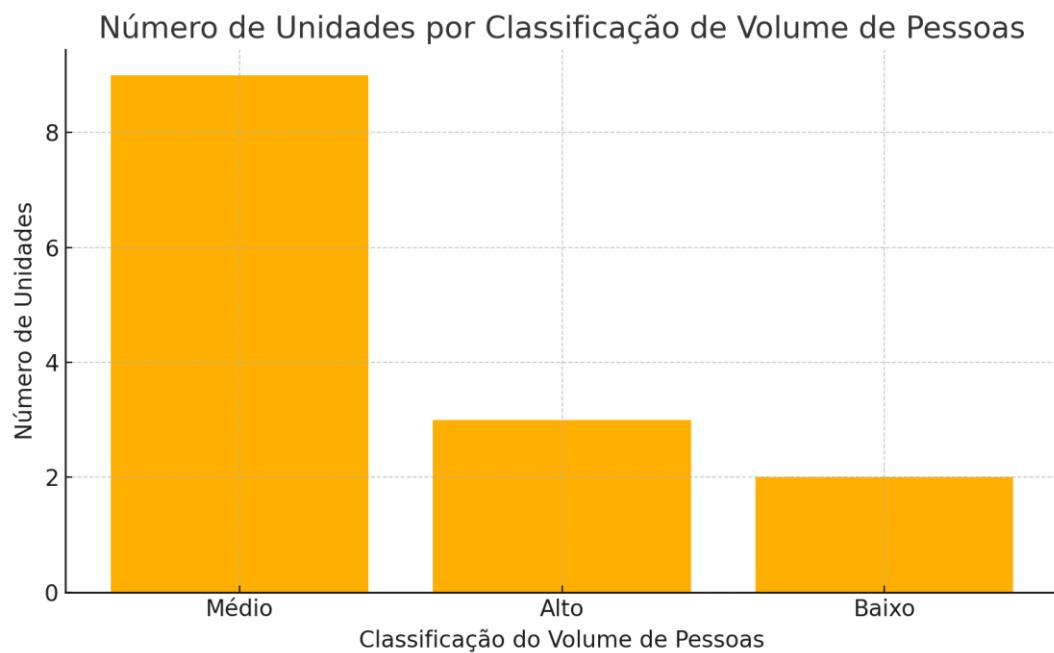
Por outro lado, algumas unidades se destacaram com avaliações positivas, como o CAIS Campinas e o CIAMS Novo Horizonte, que apresentaram estrutura adequada de estacionamento. Ainda assim, a carência geral de vagas

para usuários representa um desafio recorrente que compromete o acesso e o tempo de permanência dos pacientes.

## 1.2. Movimento e Fluxo de Pessoas

### 1.2.1. Volume de Pessoas

Informa a estimativa do número de usuários presentes nas unidades durante a visita, classificados como baixo, médio ou alto.



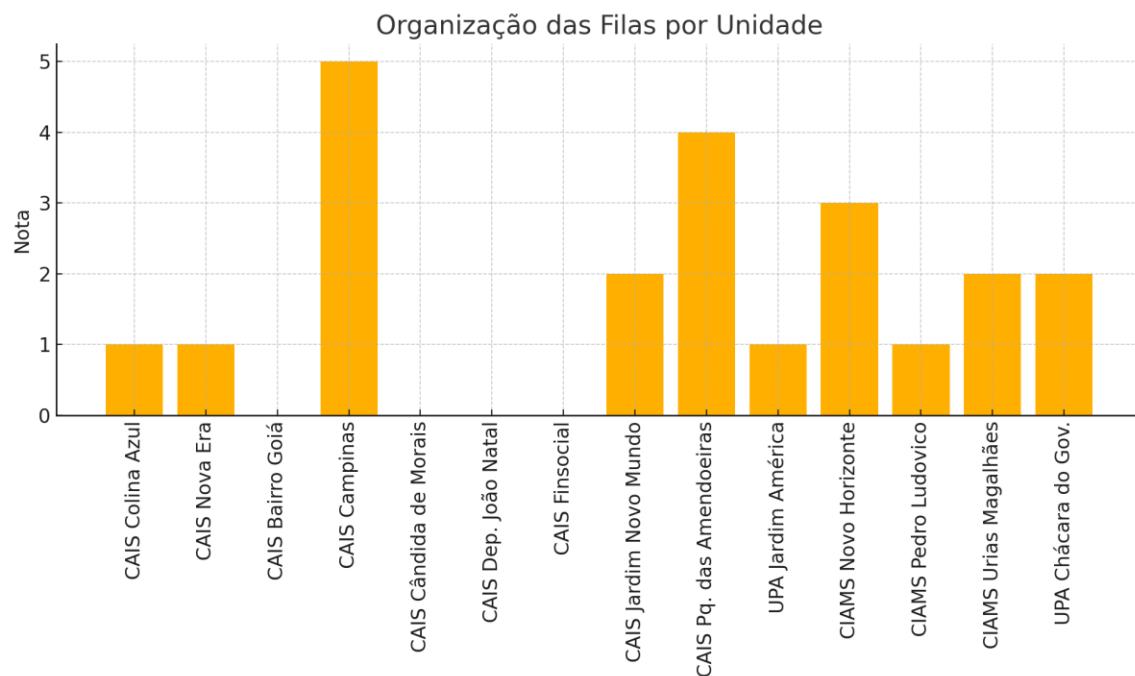
A análise do volume de pessoas nas unidades visitadas revela que, apesar da maioria ter sido classificada com fluxo "Médio", foram observadas situações de superlotação e pressão significativa sobre a estrutura física e equipe.

Das 14 unidades, nove foram classificadas com volume médio, enquanto quatro apresentaram volume alto: CAIS Colina Azul, CAIS Nova Era, CIAMS Novo Horizonte e o CMV do CIAMS Pedro Ludovico. Mesmo unidades com volume médio, como o próprio CIAMS Pedro Ludovico, enfrentavam superlotação severa, salas de espera lotadas e pacientes em pé ou na calçada. Em outros casos,

como no CAIS Finsocial, o volume no dia da visita era baixo, mas os relatos apontavam para sobrecarga em dias úteis.

### 1.2.2. Organização de Filas

Apresenta a avaliação da organização das filas em pontos críticos como triagem, recepção e farmácia.

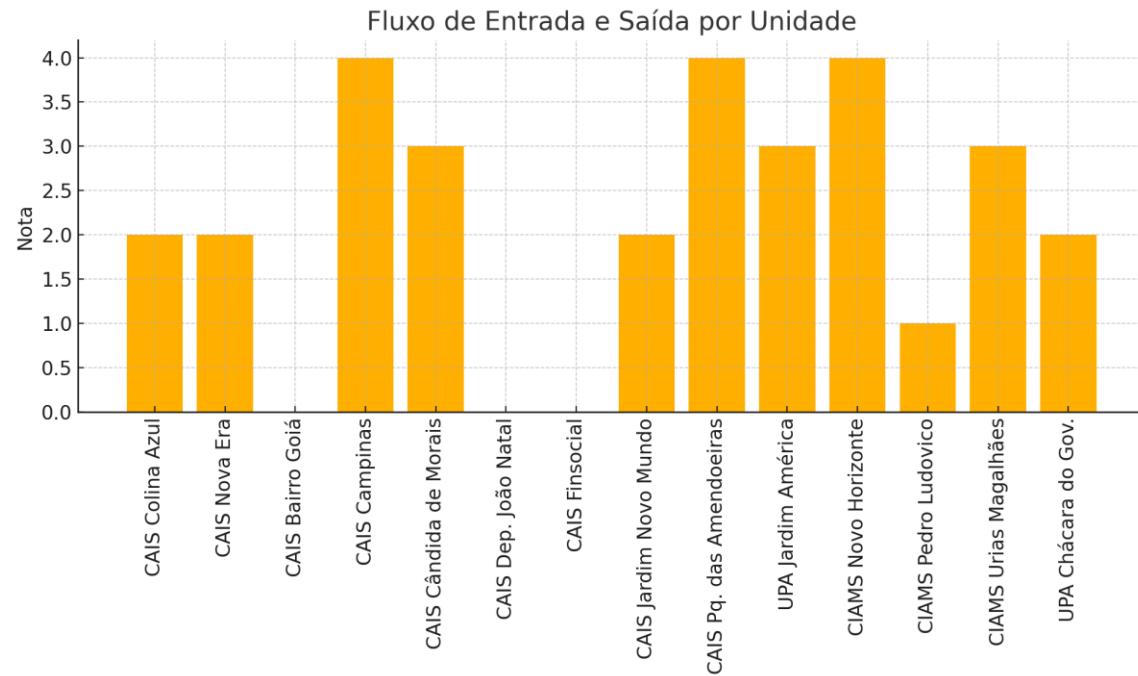


A organização de filas se mostrou um dos pontos mais críticos nas unidades com maior fluxo de atendimento. Quatro unidades – CAIS Colina Azul, CAIS Nova Era, UPA Jardim América e CIAMS Pedro Ludovico – receberam a nota mais baixa (1 – Ruim), com relatos de desorganização, ausência de triagem efetiva e insatisfação dos usuários. Em casos como o CIAMS Pedro Ludovico, o sistema de senhas era visual, sem sonorização ou contraste acessível, prejudicando pessoas com deficiência visual.

A desorganização nas filas indica falhas operacionais no acolhimento inicial e na gestão do fluxo de entrada, impactando negativamente a experiência do usuário e gerando tensão nos momentos iniciais da permanência nas unidades.

### 1.2.3. Fluxo de Entrada e Saída

Avalia a fluidez da movimentação interna dos usuários nas unidades, desde a chegada até o atendimento.



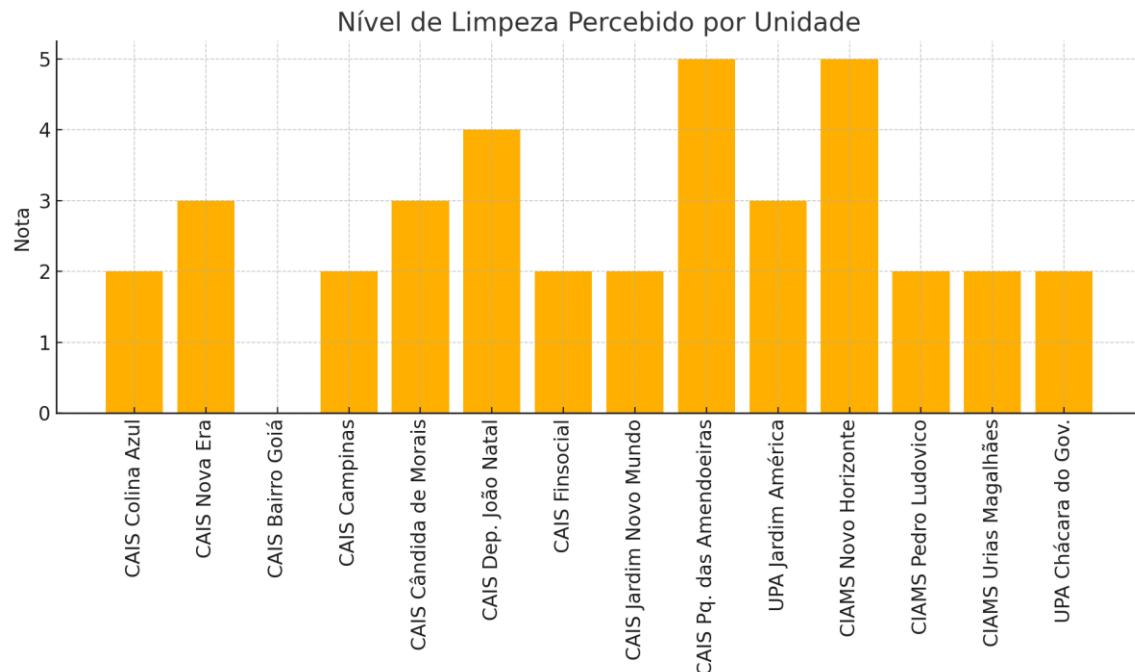
Em contraste com a organização de filas, o fluxo de entrada e saída foi relativamente melhor avaliado. Apenas uma unidade – o CMV do CIAMS Pedro Ludovico – recebeu nota 1, com relatos de ambiente tumultuado, aglomeração e dificuldade de circulação.

Algumas unidades se destacaram positivamente, como o CAIS Campinas (nota 4 – Muito Bom) e o CAIS Parque das Amendoeiras, onde a triagem ágil facilitava a movimentação dos usuários. No entanto, unidades com filas mal organizadas – como o CAIS Nova Era, Jardim Novo Mundo e UPA Chácara do Governador – apresentaram fluxo interno apenas regular (nota 2), demonstrando que a desorganização na entrada compromete a eficiência do deslocamento interno e atendimento subsequente.

## 1.3. Impressão Geral do Ambiente

### 1.3.1. Nível de Limpeza Percebido

Mostra a percepção sobre a limpeza geral da unidade durante a visita.



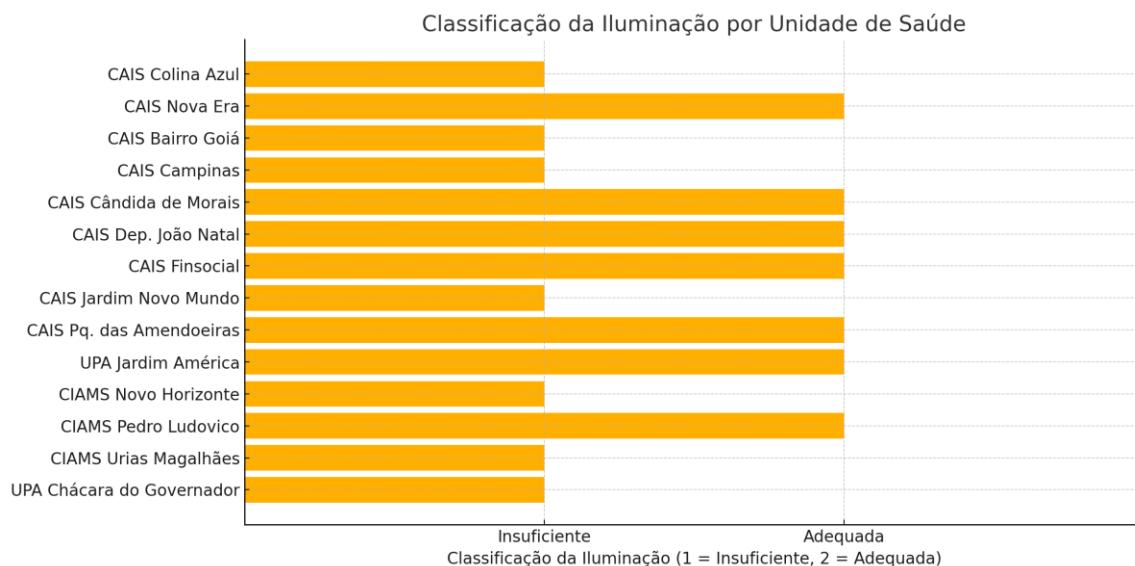
A análise do gráfico de Nível de Limpeza Percebido mostra que a maior parte das unidades de saúde apresentou condições apenas regulares ou moderadamente satisfatórias de limpeza. Embora não tenham sido observadas situações de sujeira extrema na maioria das unidades, a falta de padronização e a presença de pontos críticos — como sanitários mal higienizados, odores fortes ou ausência de insumos básicos — revelam uma fragilidade recorrente na manutenção ambiental. Poucas unidades atingiram um padrão elevado de limpeza, o que reforça a necessidade de reforço rotineiro de equipes e processos de higienização.

Por outro lado, o gráfico evidencia também que algumas unidades conseguem manter padrões adequados ou até excelentes de organização e higienização, demonstrando que boas práticas são possíveis mesmo em ambientes

de alta demanda. Unidades como o CAIS Parque das Amendoeiras e o CIAMS Novo Horizonte se destacaram com pontuação máxima, refletindo ambientes visualmente limpos, organizados e bem conservados. Esses resultados positivos podem servir de referência prática para outras unidades que enfrentam maiores desafios nesse aspecto.

### 1.3.2. Iluminação

Classifica a qualidade da iluminação nas unidades, incluindo presença de lâmpadas queimadas ou excesso de luz.

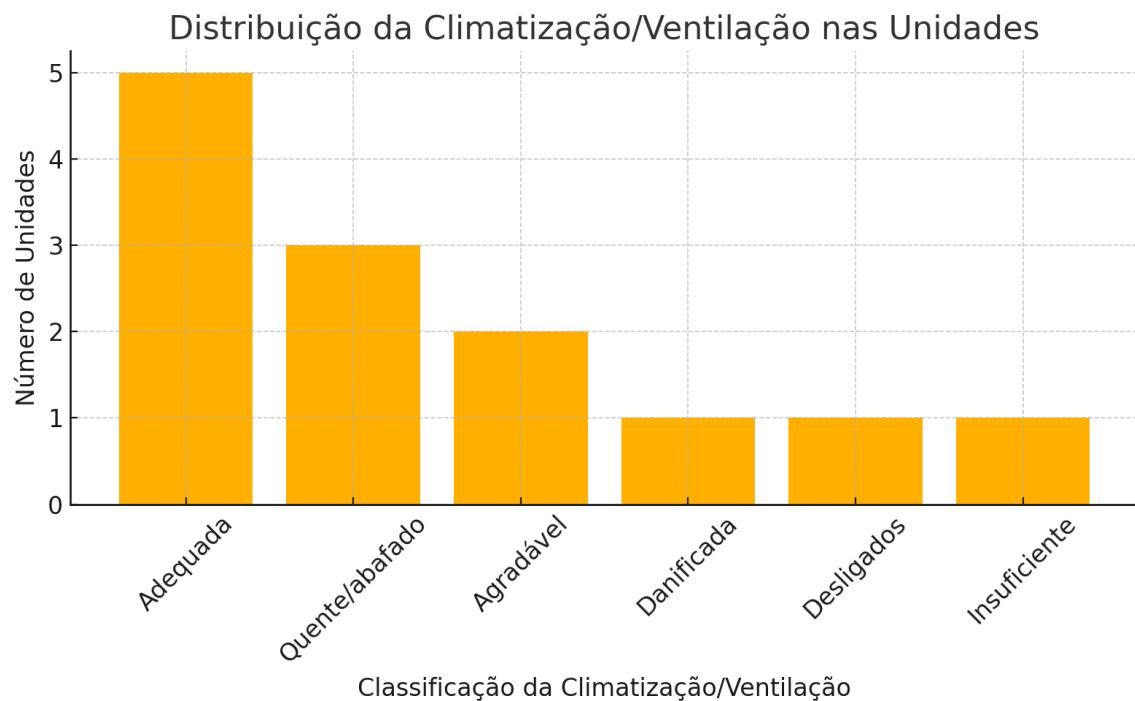


A análise do gráfico de Iluminação revela que a maioria das unidades de saúde avaliadas apresenta iluminação inadequada, sendo frequente a presença de lâmpadas queimadas ou ausência de manutenção. Em oito das quatorze unidades visitadas, a iluminação foi considerada deficiente, o que não apenas compromete o conforto dos usuários, mas também representa risco à segurança, especialmente em áreas de circulação e acesso externo. Essa fragilidade evidencia uma falha básica de infraestrutura que poderia ser resolvida com ações simples de manutenção preventiva.

Apesar do cenário majoritariamente negativo, algumas unidades conseguiram manter níveis adequados de iluminação, com destaque para o CAIS Nova Era, CAIS Cândida de Moraes e CAIS Deputado João Natal. No entanto, a situação de outras unidades, como o CIAMS Urias Magalhães, que apresentava ambientes escuros, reforça a necessidade urgente de padronização da iluminação. Garantir iluminação funcional e eficiente é essencial para promover acolhimento, segurança e dignidade no atendimento em saúde.

### 1.3.3. Climatização / Ventilação

Avalia o conforto térmico e a ventilação dos ambientes das unidades de saúde.



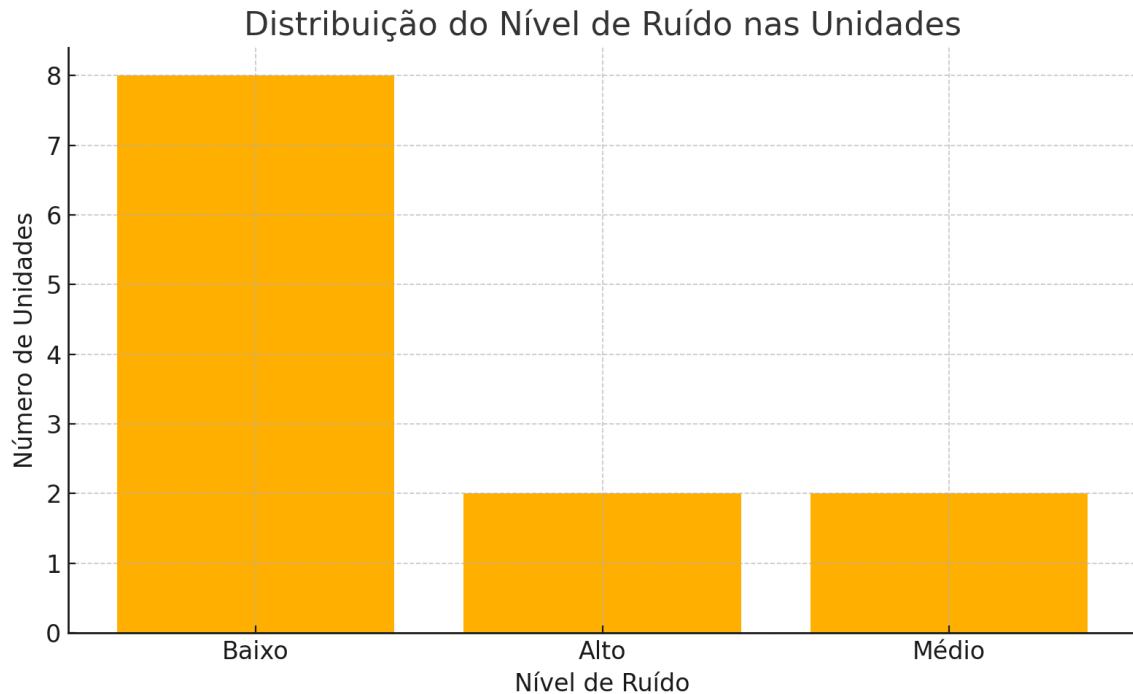
A avaliação da climatização e ventilação dos ambientes revelou um dos pontos mais críticos entre as unidades de saúde visitadas. Em diversas delas, os ambientes eram descritos como abafados, quentes e com circulação de ar insuficiente, mesmo quando a ventilação natural estava presente. Quatro unidades

se destacaram negativamente por apresentarem desconforto térmico significativo, especialmente nas áreas de espera superlotadas e com ventilação inadequada, como observado no CAIS Nova Era e CIAMS Urias Magalhães.

Apesar disso, sete unidades foram classificadas como tendo ventilação adequada ou agradável, em especial aquelas com climatização funcional e manutenção satisfatória de aparelhos. Entretanto, mesmo nessas, o conforto térmico nem sempre era homogêneo em todos os setores. A climatização precária compromete diretamente a experiência do usuário, impactando o bem-estar de pacientes e profissionais, e reforça a necessidade de revisão estrutural dos sistemas de ventilação e refrigeração nas unidades.

#### 1.3.4. Nível de Ruído

Registra o nível de ruído percebido nas unidades, indicando o impacto no conforto dos usuários.



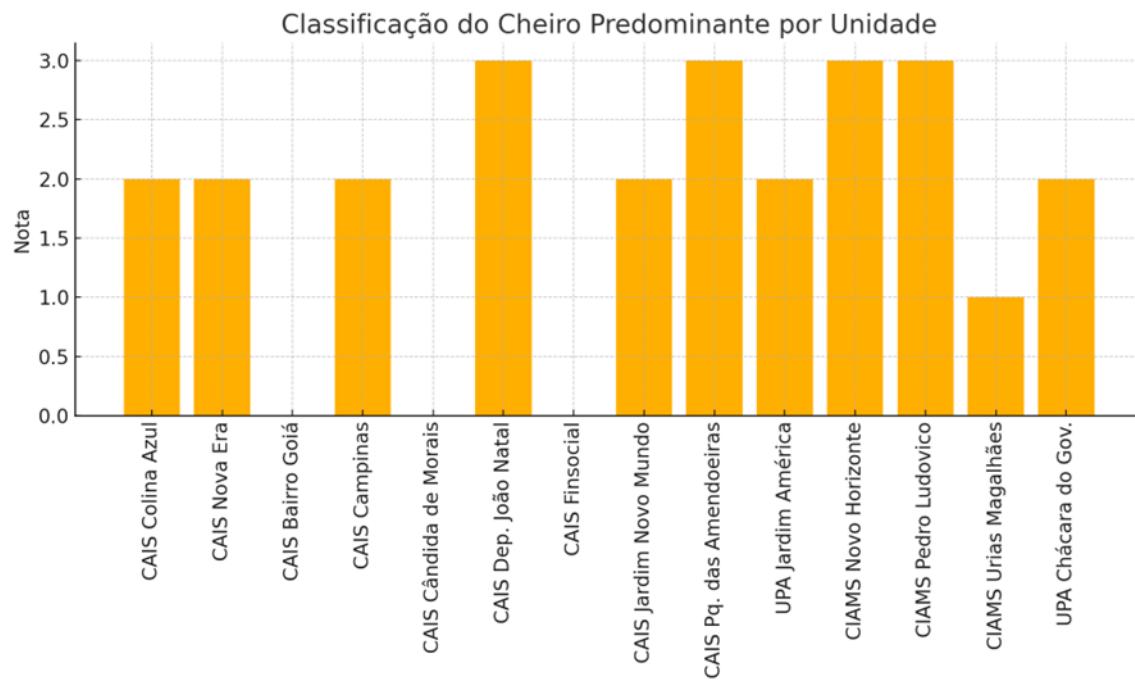
A análise do nível de ruído nas unidades de saúde visitadas mostrou que a maioria dos ambientes era relativamente silenciosa, o que contribui

positivamente para o conforto e a tranquilidade dos usuários durante a espera. Oito das 14 unidades foram avaliadas com ruído **baixo**, o que é um indicativo favorável, principalmente em locais com menor fluxo de pacientes ou melhor organização dos espaços.

Por outro lado, duas unidades — CAIS Nova Era e CIAMS Pedro Ludovico (CMV) — apresentaram **nível de ruído elevado**, diretamente relacionado à superlotação, aglomeração e espaços físicos reduzidos. O barulho excessivo nesses casos compromete não só o conforto, mas também a comunicação entre profissionais e pacientes. Esse cenário indica que o controle do fluxo de pessoas e o planejamento físico dos ambientes são fatores essenciais para manter um ambiente sonoro adequado nas unidades de saúde.

### 1.3.5. Cheiro Predominante

Informa a percepção do odor predominante nos ambientes, com impacto direto no bem-estar dos usuários.



A avaliação do cheiro predominante nas unidades de saúde revelou um cenário de atenção quanto às condições de higiene percebidas pelos usuários. A maioria das unidades recebeu notas Regular (2), o que indica que, embora não houvesse odores extremamente desagradáveis em muitos casos, também não se alcançava um padrão satisfatório de limpeza e ventilação, especialmente nos sanitários e áreas de espera.

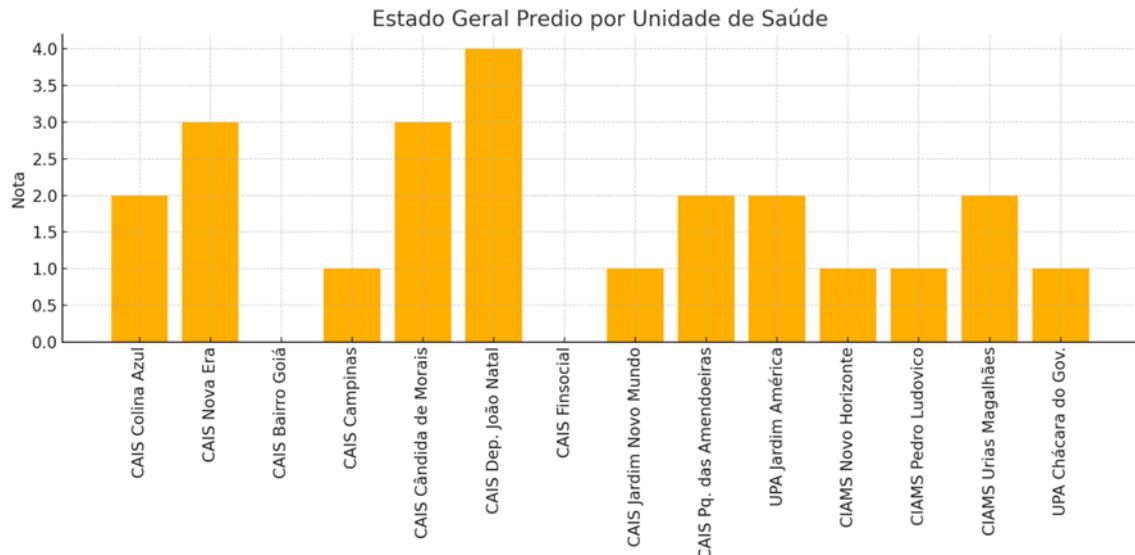
Apenas uma unidade — o CIAMS Urias Magalhães — foi classificada como Ruim (1), com odor forte e desconfortável logo na entrada, o que compromete seriamente a dignidade do ambiente. Em contrapartida, quatro unidades receberam avaliação Boa (3), com destaque para o CAIS Deputado João Natal e o CIAMS Novo Horizonte, que mantinham um ambiente mais agradável. Os dados mostram que o odor ainda é um desafio importante a ser enfrentado, pois afeta diretamente a percepção de cuidado, limpeza e acolhimento dentro das unidades de saúde.

## 2. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO

### 2.1. Infraestrutura e Instalações Físicas

#### 2.1.1. Estado Geral do Prédio

Avalia visualmente as condições estruturais dos prédios das unidades de saúde.

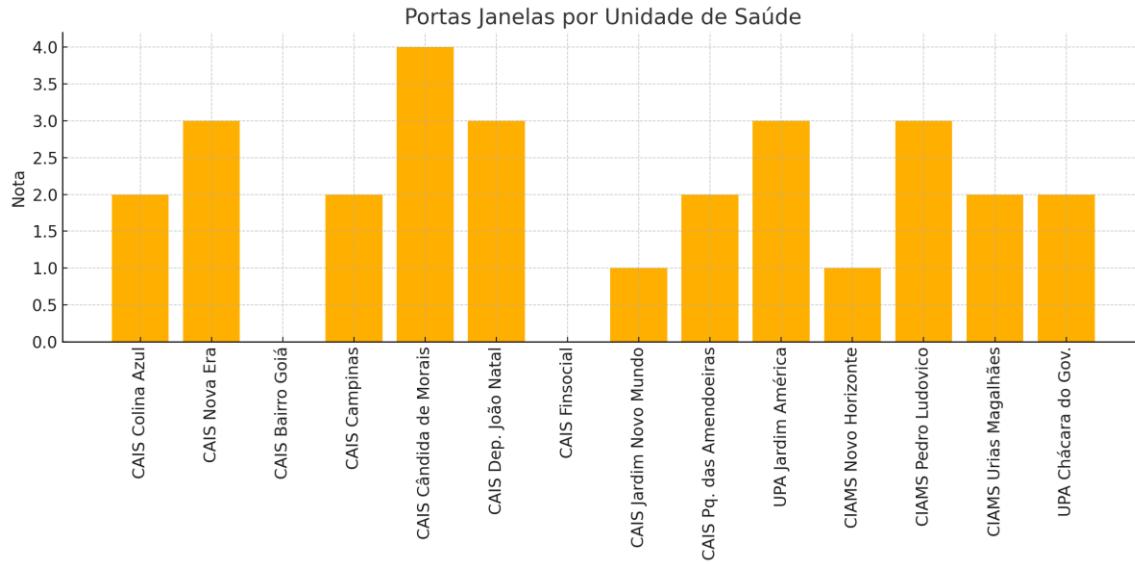


A análise do estado geral dos prédios revelou graves deficiências estruturais em boa parte das unidades visitadas. Cinco delas foram classificadas com nota Ruim (1), apresentando problemas como infiltrações, mofo, pintura descascada e até prédios abandonados, como no caso do CIAMS Pedro Ludovico, cujo edifício principal está inutilizado e depredado. Essas falhas estruturais impactam diretamente a segurança, o conforto e a percepção de cuidado ofertado aos usuários.

Embora algumas unidades tenham sido avaliadas como Regulares ou Boas, a média geral das avaliações indica que a infraestrutura física precisa de reformas e manutenções urgentes. A precariedade estrutural observada compromete não apenas a funcionalidade das unidades, mas também a dignidade dos atendimentos e das condições de trabalho para os profissionais da saúde.

### 2.1.2. Portas e Janelas

Registra a conservação e funcionalidade de portas e janelas nas unidades.

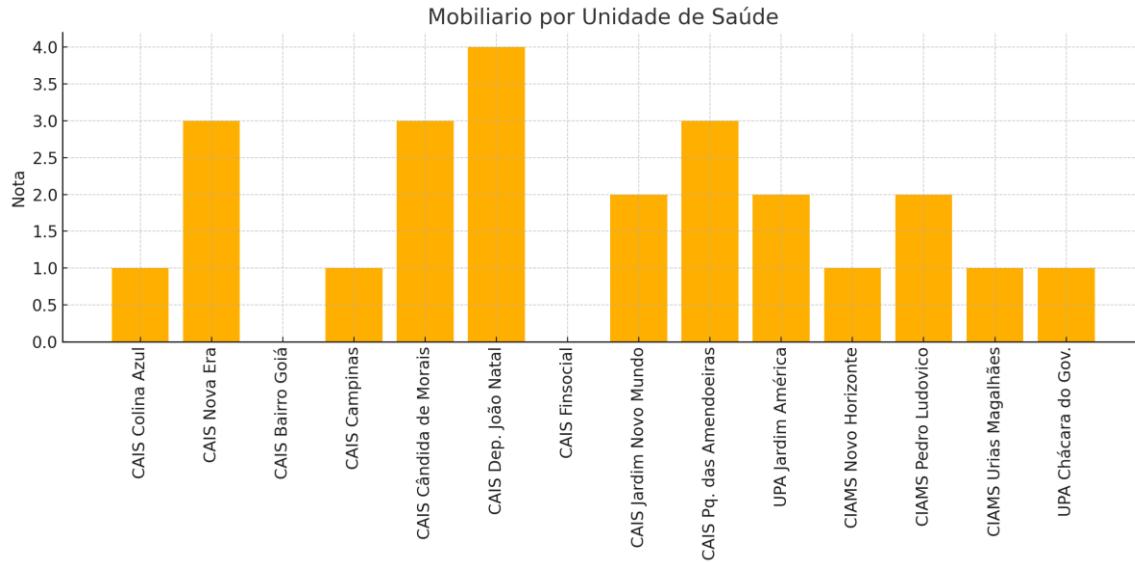


A avaliação das portas e janelas revelou diversas falhas de conservação e manutenção, com destaque para unidades que apresentaram portas danificadas, janelas quebradas ou ausência de elementos de segurança, como telas de proteção. Em unidades como o CAIS Jardim Novo Mundo e o CIAMS Novo Horizonte, as condições foram classificadas como Ruins (1), refletindo diretamente na ventilação, segurança e conforto dos ambientes.

Esses problemas indicam não apenas negligência na manutenção básica, mas também o risco potencial para pacientes e profissionais, já que elementos danificados comprometem a funcionalidade dos espaços e a proteção contra intempéries. A ausência de telas ou fechamentos adequados pode ainda favorecer a entrada de insetos e a deterioração do ambiente, o que agrava a insalubridade nas unidades de saúde.

### 2.1.3. Mobiliário

Apresenta o estado e suficiência do mobiliário visível, como cadeiras, macas e balcões.

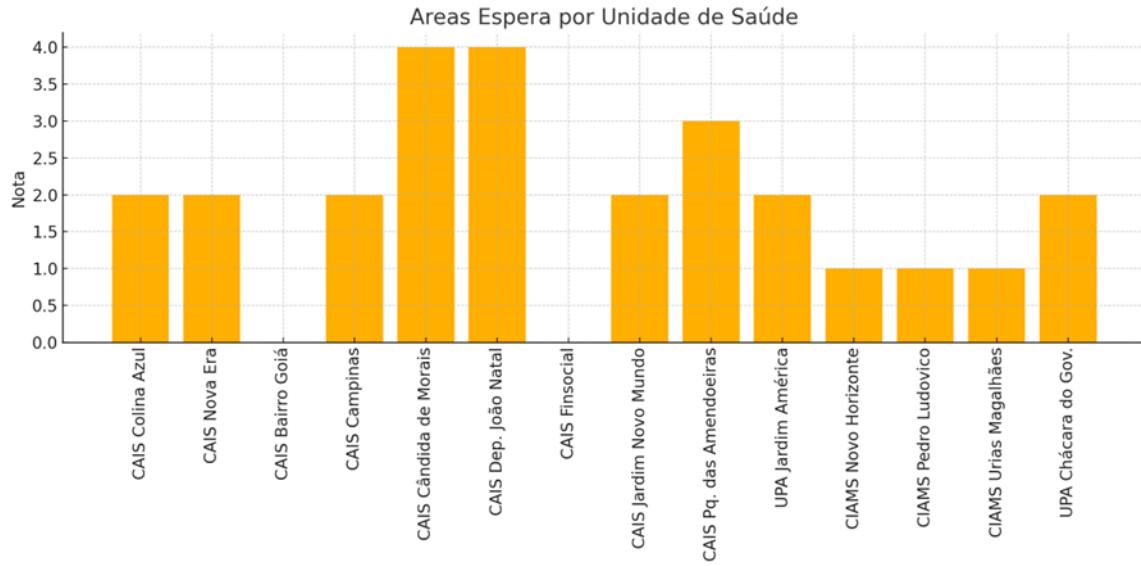


A análise do mobiliário nas unidades de saúde evidenciou condições críticas de conservação e insuficiência de itens essenciais, como cadeiras, macas e balcões. Diversas unidades foram classificadas como Ruim (1), com relatos de macas rasgadas, cadeiras danificadas ou em número insuficiente, o que impacta diretamente o conforto e a segurança de pacientes em espera ou atendimento.

Além da precariedade dos itens, observou-se desigualdade na qualidade do mobiliário entre áreas da mesma unidade, como no caso da UPA Jardim América, onde setores apresentavam desde cadeiras novas até cadeiras metálicas antigas e desconfortáveis. Essa falta de padronização e a presença de mobiliário deteriorado refletem a ausência de planejamento e investimento contínuo na estrutura física, prejudicando a humanização do atendimento e o bem-estar dos usuários.

#### 2.1.4. Áreas de Espera

Avalia as condições de conforto, ventilação e organização das áreas de espera.

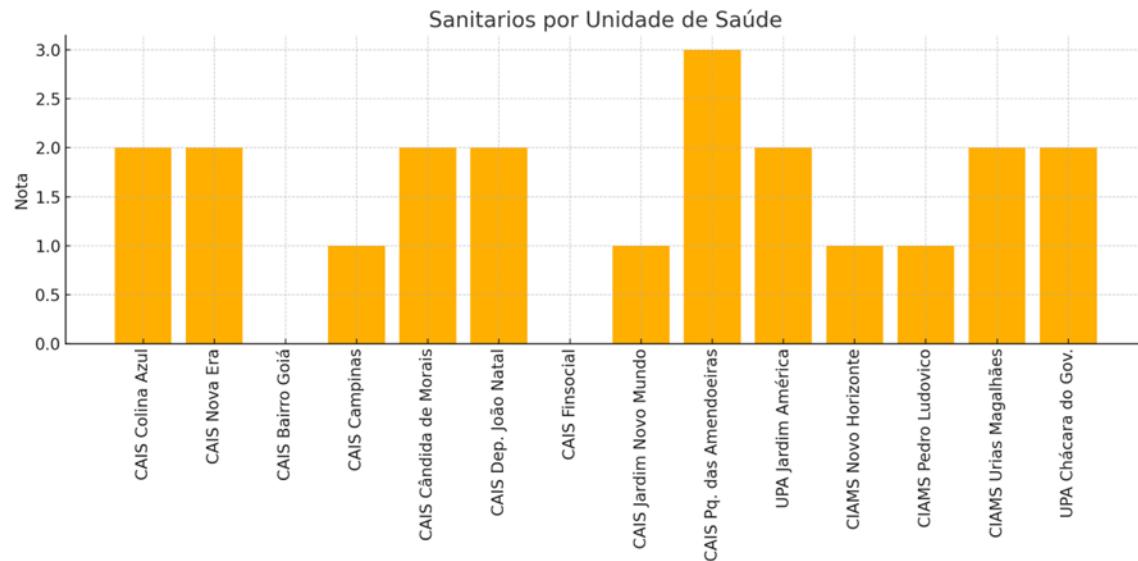


As áreas de espera apresentaram graves limitações quanto ao conforto, ventilação e organização, especialmente em unidades com maior volume de atendimento. Em diversas unidades, os espaços estavam superlotados, mal ventilados e com mobiliário insuficiente, o que gerou desconforto térmico e sensação de desorganização. Unidades como CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Pedro Ludovico e CIAMS Urias Magalhães foram classificadas como Ruim (1), revelando ambientes pouco acolhedores e incompatíveis com a demanda.

Mesmo em unidades com avaliações intermediárias, como CAIS Nova Era, o espaço disponível era pequeno e abafado. Por outro lado, poucas unidades conseguiram oferecer áreas de espera organizadas e minimamente confortáveis, como CAIS Cândida de Moraes e CAIS Deputado João Natal, que receberam nota 4 (Muito Bom). De forma geral, a falta de planejamento para recepção de usuários e a ausência de ventilação adequada comprometem o atendimento humanizado, exigindo intervenções estruturais para garantir maior dignidade no acolhimento.

### 2.1.5. Sanitários

Registra as condições de higiene, acessibilidade e funcionamento dos sanitários públicos.

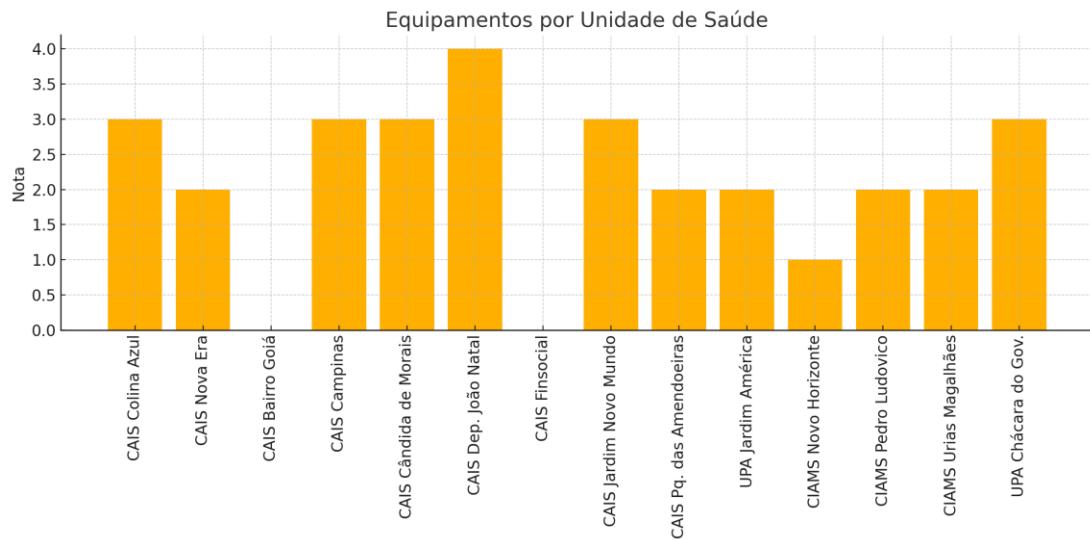


A avaliação dos sanitários públicos evidenciou problemas críticos de higiene, acessibilidade e manutenção, afetando diretamente a dignidade e o conforto dos usuários. Várias unidades foram classificadas como Ruim (1), como o CAIS Campinas, CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Pedro Ludovico e CAIS Finsocial, que apresentavam falta de insumos básicos, portas danificadas, banheiros interditados, mau cheiro e ausência de limpeza adequada.

Essas deficiências indicam falhas sistemáticas na manutenção básica e na gestão da higiene, comprometendo não apenas a imagem da unidade, mas também a segurança sanitária. Apenas poucas unidades alcançaram avaliação positiva, sendo a minoria com sanitários acessíveis e em boas condições de uso. A situação atual exige ações urgentes de reforma, reposição de materiais e padronização das rotinas de limpeza para garantir condições mínimas de saúde pública e respeito ao usuário.

#### 2.1.6.      Equipamentos Visíveis

Informa a presença, estado de conservação e aparente funcionamento dos equipamentos.

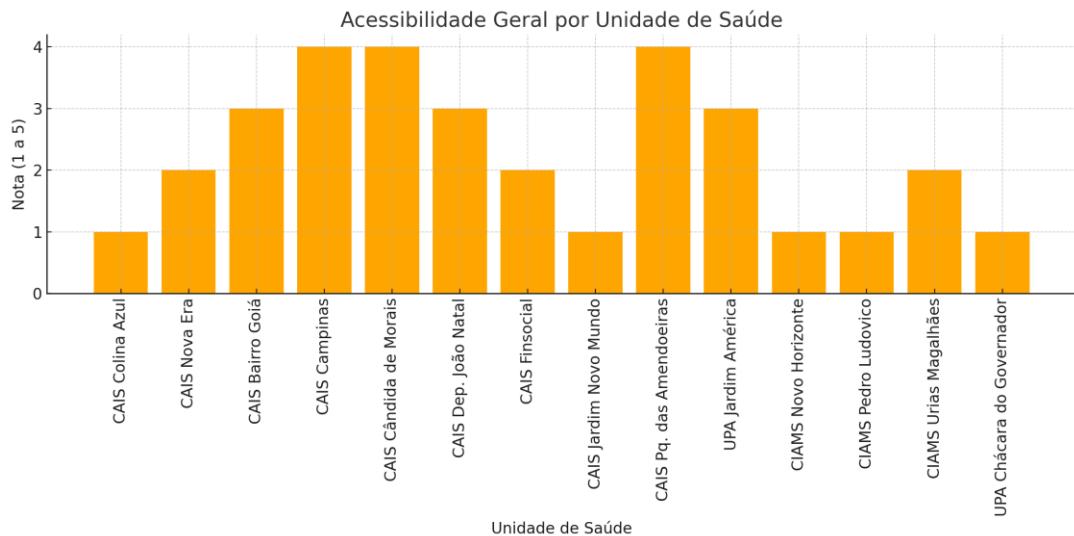


A análise dos equipamentos visíveis nas unidades de saúde revelou inconsistências preocupantes quanto ao estado de conservação e ao funcionamento de itens essenciais. Algumas unidades apresentaram equipamentos danificados, improvisados ou em condição precária, como o bebedouro com vazamento no CAIS Finsocial, o sistema de senhas ineficaz e sem acessibilidade no CIAMS Pedro Ludovico (CMV) e falhas em bombas de infusão e monitores na UPA Chácara do Governador.

Essas deficiências indicam uma carência na manutenção preventiva e corretiva de equipamentos básicos, o que compromete a eficiência dos serviços e, em alguns casos, coloca em risco a segurança dos pacientes. Embora algumas unidades tenham apresentado melhor desempenho, a maioria necessita de intervenções urgentes na gestão e conservação dos equipamentos utilizados diariamente no atendimento à população.

### 2.1.7. Acessibilidade Geral

Avalia os recursos de acessibilidade existentes nas unidades, como rampas e piso tátil.

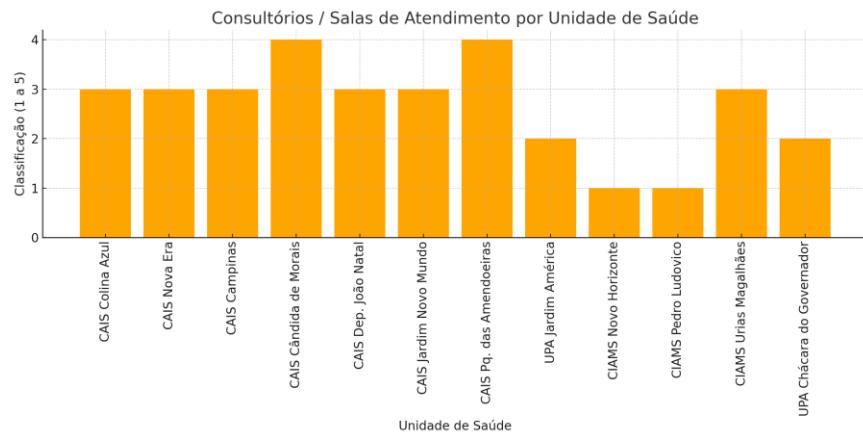


A análise da acessibilidade geral nas unidades visitadas apontou um cenário crítico, com diversas barreiras físicas e inadequações estruturais que dificultam o atendimento digno e equitativo a pessoas com deficiência. Unidades como o CAIS Colina Azul, CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Pedro Ludovico e UPA Chácara do Governador receberam nota Ruim (1), evidenciando a ausência de adaptações mínimas, como rampas, corrimões, sinalização tátil ou sistemas acessíveis de senhas.

Mesmo entre unidades melhor avaliadas, a acessibilidade ainda é limitada ou incompleta. Em muitos casos, os consultórios e banheiros não possuíam largura adequada, e os sistemas de chamada de pacientes não contemplavam usuários com deficiência visual ou auditiva. O resultado demonstra que a maioria das unidades de saúde não está plenamente preparada para atender de forma inclusiva, sendo necessária uma intervenção urgente para garantir conformidade com as normas de acessibilidade e promover a equidade no acesso aos serviços de saúde.

### 2.1.8. Consultórios / Salas de Atendimento

Apresenta as condições observadas nos consultórios, incluindo privacidade e organização.

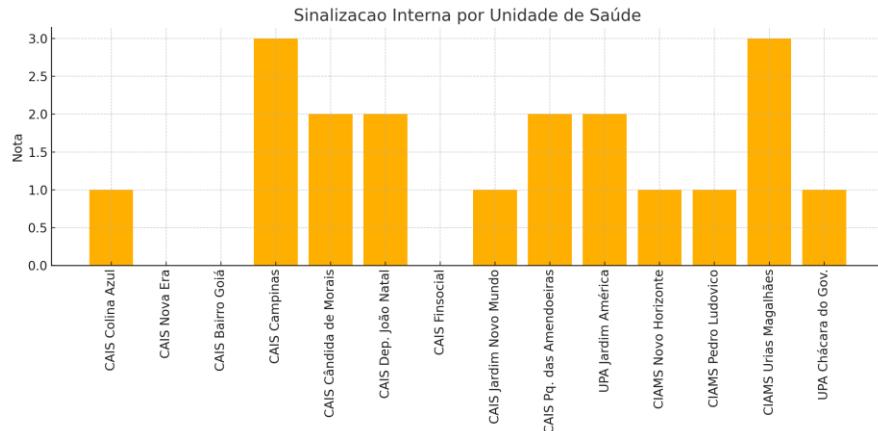


A avaliação dos consultórios e salas de atendimento revelou graves fragilidades em relação à privacidade, organização e estrutura física, comprometendo a qualidade do atendimento prestado aos usuários. Unidades como CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Pedro Ludovico (CMV), UPA Chácara do Governador e UPA Jardim América foram classificadas como Ruim (1), devido à presença de atendimentos em salas improvisadas, portas abertas durante as consultas, ausência de climatização e exposição de pacientes a conversas e procedimentos alheios.

Apesar das falhas, algumas unidades demonstraram boas práticas. CAIS Cândida de Moraes e CAIS Parque das Amendoeiras, por exemplo, receberam avaliação Muito Boa (4), com ambientes organizados, climatizados e que garantiam o mínimo de privacidade. A conclusão é que, para a maioria das unidades, há necessidade de reestruturação física e revisão dos fluxos internos nos consultórios, a fim de assegurar condições adequadas, dignidade no atendimento e sigilo profissional, elementos essenciais para a humanização da saúde.

### 2.1.9. Sinalização Interna

Mostra a clareza, suficiência e disposição das sinalizações internas das unidades.

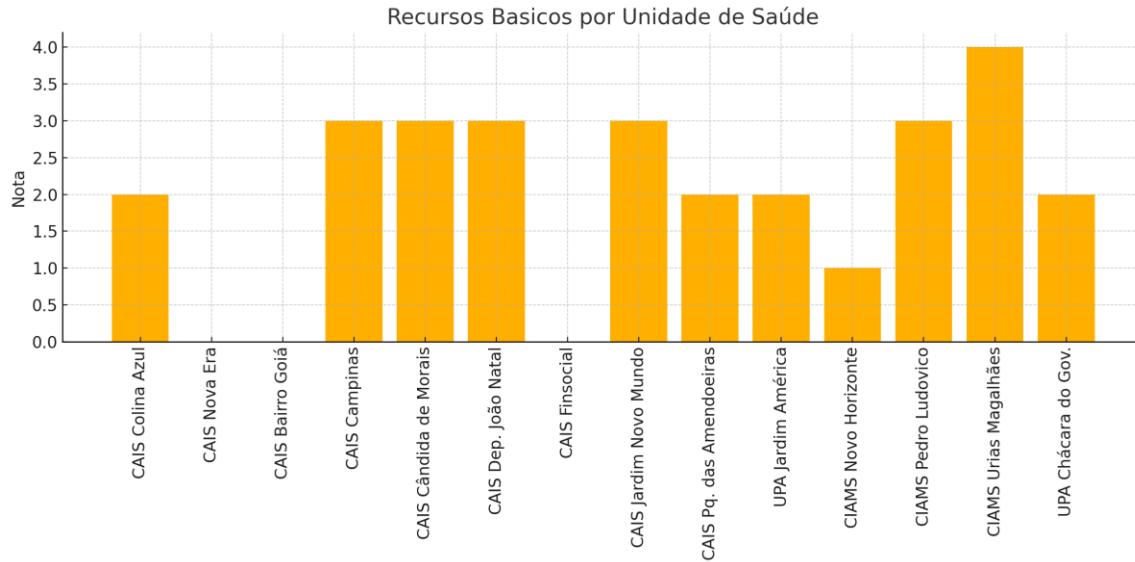


A sinalização interna das unidades de saúde avaliadas apresentou deficiências significativas, sendo um dos aspectos mais negligenciados no conjunto da infraestrutura. Cinco unidades (CAIS Colina Azul, CAIS Jardim Novo Mundo, CIAMS Novo Horizonte, CIAMS Pedro Ludovico e UPA Chácara do Governador) foram avaliadas com nota Ruim (1), evidenciando a falta de placas, mapas ou orientações visuais adequadas para direcionar os usuários dentro das unidades.

Essa ausência ou precariedade de sinalização compromete a autonomia dos pacientes, especialmente dos que têm dificuldades de locomoção, audição ouvisão. Além disso, gera confusão, atrasos e insegurança no acesso aos serviços. A clareza e a organização visual dos espaços são fundamentais para um atendimento eficiente e humanizado. Portanto, é urgente que as unidades invistam na padronização, visibilidade e acessibilidade da sinalização, garantindo um ambiente mais funcional e acolhedor.

### 2.1.10. Recursos Básicos

Avalia a disponibilidade de água, energia e descarte de resíduos.

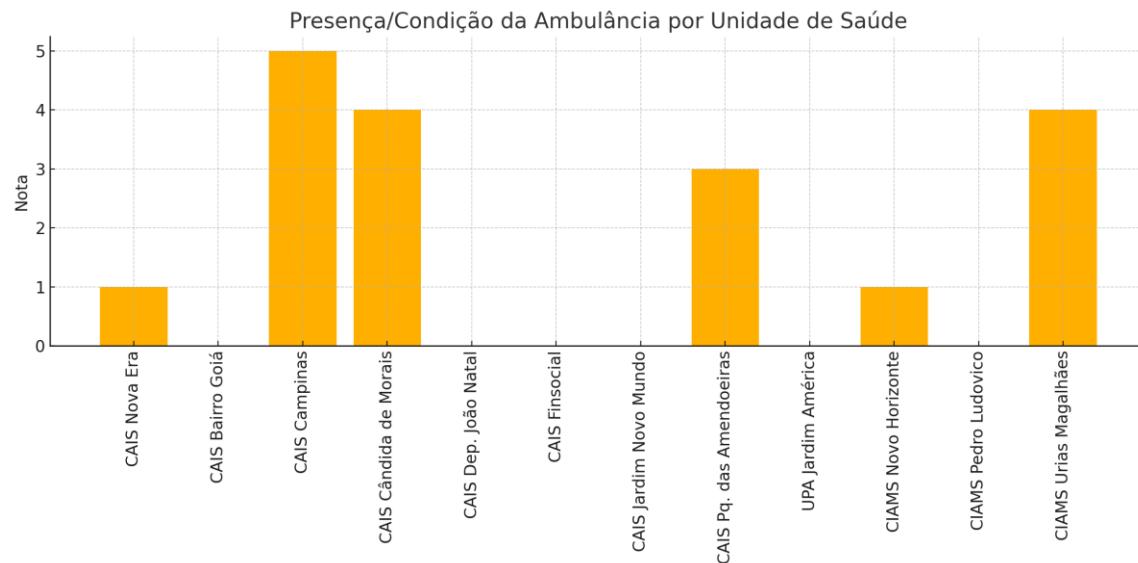


A avaliação dos recursos básicos nas unidades de saúde revelou falhas pontuais, mas preocupantes, especialmente em aspectos considerados essenciais, como acesso à água potável e descarte adequado de resíduos. Algumas unidades demonstraram ausência de itens simples, como copos descartáveis (caso do CAIS Bairro Goiá), o que compromete a higiene e o conforto dos usuários.

Apesar da maioria das unidades possuir acesso à energia e abastecimento de água, a falta de insumos nos pontos de uso imediato e a inadequação do descarte de lixo em alguns locais indicam fragilidade na gestão cotidiana desses recursos. A disponibilidade e o bom funcionamento desses elementos são fundamentais não apenas para o funcionamento técnico da unidade, mas para a segurança sanitária e a experiência do usuário, sendo necessário estabelecer rotinas eficazes de reposição e controle.

### 2.1.11. Ambulância

Registra a presença e aparente prontidão de ambulâncias nas unidades em que isso se aplica.



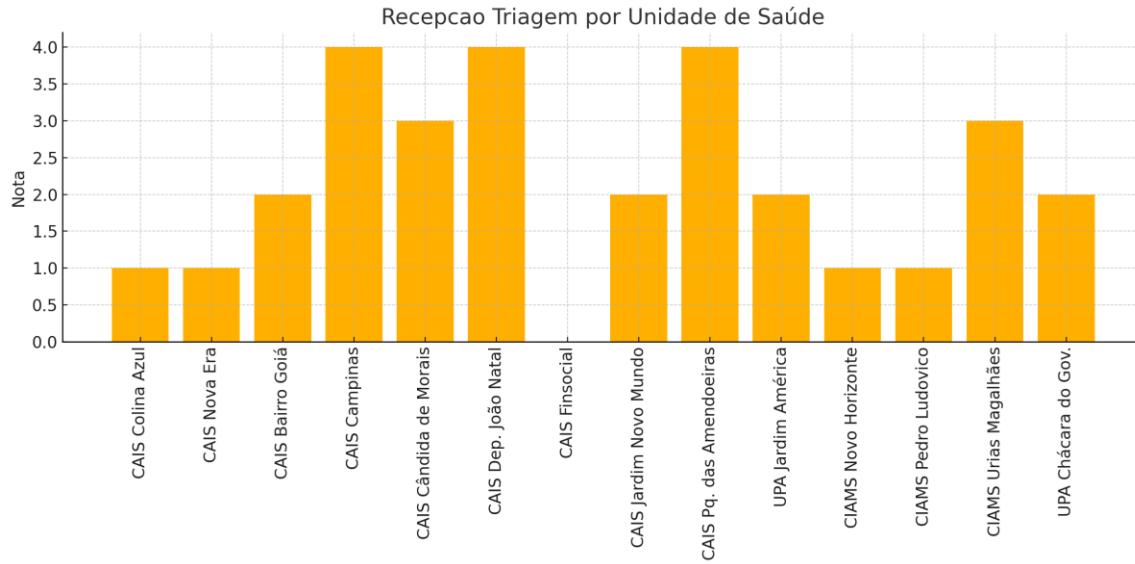
A análise da presença e disponibilidade de ambulâncias revelou que apenas algumas unidades possuíam esse recurso de forma visível e funcional no momento da visita. Unidades como o CAIS Campinas e o CIAMS Urias Magalhães se destacaram positivamente, com ambulâncias presentes e aparentemente operacionais, refletindo maior prontidão para emergências.

Por outro lado, foi registrada ausência ou incerteza sobre a disponibilidade de ambulâncias em várias unidades, como o CAIS Colina Azul, CAIS Jardim Novo Mundo e UPA Chácara do Governador, o que pode comprometer a resposta rápida a casos graves. Em casos mais críticos, como no CAIS Finsocial, o espaço reservado para ambulâncias estava ocupado por veículos particulares, indicando má gestão do recurso. A ausência de ambulância em unidades de pronto atendimento representa um risco significativo à segurança dos pacientes e requer medidas corretivas urgentes.

## 2.2. Atendimento e Fluxo de Pacientes

### 2.2.1. Recepção e Triagem

Registra a presença e aparente prontidão de ambulâncias nas unidades em que isso se aplica.

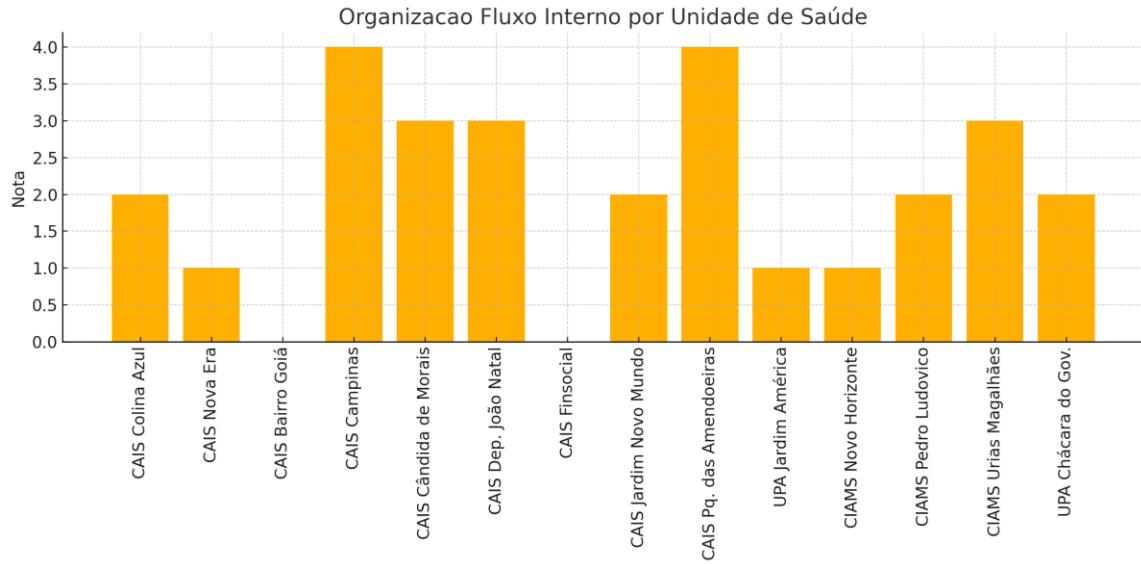


A avaliação da recepção e triagem demonstrou desigualdade significativa entre as unidades quanto à organização, acolhimento e agilidade no atendimento inicial. Cinco unidades foram classificadas como Ruins (nota 1), evidenciando falhas críticas como esperas prolongadas, ausência de privacidade e desinformação no primeiro contato do usuário com o serviço de saúde.

Por outro lado, unidades como o CAIS Campinas e o CAIS Parque das Amendoeiras receberam avaliações positivas (nota 4 – Muito Bom), destacando-se pela cordialidade da equipe, agilidade no atendimento e triagem bem estruturada. Esses contrastes revelam que a recepção e triagem são pontos-chave para a experiência do usuário, impactando diretamente a percepção de qualidade do serviço e a eficiência do fluxo interno.

### 2.2.2. Fluxo Interno

Analisa a eficiência da movimentação de pacientes dentro da unidade.

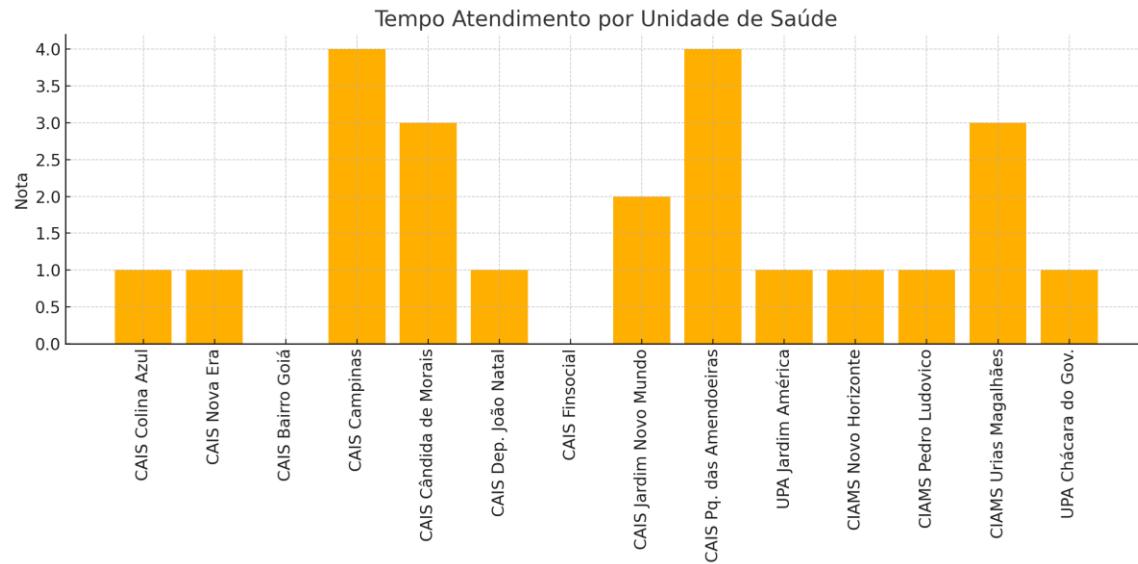


A análise do fluxo interno nas unidades de saúde apontou ineficiências significativas em grande parte dos locais visitados. Unidades como CIAMS Novo Horizonte, CAIS Nova Era e UPA Chácara do Governador apresentaram circulação desorganizada, com registros de superlotação, aglomeração nos corredores e dificuldades de deslocamento, o que compromete a segurança e o conforto dos usuários.

Em contrapartida, o CAIS Campinas e o CAIS Parque das Amendoeiras demonstraram boas práticas organizacionais, com triagem ágil e encaminhamentos bem definidos, contribuindo para um fluxo mais fluido. O gráfico revela, portanto, que a desorganização inicial na recepção reflete negativamente na mobilidade interna, e que o dimensionamento inadequado de espaço e equipe são fatores críticos para a eficiência do atendimento.

### 2.2.3. Tempo de Atendimento

Registra a percepção sobre a agilidade e o tempo médio de atendimento.

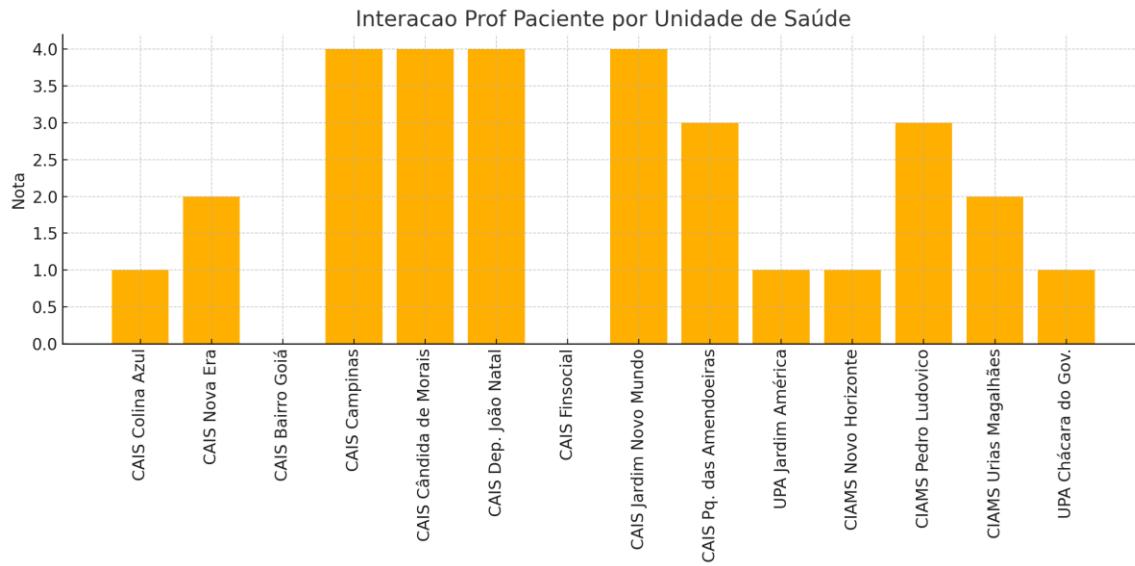


O gráfico sobre o tempo de atendimento revela que grande parte das unidades apresentou demora significativa no acolhimento dos pacientes, o que gerou insatisfação e sobrecarga nas áreas de espera. Unidades como CAIS Colina Azul, CAIS Nova Era, CIAMS Novo Horizonte, UPA Jardim América e CIAMS Pedro Ludovico (CMV) foram avaliadas com as piores notas, devido ao tempo excessivo de espera, relatos de lentidão e falhas nos sistemas de organização interna.

Por outro lado, o CAIS Campinas e o CAIS Parque das Amendoeiras foram destaque positivo, com tempos de atendimento considerados rápidos e eficazes. Esses dados indicam que a gestão de pessoal, a triagem inicial e o fluxo interno estão diretamente ligados ao desempenho nesse indicador, sendo necessário revisar processos operacionais e reestruturar equipes para garantir um atendimento mais ágil e eficiente.

#### 2.2.4. Interação Profissional–Paciente

Avalia a postura, empatia e clareza das informações prestadas pelos profissionais de saúde.

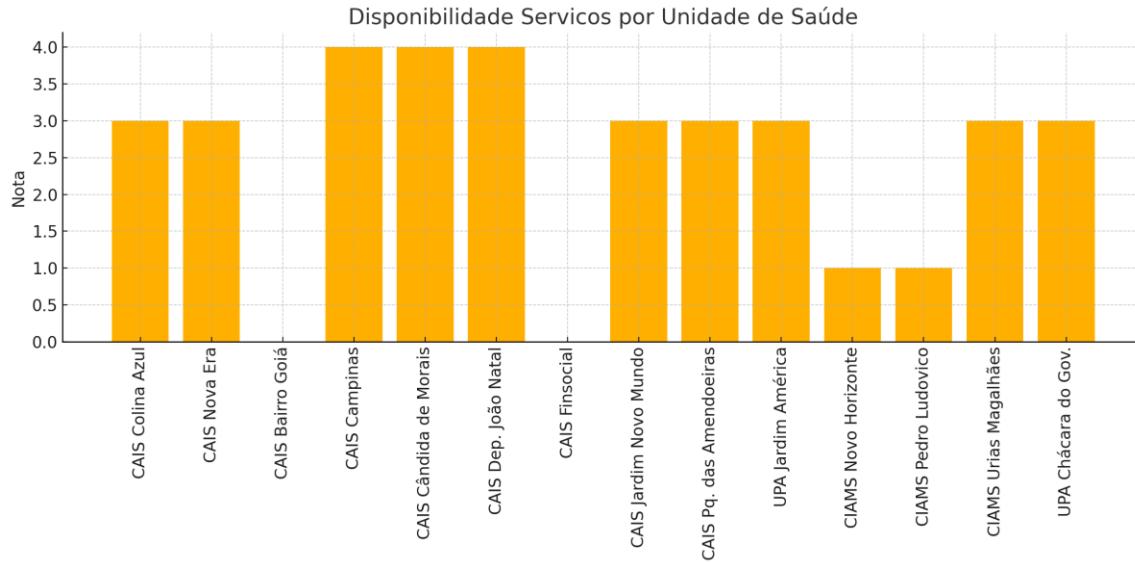


A análise da interação entre os profissionais de saúde e os pacientes mostrou que, apesar das deficiências estruturais e da sobrecarga, muitas equipes demonstraram empatia, cordialidade e ética no atendimento, o que contribuiu positivamente para a experiência do usuário. Unidades como CAIS Campinas, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Deputado João Natal e CAIS Jardim Novo Mundo foram bem avaliadas nesse critério, destacando-se pelo respeito, atenção e clareza na comunicação.

Entretanto, quatro unidades receberam a nota mínima (Ruim) devido à postura inadequada dos profissionais, incluindo comunicação falha, falta de orientação e atitudes ríspidas, como observado na UPA Jardim América e CIAMS Novo Horizonte. Esses resultados reforçam que, além de estrutura e agilidade, a qualidade do atendimento humano é um fator-chave para a percepção de cuidado e acolhimento nas unidades de saúde.

#### 2.2.5. Disponibilidade de Serviços

Mostra quais serviços estavam funcionando no momento da visita.

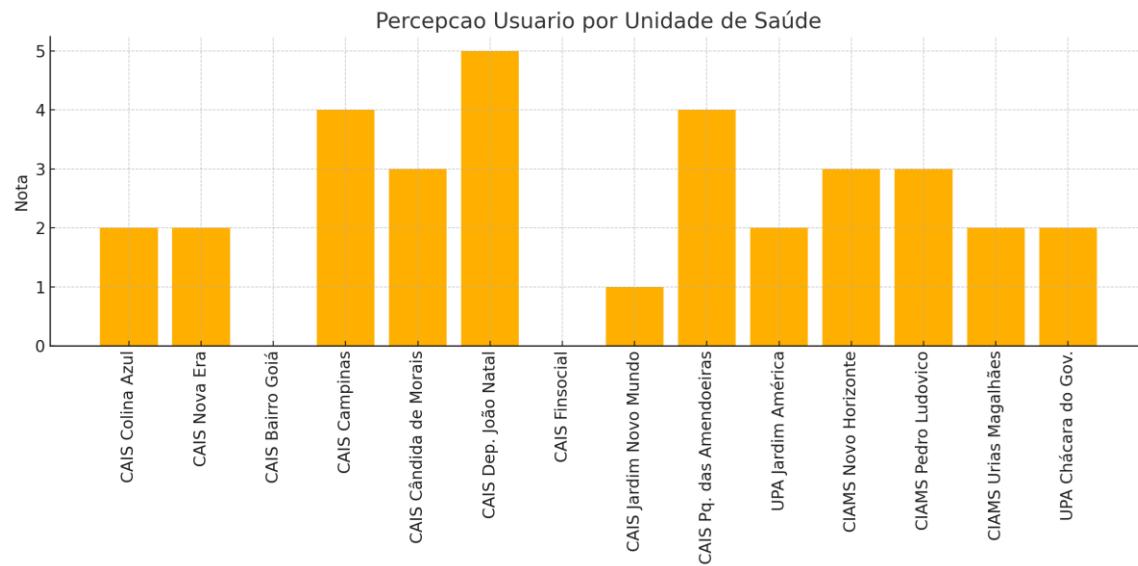


A avaliação da disponibilidade de serviços revelou que a maioria das unidades de maior complexidade (como CAIS e UPAs) mantinham os serviços essenciais em funcionamento, como clínica médica, pediatria e vacinação, ainda que com limitações operacionais. Unidades como CAIS Campinas e CAIS Parque das Amendoeiras se destacaram positivamente nesse aspecto, refletindo um mínimo de estrutura funcional para atendimento à população.

Por outro lado, unidades como CIAMS Novo Horizonte e CIAMS Pedro Ludovico (CMV) apresentaram graves limitações na oferta de serviços, com funcionamento parcial ou restrito a apenas um tipo de atendimento (como vacinação), o que compromete significativamente a resolutividade e a eficiência da rede. Esse cenário reforça a necessidade de reestruturação e fortalecimento da capacidade assistencial, principalmente nas unidades com maior fluxo de usuários.

#### 2.2.6. Percepção do Usuário

Reúne observações informais de usuários sobre o atendimento e as condições da unidade.



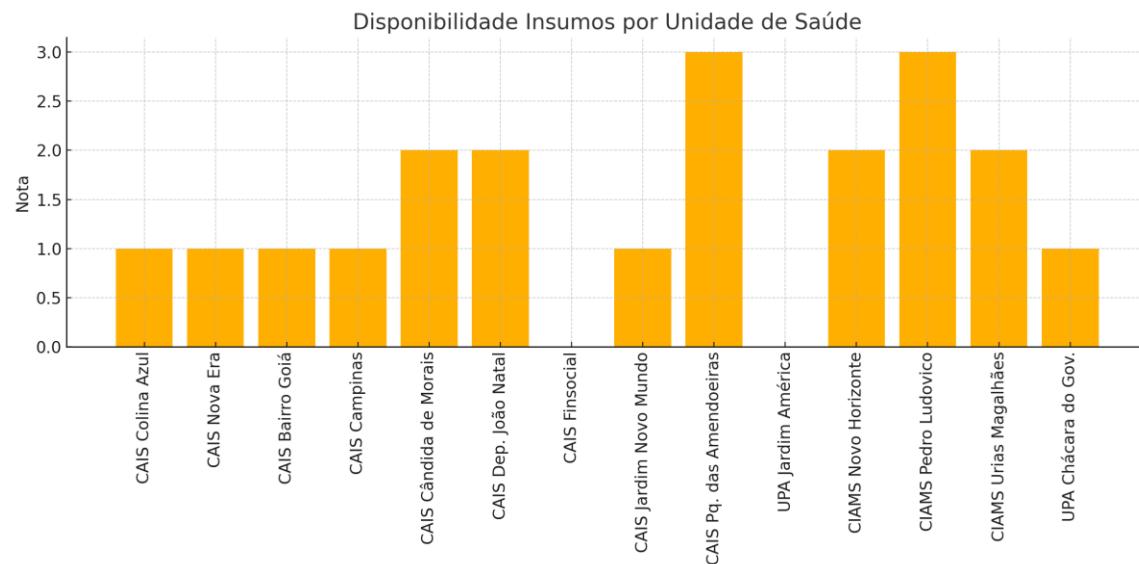
A percepção dos usuários, captada por meio de relatos informais durante as visitas, revelou uma predominância de sentimentos negativos em relação ao atendimento recebido nas unidades. Em sete das 14 unidades, as impressões foram classificadas como Negativa ou Muito Negativa, refletindo insatisfação com a demora no atendimento, a falta de informações claras e a precariedade de infraestrutura. As unidades com maiores reclamações foram CAIS Colina Azul, CAIS Nova Era, UPA Chácara do Governador e CIAMS Pedro Ludovico.

Por outro lado, algumas unidades como CAIS Deputado João Natal, CAIS Parque das Amendoeiras e CAIS Campinas receberam percepções positivas dos usuários, principalmente devido à cordialidade da equipe e à maior agilidade no atendimento. Isso mostra que, apesar das limitações estruturais, a qualidade do atendimento humano pode amenizar a experiência negativa do paciente. Ainda assim, a melhoria da percepção geral depende de intervenções integradas na estrutura, nos fluxos de atendimento e na comunicação com os usuários.

## 2.3. Gestão de Materiais

### 2.3.1. Insumos Básicos Visíveis

Avalia visualmente a presença de materiais como álcool em gel, copos e itens de limpeza.



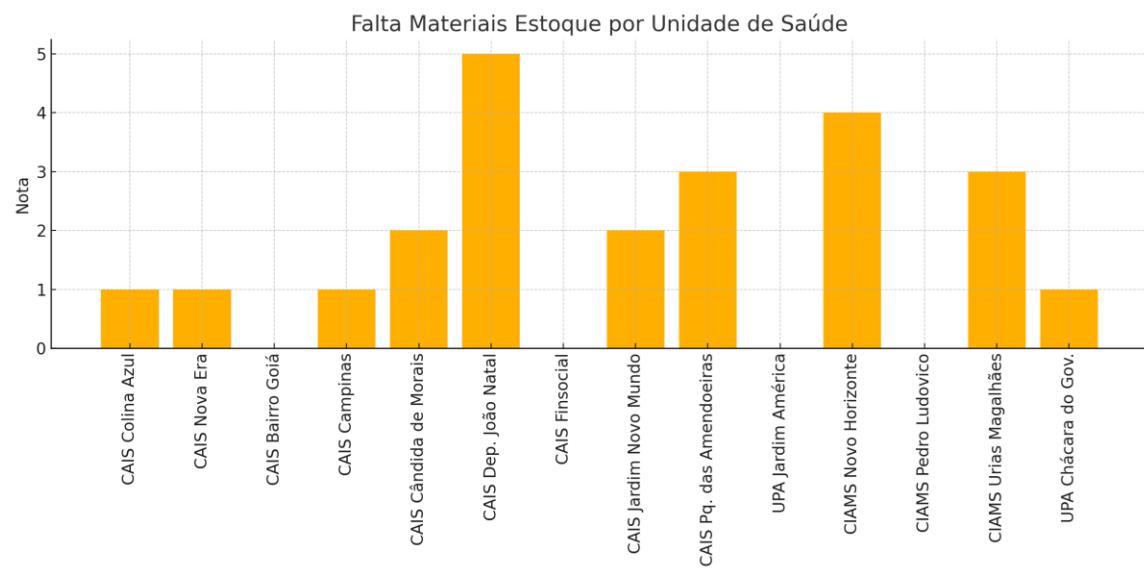
A análise dos insumos básicos visíveis nas unidades de saúde revelou uma preocupante deficiência na oferta de itens essenciais, como álcool em gel, copos descartáveis e sabonete líquido. Seis das 14 unidades avaliadas receberam nota Ruim, evidenciando falhas na reposição e na disponibilização desses materiais em áreas de uso coletivo, como recepção, banheiros e bebedouros. A ausência desses insumos compromete diretamente a higiene e segurança dos usuários, especialmente em contextos de alta circulação de pessoas.

Essa carência também indica fragilidades na gestão de suprimentos, mesmo quando os estoques internos estão abastecidos. A falha não está apenas na compra ou armazenamento dos materiais, mas principalmente na logística de distribuição interna, ou seja, na reposição efetiva nos pontos de uso. Tal cenário

exige ações corretivas imediatas, incluindo a revisão dos protocolos de reposição e o fortalecimento da supervisão rotineira de higiene nas unidades.

### 2.3.2. Falta de Materiais / Estoque

Registra indícios de desabastecimento ou desorganização no controle de materiais.



A avaliação sobre a falta de materiais e o controle de estoque nas unidades de saúde apontou graves indícios de desorganização e desabastecimento em diversos locais. Quatro unidades receberam nota Ruim (1) neste quesito, com relatos concretos de ausência de itens básicos, como máscaras, álcool em gel, seringas e materiais para odontologia. Esses problemas comprometem diretamente a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, além de representar um risco à segurança de usuários e profissionais.

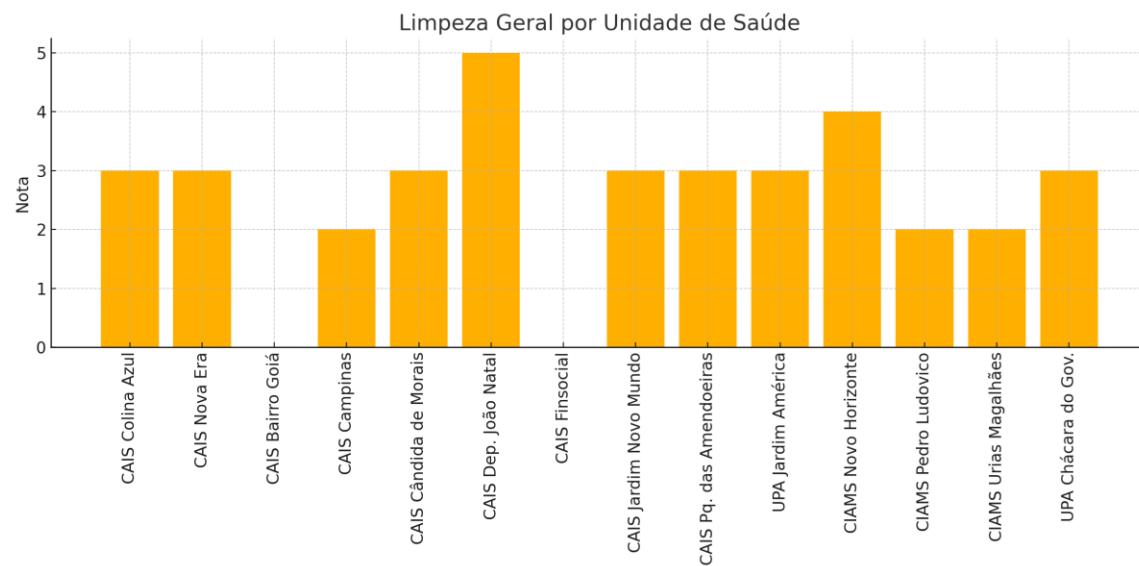
Além da escassez em si, as observações indicam falhas nos processos de monitoramento e reposição de insumos, sinalizando uma possível inadequação nos sistemas de controle e previsão de demanda. A falta de visibilidade do que está disponível em estoque, somada à demora na reposição, cria uma cadeia de

ineficiência que impacta todo o funcionamento da unidade. Dessa forma, torna-se urgente implementar sistemas mais eficazes de gestão de materiais, com rotinas de inventário, registros atualizados e fluxo logístico eficiente entre almoxarifado e setores assistenciais.

## 2.4. Higiene e Biossegurança

### 2.4.1. Limpeza Geral

Avalia a limpeza rotineira das superfícies e dos ambientes das unidades.



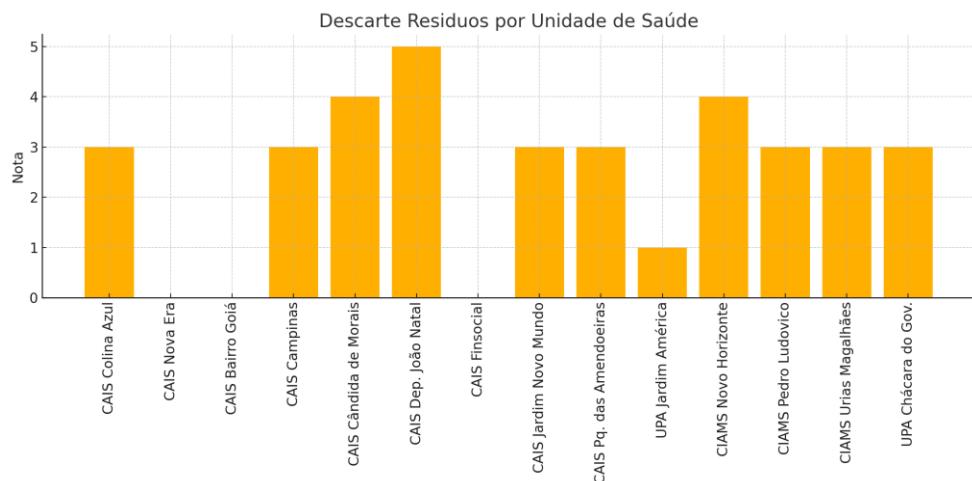
A análise da limpeza geral das unidades de saúde revelou um cenário predominantemente satisfatório, com a maioria das unidades recebendo classificações entre Bom (3) e Muito Bom (4). Contudo, apenas uma unidade atingiu o nível Excelente (5), demonstrando que, embora a limpeza seja tratada com regularidade, ainda há margens claras para aprimoramento. Em algumas unidades, a limpeza era superficial, sem detalhamento em áreas críticas como sanitários, consultórios e salas de espera.

Por outro lado, unidades com nota Regular (2) evidenciaram problemas mais relevantes, como presença de mofo, sujidade acumulada e ausência de

equipe de limpeza visível durante a visita. Esses fatores impactam diretamente a segurança sanitária e a percepção de cuidado, especialmente em contextos de alta rotatividade de pacientes. É essencial, portanto, que a limpeza seja realizada de forma contínua, com protocolos rígidos e monitoramento frequente, a fim de garantir ambientes adequados tanto para os usuários quanto para os profissionais de saúde.

#### 2.4.2. Descarte de Resíduos

Observa se há descarte adequado de lixo comum e infectante.



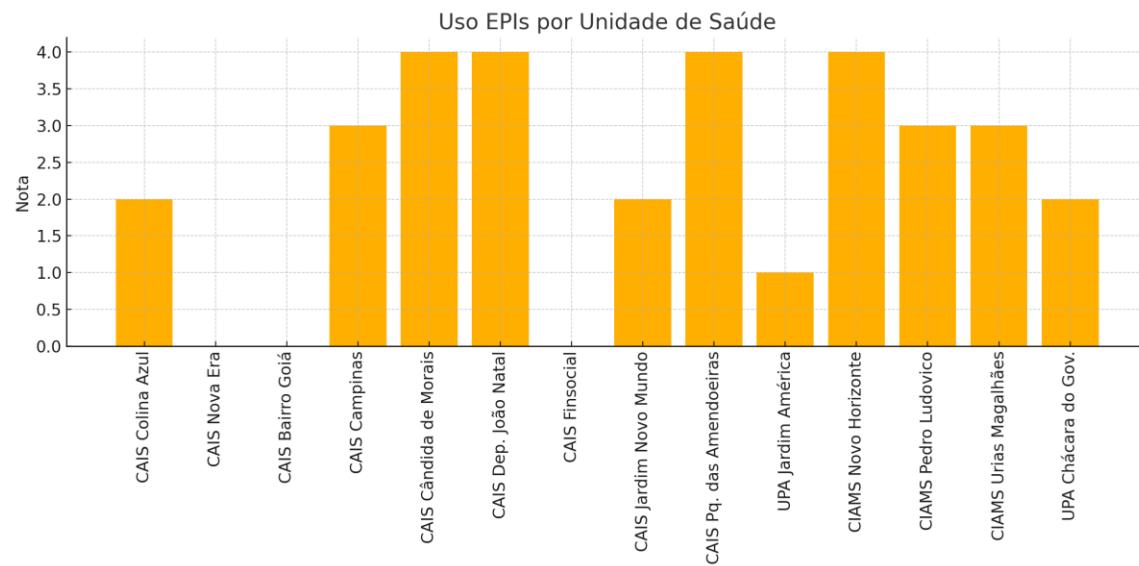
A avaliação do descarte de resíduos nas unidades de saúde apresentou, em geral, um cenário positivo, com a maior parte das unidades demonstrando adequação nos procedimentos de separação entre lixo comum e infectante. Foram observadas lixeiras específicas e sinalizadas, o que indica a presença de práticas básicas de biossegurança e conformidade com normas sanitárias.

No entanto, casos isolados comprometeram esse padrão, como a UPA Jardim América, que recebeu nota Ruim (1) devido à ausência de separação adequada — havia apenas lixeiras comuns, mesmo em ambientes críticos. Este tipo de falha representa um risco direto à saúde pública e à integridade dos profissionais, evidenciando a necessidade de treinamento contínuo, reforço de

protocolos e fiscalização rigorosa para garantir a eliminação correta dos resíduos nas unidades.

#### 2.4.3. Uso de EPIs

Verifica se os profissionais estão utilizando os equipamentos de proteção de forma adequada.



A análise do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) revelou inconsistência na adoção de práticas seguras entre as unidades de saúde visitadas. Em algumas delas, especialmente nas áreas de recepção e triagem, foi observada baixa adesão ao uso de EPIs, mesmo em ambientes com grande circulação de usuários. Casos como o da UPA Jardim América, onde apenas uma técnica de enfermagem utilizava máscara, refletem uma fragilidade crítica em biossegurança.

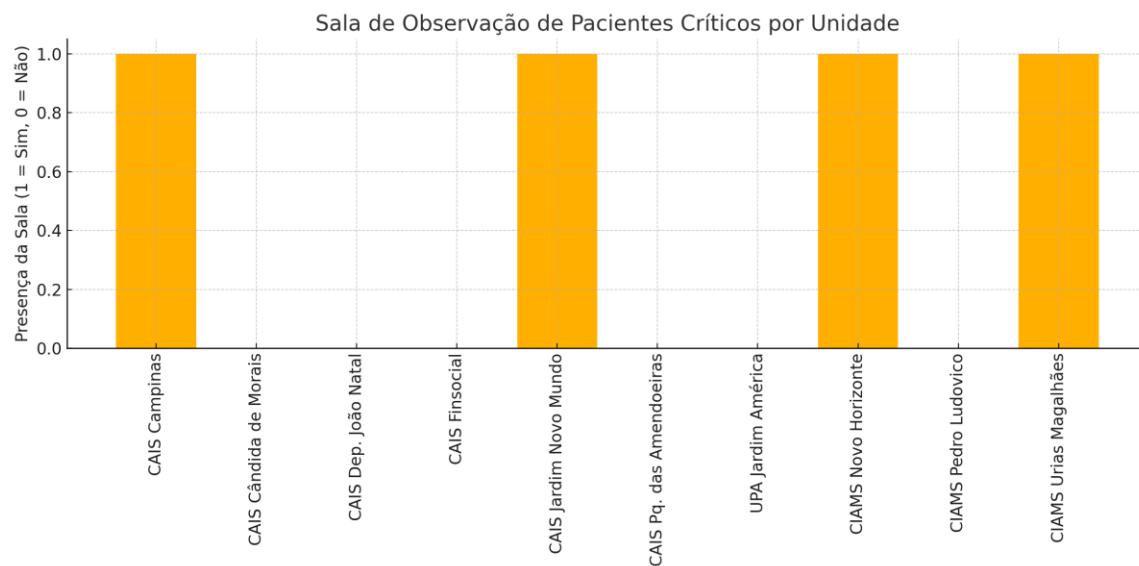
Por outro lado, unidades como o CAIS Deputado João Natal, CAIS Cândida de Moraes e CIAMS Novo Horizonte se destacaram por manter o uso adequado dos EPIs por parte de suas equipes, recebendo boas avaliações. A situação evidencia a necessidade de padronização e fiscalização rigorosa,

garantindo não apenas a proteção dos profissionais, mas também a segurança dos usuários, especialmente em contextos de alta demanda e exposição.

## 2.5. Compliance (Observacional)

### 2.5.1. Sala de Observação Crítica

Registra se a unidade possui uma área específica para pacientes em estado grave.



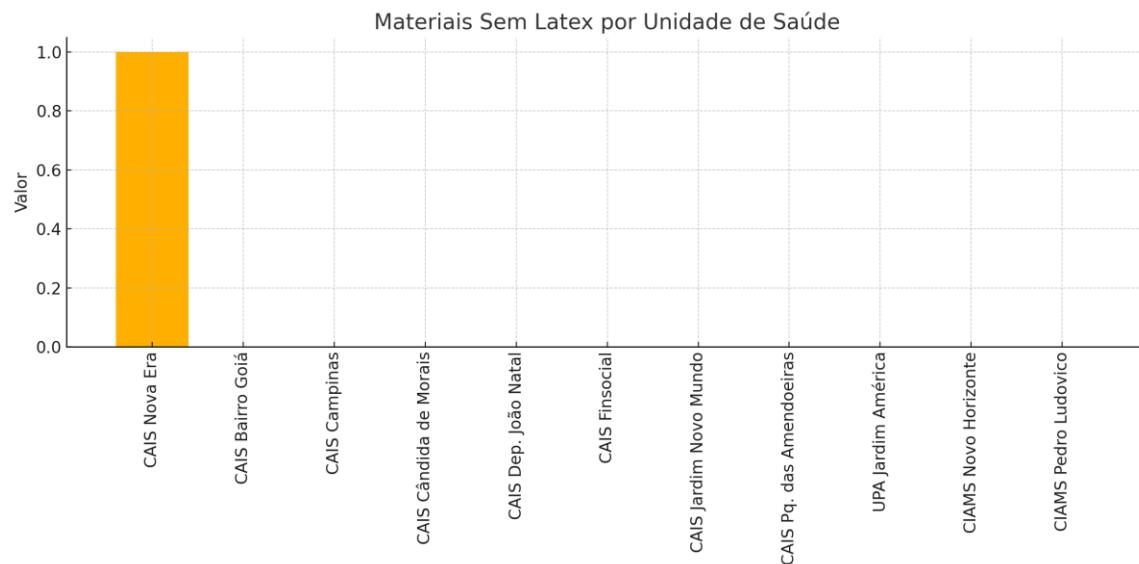
A análise do gráfico referente à existência de salas de observação crítica evidencia grande disparidade entre as unidades no que diz respeito à estrutura para atendimento de pacientes em estado grave. Embora algumas unidades, como o CAIS Campinas, CIAMS Novo Horizonte e CIAMS Urias Magalhães, contem com espaços destinados a esse tipo de cuidado, há registros de condições precárias — como no caso do CIAMS Novo Horizonte, onde a sala vermelha estava em situação improvisada e inadequada.

Essa variação indica falta de padronização e revela riscos à segurança dos pacientes em situações de urgência. A ausência ou a inadequação desses

espaços compromete a resposta imediata a quadros clínicos críticos, evidenciando a necessidade de revisão estrutural e cumprimento das normas mínimas de atendimento de urgência e emergência.

### 2.5.2. Materiais Sem Látex

Observa a disponibilidade ou ausência de materiais alternativos ao látex.



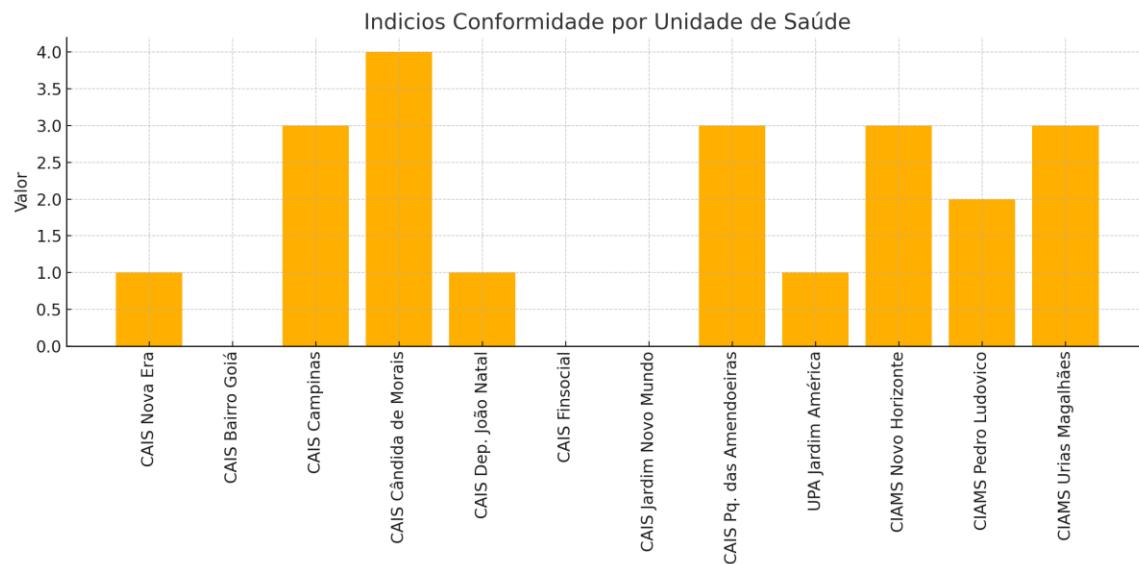
A análise do gráfico sobre a disponibilidade de materiais sem látex demonstra fragilidade na atenção à segurança de pacientes com alergias. Apenas o CAIS Nova Era indicou explicitamente a presença desses materiais, enquanto no CIAMS Pedro Ludovico (CMV) foi registrada a inexistência. Nas demais unidades, o item não foi observado ou informado, o que evidencia uma falha de controle ou de registro importante no cumprimento de práticas seguras.

A ausência de dados consistentes ou de materiais alternativos ao látex compromete a biossegurança e a atenção humanizada, especialmente para pessoas com hipersensibilidade. A conclusão é que há necessidade urgente de

padronização e fiscalização quanto à oferta de materiais hipoalergênicos, como forma de garantir um atendimento seguro e inclusivo para todos os usuários.

### 2.5.3. Compliance Legal

Avalia a presença de documentos obrigatórios como alvarás e canais de denúncia.



A análise do gráfico de Compliance Legal revela que há baixa adesão das unidades de saúde aos requisitos mínimos de transparência institucional e regulamentação visível. Quatro unidades, entre elas o CAIS Nova Era, CAIS Deputado João Natal e UPA Jardim América, foram classificadas como Ruim por não apresentarem alvarás, certificados de funcionamento ou canais formais de denúncia acessíveis ao público.

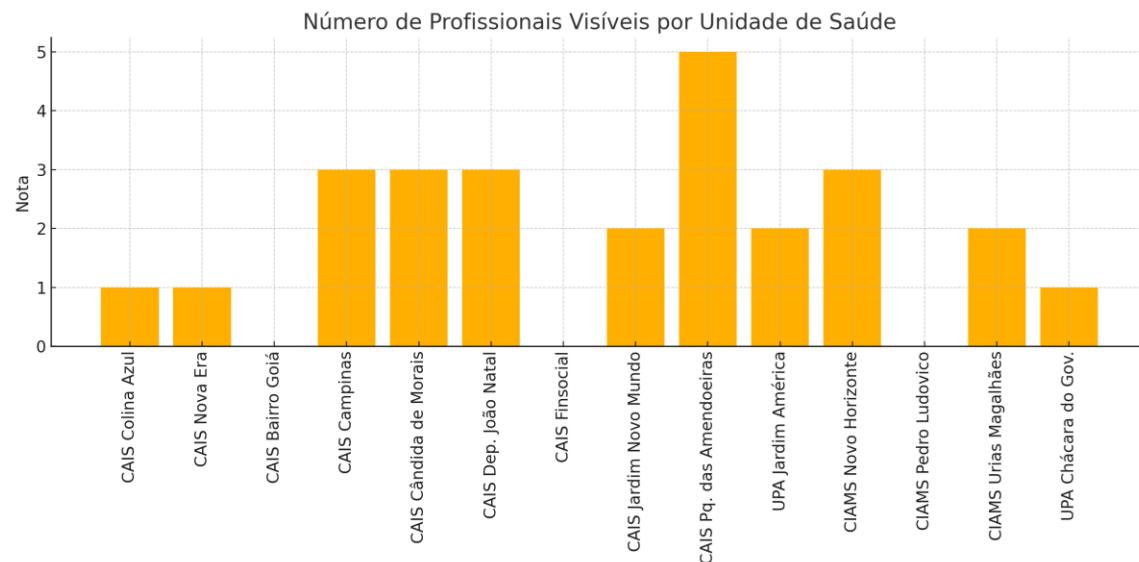
Em contraste, o CAIS Cândida de Moraes destacou-se como a unidade com melhor avaliação, apresentando documentos obrigatórios e meios de controle social visíveis e acessíveis. A média geral, no entanto, evidencia que a maioria das unidades não cumpre integralmente as exigências legais de exposição de

documentos obrigatórios, o que compromete a transparência, a segurança jurídica e o direito do usuário à informação.

## 2.6. Recursos Humanos

### 2.6.1. Número de Profissionais Visíveis

Registra a percepção sobre a quantidade de profissionais presentes na unidade.



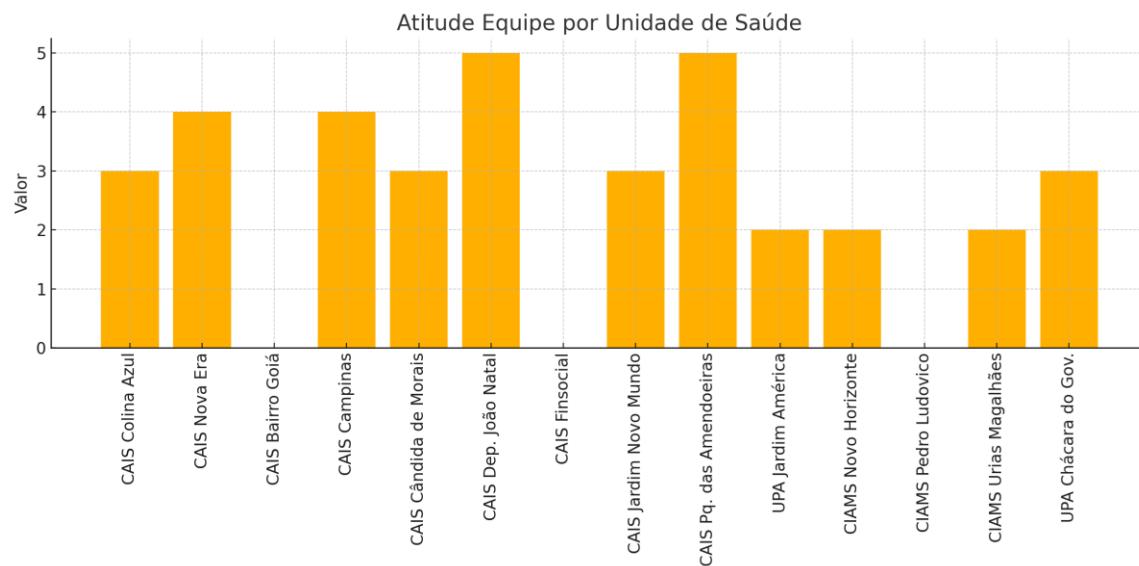
O gráfico referente ao número de profissionais visíveis aponta um cenário crítico de escassez de recursos humanos nas unidades de saúde visitadas. A maioria das unidades foi classificada como Ruim ou Regular, refletindo a percepção de que o quadro de profissionais é insuficiente para atender à demanda existente. Essa limitação impacta diretamente o tempo de espera, a sobrecarga dos atendentes e a qualidade geral do serviço prestado.

Unidades como o CAIS Colina Azul, CAIS Nova Era e UPA Chácara do Governador foram especialmente apontadas por apresentarem poucos profissionais à vista, mesmo com alto fluxo de pacientes. Em contraponto, o CAIS

Parque das Amendoeiras foi a única unidade a receber avaliação Excelente, destacando-se pela presença suficiente de profissionais, o que contribuiu para um atendimento mais ágil e organizado. O quadro revela a necessidade urgente de reforço no dimensionamento das equipes de saúde, com vistas à garantia de um atendimento digno e eficiente.

### 2.6.2. Atitude da Equipe

Avalia a disposição, empatia e engajamento da equipe de atendimento.



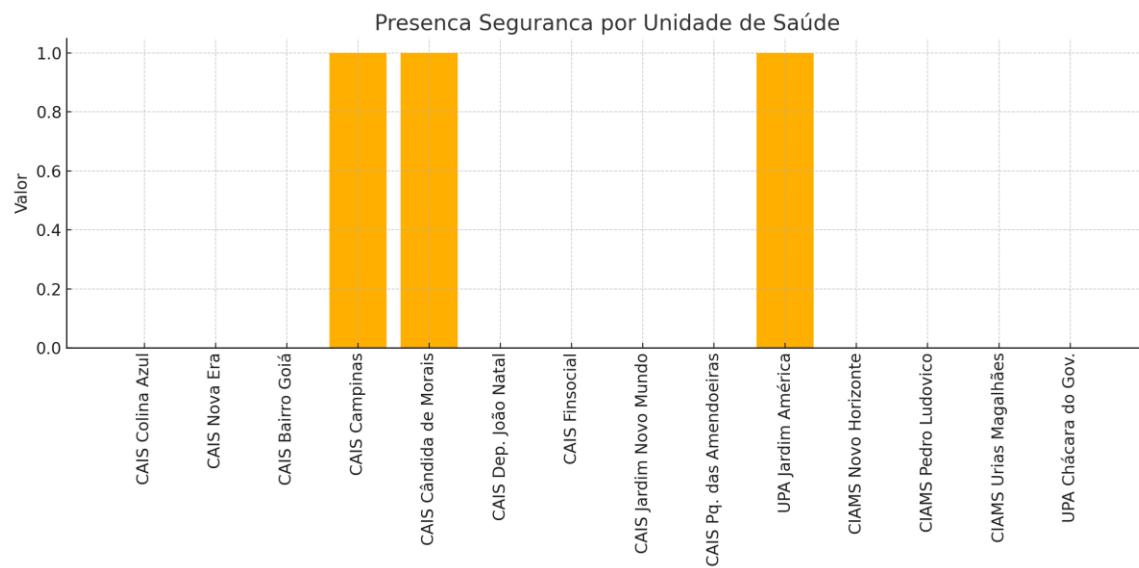
O gráfico referente à atitude da equipe demonstra que, mesmo diante de limitações estruturais e escassez de recursos humanos, a postura dos profissionais de saúde foi, em muitos casos, um ponto positivo observado durante as visitas. Diversas unidades foram avaliadas com notas Muito Bom e Excelente, destacando-se pelo atendimento empático, cordialidade no trato com os usuários e disposição para resolver demandas mesmo em contextos adversos.

Unidades como o CAIS Deputado João Natal, CAIS Cândida de Moraes, CAIS Jardim Novo Mundo e CAIS Parque das Amendoeiras foram elogiadas pela população e observadores pela forma respeitosa e proativa de suas equipes. Por

outro lado, algumas unidades apresentaram indícios de desgaste, reatividade ou desmotivação — geralmente associadas a sobrecarga de trabalho ou estrutura precária — o que reforça a necessidade de ações institucionais de valorização e suporte emocional às equipes. Esses dados evidenciam que a atitude profissional é um fator chave na qualidade da experiência do usuário, mesmo quando a infraestrutura é deficitária.

### 2.6.3. Presença de Segurança

Verifica a presença de profissionais de segurança visivelmente atuando na unidade.



O gráfico sobre a presença de segurança evidencia uma fragilidade importante na maioria das unidades de saúde avaliadas, com a ausência visível de profissionais responsáveis pela vigilância e proteção dos ambientes. Oito das 14 unidades não apresentavam segurança no momento da visita, o que compromete a integridade física de usuários e servidores, principalmente em contextos de superlotação, tensão e vulnerabilidade social.

As poucas unidades que apresentaram vigilantes visíveis, como o CAIS Campinas, CAIS Cândida de Moraes e UPA Jardim América, demonstraram maior sensação de controle e proteção. Já no CIAMS Pedro Ludovico, a falta de segurança se mostrou crítica, pois o entorno da unidade é marcado por insegurança, com relatos de uso indevido do espaço por usuários de drogas. A ausência de segurança impacta diretamente a sensação de acolhimento, a ordem no fluxo de atendimento e o bem-estar de todos os presentes, exigindo atenção imediata da gestão pública.

## **IV. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS**

As visitas técnicas revelaram deficiências estruturais e operacionais frequentes nas unidades de saúde avaliadas, afetando a qualidade do atendimento e o bem-estar dos usuários. As falhas observadas abrangem desde problemas físicos até desorganização nos processos de trabalho, exigindo medidas corretivas urgentes por parte da gestão.

### **1. INFRAESTRUTURA DEFICIENTE (ENCONTRADA EM 12 DAS 14 UNIDADES)**

A análise geral revelou que a grande maioria das unidades avaliadas apresenta infraestrutura física comprometida, refletida em problemas recorrentes como infiltrações, mofo, pintura descascada, mobiliário danificado e áreas de espera desconfortáveis. O estado geral dos prédios, sanitários públicos em condições precárias e ausência de manutenção básica reforçam um cenário de desgaste estrutural avançado, que compromete diretamente o atendimento humanizado e seguro aos usuários.

Em várias unidades, foram observadas portas e janelas quebradas, falta de telas de proteção, áreas interditadas ou em desuso, e consultórios com comprometimento de privacidade e climatização. A presença de ambientes com pouca iluminação e ventilação inadequada agrava ainda mais a situação, sobretudo em unidades com grande volume de atendimento. Tais condições revelam a necessidade urgente de reformas estruturais, requalificação dos ambientes e investimentos contínuos em manutenção predial para garantir dignidade, segurança e funcionalidade às unidades de saúde.

### **1.1.        Processos de Trabalho Inadequados/Inexistentes**

A ausência ou falha nos processos de trabalho é um dos principais entraves ao bom funcionamento das unidades de saúde visitadas. Observou-se desorganização no acolhimento e triagem, com filas desordenadas, sistemas de senhas ineficazes e tempo de espera excessivo. Em diversas unidades, os fluxos de entrada e atendimento são caóticos, sem protocolos claros de encaminhamento dos pacientes, gerando aglomeração, confusão e insatisfação dos usuários.

Além disso, a falta de padronização nos procedimentos internos impacta diretamente a qualidade do atendimento e a segurança dos usuários. Situações como exposição de dados pessoais na triagem, ausência de orientação adequada, falhas na reposição de insumos básicos e equipes sobre carregadas apontam para a inexistência de rotinas bem definidas e supervisão contínua. Essa realidade exige intervenções imediatas na organização do trabalho, com capacitação de equipes, implementação de protocolos assistenciais e administrativos e fortalecimento da gestão local.

## **V. DETALHAMENTO POR UNIDADE**

O detalhamento por unidade apresenta uma análise descritiva, técnica e comparativa das condições observadas em cada serviço de saúde visitado. Esta seção reúne, de forma organizada, os achados específicos referentes à infraestrutura, aos processos de atendimento, à gestão de materiais, ao fluxo de pacientes e aos aspectos humanos identificados em cada local. A abordagem individualizada permite compreender as particularidades, fragilidades e pontos fortes de cada unidade, facilitando a identificação de padrões recorrentes e necessidades específicas de intervenção, conforme registrado durante as visitas técnicas da CDSA/OAB-GO.

### **a) CAIS Colina Azul**

A visita ao CAIS Colina Azul revelou que a unidade estava bastante movimentada e enfrentava problemas críticos de infraestrutura e fluxo de pacientes.

O mobiliário, a acessibilidade geral, e a sinalização interna foram avaliados como ruins (Nota 1), e a iluminação era insuficiente devido a lâmpadas queimadas.

No aspecto operacional, a organização de filas e o tempo de atendimento foram classificados como ruins (Nota 1), sendo a demora atribuída a falhas no sistema. A unidade operava com insuficiência de profissionais visíveis para a alta demanda (Nota 1), e havia falhas na gestão de materiais, com baixa disponibilidade de insumos básicos, como álcool em gel (Nota 1).

Uma falha grave de processo foi a ausência de comunicação eficaz com pacientes sobre consultas especializadas reguladas, pois os pacientes não eram avisados dos agendamentos.

Apesar das deficiências estruturais, a limpeza geral e o descarte de resíduos foram avaliados como bons (Nota 3), e o ambiente interno era considerado tranquilo, com climatização/ventilação adequada e baixo nível de ruído. A disponibilidade geral de serviços essenciais foi considerada boa (Nota 3), e a atitude e disposição da equipe foram classificadas como boas (Nota 3), mesmo em um cenário de sobrecarga de trabalho.

As principais recomendações da CDSA incluíram a realização de reforma estrutural, a melhoria urgente da acessibilidade e sinalização, além de implementar um protocolo eficiente para agendamento e comunicação de consultas reguladas

### **b) CAIS Nova Era**

O CAIS Nova Era demonstrou problemas críticos relacionados à superlotação e à dimensão física do local, resultando em um ambiente pequeno, quente e abafado com áreas de espera insuficientes.

O volume alto de pessoas levou a uma organização de filas, recepção, triagem e fluxo interno classificados como ruins (Nota 1), gerando insatisfação e confusão. O tempo de atendimento foi avaliado como ruim (Nota 1), com relatos de longa espera. Além disso, foi observada a insuficiência de profissionais para a demanda (Nota 1) e a falta de insumos básicos visíveis, como álcool em gel e máscaras (Nota 1). A unidade não possuía profissional de segurança visível nem ambulância durante a visita.

Em contraste com a sobrecarga, a estrutura física em geral, incluindo o estado do prédio, portas, janelas e mobiliário, foi classificada como boa (Nota 3), possivelmente devido a uma reforma recente.

O maior destaque positivo foi a atitude e disposição da equipe, que recebeu a avaliação de muito boa (Nota 4), com profissionais demonstrando cordialidade apesar das dificuldades e do ambiente tumultuado. A unidade

também possui boa limpeza geral (Nota 3) e facilidade de localização devido à proximidade com um terminal de ônibus.

A CDSA sugeriu a ampliação das áreas de espera, a melhoria na climatização e a contratação de mais médicos e profissionais para adequar o quadro funcional à demanda.

#### **c) CAIS Bairro Goiá**

O CAIS Bairro Goiá apresentou deficiências notáveis em sinalização externa, infraestrutura de acesso e gestão de insumos básicos. A unidade recebeu classificação regular (Nota 2) em localização e acesso devido à ausência de sinalização externa visível e à iluminação precária no estacionamento.

O estacionamento, embora amplo, possuía pavimentação irregular. Mesmo com baixo fluxo de pacientes no momento da visita, houve demora no atendimento inicial e no encaminhamento. A falha mais crítica na gestão de materiais foi a ausência de copos descartáveis para água (Nota 1).

As falhas estruturais e de processo, como a iluminação insuficiente e a demora, impactam a segurança e a satisfação do usuário. Foi identificado que a unidade não realiza procedimentos simples, como sutura, obrigando os usuários a buscarem outras unidades.

A CDSA recomendou a instalação de placas indicativas externas, a melhoria da iluminação e pavimentação do estacionamento, além de assegurar o fornecimento contínuo de insumos básicos. Também foi sugerida a ampliação da gama de procedimentos para aumentar a resolutividade assistencial da unidade.

#### **d) CAIS Campinas**

A visita ao CAIS Campinas revelou um contraste extremo entre a excelência operacional e a precariedade estrutural. O estado geral do prédio foi classificado como ruim (Nota 1), com graves problemas de mofo, infiltrações, falta

de pintura e janelas quebradas. O mobiliário, incluindo macas rasgadas, e os sanitários públicos foram avaliados como ruins (Nota 1). Na gestão de materiais, insumos essenciais estavam em falta (Nota 1). Além disso, o muro baixo da unidade foi identificado como um risco de segurança, facilitando furtos e a entrada de pessoas não autorizadas.

Em contrapartida, os processos de atendimento foram considerados o ponto forte: a organização de filas foi excelente (Nota 5), e a recepção, o fluxo interno e o tempo de atendimento foram muito bons (Nota 4), com usuários relatando agilidade. A unidade também possui excelente localização (ponto de ônibus na porta) e boa acessibilidade (Muito Bom). A atitude da equipe foi muito boa (Nota 4).

Devido às graves deficiências estruturais e à insuficiência do orçamento de reforma, a CDSA recomendou a atuação institucional para solicitar ampliação de recursos e o monitoramento da execução da reforma.

#### e) CAIS Cândida de Moraes

O CAIS Cândida de Moraes apresentou uma estrutura física majoritariamente em boas condições, mas com pontos de fragilidade que afetam a experiência do usuário e a organização interna. Os sanitários públicos foram avaliados como regulares (Nota 2) e descritos como precários, necessitando de reforma. Foi observada a ausência de álcool em gel disponível para usuários, indicando falha na reposição de insumos básicos (Regular). Profissionais administrativos também relataram a necessidade de uma sala própria, afetando a privacidade e a organização.

A unidade se destacou pela boa organização do fluxo interno, o tempo de atendimento classificado como bom (Nota 3), e a disponibilidade de serviços (Muito Bom). A localização, o estacionamento e a acessibilidade foram muito bons (Nota 4). O descarte de resíduos e o uso de EPIs receberam nota muito boa (Nota 4), e a equipe foi classificada como proativa e simpática.

A CDSA sugeriu a revisão da estrutura administrativa para alocar espaço adequado e a implementação de melhorias imediatas nos sanitários e na reposição contínua de insumos.

#### **f) CAIS Deputado João Natal (Vila Nova)**

O CAIS Deputado João Natal se destacou pela excelência no acolhimento e na limpeza, contrastando com falhas logísticas de acesso e demora no atendimento. A localização e o estacionamento foram classificados como ruins (Nota 1), com pouca sinalização externa e ausência de estacionamento para usuários. O tempo de atendimento foi ruim (Nota 1) devido a reclamações sobre a emergência e os longos intervalos de almoço dos profissionais (ex: 3 horas para o pediatra). Os sanitários foram classificados como regulares (Nota 2), com falta de insumos básicos e falhas na descarga.

Como pontos fortes, a estrutura física interna e o mobiliário estavam em ótimo estado (Muito Bom 4), resultado de uma reforma recente. A limpeza geral e o descarte de resíduos foram excelentes (Nota 5). A atitude e disposição da equipe foram excelentes (Nota 5), e os profissionais foram elogiados pelos usuários. A triagem foi considerada rápida (Muito Bom). As falhas impactam a eficiência operacional e a dignidade do paciente (sanitários e falta de insumos).

As sugestões da CDSA incluíram a solução urgente das falhas dos sanitários, a regularização do fornecimento de insumos (como copos descartáveis) e a organização dos intervalos de almoço para garantir a continuidade do atendimento.

#### **g) CAIS Finsocial**

O CAIS Finsocial demonstrou um quadro de deterioração estrutural e abandono de manutenção. A unidade não possui placa de identificação externa. A estrutura externa é antiga, com infiltrações e mofo em paredes e tetos. O ponto mais crítico são os sanitários: dois estavam interditados há cerca de um ano, e os

que estavam em uso encontravam-se sujos, sem papel higiênico e com descargas defeituosas. O bebedouro também estava sucateado e improvisado. Operacionalmente, apenas um guichê da recepção estava ativo, e corredores e a maioria dos consultórios estavam trancados com cadeados.

A unidade possui acesso asfaltado e estacionamento disponível, e há cartazes visíveis da Ouvidoria da Saúde e informativos de vacinação. Usuários relataram que, apesar da superlotação frequente em dias úteis e da falta de priorização para idosos e crianças, o atendimento clínico geralmente resolve o básico. Contudo, a precariedade da infraestrutura, especialmente a sanitária, representa risco à saúde.

A CDSA recomendou reforma total dos banheiros, substituição do bebedouro, reparo imediato de infiltrações e aumento do número de guichês da recepção.

#### **h) CAIS Jardim Novo Mundo**

O CAIS Jardim Novo Mundo enfrenta um cenário de infraestrutura amplamente deficiente, comprometendo a experiência do usuário. O estado geral do prédio foi classificado como ruim (Nota 1), com infiltrações e pintura descascada. As portas e janelas estavam ruins e sem telas. A acessibilidade foi classificada como ruim (Nota 1), e os sanitários estavam em condições inadequadas e sem insumos básicos. Na gestão de materiais, houve ausência de álcool em gel e copos descartáveis (Nota 1). O tempo de espera era elevado, e a triagem desorganizada, levando a uma percepção muito negativa dos usuários.

Em contraste com a precariedade física, a equipe profissional foi o ponto mais forte: a interação profissional-paciente foi avaliada como muito boa (Nota 4), com profissionais demonstrando postura ética, cordialidade e sendo solícitos. A climatização interna era adequada, e o ambiente era tranquilo. A unidade também possui uma sala de observação crítica sinalizada.

A CDSA recomendou uma reforma estrutural geral urgente, focada em paredes, banheiros e acessibilidade, e a regularização imediata da reposição de insumos básicos, como álcool em gel e copos.

#### **i) CAIS Parque das Amendoeiras**

O CAIS Parque das Amendoeiras destacou-se pela excelência nos processos operacionais e recursos humanos, embora a infraestrutura exija manutenção. A organização de filas, o fluxo interno, o tempo de atendimento e a capacidade de "zerar filas" foram avaliados como muito bons (Nota 4). A equipe de profissionais foi classificada como excelente (Nota 5) em número, atitude e disposição, demonstrando cordialidade e agilidade. A localização e o acesso eram muito bons, e a limpeza geral foi classificada como excelente (Nota 5).

As principais fragilidades encontradas foram a ventilação inadequada, com o ambiente quente/abafado, e a necessidade de manutenção em portas, janelas e na estrutura geral do prédio (Regular). Além disso, notou-se a ausência de profissional de segurança.

A rapidez do atendimento, a organização interna e a postura acolhedora da equipe conferem alto nível de satisfação ao usuário.

A CDSA recomendou solicitar reforço de infraestrutura e climatização à Secretaria de Saúde, além da inclusão de vigilância patrimonial para reforçar a segurança.

#### **j) CIAMS Jardim América/UPA Dr. Domingos Viggiano**

A unidade CIAMS/UPA Jardim América apresentou um cenário de longa espera e deficiências sanitárias e de organização. O tempo de atendimento foi ruim, com relatos de 4 horas de espera, e o fluxo interno era desorganizado, gerando aglomeração. A interação profissional–paciente era ruim, com pacientes chamados aos gritos e falta de privacidade nos consultórios. A gestão de materiais

era crítica, com ausência total de copos descartáveis na segunda visita e dispensadores de álcool 70% vazios. A infraestrutura estava apenas regular, com mofo no banheiro feminino e portas de sanitários que não fechavam.

A unidade possuía acessibilidade externa adequada (piso tátil, corrimão) e a presença de um vigilante. No entanto, a limpeza geral era ruim, com relatos de 4 horas de espera, e o fluxo interno era desorganizado, gerando aglomeração. A interação profissional–paciente era ruim, com pacientes chamados aos gritos e falta de privacidade nos consultórios. A gestão de materiais era crítica, com ausência total de copos descartáveis na segunda visita e dispensadores de álcool 70% vazios. A infraestrutura estava apenas regular, com mofo no banheiro feminino e portas de sanitários que não fechavam.

A unidade possuía acessibilidade externa adequada (piso tátil, corrimão) e a presença de um vigilante. No entanto, a limpeza geral era boa, mas o descarte de resíduos era inadequado (apenas lixeira comum). Outro ponto crítico foi a avaliação ruim (Nota 1) para compliance legal, pois nenhum alvará ou licença estava visível. As falhas comprometem a dignidade e a segurança sanitária.

A CDSA sugeriu um plano emergencial de intervenção estrutural, exigindo o conserto das portas e a remoção do mofo, além de auditoria na gestão de estoque e revisão do fluxo interno.

#### **k) CIAMS Novo Horizonte**

O CIAMS Novo Horizonte enfrenta um colapso gerencial e estrutural, operando sem gestor. O estado geral do prédio, mobiliário, áreas de espera e acessibilidade foram classificados como ruins (Nota 1). Os sanitários eram ruins (Nota 1), com o feminino sem porta e o masculino interditado. A área mais crítica é a UPA, onde a sala vermelha estava improvisada e sem climatização, e os fluxos

de recepção, triagem e tempo de atendimento foram avaliados como ruins (Nota 1). Profissionais da UPA demonstravam estar reativos e acuados.

Apesar do caos na UPA, a unidade se destacou pela limpeza geral, avaliada como excelente (Nota 5), e pela localização e sinalização externa (Excelente 5). A atenção básica e a vacinação estavam organizadas e limpas. O controle de estoque foi considerado muito bom (Nota 4). No entanto, a ausência de gestão e a precariedade da UPA, especialmente na sala vermelha, elevam os riscos aos pacientes.

A CDSA recomendou a nomeação imediata de um gestor e a reforma urgente da UPA, com prioridade na construção de uma sala vermelha adequada e climatizada.

## **I) CIAMS Pedro Ludovico e Centro Municipal de Vacinação**

O CIAMS Pedro Ludovico se destaca pelo abandono estrutural e depredação de seu prédio principal, fechado desde 2020. O único serviço ativo, o Centro Municipal de Vacinação (CMV), opera sob superlotação devido ao espaço insuficiente (Ruim 1), resultando em tempo de espera superior a 2 horas. A privacidade é inexistente, com várias pessoas vacinadas simultaneamente. O local possui apenas um banheiro unissex, classificado como ruim (Nota 1), que estava sujo e malcheiroso. A acessibilidade é ruim (Nota 1), e a ausência de segurança é uma falha grave, especialmente com o entorno sendo usado por usuários de drogas.

Apesar do caos, o CMV mantinha conservadores de vacinas em bom funcionamento e profissionais usando EPIs de forma adequada. Havia bebedouro com copos descartáveis. No entanto, a equipe estava visivelmente estressada devido à sobrecarga.

A CDSA destacou que o abandono compromete a dignidade e a segurança dos usuários, e recomendou a conclusão urgente da reforma do CIAMS,

a ampliação imediata da área de espera e a implantação de um sistema de senhas audiovisual para atender pessoas com deficiência visual.

#### **m) CIAMS Urias Magalhães**

O CIAMS Urias Magalhães apresentou problemas significativos relacionados ao conforto e à manutenção do ambiente. O mau cheiro predominante foi classificado como ruim (Nota 1), e a área de espera era escura (iluminação insuficiente) e quente/abafada. O mobiliário foi avaliado como ruim (Nota 1), com cadeiras estragadas e insuficientes. Havia lixo na calçada, e os sanitários estavam apenas regulares, necessitando de manutenção e limpeza reforçada. Na gestão de insumos, o bebedouro estava disponível, mas sem copos descartáveis (Regular).

Em termos de atendimento, o tempo de espera foi considerado bom (Nota 3), com rotatividade eficiente. A unidade possui fácil acesso, boa sinalização interna (Boa 3) e ambulância presente (Muito Bom 4). Serviços essenciais estavam funcionando normalmente. No entanto, o ambiente desconfortável, o mau cheiro e o mobiliário danificado geram uma percepção negativa no usuário, apesar da agilidade do serviço.

A CDSA sugeriu a substituição urgente das cadeiras, a melhoria na iluminação e ventilação, e o reforço da limpeza e manutenção dos sanitários.

#### **n) UPA Chácara do Governador**

A UPA Chácara do Governador demonstrou severas deficiências em infraestrutura e gestão de recursos. O estado geral do prédio, o mobiliário e a acessibilidade foram classificados como ruins (Nota 1). O tempo de atendimento foi ruim (Nota 1), com a lentidão atribuída a falhas no sistema. A unidade opera com insuficiência de equipe técnica (Nota 1), incluindo falta de técnicos de enfermagem e clínicos gerais. O problema mais grave de gestão de materiais foi a falta de medicamentos, incluindo antibióticos e Benzacetil, e a carência geral de

insumos básicos visíveis (Nota 1). Além disso, a falha na comunicação de consultas reguladas — pacientes não são avisados dos agendamentos — é um problema operacional crônico.

Apesar do cenário de crise, a climatização era adequada, a limpeza geral e o descarte de resíduos foram avaliados como bons (Nota 3), e a atitude da equipe foi considerada boa (Nota 3). No entanto, a falha na comunicação de agendamentos, o fato de três sistemas de informação não se comunicarem, a falta de privacidade nos atendimentos e o déficit de RH fragilizam a resolutividade.

A CDSA recomendou um plano emergencial de manutenção e reestruturação, a integração urgente dos sistemas de informação e o encaminhamento do relatório ao Ministério Público.

## **VI. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS**

Apesar das diversas fragilidades estruturais e operacionais identificadas nas unidades de saúde avaliadas, foi possível observar também iniciativas e práticas positivas que devem ser valorizadas e replicadas. Um dos principais destaques foi a atitude proativa e acolhedora de parte das equipes profissionais, que mesmo diante de cenários de sobrecarga demonstraram empatia, respeito e compromisso com os usuários. Unidades como o CAIS Deputado João Natal e o CAIS Parque das Amendoeiras se destacaram pela cordialidade da equipe, organização do atendimento e estrutura funcional.

Outro ponto positivo foi a boa gestão do descarte de resíduos em várias unidades, com presença de lixeiras específicas e procedimentos adequados, o que reforça a atenção à biossegurança. Também se destacou o bom estado de conservação de algumas estruturas físicas e mobiliários, como observado no CAIS Cândida de Moraes. A presença de ventilação adequada, sinalização funcional e ambulância disponível em algumas unidades foram diferenciais importantes. Essas boas práticas indicam que, com gestão adequada e apoio técnico, é possível alcançar padrões mais dignos e resolutivos de atendimento à população.

## **VII. VIOLAÇÕES DE DIREITOS E ANÁLISE JURÍDICA**

Esta parte apresenta a análise jurídica das violações de direitos fundamentais identificadas nas 14 visitas técnicas às unidades públicas de saúde de Goiânia e Aparecida de Goiânia. As falhas observadas demonstram afronta direta aos princípios constitucionais do Direito à Saúde (art. 196), Dignidade da Pessoa Humana (art. 1º, III), Eficiência Administrativa (art. 37) e à proteção de grupos vulneráveis, além de violações de normas sanitárias, de acessibilidade e de direitos do usuário do SUS.

### **1. VIOLAÇÃO AO DIREITO À SAÚDE**

O direito à saúde exige acesso universal e igualitário a serviços de qualidade. As visitas demonstraram falhas estruturais e operacionais graves, incluindo:

- Tempo de espera superior a 4 horas em unidades de urgência.
- Falta de medicamentos essenciais, como antibióticos e Benzetacil.
- Perda histórica de dados vacinais após migração de sistema.
- Insuficiência de profissionais em unidades de média e alta complexidade.

### **2. VIOLAÇÃO AO DIREITO À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA**

Foram observadas condições indignas de atendimento, como:

- Banheiros sujos, interditados e sem insumos por meses.
- Usuários em pé na calçada devido à superlotação.
- Mobiliário quebrado, macas rasgadas e cadeiras insuficientes.
- Áreas quentes, abafadas e com odor desagradável.

### 3. VIOLAÇÃO AO DIREITO À INFORMAÇÃO

Diversas unidades não disponibilizavam informações básicas ao cidadão, como:

- Ausência total de alvarás e licenças sanitárias visíveis.
- Falta de sinalização informativa e orientadora.
- Falha na comunicação de agendamentos regulados, prejudicando pacientes.

### 4. VIOLAÇÃO AO DIREITO À PRIVACIDADE E SEGURANÇA

Situações de exposição de dados pessoais e riscos à integridade foram identificadas:

- Consultórios atendendo com portas abertas.
- Várias pessoas sendo vacinadas simultaneamente em uma única sala.
- Ausência de vigilância patrimonial em 8 das 14 unidades.
- Entorno inseguro e deteriorado, especialmente no CIAMS Pedro Ludovico.

### 5. VIOLAÇÃO À ACESSIBILIDADE E À INCLUSÃO

Houve descumprimento das normas de acessibilidade:

- Rampas inadequadas e ausência de piso tátil.
- Sistema de senhas exclusivamente visual, sem acessibilidade para deficientes visuais.
- Portas estreitas que não comportam cadeiras de rodas.

### 6. ENQUADRAMENTO LEGAL

As violações observadas confrontam diretamente:

- Constituição Federal, arts. 1º III, 6º, 7º, 23, 24, 196 e 197.
- Lei do SUS (Lei 8.080/1990) e Lei dos Direitos dos Usuários do SUS.
- Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015).
- Leis sanitárias municipais e estaduais.
- Normas da ANVISA sobre biossegurança e resíduos.

## 7. RECOMENDAÇÕES JURÍDICAS

A CDSA/OAB-GO deve considerar encaminhar o relatório aos seguintes órgãos:

- Ministério Público Estadual.
- Conselho Municipal de Saúde.
- Secretaria Municipal de Saúde.
- Defensoria Pública.

Também recomenda-se instaurar procedimento de acompanhamento de obras, regularização de alvarás, reforço de equipes, e auditoria de insumos e fluxos.

## **VIII. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE**

Com base nas avaliações realizadas nas 14 unidades de saúde, é evidente que muitas das fragilidades observadas decorrem de problemas estruturais acumulados ao longo do tempo, demandando investimentos urgentes em reforma, manutenção e adequação física dos prédios. A deterioração do mobiliário, as infiltrações, a má conservação de portas, janelas e sanitários, além da ventilação inadequada, são elementos que comprometem tanto a segurança quanto a dignidade no atendimento. A requalificação dos espaços deve priorizar acessibilidade, conforto térmico, limpeza, iluminação e privacidade nos atendimentos, respeitando as normas de vigilância sanitária e acessibilidade.

Além das questões físicas, foi constatada a necessidade de aprimoramento nos processos de trabalho. Muitas unidades carecem de organização mínima nos fluxos internos, na triagem e no controle de filas, o que agrava a sensação de desordem e impacta diretamente a percepção do usuário. Sugere-se a implantação de protocolos operacionais padronizados, sistemas de senhas com acessibilidade, treinamento contínuo das equipes administrativas e reforço da gestão da recepção e acolhimento. Tais medidas podem ser implementadas com custo relativamente baixo e alto impacto na experiência do paciente.

Outro ponto crítico é a gestão de materiais e insumos, que deve ser revista com urgência. A ausência de itens básicos como álcool em gel, copos descartáveis e sabonete evidencia falhas de logística ou de reposição, mesmo em unidades onde o estoque está regular. A criação de rotinas de checagem e reabastecimento, bem como a ampliação da autonomia dos profissionais para requisitar materiais, são medidas simples que podem eliminar essa recorrente deficiência. Além disso, é fundamental garantir a aquisição e distribuição de

materiais alternativos ao látex, promovendo a segurança de usuários alérgicos e dos profissionais de saúde.

Por fim, destaca-se a importância da valorização e fortalecimento dos Recursos Humanos. As equipes têm demonstrado comprometimento mesmo diante de adversidades, mas estão visivelmente sobrecarregadas. É necessário rever o dimensionamento de pessoal, ampliar a presença de profissionais de segurança e investir na formação continuada dos servidores. A Secretaria de Saúde deve implementar políticas de bem-estar no trabalho, com foco na saúde mental, e reconhecer as boas práticas com incentivos institucionais. Combinadas, essas ações podem elevar significativamente a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários nas unidades de saúde municipais.

## **IX. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA / OAB-GO**

A análise detalhada das 14 unidades de saúde visitadas evidencia um cenário preocupante de precariedade estrutural, desorganização funcional e falhas recorrentes na prestação de serviços básicos. Embora algumas unidades apresentem pontos positivos isolados, como cordialidade da equipe ou limpeza satisfatória, o conjunto das observações revela uma rede de atendimento à saúde fragilizada, incapaz de assegurar um ambiente digno, seguro e eficiente para os usuários. A situação é particularmente grave em unidades com maior volume de atendimento, onde a infraestrutura não suporta a demanda e o fluxo de pacientes, comprometendo diretamente a efetividade da atenção à saúde.

Diante desse panorama, a Comissão de Direito à Saúde da OAB-GO (CDSA) deve atuar de forma estratégica e incisiva. As evidências levantadas nas visitas subsidiaram a construção de um diagnóstico técnico, baseado em observação direta e relatórios estruturados, o que confere legitimidade às intervenções jurídicas, políticas e institucionais da OAB-GO. Recomenda-se que a Comissão utilize este relatório para fomentar ações junto às autoridades públicas para exigir medidas corretivas imediatas e cobrar responsabilidades administrativas quando houver indícios de negligência ou omissão do poder público.

Além das medidas corretivas, é fundamental que a CDSA/OAB-GO recomende a institucionalização de mecanismos permanentes de monitoramento e controle social nas unidades de saúde. Isso pode incluir a criação de canais de denúncia acessíveis, o incentivo à participação dos conselhos locais de saúde, a instalação de murais de transparência com informações básicas obrigatórias e a fiscalização regular das condições físicas e operacionais. A presença contínua da

OAB-GO como entidade de fiscalização cidadã contribui para fortalecer o controle social e inibir retrocessos nas políticas públicas de saúde.

Outro ponto importante é o apoio à formação dos profissionais da saúde e gestores públicos em temas como direitos dos usuários do SUS, acolhimento humanizado, biossegurança e gestão de materiais. A OAB-GO pode propor parcerias com instituições de ensino e conselhos profissionais, promovendo capacitações que impactem diretamente na melhoria do serviço público. Recomenda-se também o incentivo à criação de protocolos padronizados para recepção, triagem, fluxo interno e atendimento, visando garantir um mínimo de organização funcional em todas as unidades.

Por fim, recomenda-se que a CDSA/OAB-GO mantenha e amplie suas visitas in loco às unidades de saúde, priorizando aquelas com maiores índices de reclamações ou vulnerabilidades já identificadas. A continuidade desse trabalho é essencial para acompanhar a implementação das melhorias recomendadas, além de reforçar o papel institucional da OAB na defesa dos direitos fundamentais à saúde e à dignidade humana. Este relatório é, portanto, não apenas um diagnóstico, mas uma ferramenta estratégica de ação e incidência política, jurídica e social em favor da saúde pública de qualidade no município de Goiânia.

## **ANEXOS**

## ANEXO I - RELATÓRIO MODELO

## **MODELO DE RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) - OAB-GO**

**Caro(a) Membro da CDSA,**

Este documento é o seu guia para registrar as observações durante as visitas técnicas às unidades de saúde. Ele foi desenvolvido para padronizar a coleta de informações e garantir que os dados sejam relevantes para a nossa finalidade: identificar falhas, reconhecer boas práticas e propor melhorias eficazes às Secretarias de Saúde.

### **LEIA ATENTAMENTE ESTAS ORIENTAÇÕES:**

**Seu Papel:** Durante a visita, aja como um "cidadão comum".

**Foco na Observação:** Registre APENAS o que for visível e perceptível através da sua experiência como usuário. Evite inferências ou conclusões sem uma base observacional concreta.

**Objetividade e Neutralidade:** Descreva os fatos de forma clara, objetiva e concisa. Evite juízos de valor e mantenha a linguagem neutra.

**Privacidade:** Não registre nomes de pacientes ou dados que possam identificá-los. Fotos devem ser de estruturas e ambientes.

**Segurança:** Priorizem a segurança da equipe. Em caso de qualquer situação de risco ou desconforto, retirem-se da unidade.

**Preenchimento:** Preencha o máximo de informações possível imediatamente após a visita, enquanto as memórias estão frescas, para garantir a precisão dos dados. Use os espaços para descrever detalhadamente o que foi observado em cada item.

**Pontuação (1 a 5):** Para os itens que possuem a opção de pontuação, avalie a condição observada de acordo com a seguinte escala:

1 - Ruim: Condições muito precárias, abaixo do aceitável, necessitando de intervenção urgente.

2 - Regular: Condições insatisfatórias, com problemas visíveis que afetam a qualidade, mas sem gravidade extrema.

3 - Bom: Condições aceitáveis, sem grandes problemas, mas com potencial para melhorias.

4 - Muito Bom: Condições ótimas, com poucos ou nenhum problema visível, superando as expectativas.

5 - Excelente: Condições impecáveis, de alto padrão, servindo como modelo.

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

1.1. Unidade de Saúde Visitada:

- Nome Completo da Unidade:
- Tipo de Unidade: [ ] CAIS [ ] CIAMS [ ] UPA

1.2. Localização:

- Endereço:
- Cidade: [ ] Goiânia [ ] Aparecida de Goiânia

1.3. Data e Horário:

- Data da Visita: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_
- Horário de Chegada: \_\_\_\_ : \_\_\_\_
- Horário de Saída: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

1.4. Membros da Equipe Participantes:

- Nome:
- Nome:
- Nome:

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Este relatório é resultado de uma **visão de caráter exclusivamente observacional e não oficial**, realizada pelos membros da Comissão de Direito da Saúde (CDSA) da OAB-GO, atuando como "cidadãos comuns". O propósito fundamental foi observar o funcionamento cotidiano da unidade de saúde, identificar e documentar falhas e/ou boas práticas relacionadas à infraestrutura, processos de trabalho, gestão de materiais e atendimento. As informações coletadas visam subsidiar a elaboração de diagnósticos e propostas de melhoria a serem encaminhadas às Secretarias de Saúde competentes, contribuindo para a defesa do direito à saúde da população.

### **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

#### **3.1. Acesso e Entorno da Unidade:**

- Facilidade de localização e chegada (sinalização externa, transporte público próximo):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Condições da calçada e acesso à unidade (limpeza, buracos, iluminação, segurança percebida no entorno):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Disponibilidade e condições de estacionamento (se aplicável):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### **3.2. Movimento e Fluxo de Pessoas:**

- Estimativa do volume de pessoas (pacientes, acompanhantes, profissionais):

[ ] Baixo [ ] Médio [ ] Alto

- Organização de filas (triagem, recepção, farmácia, etc.):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Fluxo de entrada e saída:

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### **3.3. Impressão Geral do Ambiente (Primeira Vista):**

- Nível de limpeza percebido:

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

- Iluminação:

[ ] Adequada [ ] Insuficiente [ ] Excessiva [ ] com lâmpadas queimadas

- Climatização/Ventilação:

[ ] Agradável/Adequada [ ] Quente/Abafado [ ] Frio/Ventoso [ ] Com aparelhos visivelmente danificados

- Nível de ruído:

[ ] Baixo [ ] Médio [ ] Alto [ ] Excessivo/Perturbador

- Cheiro predominante:

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO**

##### **4.1. INFRAESTRUTURA E INSTALAÇÕES FÍSICAS**

(Foco nas condições que impactam a segurança, conforto e funcionamento da unidade)

- Estado Geral do Prédio (Paredes, piso, teto, pintura, infiltrações, rachaduras, mofo, buracos):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Portas e Janelas (Funcionamento, vidros quebrados, telas de proteção):

1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Mobiliário (Cadeiras, balcões, macas visíveis – estado de conservação, limpeza, número suficiente):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Áreas de Espera (Conforto das cadeiras, espaço disponível, ventilação/climatização, iluminação, limpeza):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Sanitários (Públicos - Limpeza, cheiro, disponibilidade de insumos, funcionamento, acessibilidade, portas):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Equipamentos (Visíveis em áreas comuns/observação – presença, aparente funcionamento, estado de conservação):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Acessibilidade Geral (Rampas, elevadores, corrimões, piso tátil, largura das portas para PCD):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Consultórios/Salas de Atendimento (Observacional - Condições gerais de limpeza, organização, privacidade aparente):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Sinalização Interna (Clareza, suficiência das placas, informações sobre serviços/saídas/prioridades):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Recursos Básicos (Disponibilidade de água potável, energia elétrica, condições de descarte de lixo):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Ambulância (Se visível e aplicável – localização, aparente organização, prontidão):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### 4.2. ATENDIMENTO E FLUXO DE PACIENTES

(Foco nos processos de trabalho observáveis e na experiência do usuário)

- Recepção e Triagem (Tempo de espera percebido, cordialidade dos atendentes, clareza das informações, privacidade do atendimento):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Organização do Fluxo Interno (Como pacientes são direcionados, aglomeração em áreas específicas, percepção de lentidão/agilidade):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Tempo de Atendimento (Percepção geral da rotatividade nos consultórios, tempo de permanência em esperas):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Interação Profissional-Paciente (Postura geral dos profissionais, disponibilidade de informações sobre serviços):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Disponibilidade de Serviços (Quais serviços parecem estar em funcionamento - clínica geral, pediatria, odontologia, exames, etc. -, se há informações claras sobre os serviços oferecidos):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Percepção do Usuário (Observações Informais e Sem Identificação):

[ ] 1 (Muito Negativa) [ ] 2 (Negativa) [ ] 3 (Neutra) [ ] 4 (Positiva) [ ] 5 (Muito Positiva)

Registrar breves comentários ou impressões colhidas de forma informal de outros usuários presentes na unidade, sem identificar as pessoas.

Descrição: \_\_\_\_\_

#### 4.3. GESTÃO DE MATERIAIS

(Observacional, através de sinais externos e indícios de deficiência)

- Disponibilidade de Insumos Básicos Visíveis (Álcool em gel em dispensadores, copos descartáveis em bebedouros, materiais de limpeza visíveis):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Indícios de Falta de Materiais ou Controle de Estoque (Avisos de falta, equipamentos parados por falta de insumo, desorganização visível de depósitos/armários se acessíveis):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### 4.4. HIGIENE E BIOSSEGURANÇA

(Aspectos visuais de limpeza e prevenção de contaminação)

- Limpeza Geral da Unidade (Frequência percebida da limpeza, limpeza de superfícies, lixeiras adequadas e esvaziamento):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Descarte de Resíduos (Existência de lixeiras específicas - comum/infectante - e uso adequado, acúmulo de lixo):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Uso de Equipamentos de Proteção Individual - EPIs (Se observado e aplicável ao ambiente – uso adequado por profissionais):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### 4.5. COMPLIANCE LEGAL (Observacional)

(Verificar indícios de cumprimento de legislações específicas)

- Sala de Observação de Pacientes Críticos (Se na unidade existe área designada, sinalizada, com pacientes sob monitoramento?):

[ ] Sim [ ] Não [ ] Não Aplicável/Não Observado

Descrição: \_\_\_\_\_

- Disponibilidade de Materiais Sem Látex (Avisos ou sinalização sobre disponibilidade. Ou ausência de informação visível/queixas gerais de pacientes, se discretamente percebidas):

[ ] Sim [ ] Não [ ] Não Observado

Descrição: \_\_\_\_\_

- Outros Indícios de Conformidade (Alvarás, licenças visíveis; informações sobre ouvidoria/canais de denúncia):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

#### 4.6. RECURSOS HUMANOS

- Número de Profissionais Visíveis (Percepção de quantidade suficiente de profissionais para a demanda):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Atitude e Disposição da Equipe (Percepção de cansaço, sobrecarga, ou boa disposição, interação entre profissionais):

[ ] 1 (Ruim) [ ] 2 (Regular) [ ] 3 (Bom) [ ] 4 (Muito Bom) [ ] 5 (Excelente)

Descrição: \_\_\_\_\_

- Presença de Profissional de Segurança (Se há vigilantes ou seguranças visíveis na unidade):

[ ] Sim [ ] Não [ ] Não Observado

Descrição: \_\_\_\_\_

#### 5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS

(Liste de forma clara e objetiva todas as deficiências e problemas observados. Seja específico e adicione o máximo de detalhes.)

5.1. Infraestrutura Deficiente:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

5.2. Processos de Trabalho Inadequados/Inexistentes:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

5.3. Problemas na Gestão de Materiais (indícios observados):

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

(Liste os aspectos que se destacaram positivamente na unidade e merecem reconhecimento. Seja específico.)

6.1. Infraestrutura/Ambiente:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

6.2. Atendimento/Processos:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

6.3. Outros:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE**

(Proponha ações concretas e viáveis para as secretarias de saúde, baseadas nas falhas identificadas. As sugestões devem ser específicas e focadas na resolução dos problemas.)

7.1. Infraestrutura:

- \_\_\_\_\_

7.2. Processos de Trabalho:

- \_\_\_\_\_

7.3. Gestão de Materiais:

- \_\_\_\_\_

7.4. Compliance Legal:

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

8.1. Resumo das Principais Conclusões da Unidade:

(Sintetize os 2-3 problemas mais graves e 1-2 pontos positivos, com base nas pontuações e descrições.)

8.2. Impacto Percebido:

(Breve análise do impacto das condições observadas na qualidade do serviço e na experiência do usuário desta unidade específica.)

8.3. Recomendações para a CDSA/OAB-GO:

## **9. ANEXOS**

9.1. Fotos/Mídias:

Liste abaixo as legendas das fotos que serão anexadas a este relatório.

Exemplo: [Foto 1: Infiltração no teto da recepção do CAIS X, DD/MM/AAAA]

**ANEXO II - RELATÓRIOS PREENCHIDOS  
DURANTE AS VISITAS**

**COMISSÃO DE DIREITO DA SAÚDE (CDSA) – OAB/GO**  
**RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**  
**UNIDADE 01 – CAIS COLINA AZUL – APARECIDA DE GOIÂNIA**

---

**1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

**1.1. Unidade de Saúde Visitada**

- Nome completo da unidade: **CAIS Colina Azul**
- Tipo de unidade: **CAIS**

**1.2. Localização**

- Endereço: **Rua das Gaivotas, 161 - Colina Azul, Aparecida de Goiânia - GO, 74970-590**
- Cidade: **Aparecida de Goiânia**

**1.3. Data e horário**

- Data da visita: **13/10/2025**
- Horário de chegada: **09h30**
- Horário de saída: **10h00**

**1.4. Membros da equipe participantes**

- Pablo Pessoni

---

**2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Este relatório é resultado de visita de caráter exclusivamente observacional e não oficial, realizada por membro da Comissão de Direito da Saúde (CDSA) da OAB-GO, atuando como “cidadão comum”.

O propósito fundamental foi observar o funcionamento cotidiano da unidade de saúde, identificar e documentar falhas e boas práticas relacionadas à infraestrutura, processos de trabalho, gestão de materiais e atendimento, de forma objetiva e pautada apenas em elementos visíveis e perceptíveis.

As informações aqui registradas visam subsidiar a elaboração de diagnósticos e propostas de melhoria a serem encaminhadas às Secretarias de Saúde competentes, contribuindo para a defesa do direito à saúde da população.

---

**3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1. Acesso e entorno da unidade**

- **Facilidade de localização e chegada**
- Avaliação: **3 – Bom**
- Observação: a unidade é considerada razoavelmente fácil de localizar.
- **Condições da calçada e acesso à unidade**
- Avaliação: **2 – Regular**
- Observação: há limitações nas condições gerais de acesso, demandando melhorias.
- **Disponibilidade e condições de estacionamento**
- Avaliação: **2 – Regular**
- Observação: o estacionamento é funcional, porém insuficiente ou com condições abaixo do ideal.

### **3.2. Movimento e fluxo de pessoas**

- **Volume de pessoas (pacientes, acompanhantes, profissionais)**
- Avaliação: **Alto**
- Observação: a unidade encontrava-se bastante movimentada no momento da visita.
- **Organização de filas (triagem, recepção, farmácia etc.)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- Observação: a organização das filas foi percebida como inadequada, gerando desconforto e possível confusão entre os usuários.
- **Fluxo de entrada e saída**
- Avaliação: **2 – Regular**
- Observação: o fluxo é apenas parcialmente organizado, sem chegar a um quadro caótico, mas com margem clara para aperfeiçoamento.

### **3.3. Impressão geral do ambiente (primeira vista)**

- **Nível de limpeza percebido**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Iluminação**
- Avaliação: **Insuficiente, com lâmpadas queimadas**
- **Climatização/ventilação**
- Avaliação: **Agradável/Adequada**

- **Nível de ruído**
  - Avaliação: **Baixo**
  - **Cheiro predominante**
  - Avaliação: **2 – Regular**
- 

## **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO**

### **4.1. Infraestrutura e instalações físicas**

- **Estado geral do prédio (paredes, piso, teto, pintura, infiltrações, rachaduras, mofo, buracos)**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Portas e janelas (funcionamento, vidros quebrados, telas de proteção)**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Mobiliário (cadeiras, balcões, macas visíveis – estado de conservação, limpeza, número suficiente)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- **Áreas de espera (conforto das cadeiras, espaço disponível, ventilação/climatização, iluminação, limpeza)**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Sanitários públicos (limpeza, cheiro, disponibilidade de insumos, funcionamento, acessibilidade, portas)**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Equipamentos visíveis em áreas comuns/observação (presença, aparente funcionamento, estado de conservação)**
- Avaliação: **3 – Bom**
- **Acessibilidade geral (rampas, corrimãos, piso tátil, largura das portas para PCD)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- **Consultórios/salas de atendimento (limpeza, organização, privacidade aparente – observacional)**
- Avaliação: **2 – Regular**

- **Sinalização interna (clareza e suficiência de placas, informações sobre serviços/saídas/prioridades)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- **Recursos básicos (água potável, energia elétrica, descarte de lixo)**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Ambulância (se visível e aplicável – localização, organização, prontidão)**
- Observação: **não foram verificadas ambulâncias no local no ato da visita.**

#### **4.2. Atendimento e fluxo de pacientes**

- **Recepção e triagem (tempo de espera percebido, cordialidade, clareza das informações, privacidade)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- **Organização do fluxo interno (direcionamento dos pacientes, aglomeração em áreas específicas, agilidade)**
- Avaliação: **2 – Regular**
- **Tempo de atendimento (rotatividade nos consultórios, tempo de espera em filas/salas)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- Observação: **“Demora devido ao sistema.”**
- **Interação profissional–paciente (postura geral dos profissionais, disponibilidade de informações)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- Observação: dificuldade nas consultas especializadas reguladas, **sem comunicação eficaz ao paciente sobre agendamentos.**
- Comentário registrado: *“Quando é regulada, o paciente não é avisado. Um simples telefonema ou mensagem ao paciente resolveria.”*
- **Disponibilidade de serviços (clínica geral, pediatria, odontologia, exames etc. – funcionamento e informação)**
- Avaliação: **3 – Bom**
- **Percepção do usuário (observações informais, sem identificação)**

- Avaliação: **2 – Negativa**
- Observação: usuários relatam **muita fila e falta de médicos suficientes** para a demanda existente.

#### **4.3. Gestão de materiais**

- **Disponibilidade de insumos básicos visíveis (álcool em gel, copos descartáveis, materiais de limpeza)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- **Indícios de falta de materiais ou controle de estoque**
- Avaliação: **1 – Ruim**

#### **4.4. Higiene e biossegurança**

- **Limpeza geral da unidade**
- Avaliação: **3 – Bom**
- **Descarte de resíduos (lixeiras específicas para resíduos comuns e infectantes, acúmulo ou não de lixo)**
- Avaliação: **3 – Bom**
- **Uso de EPIs por profissionais (quando observável)**
- Avaliação: **2 – Regular**

#### **4.5. Compliance legal (observacional)**

- **Sala de observação de pacientes críticos**
- Situação: **Não aplicável/Não observado**
- **Disponibilidade de materiais sem látex**
- Situação: **Não observado**
- **Outros indícios de conformidade (alvarás, licenças, informação sobre ouvidoria/canais de denúncia)**
- Observação: **“Faltam postos de atendimento.”**
- (Indica percepção de insuficiência estrutural/organizacional para a demanda.)

#### **4.6. Recursos humanos**

- **Número de profissionais visíveis (suficiência para a demanda)**
- Avaliação: **1 – Ruim**
- **Atitude e disposição da equipe (cansaço, sobrecarga, interação entre profissionais e com usuários)**

- Avaliação: **3 – Bom**
  - **Presença de profissional de segurança**
  - Situação: **Não havia profissional de segurança visível no momento da visita.**
- 

## **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

### **5.1. Infraestrutura deficiente**

- Lixo comum exposto.
- Sujeira em janelas.
- Falta de equipamentos em número e/ou tipo considerados adequados.

### **5.2. Processos de trabalho inadequados/inexistentes**

*(elaboração com base nas observações dos itens 4.2, 4.5 e percepção de usuários)*

- Demora significativa no atendimento, atribuída a problemas no sistema, impactando o tempo de espera.
- Ausência de comunicação eficaz com pacientes sobre consultas especializadas reguladas (paciente não é avisado do agendamento).
- Insuficiência de postos de atendimento para o volume de usuários, contribuindo para filas, aglomeração e insatisfação.

### **5.3. Problemas na gestão de materiais (indícios observados)**

*(com base especialmente no item 4.3)*

- Baixa disponibilidade de insumos básicos visíveis (como álcool em gel e similares).
  - Indícios de falha no controle de estoque, com percepção de carência de materiais e de equipamentos.
  - Falta de equipamentos em quantidade compatível com a demanda assistencial.
- 

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

### **6.1. Infraestrutura/Ambiente**

- Limpeza geral da unidade avaliada como “**boa**”, apesar de problemas pontuais.

- Descarte de resíduos considerado “**bom**”, com alguma organização visível do lixo comum e infectante.
- Climatização e ventilação avaliadas como **adequadas**, contribuindo para um ambiente mais confortável.
- Nível de ruído baixo, favorecendo ambiente mais tranquilo para os usuários.

## 6.2. Atendimento/Processos

- Disponibilidade geral de serviços considerada “**boa**”, indicando funcionamento de serviços essenciais à população.
- Atitude e disposição da equipe avaliadas como “**boas**”, mesmo em cenário de sobrecarga e falta de profissionais.

## 6.3. Outros

- Apesar das dificuldades estruturais e de pessoal, a unidade se mantém em funcionamento contínuo, absorvendo alto volume de usuários.

# 7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE

## 7.1. Infraestrutura

- Realizar **reforma estrutural do prédio**, com pintura das paredes, recuperação de superfícies e substituição de cadeiras de espera danificadas.
- Substituir portas e janelas danificadas, garantindo melhor segurança, conforto e ventilação.
- Melhorar a **acessibilidade**, com instalação/adequação de rampas, corrimãos, piso tátil e banheiros adaptados para pessoas com deficiência.
- Reforçar a **sinalização externa e interna**, facilitando a localização da unidade e a orientação dos serviços no interior do CAIS.

## 7.2. Processos de trabalho

- Implementar **protocolo mais eficiente de atendimento e organização de filas**, com critérios transparentes de prioridade.
- Reorganizar o **fluxo interno de agendamentos e a comunicação com os pacientes**, especialmente em consultas reguladas, com uso de telefone, mensagem ou outros meios acessíveis.

### **7.3. Gestão de materiais**

- Instalar e manter **dispensadores de álcool em gel em pontos estratégicos** da unidade (entrada, recepção, áreas de espera, corredores principais).

### **7.4. Compliance legal**

- Tornar **visíveis os alvarás, licenças de funcionamento** e demais documentos obrigatórios em local de fácil acesso ao público.
- Divulgar claramente as informações sobre **ouvidoria e canais de denúncia**, internos e externos.
- Garantir a **oferta de materiais sem látex** para usuários alérgicos, com sinalização adequada nos locais de atendimento.

---

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1. Resumo das principais conclusões da unidade**

- **Principais problemas identificados**
  - Deficiências de infraestrutura (mobiliário, acessibilidade, sinalização interna e iluminação).
  - Insuficiência de profissionais frente à alta demanda, com impacto direto em filas e tempo de espera.
  - Fragilidades em processos de agendamento, comunicação de consultas reguladas e gestão de materiais básicos.
- **Pontos positivos**
  - Limpeza geral e descarte de resíduos avaliados como bons.
  - Climatização adequada e ambiente com baixo nível de ruído.
  - Disponibilidade geral de serviços e atitude da equipe consideradas satisfatórias, apesar da sobrecarga.

Síntese registrada pelo relator:

**“Melhorar sistema de agendamento e encaminhamentos. Integrar sistemas que não se comunicam.”**

### **8.2. Impacto percebido**

À luz das avaliações predominantemente entre **“ruim” e “regular”** em aspectos essenciais (infraestrutura, recursos humanos, organização de filas, tempo de

atendimento, gestão de materiais) e da **percepção negativa dos usuários**, conclui-se que as condições atuais do CAIS Colina Azul impactam de forma relevante:

- a **qualidade do atendimento**, com espera prolongada e sensação de desorganização;
- a **segurança e conforto dos usuários**, sobretudo pela estrutura física e acessibilidade insuficientes;
- o **bem-estar dos profissionais**, possivelmente submetidos a sobrecarga frente à demanda e recursos limitados.

Esses fatores, combinados, podem comprometer a efetividade do serviço e o pleno exercício do direito à saúde, sobretudo em situações de urgência e em atendimentos especializados regulados.

### **8.3. Recomendações para a CDSA/OAB-GO**

- **Sugerir à Secretaria Municipal de Saúde a elaboração de plano emergencial de manutenção e reestruturação da unidade**, contemplando infraestrutura, recursos humanos e materiais.
- Recomendar a **realização de nova vistoria técnica após 90 dias**, para verificação do cumprimento das medidas corretivas eventualmente adotadas.
- **Encaminhar relatório circunstanciado ao Ministério Público e ao Conselho Municipal de Saúde**, para conhecimento e eventuais providências no âmbito de suas atribuições.

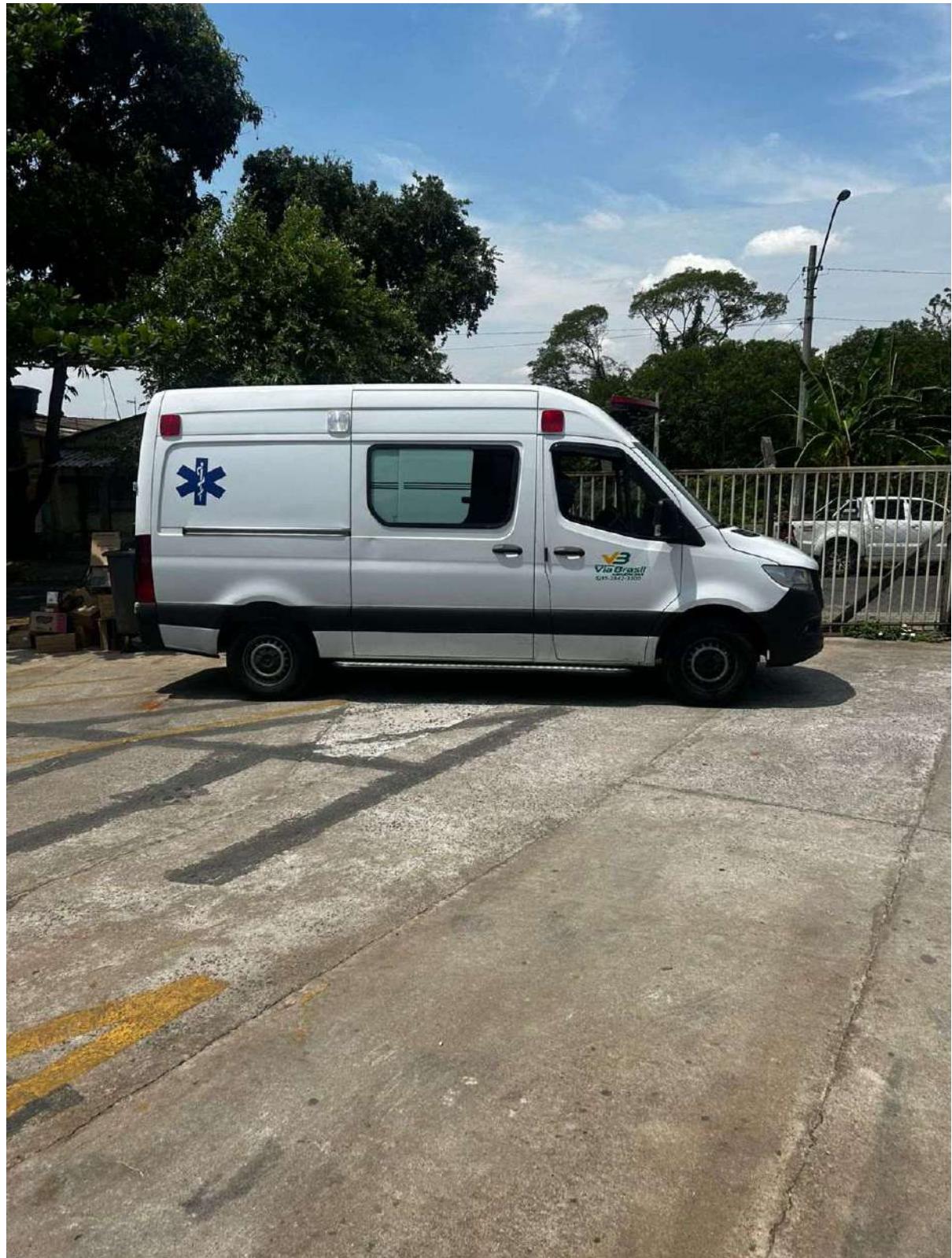
---

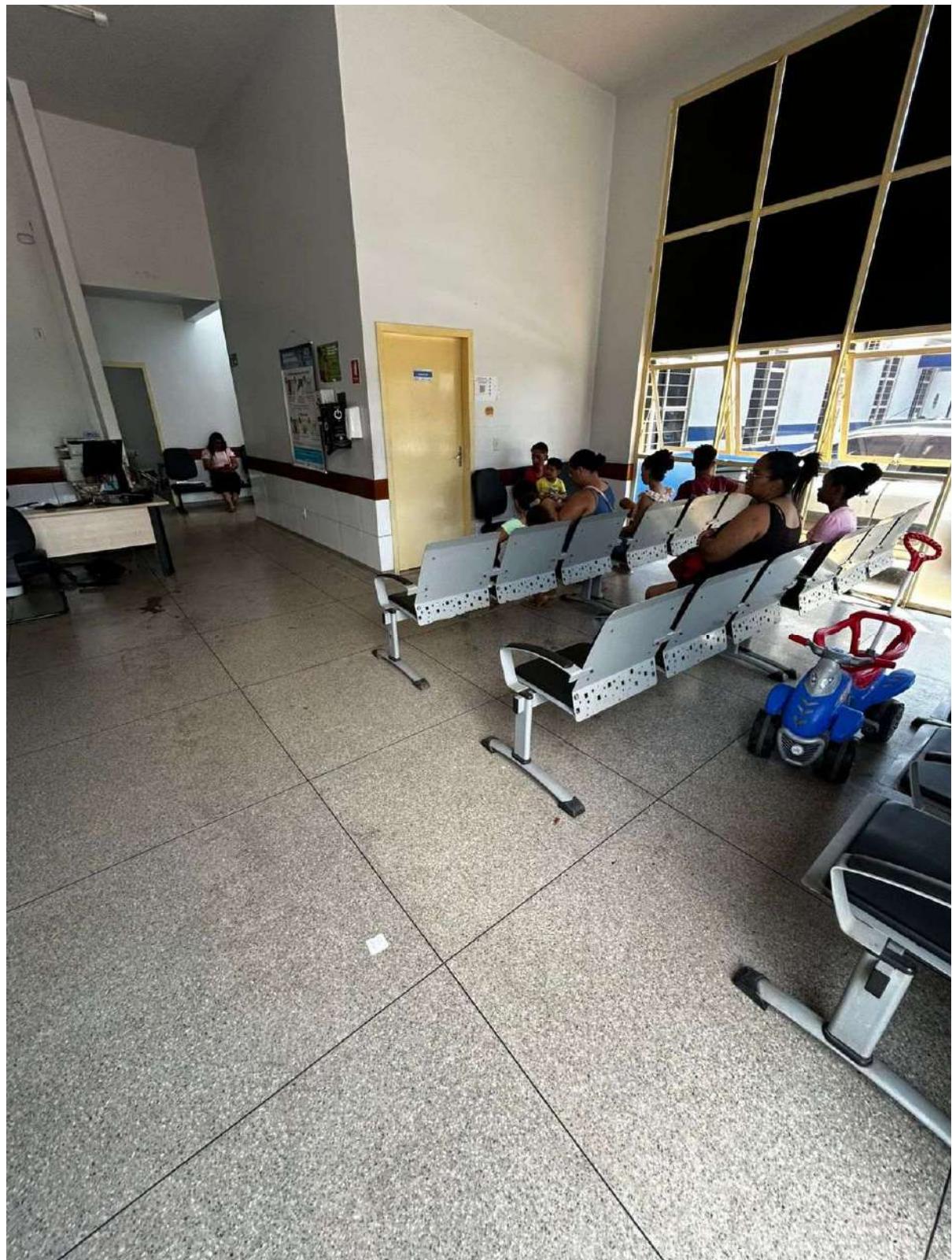
## **9. ANEXOS**

### **9.1. Fotos/Mídias**













# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade:** CAIS Nova Era – Aparecida de Goiânia

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Nome da unidade:** CAIS Nova Era
- **Tipo de unidade:** CAIS
- **Endereço:** Avenida São João Batista, Quadra 1/7, Jardim Nova Era, Aparecida de Goiânia/GO
- **Município:** Aparecida de Goiânia
- **Data da visita:** 16/06/2025
- **Horário de chegada:** 19h35
- **Horário de saída:** 20h00
- **Membros da equipe da CDSA presentes:**
  - Saulo Cardoso da Silva Filho
  - Bárbara Emilly Ferreira Pamplona

### **Metodologia:**

Visita de caráter **observacional e não oficial**, com os membros atuando como usuários comuns, sem identificação institucional explícita, registrando apenas aspectos visíveis e perceptíveis.

Os itens foram avaliados, quando aplicável, em escala de **1 a 5**, em que:

1 = Ruim | 2 = Regular | 3 = Bom | 4 = Muito bom | 5 = Excelente.

---

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

A visita ao CAIS Nova Era integra o conjunto de ações da Comissão de Direito da Saúde da OAB/GO voltadas à observação de unidades de saúde em Goiânia e Aparecida de Goiânia, sob a perspectiva do usuário.

O objetivo foi **registrar, de forma objetiva**, condições de:

- infraestrutura e instalações físicas;
- atendimento e fluxo de pacientes;
- gestão de materiais;
- higiene e biossegurança;

- compliance legal (observacional) e recursos humanos.

As informações obtidas visam subsidiar **diagnósticos e propostas de melhoria** a serem encaminhadas às Secretarias de Saúde e, quando pertinente, a outros órgãos de controle social e institucional.

---

### **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

#### **3.1 Acesso e entorno da unidade**

- **Facilidade de localização e chegada (sinalização externa, transporte público próximo)**
  - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Descrição:** Terminal de ônibus localizado ao lado da unidade, o que facilita significativamente o acesso dos usuários.
- **Condições da calçada e acesso à unidade (limpeza, buracos, iluminação, segurança percebida no entorno)**
  - **Registro:** Não houve atribuição de nota específica para este item na ficha.
- **Disponibilidade e condições de estacionamento (se aplicável)**
  - **Nota:** 2 (Regular)
  - **Descrição:** Estacionamento disponível na rua adjacente à unidade, porém em condições aquém do ideal.

#### **3.2 Movimento e fluxo de pessoas**

- **Volume de pessoas (pacientes, acompanhantes, profissionais)**
  - **Classificação:** Alto
- **Organização de filas (triagem, recepção, farmácia etc.)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Organização por senhas, porém com fluxo desorganizado, gerando confusão e insatisfação entre usuários.
- **Fluxo de entrada e saída**
  - **Nota:** 2 (Regular)
  - **Descrição:** Grande movimentação de pessoas na entrada e saída, com fluxo apenas parcialmente organizado.

#### **3.3 Impressão geral do ambiente (primeira vista)**

- **Nível de limpeza percebido**
    - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Iluminação**
    - **Classificação:** Adequada
  - **Climatização/ventilação**
    - **Classificação:** Quente/abafado
  - **Nível de ruído**
    - **Classificação:** Alto
  - **Cheiro predominante**
    - **Nota:** 2 (Regular)
    - **Descrição:** Cheiro considerado regular, sem relatos de odores extremamente desagradáveis, mas distante de padrão de excelência.
- 

## 4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO

### 4.1 Infraestrutura e instalações físicas

- **Estado geral do prédio (paredes, piso, teto, pintura, infiltrações, rachaduras, mofo, buracos)**
  - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Descrição:** Estado geral aparentemente bom, possivelmente em razão de reforma recente.
- **Portas e janelas (funcionamento, vidros quebrados, telas de proteção)**
  - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Descrição:** Portas e janelas em bom estado de conservação.
- **Mobiliário (cadeiras, balcões, macas visíveis – conservação, limpeza, quantidade)**
  - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Descrição:** Mobiliário em bom estado geral.
- **Áreas de espera (conforto das cadeiras, espaço disponível, ventilação/climatização, iluminação, limpeza)**
  - **Nota:** 2 (Regular)

- **Descrição:** Local pequeno, quente e abafado, com pessoas amontoadas. As áreas de espera são insuficientes para o volume de usuários.
- **Sanitários públicos (limpeza, cheiro, insumos, funcionamento, acessibilidade, portas)**
  - **Nota:** 2 (Regular)
  - **Descrição:** Sanitários considerados regulares, sem destaque positivo ou negativo marcante.
- **Equipamentos visíveis em áreas comuns/observação (presença, funcionamento aparente, conservação)**
  - **Nota:** 2 (Regular)
  - **Descrição:** Equipamentos em condição regular, sem faltas graves aparentes, mas sem sinal de excelência.
- **Acessibilidade geral (rampas, corrimãos, piso tátil, largura das portas para PCD)**
  - **Registro:** Não houve atribuição de nota ou descrição específica na ficha.
- **Consultórios/salas de atendimento (limpeza, organização, privacidade aparente – observacional)**
  - **Registro:** Não houve atribuição de nota ou descrição específica na ficha.
- **Sinalização interna (claridade das placas, informações sobre serviços/saídas/prioridades)**
  - **Registro:** Não houve atribuição de nota ou descrição específica na ficha.
- **Recursos básicos (água potável, energia elétrica, condições de descarte de lixo)**
  - **Registro:** Não houve atribuição de nota ou descrição específica na ficha.
- **Ambulância (se visível e aplicável – localização, organização, prontidão)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)

- **Descrição:** Nenhuma ambulância foi visualizada na unidade durante a visita.

#### **4.2 Atendimento e fluxo de pacientes**

- **Recepção e triagem (tempo de espera, cordialidade, clareza de informações, privacidade)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Recepção e triagem avaliadas como ruins, com desorganização percebida pelos usuários.
- **Organização do fluxo interno (como pacientes são direcionados, aglomeração, lentidão/agilidade)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Foram ouvidas reclamações sobre demora no fluxo interno, denotando fragilidade na organização do atendimento.
- **Tempo de atendimento (rotatividade nos consultórios, tempo de espera)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Tempo de atendimento avaliado como ruim, com longas esperas relatadas.
- **Interação profissional–paciente (postura geral, disponibilidade de informações)**
  - **Nota:** 2 (Regular)
  - **Descrição:** Interação considerada regular. Apesar de dificuldades estruturais, não foram relatados comportamentos desrespeitosos.
- **Disponibilidade de serviços (clínica geral, pediatria, odontologia, exames etc., e clareza das informações)**
  - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Descrição:** Disponibilidade de serviços avaliada como boa, com médicos presentes, embora a demora comprometa a percepção global de qualidade.
- **Percepção do usuário (observações informais, sem identificação)**
  - **Nota:** 2 (Negativa)

- **Descrição:** Houve reclamações frequentes sobre longa espera no atendimento, incluindo relatos de espera desde períodos da tarde.

#### 4.3 Gestão de materiais

- **Disponibilidade de insumos básicos visíveis (álcool em gel, copos descartáveis, materiais de limpeza etc.)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Observada falta de álcool em gel e máscaras, com insumos básicos não observados ou insuficientes.
- **Indícios de falta de materiais ou controle de estoque (avisos de falta, equipamentos parados por falta de insumo etc.)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Indícios de falta de insumos, especialmente álcool em gel e máscaras, sugerindo deficiência na gestão de estoque.

#### 4.4 Higiene e biossegurança

- **Limpeza geral da unidade (frequência percebida, superfícies, lixeiras)**
  - **Nota:** 3 (Bom)
  - **Descrição:** Nível de limpeza percebido como bom, em contraste com deficiências em climatização e espaço.
- **Descarte de resíduos (existência de lixeiras específicas – comum/infectante – e uso adequado, acúmulo de lixo)**
  - **Registro:** Não houve atribuição de nota ou descrição específica na ficha.
- **Uso de EPIs (equipamentos de proteção individual) por profissionais**
  - **Registro de nota:** Não atribuído.
  - **Descrição:** Itens de higiene e biossegurança não observados ou considerados insuficientes em alguns pontos, sugerindo necessidade de maior atenção ao uso e disponibilidade de EPIs.

#### 4.5 Compliance legal (observacional)

- **Sala de observação de pacientes críticos (existência de área designada, sinalizada, com monitoramento)**

- **Situação:** Não aplicável / Não observado
- **Disponibilidade de materiais sem látex (avisos ou sinalização, queixas de pacientes)**
  - **Situação:** Sim
  - **Descrição:** Foi observada a presença de materiais sem látex, o que indica atenção a usuários com alergia.
- **Outros indícios de conformidade (alvarás, licenças, informações sobre ouvidoria/canais de denúncia)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Outros indícios de conformidade legal não estavam visíveis, incluindo ausência de informações claras sobre ouvidoria/canais de denúncia.

#### **4.6 Recursos humanos**

- **Número de profissionais visíveis (suficiência para a demanda)**
  - **Nota:** 1 (Ruim)
  - **Descrição:** Quantidade de profissionais percebida como insuficiente, contribuindo para sobrecarga da equipe e longa espera dos usuários.
- **Atitude e disposição da equipe (cansaço, sobrecarga, interação entre profissionais e com usuários)**
  - **Nota:** 4 (Muito bom)
  - **Descrição:** A atitude da equipe foi avaliada como muito boa, com profissionais educados e cordiais, apesar da sobrecarga.
- **Presença de profissional de segurança na unidade**
  - **Situação:** Não
  - **Descrição:** Não havia profissional de segurança visível no momento da visita.

---

### **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

#### **5.1 Infraestrutura deficiente**

- Local pequeno, quente e abafado.
- Áreas de espera insuficientes para o volume de pessoas.

- Ausência de ambulância visível na unidade.

## **5.2 Processos de trabalho inadequados/inexistentes**

- Longa espera no atendimento, com relatos de usuários aguardando por muitas horas.
- Recepção e triagem desorganizadas, mesmo com o uso de senhas.
- Fluxo interno de pacientes com reclamações recorrentes de demora e desorganização.

## **5.3 Problemas na gestão de materiais (indícios observados)**

- Falta de álcool em gel e máscaras.
- Insumos básicos não observados ou insuficientes em áreas estratégicas.
- Ausência de informações visíveis sobre ouvidoria e canais de denúncia, o que impacta a transparência e o controle social.

---

# **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

## **6.1 Infraestrutura/Ambiente**

- Ambiente aparentemente reformado, com estado geral do prédio, portas, janelas e mobiliário avaliados como bons.

## **6.2 Atendimento/Processos**

- Profissionais da equipe demonstram **boa atitude e educação**, mesmo diante de superlotação e falta de recursos.
- Presença de médicos e serviços em funcionamento, ainda que com demora significativa no atendimento.

## **6.3 Outros**

- Facilidade de localização da unidade, especialmente pela **proximidade de terminal de ônibus**, o que favorece o acesso da população.

---

# **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE**

## **7.1 Infraestrutura**

- Ampliar a **sala de espera** e/ou readequar os espaços para acomodar o alto volume de pessoas com mais conforto.
- Melhorar a **climatização e ventilação**, reduzindo o ambiente quente e abafado, especialmente nas áreas de maior permanência de usuários.

## 7.2 Processos de trabalho

- **Contratar mais médicos e demais profissionais de saúde**, compatibilizando o quadro funcional com a demanda observada.
- Reorganizar o **sistema de filas e o fluxo interno**, estabelecendo protocolos claros de atendimento e triagem, com melhor comunicação ao usuário.

## 7.3 Gestão de materiais

- Garantir a **disponibilidade contínua de insumos básicos**, como álcool em gel, máscaras e outros materiais de higiene, em pontos estratégicos.
- Aprimorar a **gestão de estoque**, evitando a recorrência de falta de itens essenciais.

## 7.4 Compliance legal

- Afixar, em locais visíveis, **normas e informações sobre ouvidoria e canais de denúncia**, internos e externos, permitindo que os usuários conheçam seus direitos e meios de manifestação.
- Garantir a **presença de profissional de segurança** na unidade, especialmente em horários de maior movimento, para proteção de usuários e trabalhadores.

---

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO

### 8.1 Resumo das principais conclusões da unidade

A unidade **CAIS Nova Era**, em Aparecida de Goiânia, apresenta:

- **Problemas críticos de superlotação e demora no atendimento**, com longas filas e ambiente físico pequeno, quente e abafado, levando a pessoas amontoadas.
- **Recepção e triagem desorganizadas**, com fluxo interno confuso e queixas constantes de usuários.
- **Falta de profissionais suficientes**, contribuindo para a ineficiência e para o prolongamento das esperas.

Por outro lado:

- O ambiente físico aparenta estar **recentemente reformado**, com estrutura predial e mobiliário em condições razoáveis/boas.

- A **equipe de profissionais** demonstra **atitude muito boa e educação**, o que constitui importante ponto positivo diante de condições adversas.

## 8.2 Impacto percebido na qualidade do serviço

O impacto principal recai sobre a **experiência do usuário**, com:

- Relatos de longa espera no atendimento (alguns desde o início da tarde), gerando **frustração e insatisfação**;
- Condições de **superlotação, calor e espaço reduzido**, que afetam o conforto e a dignidade dos pacientes;
- Percepção de **falta de segurança** (ausência de vigilantes) e de **baixa transparência**, pela inexistência de informações visíveis sobre ouvidoria e canais de denúncia;
- Risco de **descontinuidade do cuidado**, diante da demora e da sobrecarga de profissionais, com possível adiamento de atendimentos e retorno de pacientes em busca da mesma assistência.

## 8.3 Recomendações para a CDSA/OAB-GO

- Não foram registradas recomendações específicas à CDSA/OAB-GO no extrato desta unidade.
- Considerando, contudo, a gravidade dos problemas observados (superlotação, falta de insumos básicos, ausência de segurança e déficit de profissionais), a Comissão poderá, se entender pertinente, **adotar recomendações semelhantes às formuladas em outras unidades**, tais como:
  - sugestão de **plano emergencial de reestruturação** à Secretaria Municipal de Saúde;
  - **nova visita técnica** após prazo razoável para verificação de melhorias;
  - eventual encaminhamento de relatório circunstanciado a órgãos de controle (Conselho Municipal de Saúde, Ministério Público etc.), caso o contexto global assim recomende.

---

## 9. ANEXOS

### 9.1 Fotos/mídias



## **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 03 – CAIS Bairro Goiá – Goiânia**

---

### **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade de Saúde Visitada:** CAIS Bairro Goiá
- **Tipo de Unidade:** CAIS
- **Endereço:** Av. Santa Maria, S/N, Bairro Goiá
- **Cidade:** Goiânia
- **Data da Visita:** 19/07/2025
- **Horário de Chegada:** 14h30
- **Horário de Saída:** 15h30
- **Membros da Equipe da CDSA Presentes:**
  - Dra. Claudia Karine Esposito
  - Dr. Miton Esteves de Matos
  - Dra. Natalia Peres

---

### **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

A visita ao CAIS Bairro Goiá foi realizada como parte do projeto da Comissão de Direito da Saúde (CDSA) da OAB-GO para acompanhamento e diagnóstico situacional de unidades públicas de saúde em Goiânia e Aparecida de Goiânia.

A inspeção, de caráter **observacional e não oficial**, teve por finalidade registrar, sob a perspectiva do usuário comum:

- condições de infraestrutura;
- fluxo e atendimento;
- gestão de materiais;
- percepção geral da experiência do usuário.

As informações serão utilizadas para subsidiar relatórios técnicos, recomendações e eventuais encaminhamentos às Secretarias de Saúde competentes.

---

### **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

#### **3.1 Facilidade de localização e chegada**

- **Nota:** 2 – Regular
- **Descrição:** A unidade não possui sinalização externa visível, dificultando a sua localização por usuários, especialmente aqueles não residentes na região.

### **3.2 Condições da calçada e acesso à unidade**

- **Nota:** 2 – Regular
- **Descrição:** Iluminação deficiente, especialmente no período noturno, comprometendo a segurança e a visibilidade.

### **3.3 Estacionamento**

- **Nota:** 2 – Regular
- **Descrição:** Estacionamento amplo, porém com pavimentação irregular e iluminação insuficiente.

---

## **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO**

### **4.1 Recepção e triagem**

- **Nota:** 2 – Regular
- **Descrição:** Apesar do baixo movimento no momento da visita, observou-se demora no atendimento inicial e no encaminhamento para outras unidades, gerando insatisfação entre usuários.

### **4.2 Gestão de materiais – Insumos básicos**

- **Nota:** 1 – Ruim
- **Descrição:** Ausência de copos descartáveis disponíveis para consumo de água, o que compromete a experiência do usuário e demonstra falha na reposição de itens básicos.

---

## **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

- Iluminação precária no estacionamento, afetando segurança e deslocamento.
- Ausência de sinalização externa adequada, prejudicando a identificação da unidade.
- Falta de copos descartáveis no bebedouro.
- Demora no atendimento, mesmo com baixo fluxo de pacientes.

- Ausência de procedimentos simples, como sutura, obrigando o usuário a buscar outras unidades.
- 

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

- Estacionamento amplo, oferecendo boa capacidade para usuários e acompanhantes, apesar de necessitar melhorias estruturais.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE**

### **7.1 Infraestrutura**

- Instalar placas indicativas externas com boa visibilidade, incluindo nome da unidade e direção de acesso.
- Melhorar a iluminação e a pavimentação do estacionamento, aumentando segurança e acessibilidade.

### **7.2 Gestão de materiais**

- Assegurar o fornecimento contínuo de copos descartáveis e outros insumos essenciais.
- Implementar rotina de checagem diária de materiais de consumo.

### **7.3 Processos de trabalho**

- Reforçar a equipe de atendimento para diminuir o tempo de espera, ainda que em períodos de baixa demanda.
  - Ampliar a gama de procedimentos disponíveis, como suturas simples, compatíveis com a vocação assistencial da unidade.
- 

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A visita ao **CAIS Bairro Goiá** demonstrou fragilidades importantes em aspectos estruturais, de sinalização e de atendimento. A ausência de insumos básicos e a demora injustificada na recepção, mesmo em período de baixo movimento, indicam problemas de gestão interna e de fluxo assistencial.

Tais deficiências impactam diretamente:

- a **segurança do usuário**, devido à iluminação insuficiente;
- a **experiência e satisfação**, pela falta de materiais básicos e demora no atendimento;

- a **resolutividade da unidade**, pela ausência de procedimentos simples como sutura.

As melhorias propostas são factíveis, de baixo custo e de rápida implementação, podendo elevar significativamente a qualidade do atendimento prestado à população local.

---

## **9. ANEXOS**

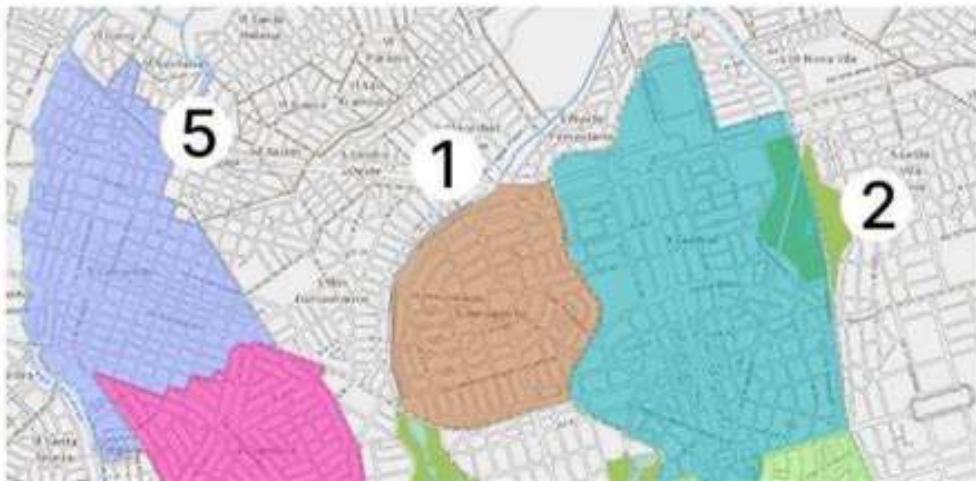
### **9.1 Fotos e mídias registradas**

- **Figura 1:** Fachada do CAIS Bairro Goiá.
- **Figura 2:** Mapa de localização do Bairro Goiá na Região Central de Goiânia



Figura 2: Mapa de localização do bairro Goiá na Região Central de Goiânia.

## Principais bairros da Região Central de Goiânia



## **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 04 – CAIS Campinas – Goiânia**

---

### **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade de Saúde Visitada:** CAIS Campinas
  - **Tipo de Unidade:** CAIS
  - **Endereço:** Rua P-30 com Rua P-26, nº 857 – Setor dos Funcionários
  - **Cidade:** Goiânia
  - **Data da Visita:** 25/07/2025
  - **Horário de Chegada:** 17h10
  - **Horário de Saída:** 17h44
  - **Membro da equipe presente:**
    - Milena Santos Rezende
- 

### **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

A visita integrou o cronograma de monitoramento da Comissão de Direito da Saúde da OAB-GO, cujo objetivo é observar e registrar, sob a perspectiva do usuário comum:

- condições estruturais da unidade;
- qualidade do fluxo de atendimento;
- gestão e disponibilidade de materiais;
- condições de higiene, biossegurança e conformidade legal.

A observação é **não oficial**, sem aviso prévio à administração local, e visa subsidiar diagnósticos e proposições de melhorias às Secretarias de Saúde e órgãos de controle social.

---

### **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

#### **3.1 Facilidade de localização e chegada**

- **Nota:** 5 – Excelente
- **Descrição:** Unidade de fácil acesso, com ponto de ônibus na porta e estacionamento disponível.

### **3.2 Condições da calçada e acesso**

- **Nota:** 3 – Bom
- **Descrição:** Presença de buracos na calçada, exigindo maior atenção do usuário.

### **3.3 Estacionamento**

- **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Descrição:** A unidade possui estacionamento funcional, com facilidade de acesso.
- 

### **3.4 Movimento e fluxo de pessoas**

- **Volume de pessoas:** Médio
  - **Organização de filas:**
    - **Nota:** 5 – Excelente
    - **Descrição:** Unidade possui projeto de ampliação e demonstra organização eficiente.
  - **Fluxo de entrada e saída:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
- 

### **3.5 Impressão geral do ambiente**

- **Nível de limpeza percebido:**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Iluminação:**
    - **Classificação:** Insuficiente
  - **Climatização/Ventilação:**
    - **Classificação:** Aparelhos visivelmente danificados
  - **Nível de ruído:**
    - **Classificação:** Baixo
  - **Cheiro predominante:**
    - **Nota:** 2 – Regular
- 

## **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO**

### **4.1 Infraestrutura e instalações físicas**

- **Estado geral do prédio:**
  - **Nota:** 1 – Ruim
  - **Descrição:** Falta de pintura, presença de mofo e infiltrações.
- **Portas e janelas:**
  - **Nota:** 2 – Regular
  - **Descrição:** Várias janelas quebradas; portas descascadas.
- **Mobiliário:**
  - **Nota:** 1 – Ruim
  - **Descrição:** Macas rasgadas, necessidade de substituição urgente.
- **Áreas de espera:**
  - **Nota:** 2 – Regular
- **Sanitários públicos:**
  - **Nota:** 1 – Ruim
  - **Descrição:** Ausência de pias; portas deterioradas.
- **Equipamentos visíveis:**
  - **Nota:** 3 – Bom
- **Acessibilidade:**
  - **Nota:** 4 – Muito bom
- **Consultórios/salas de atendimento:**
  - **Nota:** 3 – Bom
  - **Descrição:** Estrutura em processo de reorganização para melhorar os espaços.
- **Sinalização interna:**
  - **Nota:** 3 – Bom
- **Recursos básicos (água, energia, lixo):**
  - **Nota:** 3 – Bom
- **Ambulância:**
  - **Nota:** 5 – Excelente

---

## 4.2 Atendimento e fluxo de pacientes

- **Recepção e triagem:**
  - **Nota:** 4 – Muito bom

- **Organização do fluxo interno:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Tempo de atendimento:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Interação profissional–paciente:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Disponibilidade de serviços:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
    - **Descrição:** Serviços disponíveis: pediatria, odontologia, primeiros socorros.
  - **Percepção dos usuários:**
    - **Nota:** 4 – Positiva
    - **Descrição:** Usuários relataram agilidade no atendimento, apesar de deficiências estruturais.
- 

#### **4.3 Gestão de materiais**

- **Insumos básicos visíveis (álcool gel, copos, materiais de limpeza):**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - **Descrição:** Insumos essenciais estavam em falta no momento da visita.
  - **Indícios de falta de materiais ou controle de estoque:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
- 

#### **4.4 Higiene e biossegurança**

- **Limpeza geral da unidade:**
  - **Nota:** 2 – Regular
  - **Descrição:** Chão limpo, mas limpeza geral deixa a desejar.
- **Descarte de resíduos:**
  - **Nota:** 3 – Bom
  - **Descrição:** Relato de que resíduos recicláveis são vendidos para compra de lâmpadas.

- **Uso de EPIs:**
    - **Nota:** 3 – Bom
    - **Descrição:** Máscaras observadas.
- 

#### **4.5 Compliance legal (observacional)**

- **Sala de observação de pacientes críticos:**
    - **Situação:** Sim
    - **Descrição:** Pacientes separados conforme gravidade.
  - **Materiais sem látex:**
    - **Situação:** Não observado
  - **Outros indícios de conformidade (alvarás, licenças, ouvidoria):**
    - **Nota:** 3 – Bom
- 

#### **4.6 Recursos humanos**

- **Número de profissionais visíveis:**
    - **Nota:** 3 – Bom
    - **Descrição:** Poucos pacientes aguardando atendimento.
  - **Atitude e disposição da equipe:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
    - **Descrição:** Equipe solícita, com boa disposição.
  - **Presença de profissional de segurança:**
    - **Situação:** Sim
- 

### **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

#### **5.1 Infraestrutura deficiente**

- Mofos e infiltrações.
- Janelas quebradas.
- Portas deterioradas.
- Macas danificadas.
- **Muro baixo**, facilitando entrada de pessoas em situação de rua e ocorrência de furtos.

#### **5.2 Processos de trabalho inadequados/inexistentes**

*(Não houve registro de falhas diretas no extrato, mas a falta de insumos e a precariedade estrutural afetam indiretamente os processos.)*

### **5.3 Gestão de materiais**

- Insumos básicos em falta.
  - Falta de reposição e controle eficiente de materiais essenciais.
- 

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

### **6.1 Infraestrutura/Ambiente**

- Espaços internos em processo de adaptação e reorganização para melhorar o funcionamento.

### **6.2 Atendimento/Processos**

- Agilidade no atendimento.
- Organização eficiente de fluxo e avaliação da gravidade dos casos.
- Salas fora de condições ideais foram devidamente fechadas para evitar uso inadequado.

### **6.3 Outros**

- Presença de segurança.
  - Identificação de risco estrutural (muro baixo) relatado pelos profissionais e usuários.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE**

### **7.1 Infraestrutura**

- Realização de **reforma estrutural básica urgente**, incluindo:
  - correção de infiltrações;
  - substituição de portas e janelas;
  - aumento da altura do muro;
  - recuperação ou substituição de mobiliário deteriorado.

### **7.2 Processos de trabalho**

*(Não houve observações específicas, mas melhorias estruturais tendem a aprimorar os processos.)*

### **7.3 Gestão de materiais**

- Fornecimento adequado e reposição contínua de insumos básicos.

- Estabelecimento de rotina de controle de estoque.

## **7.4 Compliance legal**

*(Sem apontamentos adicionais no extrato.)*

---

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1 Resumo das principais conclusões**

A unidade apresenta esforço para melhorar o atendimento e reorganizar seus espaços. No entanto, enfrenta **graves deficiências estruturais**, como infiltração, janelas e portas quebradas, além de macas danificadas e falta de insumos básicos.

Os usuários relatam atendimento ágil, mas o ambiente carece de segurança, conforto e integridade física para profissionais e pacientes.

### **8.2 Impacto percebido**

O **muro baixo** representa risco adicional, pois permite entrada de pessoas não autorizadas, possibilita furtos e coloca pacientes e equipe em situação de vulnerabilidade.

As deficiências estruturais também prejudicam:

- a resolutividade;
- a continuidade dos atendimentos;
- e a segurança sanitária.

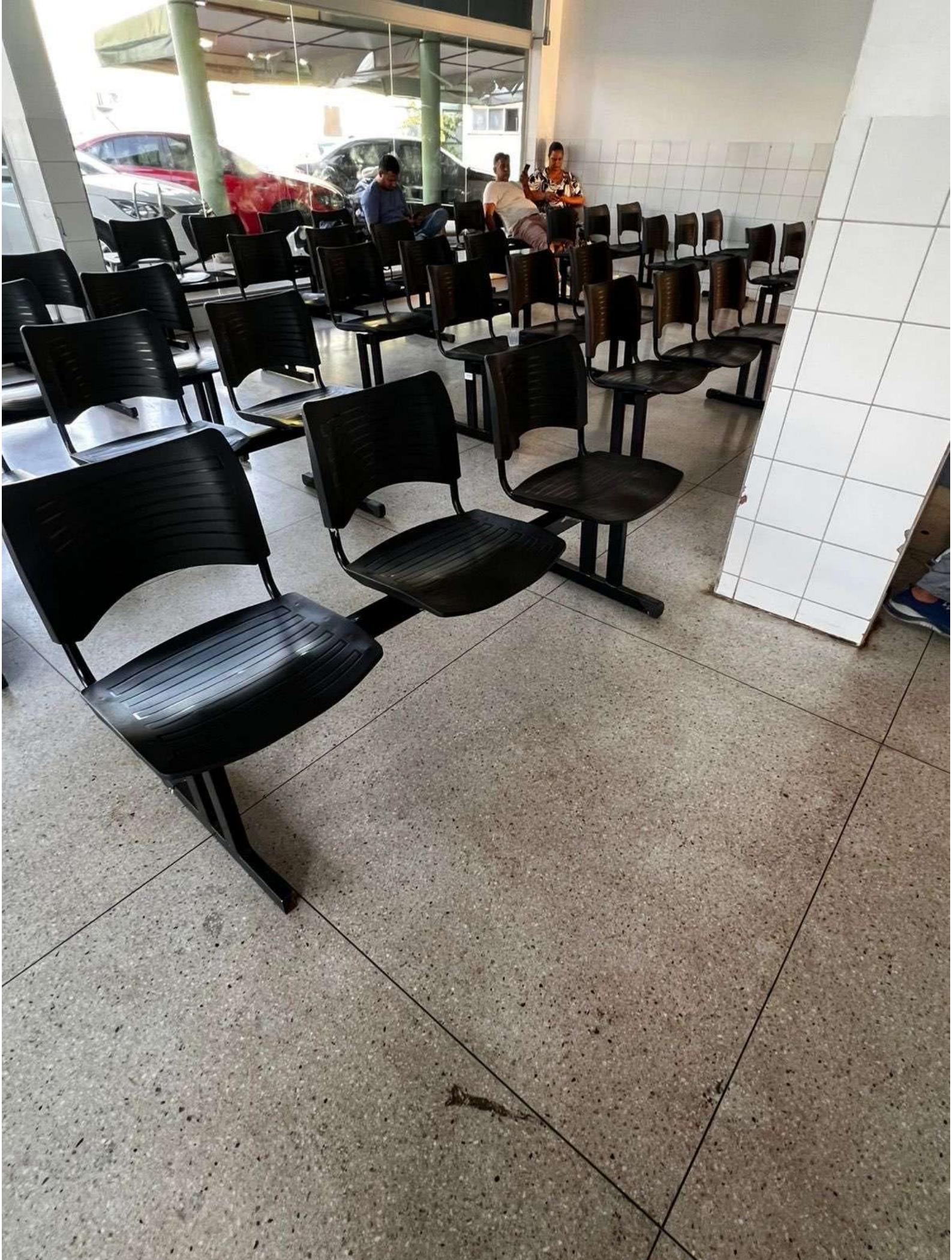
### **8.3 Recomendações para a CDSA/OAB-GO**

A unidade possui projeto de reforma com orçamento definido, mas o montante disponível é insuficiente. Recomenda-se:

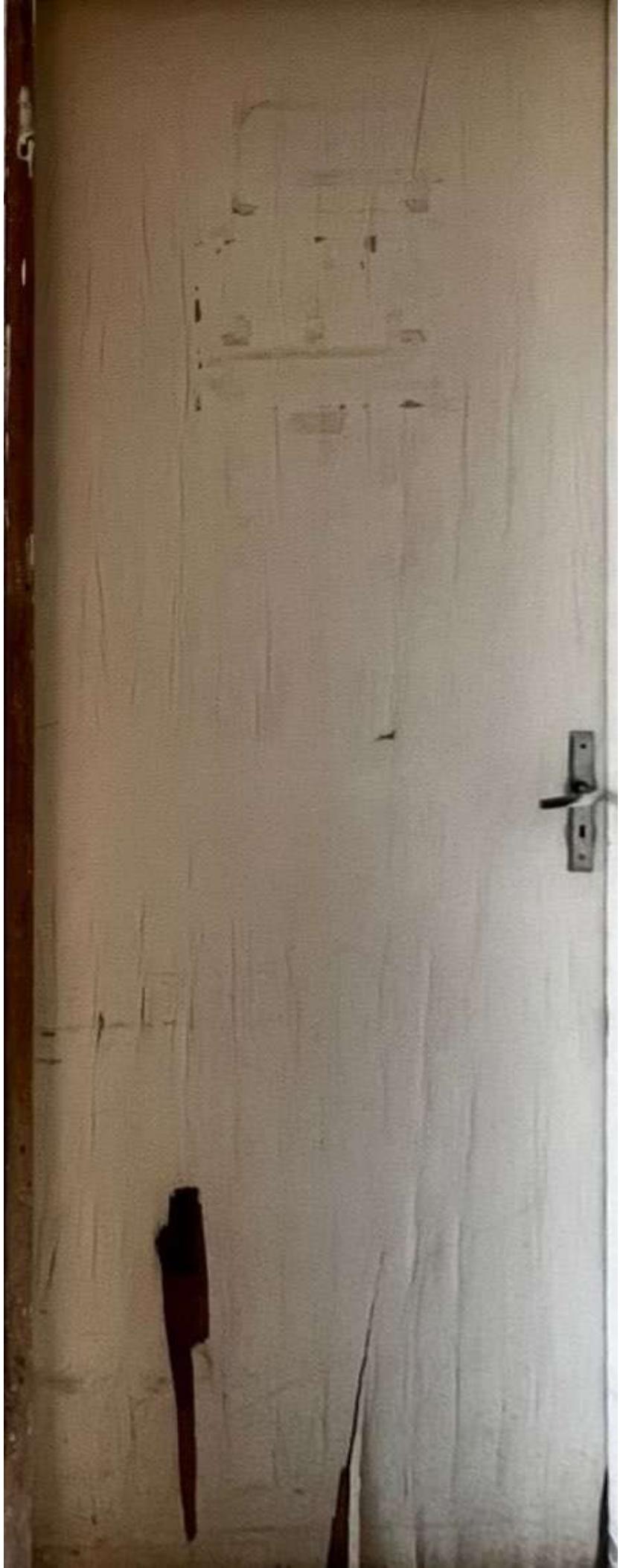
- atuação institucional da CDSA no sentido de solicitar **ampliação de recursos**;
  - monitoramento da execução da reforma;
  - reforço quanto à necessidade de reposição de materiais básicos.
- 

## **9. ANEXOS**

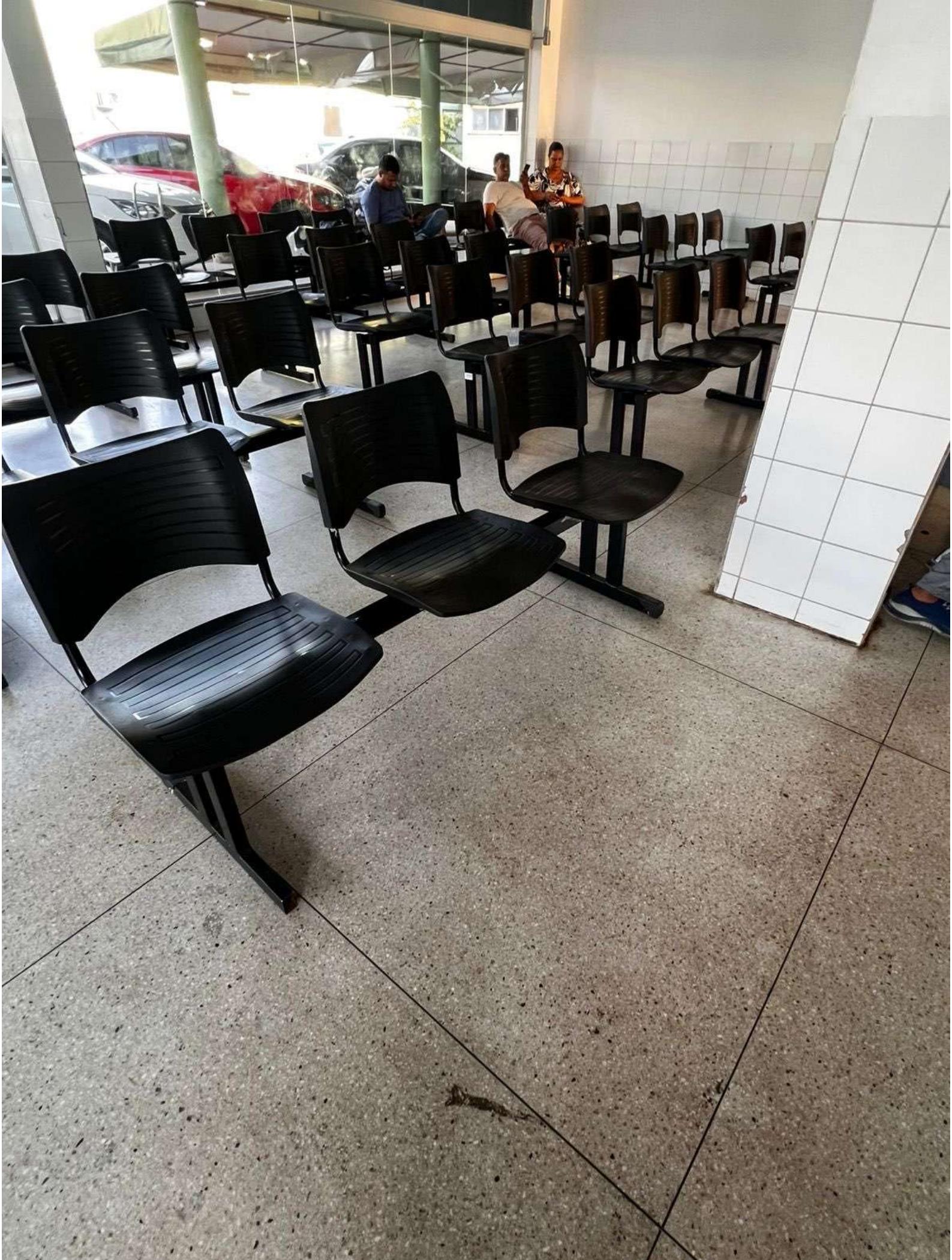
### **9.1 Fotos/Mídias**



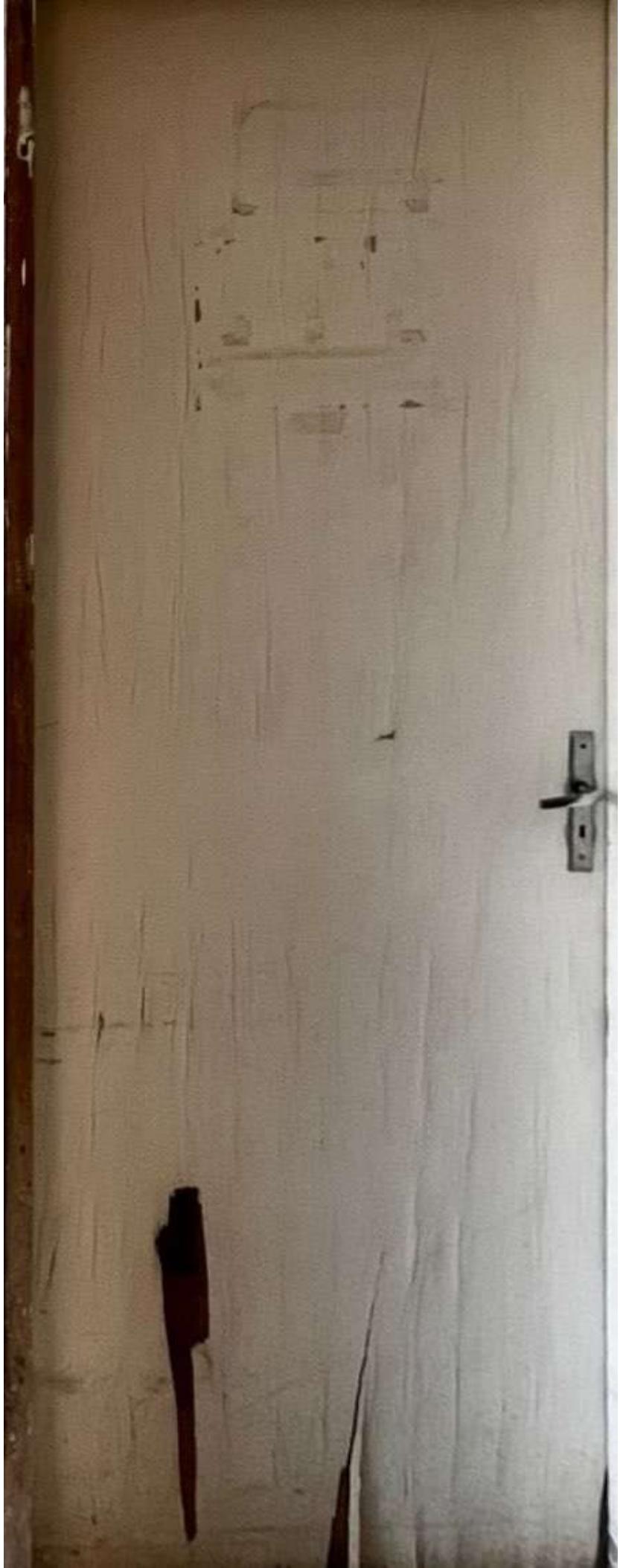














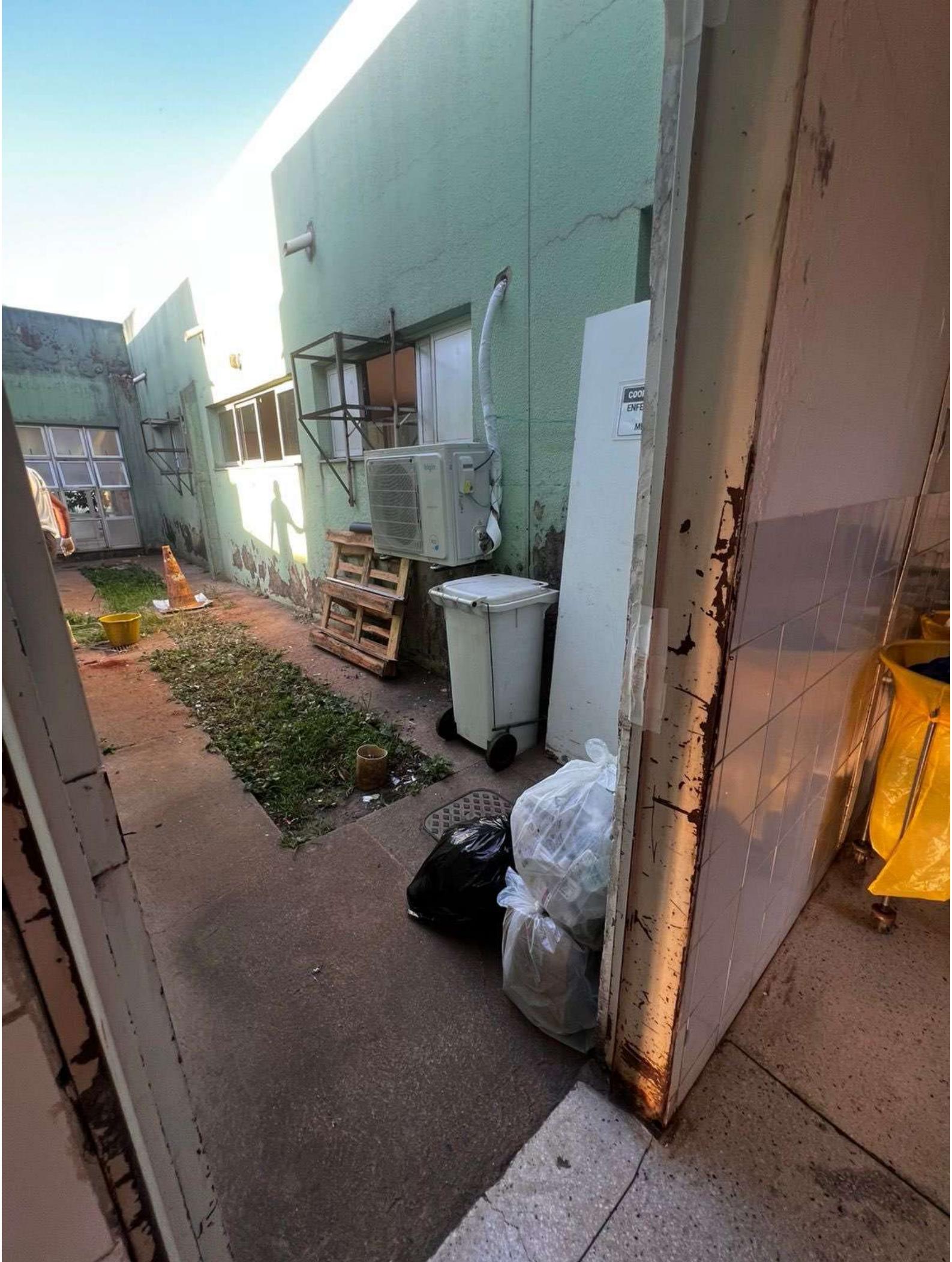


















SAÍDA

SALA  
DE  
ESPERA  
**PEDIATRIA**



EMERGÊNCIA  
ODONTOLOGIA

POR FAVOR,  
BATA UMA VEZ  
E AGUARDE.

• BRIGADA







CAIS  
Sanitário  
Feminino















## **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 05 – CAIS Cândida de Moraes – Goiânia**

---

### **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade:** CAIS Cândida de Moraes
  - **Tipo de Unidade:** CAIS
  - **Endereço:** Av. Perimetral Norte, nº 11380 – Setor Cândida de Moraes, Goiânia/GO
  - **Data da Visita:** 08/08/2025
  - **Horário:** Chegada às 09h30 – Saída às 11h00
  - **Equipe da CDSA presente:**
    - Débora Liberato
    - Letícia Lopes Auad
- 

### **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

A visita foi realizada de forma **observacional e não oficial**, com o propósito de avaliar, sob perspectiva cidadã, as condições de funcionamento do CAIS Cândida de Moraes.

O objetivo foi registrar:

- condições estruturais da unidade;
- organização dos fluxos e atendimento;
- disponibilidade de insumos;
- práticas de higiene, biossegurança e conformidade;
- percepção dos usuários e dos trabalhadores.

Os dados observados servirão como subsídio técnico para formulação de diagnósticos e recomendações às Secretarias de Saúde, reforçando a defesa do direito à saúde da população.

---

### **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

#### **3.1 Acesso e entorno da unidade**

- **Facilidade de localização e chegada:**

- **Nota:** 4 – Muito bom
- **Condições da calçada e acesso:**
  - **Nota:** 3 – Bom
- **Estacionamento:**
  - **Nota:** 4 – Muito bom

#### **Descrição geral:**

Acesso fácil, vagas no entorno, porém há buracos na calçada que podem prejudicar o deslocamento de pessoas idosas ou com mobilidade reduzida.

---

### **3.2 Movimento e fluxo de pessoas**

- **Volume de pessoas:** Médio
- **Organização de filas:** *Não avaliada (sem marcação no extrato)*
- **Fluxo de entrada e saída:**
  - **Nota:** 3 – Bom

### **3.3 Impressão geral do ambiente**

- **Nível de limpeza:** 3 – Bom
- **Iluminação:** Adequada
- **Climatização/Ventilação:** Agradável
- **Nível de ruído:** Médio
- **Cheiro predominante:** Não registrado

## **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO**

### **4.1 Infraestrutura e instalações físicas**

- **Estado geral do prédio:**
  - **Nota:** 3 – Bom
- **Portas e janelas:**
  - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Descrição:** Prédio em bom estado de conservação.
- **Mobiliário:**
  - **Nota:** 3 – Bom
- **Áreas de espera:**

- **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Sanitários públicos:**
    - **Nota:** 2 – Regular
    - **Descrição:** Sanitários avaliados como precários.
  - **Equipamentos visíveis:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Acessibilidade:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Consultórios/salas de atendimento:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Sinalização interna:**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Recursos básicos (água, energia, lixo):**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Ambulância presente:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
- 

## **4.2 Atendimento e fluxo de pacientes**

- **Recepção e triagem:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Organização do fluxo interno:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Tempo de atendimento:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Interação profissional–paciente:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Disponibilidade de serviços:**
    - **Nota:** 4 – Muito bom
  - **Percepção dos usuários:**
    - **Nota:** 3 – Neutra
- 

## **4.3 Gestão de materiais**

- **Insumos básicos visíveis:**

- **Nota:** 2 – Regular
- **Descrição:** Não foi observado álcool em gel disponível.

- **Indícios de falta de materiais:**

- **Nota:** 2 – Regular
- 

#### **4.4 Higiene e biossegurança**

- **Limpeza geral:**

- **Nota:** 3 – Bom

- **Descarte de resíduos:**

- **Nota:** 4 – Muito bom

- **Uso de EPIs:**

- **Nota:** 4 – Muito bom
- 

#### **4.5 Compliance legal**

- **Sala de observação de pacientes críticos:**

- **Situação:** Não observado

- **Materiais sem látex:**

- **Situação:** Não observado

- **Outros indícios de conformidade (alvarás, ouvidoria etc.):**

- **Nota:** 4 – Muito bom
- 

#### **4.6 Recursos humanos**

- **Quantidade de profissionais:**

- **Nota:** 3 – Bom
- **Descrição:** Profissionais administrativos relataram necessidade de sala própria.

- **Atitude e disposição da equipe:**

- **Nota:** 3 – Bom

- **Presença de segurança:**

- **Sim**
-

## 5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS

### 5.1 Infraestrutura deficiente

- Ausência de salas próprias para setores administrativos.
- Sanitários com estrutura precária.
- Buracos na calçada que dificultam o acesso seguro.

### 5.2 Processos de trabalho inadequados/inexistentes

*(Não houve relato específico no extrato. Pode ser preenchido com dados adicionais caso tenham sido observados.)*

### 5.3 Gestão de materiais – indícios observados

- Ausência de álcool em gel disponível para pacientes e acompanhantes.
- Necessidade de reorganização do controle de estoque.

---

## 6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS

### 6.1 Infraestrutura/Ambiente

- Prédio em boas condições gerais.
- Áreas de espera confortáveis e bem ventiladas.

### 6.2 Atendimento/Processos

- Fluxo de atendimento diligente.
- Profissionais médicos proativos.
- Fechamento preventivo de salas com condições inadequadas.

### 6.3 Outros

- Responsável técnico eficiente e proativo.

---

## 7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE

### 7.1 Infraestrutura

- Alocar espaço físico adequado para o setor administrativo.
- Reformar sanitários, com troca de portas e instalação de pias adequadas.
- Realizar reparos na calçada e melhorar acessibilidade.

### 7.2 Processos de trabalho

- Definir sala funcional para atividades administrativas que exigem privacidade.
- Melhorar sinalização interna para facilitar o fluxo dos usuários.

### **7.3 Gestão de materiais**

- Garantir disponibilização de álcool em gel e demais insumos básicos.
- Implementar rotinas de verificação de estoque.

### **7.4 Compliance**

*(Sem observações adicionais.)*

---

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1 Principais conclusões**

O CAIS Cândida de Moraes apresenta boa estrutura geral, ambiente limpo e equipe proativa, mas enfrenta desafios como:

- ausência de espaço adequado para o setor administrativo;
- sanitários com estrutura comprometida;
- falta de insumos básicos.

Pontos positivos incluem o prédio bem conservado, ventilação adequada, equipe simpática e responsável técnico atuante.

### **8.2 Impacto percebido**

As limitações estruturais e a falta de insumos podem prejudicar:

- a organização interna;
- a privacidade administrativa;
- a experiência do usuário;
- a segurança sanitária.

### **8.3 Recomendações para a CDSA/OAB-GO**

- Sugerir à Secretaria Municipal de Saúde revisão da estrutura administrativa da unidade.
  - Recomendar melhorias imediatas nos sanitários.
  - Solicitar fiscalização da reposição de insumos e EPIs.
  - Avaliar a readequação da calçada e acessibilidade.
- 

## **9. ANEXOS**

### **9.1 Fotos e mídias**







Banheiro Feminino  
Acessível

Feminino





# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 06 – CAIS Deputado João Natal – Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade de Saúde Visitada:** CAIS Deputado João Natal
  - **Tipo de Unidade:** CAIS
  - **Endereço:** Av. Industrial, Quadra 09, Lotes 16 e 17 – Bairro Vila Nova, Goiânia/GO
  - **Data da Visita:** 13/06/2025
  - **Horário:** Chegada 14h00 – Saída não registrada
  - **Equipe da CDSA presente:**
    - Rafaela de Jesus Ribeiro Nunes
    - Pedro Henrique Paiva Aoun
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Visita de caráter **observacional e não oficial**, com o objetivo de avaliar, sob perspectiva de usuário comum:

- as condições estruturais e ambientais da unidade;
- o fluxo de atendimento e organização dos serviços;
- a disponibilidade de materiais e insumos;
- práticas positivas e pontos críticos;
- conformidade com normas e requisitos mínimos;

Os dados subsidiarão recomendações formais às Secretarias de Saúde.

---

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1 Acesso e entorno da unidade**

- **Facilidade de localização:**
  - **Nota:** 1 – Ruim
  - **Descrição:** Pouca sinalização externa e ausência de placas de direcionamento.
- **Condições da calçada e acesso:**

- **Nota:** 3 – Bom
  - **Descrição:** Limpeza externa regular.
  - **Estacionamento:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - **Descrição:** Não há estacionamento; motos de servidores ficam na entrada.
- 

### **3.2 Movimento e fluxo de pessoas**

- **Volume de pessoas:** Médio (aprox. 25 pessoas)
  - **Organização de filas:** *Não avaliada*
  - **Fluxo de entrada e saída:** *Não avaliado*
- 

### **3.3 Impressão geral do ambiente**

- **Limpeza:** 4 – Muito Bom
  - **Iluminação:** Adequada
  - **Climatização/Ventilação:** Agradável, apesar do ambiente quente
  - **Nível de ruído:** Baixo
  - **Cheiro predominante:** 3 – Bom
- 

## **4. DETALHAMENTO POR ÁREA/ASPECTO**

### **4.1 Infraestrutura e instalações físicas**

- **Estado geral do prédio:** 4 – Muito Bom
  - Reforma recente.
- **Portas e janelas:** 3 – Bom
  - Ausência de telas de proteção.
- **Mobiliário:** 4 – Muito Bom
- **Áreas de espera:** 4 – Muito Bom
  - Ausência de climatização.
- **Sanitários:** 2 – Regular
  - Falta papel, sabão e descarga apresenta falhas.
- **Equipamentos visíveis:** 4 – Muito Bom
- **Acessibilidade:** 3 – Bom

- Consultórios não possuem largura adequada para PcDs.
  - **Consultórios/salas de atendimento:** 4 – Muito Bom
  - **Sinalização interna:** 2 – Regular
    - Apenas placa de saída; pouca orientação ao usuário.
  - **Recursos básicos:** 3 – Bom
  - **Ambulância:** Não identificada durante a visita.
- 

#### **4.2 Atendimento e fluxo de pacientes**

- **Recepção e triagem:** 4 – Muito Bom
    - Tempo de espera considerado rápido.
  - **Organização do fluxo interno:** 3 – Bom
  - **Tempo de atendimento:** 1 – Ruim
    - Reclamações sobre emergência; pediatra com intervalo de almoço de 3h; funcionários deixando a unidade às 15h.
  - **Interação profissional–paciente:** 4 – Muito Bom
    - Profissionais elogiados; queixas dirigidas apenas ao tempo de espera.
  - **Disponibilidade de serviços:** 4 – Muito Bom
  - **Percepção do usuário:** 5 – Muito Positiva
    - Melhora percebida após reforma;
    - Demora para exames de bebês;
    - Aglomeração de 10 pessoas para pegar resultados (dengue).
- 

#### **4.3 Gestão de materiais**

- **Insumos básicos visíveis:** 2 – Regular
    - Bebedouro de difícil acesso; ausência de copos descartáveis.
  - **Indícios de falta de materiais:** 5 – Excelente
    - Não foram observados indícios aparentes de desorganização de estoque.
- 

#### **4.4 Higiene e biossegurança**

- **Limpeza geral:** 5 – Excelente

- **Descarte de resíduos:** 5 – Excelente
  - **Uso de EPIs:** 4 – Muito Bom
- 

#### **4.5 Compliance legal**

- **Sala de observação de pacientes críticos:**
    - Não existe sinalização; apenas a placa “Reanimação”.
  - **Materiais sem látex:** Não observados.
  - **Documentação visível (alvarás, ouvidoria, licenças):**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - Apenas pesquisa de satisfação estava exposta.
- 

#### **4.6 Recursos humanos**

- **Quantidade de profissionais:** 3 – Bom
    - Não há falta imediata, porém há queixas sobre demora no atendimento.
  - **Atitude e disposição da equipe:** 5 – Excelente
  - **Segurança:** Não havia vigilância no local.
- 

### **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

#### **5.1 Infraestrutura deficiente**

- Ausência de placas e sinalização adequada; excesso de avisos improvisados.
- Falta de telas de proteção; ausência de copos, papel e papel higiênico.
- Sanitários com problemas nas descargas.

#### **5.2 Processos de trabalho inadequados**

- Demora no atendimento de emergência.
- Falta de organização nos horários de almoço dos profissionais (intervalos extensos).
- Aglomeração na entrega de resultados.

#### **5.3 Problemas na gestão de materiais**

- Bebedouro de difícil acesso sem copos disponíveis.
- Falta de insumos básicos no sanitário.

---

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

### **6.1 Infraestrutura/Ambiente**

- Limpeza e pintura da unidade em ótimo estado.
- Estrutura interna bem organizada.

### **6.2 Atendimento/Processos**

- Profissionais elogiados pelos usuários.
- Triagem rápida.

### **6.3 Outros**

- Percepção positiva dos usuários em relação à reforma recente.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE**

### **7.1 Infraestrutura**

- Implantar placas e sinalizações claras em toda a unidade.
- Solucionar falhas dos sanitários e abastecimento de insumos.
- Instalar telas de proteção nas janelas.
- Rever acessibilidade dos consultórios.

### **7.2 Processos de trabalho**

- Ampliar quadro de profissionais devido à alta demanda.
- Organizar melhor os intervalos para almoço, evitando longas ausências durante o atendimento.

### **7.3 Gestão de materiais**

- Assegurar reposição contínua de copos descartáveis, sabão e papel higiênico.
- Melhorar a disposição e visibilidade do bebedouro.

### **7.4 Compliance**

- Disponibilizar alvarás, licenças e informações da ouvidoria de forma visível ao usuário.
- 

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1 Principais conclusões**

- Unidade com estrutura interna recentemente reformada e bem organizada.
- Problemas persistentes na **sinalização, insumos básicos, sanitários e tempo de atendimento.**
- Profissionais bem avaliados pelos pacientes.

## **8.2 Impacto percebido**

As falhas observadas, especialmente a demora nos atendimentos e a falta de insumos essenciais, afetam:

- a segurança do usuário;
- a continuidade do cuidado;
- a dignidade dos pacientes;
- a eficiência operacional da unidade.

## **8.3 Recomendações à CDSA/OAB-GO**

- Sugerir vistoria complementar após 90 dias.
  - Enviar relatório circunstanciado à Secretaria Municipal de Saúde.
  - Encaminhar ao Conselho Municipal de Saúde e Ministério Público para ciência.
- 

## **9. ANEXOS**











## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

QUEREMOS SUA OPINIÃO SOBRE NOSSA  
UNIDADE!

Aponte seu celular para o QR code abaixo





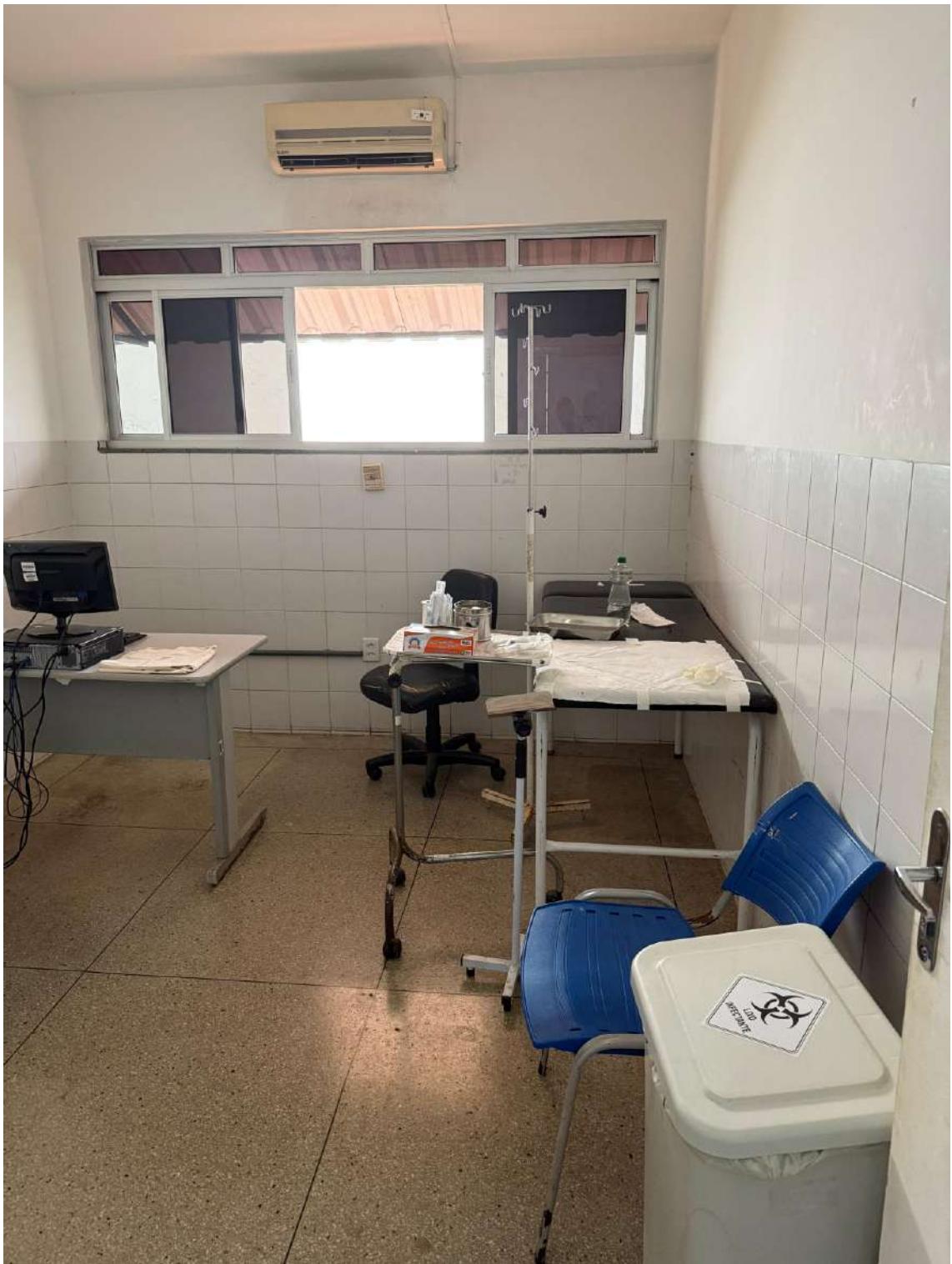




















# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 07 – CAIS Finsocial – Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade de Saúde Visitada:** CAIS Finsocial
- **Tipo de Unidade:** CAIS
- **Endereço:** R. VF 64, S/N - Qd.49, Vila Finsocial Finsocial – Goiânia/GO
- **Data da Visita:** 24/08/2025
- **Horário da visita:** Não informado
- **Membro da CDSA responsável pela observação:**
  - Marcella Fernandes Martins

---

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Visita **observacional e não oficial**, realizada por membro da CDSA, atuando como usuária comum, com o objetivo de:

- Avaliar a funcionalidade da unidade no dia a dia;
- Identificar falhas estruturais, operacionais e sanitárias;
- Reconhecer boas práticas e pontos positivos;
- Subsidiar recomendações técnicas às Secretarias de Saúde.

---

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1 Acesso e entorno**

- Não há placa de identificação externa.
- A localização depende exclusivamente de GPS.
- Acesso por via asfaltada, sem buracos.
- Estacionamento disponível em frente à unidade.
- Área reservada para ambulâncias e SAMU estava ocupada por veículo particular.
- Nenhuma ambulância, viatura ou veículo oficial presente.

### **3.2 Movimento e fluxo de pessoas**

- Baixo fluxo no domingo.

- Usuários relataram **superlotação frequente nos dias úteis**, com longas esperas.

### 3.3 Impressão geral do ambiente

- Estrutura externa antiga, mas funcional.
  - Limpeza interna **regular**, mas insuficiente.
  - Iluminação adequada.
  - Ventiladores presentes, porém desligados (não foi possível verificar funcionamento).
  - Teto e paredes internas apresentam **infiltrações e descascamento da pintura**.
- 

## 4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO

### 4.1 Infraestrutura e instalações físicas

- **Recepção:**
  - Bancos metálicos em estado mediano.
  - Quatro guichês, porém **apenas um em funcionamento**, mesmo sendo prática comum também em dias úteis.
- **Corredores e consultórios:**
  - Corredores trancados com cadeados.
  - A maioria dos consultórios estava fechada.
- **Consultório de Psicologia:**
  - Parede com infiltração e mofo visível.
- **Sanitários:**
  - Dois banheiros interditados (relato de usuários: interditados há cerca de 1 ano).
  - Banheiros disponíveis: sujos, sem papel higiênico, descarga com baixa pressão, ralo aberto, suporte danificado.
- **Bebedouro:**
  - Em estado precário.
  - Vazamento contido com pano e recipiente improvisado.
- **Farmácia:**
  - Fechada no horário da visita devido ao intervalo de almoço.

- Placa indicava retorno somente às 13h30.
  - **Laboratório:**
    - Fechado no momento da visita.
- 

## 4.2 Atendimento e fluxo

- Atendimento médico não pôde ser observado, pois a maior parte das áreas estava fechada.
  - Usuários relataram **ausência de priorização para idosos e crianças**.
  - Mesmo com superlotação em dias úteis, usuários afirmaram que o atendimento “costuma resolver o básico”.
- 

## 4.3 Gestão de materiais

- Evidentes falhas de manutenção:
    - Descargas com defeito, ralos expostos, bebedouro avariado.
  - Falta de insumos básicos nos banheiros.
  - Indícios de baixa reposição de materiais.
- 

## 4.4 Higiene e biossegurança

- Limpeza insuficiente nos banheiros e áreas comuns.
  - Infiltrações e mofo presentes em áreas internas e externas de consultórios.
  - Não há informações sobre uso de EPIs pela equipe no horário observado.
- 

## 4.5 Compliance legal

- Cartaz da Ouvidoria da Saúde presente e visível.
  - Informativos sobre vacinação expostos.
  - Não foi possível identificar alvarás, autorizações ou licenças sanitárias.
  - Sala de observação de pacientes críticos não verificada.
- 

## 4.6 Recursos humanos

- Atendimento administrativo reduzido a **um único guichê ativo**.

- Relatos de usuários indicam falta de valorização e quantidade insuficiente de pessoal da limpeza.
  - Não foi possível avaliar equipe assistencial, devido à área fechada.
- 

## **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

- Ausência de identificação externa do CAIS.
  - Banheiros interditados há longo período ( $\approx$  1 ano).
  - Banheiros em uso em condições precárias (limpeza, insumos e funcionamento).
  - Bebedouro sucateado e improvisado com materiais inadequados.
  - Infiltrações e mofo em paredes e tetos.
  - Consultórios e corredores fechados, dificultando o acesso ao cuidado.
  - Farmácia sem atendimento durante horário de almoço.
  - Laboratório fechado no horário observado.
  - Subutilização dos guichês da recepção.
  - Relatos de falta de prioridade a idosos e crianças.
- 

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS**

- Acesso asfaltado e estacionamento disponível.
  - Presença de cartazes informativos sobre vacinação e Ouvidoria da Saúde.
  - Usuários relataram que, apesar das deficiências, o atendimento clínico geralmente atende às necessidades básicas.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA A SECRETARIA DE SAÚDE**

### **7.1 Infraestrutura**

- Instalar placa de identificação externa visível da unidade.
- Reformar todos os banheiros, com reabertura dos interditados.
- Substituir ou reparar o bebedouro.
- Realizar pintura geral e reparo imediato de infiltrações e mofo.
- Rever cadeados e acessos trancados, garantindo funcionamento mínimo aos domingos.

### **7.2 Processos de trabalho**

- Aumentar o número de guichês da recepção em funcionamento.
- Implementar **protocolo claro de priorização** para idosos, crianças e casos sensíveis.
- Ajustar escala da farmácia para funcionamento contínuo, sem interrupção total no horário de almoço.

### **7.3 Gestão de materiais**

- Garantir reposição diária de insumos básicos (papel, sabonete, materiais de limpeza).
- Reforçar equipe de limpeza e melhorar condições de trabalho.

### **7.4 Compliance**

- Tornar visíveis os alvarás, licenças sanitárias e canais de denúncia.
- Avaliar necessidade de sala de observação crítica conforme normas vigentes.

---

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1 Principais conclusões**

O CAIS Finsocial apresenta deficiências estruturais significativas, especialmente nos sanitários, infiltrações e na falta de manutenção básica. A falta de identificação externa prejudica o acesso do usuário. Há impacto direto na dignidade dos pacientes, principalmente devido às péssimas condições dos banheiros.

### **8.2 Impacto percebido**

- Risco à saúde física e sanitária dos usuários.
- Insegurança e falta de acolhimento devido à infraestrutura deteriorada.
- Redução da resolutividade pela limitação de salas e consultórios fechados.

### **8.3 Recomendações à CDSA/OAB-GO**

- Encaminhar relatório detalhado à SMS com pedido de providências urgentes.
- Solicitar informações oficiais sobre fluxo de atendimento, recursos humanos e contratos de manutenção.
- Recomendação de **visita técnica adicional** após reformas emergenciais.

## **9. ANEXOS – FOTOS/MÍDIAS**

*(com base na lista fornecida pela visitante)*

- Entrada sem identificação.
- Estacionamento privativo ocupado por veículo particular.
- Recepção com bancos metálicos e guichê único ativo.
- Corredores trancados.
- Paredes e tetos com infiltrações.
- Consultório de Psicologia com mofo.
- Banheiros interditados (feminino e masculino).
- Banheiros em uso sem insumos.
- Farmácia fechada (intervalo até 13h30).
- Laboratório fechado.
- Bebedouro improvisado com vazamento.
- Informativos de vacinação e ouvidoria.
- Área externa e pátio interno.



AMBULÂNCIAS  
SAMU  
CORPO DE BOMBEIROS  
EMERGÊNCIAS





TRANSITO  
INTERDITADO









Laboratório

ATENÇÃO  
FAVOR NÃO BATER  
NA PORTA,  
EM ATENDIMENTO.  
POR FAVOR, AGUARDE.

PROIBIDO  
BATER 

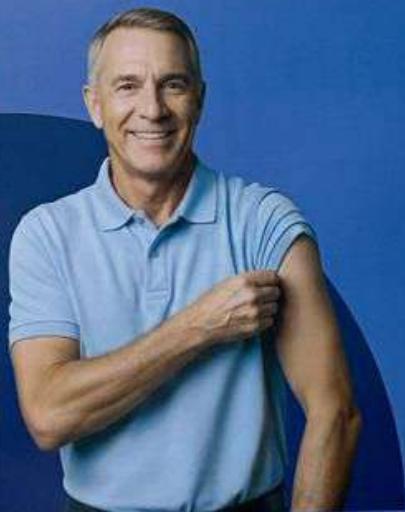






## Mais postos de vacinação, mais proteção para Goiânia.

Todo 1º sábado do mês,  
a Prefeitura abre mais 22 postos  
de vacinação provisórios em todas  
as regiões da cidade.



ACESSE  
E INFORME-SE  
SOBRE OS POSTOS  
MAIS PERTO  
DE VOCÊ.

[www.saude.goiania.go.gov.br](http://www.saude.goiania.go.gov.br)



 Funcionamento das 8h às 17h

 Todos os vacinas disponíveis em estoque

Ficou mais fácil,  
ficou mais perto.  
Vacine-se já.



PREFEITURA  
DE GOIÂNIA

Farmácia

RETORNO  
ÀS  
13:30h



## OUVIDORIA DA SAÚDE A SAÚDE TE ESCUTA

A **Ouvidoria** da Secretaria Municipal de Saúde é o canal de comunicação à sua disposição.

Ao ouvir você nosso principal objetivo é garantir a melhoria constante dos serviços prestados aos cidadãos.



# 0800-646-1510

[ouvidoria@smc.goiania.go.gov.br](mailto:ouvidoria@smc.goiania.go.gov.br)



Secretaria  
Municipal  
da Saúde



**Sorria**

Aqui tem um(a)  
farmacêutico(a) para  
melhorar o seu dia a dia



SORRIA!  
O CRF-GO está no  
seu dia a dia!

 Banheiro Feminino

TERDITADO



 Banheiro Masculino

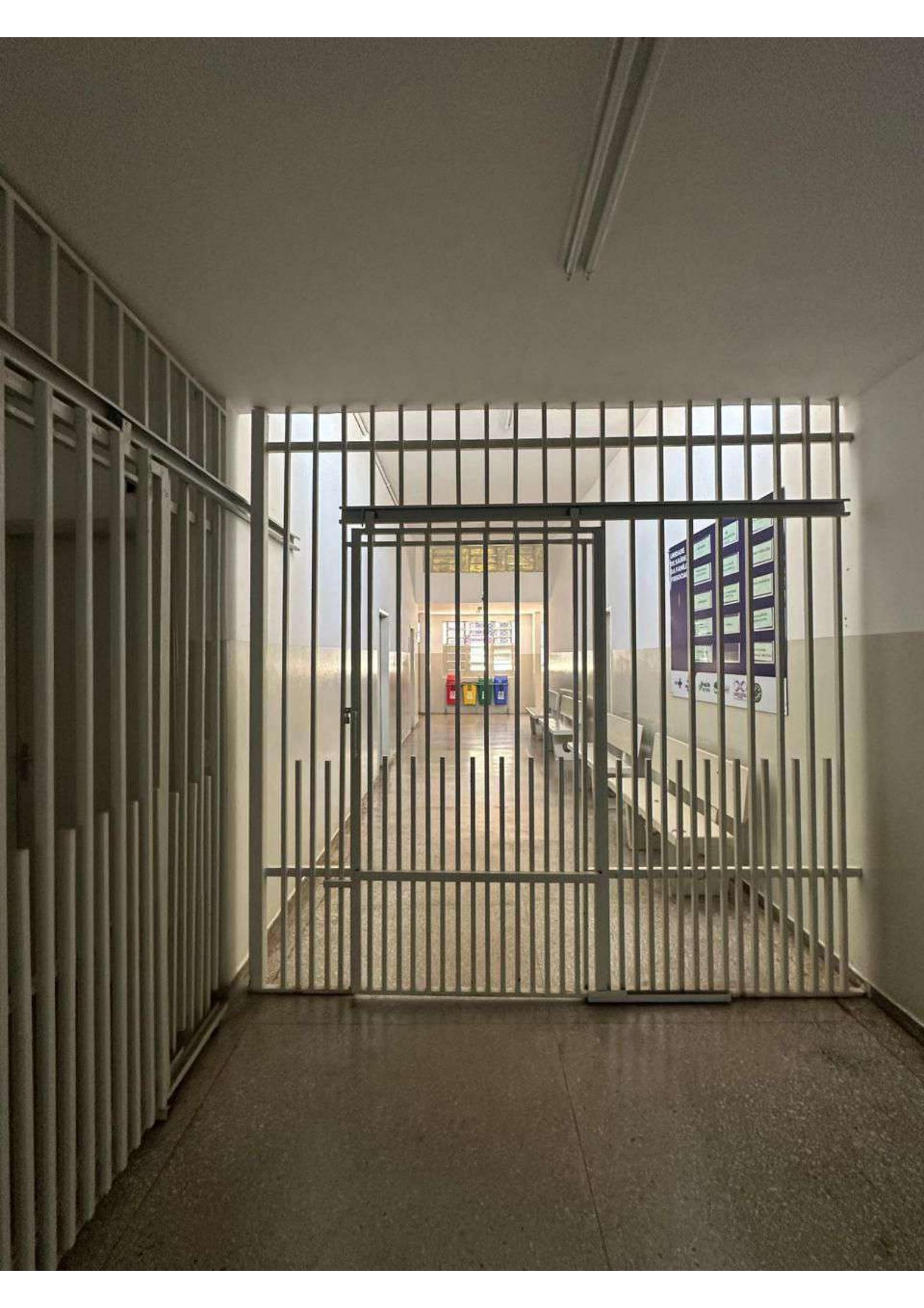
INTERDITADO



 Metá











Epidemiologia

Sala de Curativo

Consultório de Psicologia

 **Banheiro Feminino**









 Banheiro Masculino





# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 08 – CAIS Jardim Novo Mundo – Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade de Saúde Visitada:** CAIS Jardim Novo Mundo
- **Tipo de Unidade:** CAIS
- **Endereço:** Av. New York, Qd. 37 – Jardim Novo Mundo – Goiânia/GO
- **Cidade:** Goiânia
- **Data da Visita:** 27/06/2025
- **Horário de Chegada:** 09:00
- **Horário de Saída:** 10:00

### **1.3. Equipe Participante**

- Pablo Pessoni
  - Victor Pereira Guimarães
  - Josué Folha
  - Wanderson Mendes
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Visita **observacional e não oficial**, realizada por membros da CDSA na condição de usuários comuns, com o objetivo de:

- Avaliar o funcionamento real da unidade;
  - Identificar falhas estruturais, operacionais e sanitárias;
  - Registrar boas práticas e pontos positivos;
  - Subsidiar a Comissão com dados para recomendações técnicas às Secretarias de Saúde.
- 

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1 Acesso e entorno**

- **Localização e chegada:** Regular – pouca sinalização externa.
- **Calçada e acesso:** Regular – presença de buracos e desgaste no entorno.

- **Estacionamento:** Ruim – inexistente; veículos parados na entrada da unidade.

### 3.2 Movimento e fluxo de pessoas

- Volume de pessoas: **médio**.
- Organização de filas: Regular – sinais de desorganização.
- Fluxo de entrada e saída: Regular – movimentação contida, porém confusa para novos usuários.

### 3.3 Impressão geral do ambiente

- **Limpeza percebida:** Regular.
  - **Iluminação:** Insuficiente, com lâmpadas queimadas.
  - **Climatização:** Adequada.
  - **Ruído:** Baixo.
  - **Odor:** Neutro/Regular.
- 

## 4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO

### 4.1 Infraestrutura e Instalações Físicas

- **Estado geral do prédio:** Ruim – paredes com infiltrações, pintura descascada.
  - **Portas e janelas:** Ruim – problemas de funcionamento e ausência de telas protetoras.
  - **Mobiliário:** Regular – algumas cadeiras e macas desgastadas.
  - **Áreas de espera:** Regular – iluminação baixa, conforto limitado.
  - **Sanitários:** Ruim – falta de insumos básicos, limpeza inadequada.
  - **Equipamentos visíveis:** Bom – equipamentos presentes e funcionando.
  - **Acessibilidade:** Ruim – ausência de piso tátil, rampas inadequadas e portas estreitas.
  - **Consultórios:** Bom – limpeza adequada e organização geral.
  - **Sinalização interna:** Ruim – escassa, dificulta orientação do usuário.
  - **Recursos básicos:** Bom – água e energia disponíveis, coleta de lixo funcional.
  - **Ambulância:** Não havia ambulâncias no momento da visita.
-

## 4.2 Atendimento e Fluxo de Pacientes

- **Recepção e triagem:** Regular – tempo de espera moderado; organização limitada.
  - **Fluxo interno:** Regular – aglomerações pontuais.
  - **Tempo de atendimento:** Regular – baixa rotatividade e demora observada.
  - **Interação profissional-paciente:** Muito boa – postura ética e cordialidade destacada.
  - **Disponibilidade de serviços:** Boa – clínica geral, vacinação e demais serviços essenciais disponíveis.
  - **Percepção do usuário:** Muito negativa – reclamações sobre demora, orientação insuficiente e falta de insumos.
- 

## 4.3 Gestão de Materiais

- **Insumos básicos:** Ruim – ausência de álcool em gel e copos descartáveis.
  - **Controle de estoque:** Regular – existência de avisos informais sobre falta de materiais.
- 

## 4.4 Higiene e Biossegurança

- **Limpeza geral:** Boa – superfícies e corredores aceitavelmente limpos.
  - **Descarte de resíduos:** Bom – lixeiras organizadas e adequadas.
  - **Uso de EPIs:** Regular – profissionais utilizando EPIs, porém não de forma padronizada.
- 

## 4.5 Compliance Legal

- **Sala de pacientes críticos:** Existe e estava sinalizada.
  - **Materiais sem látex:** Não observado.
  - **Alvarás e licenças:** Não visíveis.
  - **Canais de denúncia:** Não identificados.
- 

## 4.6 Recursos Humanos

- **Número de profissionais:** Regular – aparentou ser insuficiente para a demanda.
  - **Disposição da equipe:** Boa – profissionais solícitos e proativos.
  - **Segurança:** Não havia profissional de segurança no local.
- 

## 5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS

### Infraestrutura

- Calçadas irregulares e sinalização externa precária.
- Paredes e teto com infiltração e pintura danificada.
- Portas e janelas comprometidas, sem telas de proteção.
- Banheiros em condições inadequadas e sem insumos.
- Falta de acessibilidade arquitetônica.
- Sinalização interna insuficiente.

### Processos de Trabalho

- Triagem desorganizada e tempo de espera elevado.
- Falha no fluxo interno, gerando confusão e aglomerações.
- Ausência de profissional de segurança.
- Falta de orientações claras sobre serviços prestados e encaminhamentos.

### Gestão de Materiais

- Ausência de insumos básicos como álcool em gel e copos.
  - Indícios de desorganização do estoque e falta recorrente de materiais.
- 

## 6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS

### Infraestrutura/Ambiente

- Boa climatização interna.
- Baixo nível de ruído, ambiente tranquilo.
- Fluxo de entrada e saída relativamente funcional.

### Atendimento/Processos

- Profissionais capacitados e atenciosos, demonstrando empatia.
- Postura acolhedora e ética da equipe, apesar das fragilidades estruturais.

### Outros Destaques

- Sala de observação crítica existente e sinalizada.

- Equipamentos essenciais em bom estado nos setores acessíveis.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA**

### **7.1 Infraestrutura**

- Reforma geral com prioridade em paredes, portas, janelas e banheiros.
- Adequação da acessibilidade (rampas, corrimões, piso tátil).
- Melhoria na sinalização externa e interna.

### **7.2 Processos de Trabalho**

- Otimizar triagem e recepção, reduzindo o tempo de espera.
- Reorganizar fluxo interno e mapear caminhos dos pacientes.
- Disponibilizar equipe fixa de segurança.

### **7.3 Gestão de Materiais**

- Regularizar reposição de insumos básicos.
- Instalar dispensadores de álcool em gel em áreas estratégicas.

### **7.4 Compliance**

- Exibir alvarás, licenças e canais formais de denúncia e ouvidoria.
  - Garantir disponibilidade de materiais sem látex.
- 

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1 Principais conclusões**

- Infraestrutura comprometida é o maior problema da unidade.
- Ausência de insumos básicos e triagem desorganizada afetam diretamente o atendimento.
- Profissionais são o ponto mais forte: acolhedores e empenhados.

### **8.2 Impacto percebido**

As condições observadas reduzem a dignidade do atendimento e comprometem a segurança dos usuários, além de gerar insatisfação generalizada e dificuldades assistenciais.

### **8.3 Recomendações para a CDSA/OAB-GO**

- Sugerir plano emergencial de manutenção estrutural.
- Recomendar nova vistoria em 90 dias.

- Encaminhar relatório ao Ministério Público e ao Conselho Municipal de Saúde.

## 7. ANEXOS

Fotos/Mídias:



FOTO 1:

Infiltração no teto da recepção do CAIS JARDIM NOVO MUNDO 27/06/2025



FOTO 2:

JANELAS COM VIDROS QUEBRADOS NO CAIS JARDIM NOVO MUNDO 27/06/2025

FOTO 3 e 4:



LIMPEZA E DESCARTES DOS LIXOS NA AREA EXTERNA DO CAIS JARDIM NOVO MUNDO.











# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB-GO**

**Unidade 09 – CAIS Parque das Amendoeiras – Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

### **1.1 Unidade de Saúde Visitada**

- **Nome:** CAIS Parque Amendoeiras
- **Tipo:** CAIS

### **1.2 Localização**

- **Endereço:** Av. Francisco Ludovico de Almeida, Qd. 24 – Setor Parque das Amendoeiras – Goiânia/GO

### **1.3 Data e Horário**

- **Data da Visita:** 23/06/2025
- **Horário de Chegada:** 15:00
- **Horário de Saída:** 15:35

### **1.4 Equipe Participante**

- Dr. Israilton Pereira da Silva
  - Dr. Hian Matheus Correia Miranda
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Visita **observacional e não oficial**, conduzida por membros da CDSA atuando como cidadãos comuns, com o objetivo de avaliar:

- Funcionamento geral da unidade;
  - Infraestrutura, condições sanitárias e operacionais;
  - Fluxo de atendimento e interação equipe–usuário;
  - Gestão de materiais e ambiente organizacional;
  - Boas práticas e fragilidades que possam subsidiar recomendações técnicas às Secretarias de Saúde.
- 

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1 Acesso e Entorno**

- **Localização / Sinalização:** Bom.

- **Calçada / Acesso:** Muito bom – pavimentação em boas condições, entorno limpo.
- **Estacionamento:** Muito bom – vagas acessíveis no entorno.

### 3.2 Movimento e Fluxo de Pessoas

- Volume de pessoas: **médio**.
- Organização de filas: **muito boa** – triagem ágil e sem acúmulo.
- Fluxo de entrada/saída: **muito bom**.

### 3.3 Impressão Geral do Ambiente

- **Limpeza:** Excelente.
- **Iluminação:** Adequada.
- **Ventilação:** Quente/abafado – insuficiente.
- **Ruído:** Baixo.
- **Odor:** Bom.

---

## 4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO

### 4.1 Infraestrutura e Instalações Físicas

- **Estado geral do prédio:** Regular – algumas áreas demandam reparos.
- **Portas e janelas:** Regular – desgaste visível, necessita manutenção.
- **Mobiliário:** Bom – adequado e em boa conservação.
- **Áreas de espera:** Boas – limpas, iluminadas e organizadas; ventilação limitada.
- **Sanitários:** Bons – funcionais e com limpeza adequada.
- **Equipamentos:** Regulares – presentes, porém com sinais de desgaste.
- **Acessibilidade:** Muito boa – rampas, corredores largos e acessos adequados.
- **Consultórios:** Muito bons – limpos, organizados, boa privacidade.
- **Sinalização interna:** Regular – poucas placas e orientação insuficiente.
- **Recursos básicos:** Regulares – água e energia disponíveis; melhoria possível no descarte.
- **Ambulância:** Boa – havia unidade no local.

---

### 4.2 Atendimento e Fluxo de Pacientes

- **Recepção/Triagem:** Muito boa – cordialidade e rapidez.
  - **Fluxo interno:** Muito bom – boa movimentação entre setores.
  - **Tempo de atendimento:** Muito bom – rotatividade rápida e filas zeradas.
  - **Interação profissional–paciente:** Boa – equipe atenciosa e solícita.
  - **Disponibilidade de serviços:** Boa – equipe médica completa, com 3 médicos durante o dia e 2 à noite.
  - **Percepção do usuário:** Positiva – boa experiência, com elogios à agilidade.
- 

#### **4.3 Gestão de Materiais**

- **Insumos básicos:** Bons – álcool em gel, materiais de limpeza e itens essenciais presentes.
  - **Controle de estoque:** Bom – não foram observados sinais de falta de materiais.
- 

#### **4.4 Higiene e Biossegurança**

- **Limpeza geral:** Boa – unidade limpa e organizada.
  - **Descarte de resíduos:** Bom – lixeiras adequadas e coleta correta.
  - **Uso de EPIs:** Muito bom – observância correta pelos profissionais.
- 

#### **4.5 Compliance Legal**

- **Sala de observação crítica:** Não aplicável / não observada.
  - **Materiais sem látex:** Não observados.
  - **Alvarás e licenças:** Bons – documentos visíveis e canais de denúncia presentes.
- 

#### **4.6 Recursos Humanos**

- **Número de profissionais:** Excelente – equipe ampla e suficiente.
- **Disposição da equipe:** Excelente – proatividade, cordialidade e agilidade.
- **Profissional de segurança:** Não observado.

---

## **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

### **5.1 Infraestrutura Deficiente**

- Ventilação inadequada (ambiente abafado).
- Estrutura física com necessidade de manutenção em paredes, portas e janelas.

### **5.2 Processos de Trabalho Inadequados / Inexistentes**

- Ausência de equipe de segurança para apoio e proteção da unidade.

### **5.3 Gestão de Materiais**

- Não foram registradas faltas relevantes.
- 

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS**

### **6.1 Infraestrutura/Ambiente**

- Acesso amplo e calçadas em boas condições.
- Corredores largos e bem iluminados.
- Bebedouro disponível.
- Estrutura em processo de melhoria.

### **6.2 Atendimento/Processos**

- Equipe grande, organizada e comprometida.
- Triagem rápida e eficiente.
- Capacidade de **zerar filas**.
- Atendimento rápido e organizado.
- Equipe prestou **socorro imediato** a paciente durante a visita.

### **6.3 Outros Destaques**

- Clima de colaboração e comunicação clara entre setores.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA A SECRETARIA DE SAÚDE**

### **7.1 Infraestrutura**

- Reformar o prédio, com foco em ventilação, pintura e manutenção de portas e janelas.
- Melhorar calçadas e acessos externos.
- Instalar ventilação ativa ou climatização adequada.

## **7.2 Processos de Trabalho**

- Disponibilizar equipe de segurança fixa para prevenção de incidentes.

## **7.3 Gestão de Materiais**

- Avaliar reposição e padronização de equipamentos desgastados.

## **7.4 Compliance Legal**

- Garantir sinalização adequada sobre direitos do usuário, canais de denúncia e licenças.
- 

# **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

## **8.1 Principais conclusões**

- A unidade se destaca pela **agilidade, organização e excelência do atendimento.**
- Estrutura física é o principal ponto de atenção, especialmente a ventilação.
- Equipe comprometida garante resultados positivos mesmo com limitações físicas.

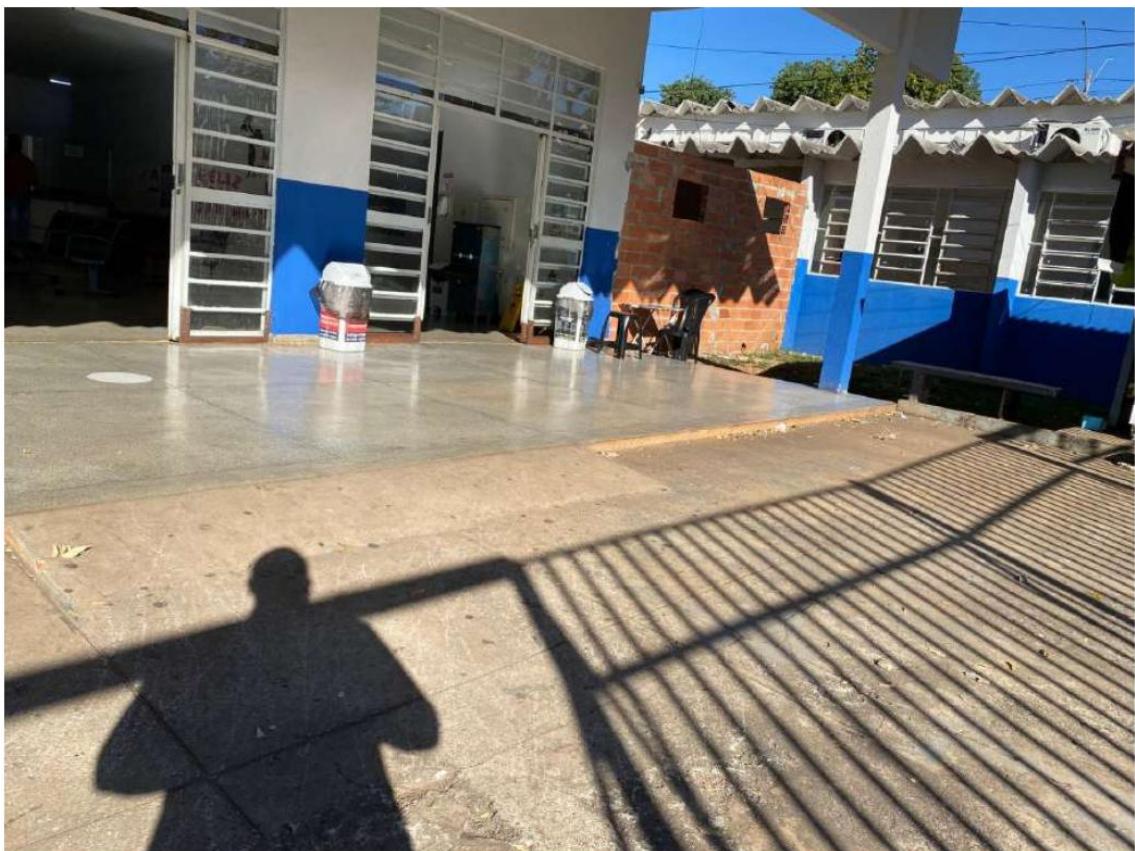
## **8.2 Impacto percebido**

A rapidez do atendimento, a organização interna e a postura acolhedora dos profissionais conferem alto nível de satisfação ao usuário, compensando parcialmente as limitações estruturais.

## **8.3 Recomendações à CDSA/OAB-GO**

- Solicitar reforço de infraestrutura e climatização à Secretaria de Saúde.
  - Recomendar inclusão de vigilância patrimonial.
  - Sugerir continuidade das boas práticas de atendimento como referência para outras unidades.
- 

# **9. ANEXOS**



# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB-GO**

**Unidade 10 – CIAMS Jardim América / UPA Dr. Domingos Viggiano –  
Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

### **1.1 Unidade de Saúde Visitada**

- **Nome:** CIAMS Jardim América e UPA Dr. Domingos Viggiano
- **Tipo:** CIAMS / UPA

### **1.2 Localização**

- **Endereço:** Praça C201, Lt. 01 – Jardim América – CEP 74270-350 –  
Goiânia/GO

### **1.3 Data e Horário**

- **1ª Visita:** 29/09/2025 — 15h00 às 16h40
- **2ª Visita:** 30/09/2025 — 9h00 às 9h55

### **1.4 Equipe Participante**

- Ana Caroliny Silva Costa
  - Laila Abou Salha
  - Luciana Castro
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Visita **não oficial**, de caráter **observacional**, realizada por membros da CDSA  
atuando como cidadãos comuns, com o objetivo de documentar:

- Condições estruturais e sanitárias;
- Processos de atendimento e fluxo interno;
- Gestão de materiais essenciais;
- Percepção do usuário;
- Boas práticas e falhas operacionais.

Os dados servirão para subsidiar **diagnósticos formais e recomendações  
técnicas** às Secretarias de Saúde.

---

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### 3.1 Acesso e Entorno

- **Localização / Chegada:** Bom.
- *Descrição:* Unidade identificável, porém **distante de ponto de ônibus e sem estacionamento interno.**
- **Calçada / Acesso:** Bom — piso tátil presente.
- **Estacionamento:** Ruim — ausência de vagas internas.

### 3.2 Movimento e Fluxo de Pessoas

- Volume de pessoas: **Médio.**
- Organização de filas: **Ruim** — UPA com filas; CIAMS sem grandes filas.
- Fluxo de entrada e saída: **Bom**, embora com confusão entre os fluxos da UPA e área pediátrica.

### 3.3 Ambiente – Primeira Vista

- **Limpeza:** Boa.
- **Iluminação:** Adequada.
- **Climatização:** Quente/abafado, exceto áreas de pediatria/vacinas com ar ligado pela manhã.
- **Ruído:** Médio.
- **Odor:** Regular.

---

## 4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO

### 4.1 Infraestrutura e Instalações Físicas

- **Estado geral do prédio:** Regular — mofo no banheiro feminino; ar-condicionado com vazamento.
- **Portas e janelas:** Boas — funcionamento regular.
- **Mobiliário:**
  - CIAMS: cadeiras plásticas novas.
  - UPA: cadeiras metálicas velhas e baixas.
- **Áreas de espera:** Regulares — ventilação ruim, cadeiras desconfortáveis.
- **Sanitários:** Regulares — falta de sabão, papeleira; portas não fecham.
- **Equipamentos:** Regulares — dispensadores de álcool vazios; escassez recorrente.

- **Acessibilidade:** Boa — piso tátil na calçada, corrimão, porta de acesso PCD.
  - **Consultórios:** Regulares — portas abertas e **falta de privacidade**.
  - **Sinalização interna:** Regular — insuficiente.
  - **Recursos básicos:** Regulares — bebedouro com poucos copos (e sem nenhum na visita seguinte).
  - **Ambulância:** Não localizada.
- 

## 4.2 Atendimento e Fluxo de Pacientes

- **Recepção/Triagem:** Regular — CIAMS com apenas 1 recepcionista; UPA com 2.
  - **Fluxo interno:** Ruim — aglomeração e desorganização.
  - **Tempo de atendimento:** Ruim — muitos aguardando e poucos saindo.
  - **Interação profissional–paciente:** Ruim — pacientes chamados aos gritos.
  - **Disponibilidade de serviços:** Pediatria, odontologia, vacinas e exames disponíveis.
  - **Percepção do usuário:** Negativa — relatos de **4 horas de espera**, mesmo com encaminhamento.
- 

## 4.3 Gestão de Materiais

- **Insumos básicos:**
    - Copos descartáveis abertos no balcão;
    - No dia seguinte, **nenhum copo disponível**;
    - Dispensadores de álcool 70% vazios.
  - **Controle de estoque:** Indícios de falha — reposição inadequada.
- 

## 4.4 Higiene e Biossegurança

- **Limpeza geral:** Boa.
- **Descarte de resíduos:** Inadequado — apenas lixeira comum, sem separação infectante.

- **Uso de EPIs:** Quase inexistente — apenas 1 técnica de enfermagem com máscara.
- 

#### **4.5 Compliance Legal**

- **Sala de observação crítica:** Não observada.
  - **Materiais sem látex:** Não observados.
  - **Alvarás, licenças, ouvidoria:** Ruim — **nenhum documento visível.**
- 

#### **4.6 Recursos Humanos**

- **Quantidade de profissionais:** Regular — percepção de insuficiência.
  - **Disposição e atitude da equipe:** Regular — sinais de cansaço.
  - **Segurança:** Existe vigilante.
- 

### **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

#### **5.1 Infraestrutura Deficiente**

- Portas dos banheiros não fecham.
- Mofo nas paredes do banheiro feminino.
- Banheiro feminino da pediatria sem maçaneta.
- Contradição entre informação de “pedreiros trabalhando” e ausência de qualquer serviço visível.

#### **5.2 Processos de Trabalho Inadequados**

- Lixeiras sem separação infectante.
- Colaboradores sem identificação funcional.
- Chamadas de pacientes aos gritos.
- Falta de privacidade nos consultórios.

#### **5.3 Problemas na Gestão de Materiais**

- Copos descartáveis armazenados inadequadamente.
  - Ausência total de copos no segundo dia.
  - Dispensadores de álcool vazios.
- 

### **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS**

#### **6.1 Infraestrutura**

- Acesso facilitado.
- Algumas áreas climatizadas adequadamente (pediatria/vacinas).

## 6.2 Atendimento/Processos

- (Nenhuma prática positiva relevante observada na UPA.)
- O CIAMS apresentava menor volume de filas.

## 6.3 Outros

- Informação relevante de funcionários:
  - *"O CIAMS não é mais CIAMS há quase 3 anos; toda a unidade é UPA, mas a antiga área do CIAMS agora concentra pediatria, vacinas e odontologia."*
- 

# 7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA A SECRETARIA DE SAÚDE

## 7.1 Infraestrutura

- Conserto imediato de portas, maçanetas e vazamentos.
- Remoção de mofo e pintura de áreas danificadas.
- Garantir ventilação adequada.

## 7.2 Processos de Trabalho

- Implementar protocolo de organização de filas e comunicação clara com usuários.
- Treinamento para chamadas respeitosas e padronizadas.
- Exigir identificação funcional visível de todos os colaboradores.

## 7.3 Gestão de Materiais

- Reabastecimento diário de álcool 70% e copos descartáveis.
- Adoção de armazenamento adequado de materiais.
- Auditoria interna de estoque.

## 7.4 Compliance Legal

- Fixação obrigatória de alvarás, licenças e canais de denúncia em local de fácil visualização.
- 

# 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO

## 8.1 Principais Conclusões

- A unidade apresenta **falhas graves** de infraestrutura, higiene e organização;

- **Tempo de espera elevado** e processo de atendimento confuso;
- Falta de materiais básicos impacta a dignidade do usuário;
- Falta de privacidade e falhas operacionais são recorrentes;
- Como ponto positivo, há acessibilidade externa e algumas áreas climatizadas.

## **8.2 Impacto Percebido**

As falhas estruturais e operacionais comprometem diretamente:

- a segurança do paciente;
- a dignidade no atendimento;
- o tempo de espera;
- a eficiência dos serviços;
- a experiência geral do usuário.

## **8.3 Recomendações à CDSA/OAB-GO**

- Solicitar **plano emergencial de intervenção estrutural**;
- Requerer fiscalização sobre gestão de materiais;
- Reforçar necessidade de revisão do fluxo interno e treinamento da equipe;
- Recomendar nova vistoria em 60 dias.

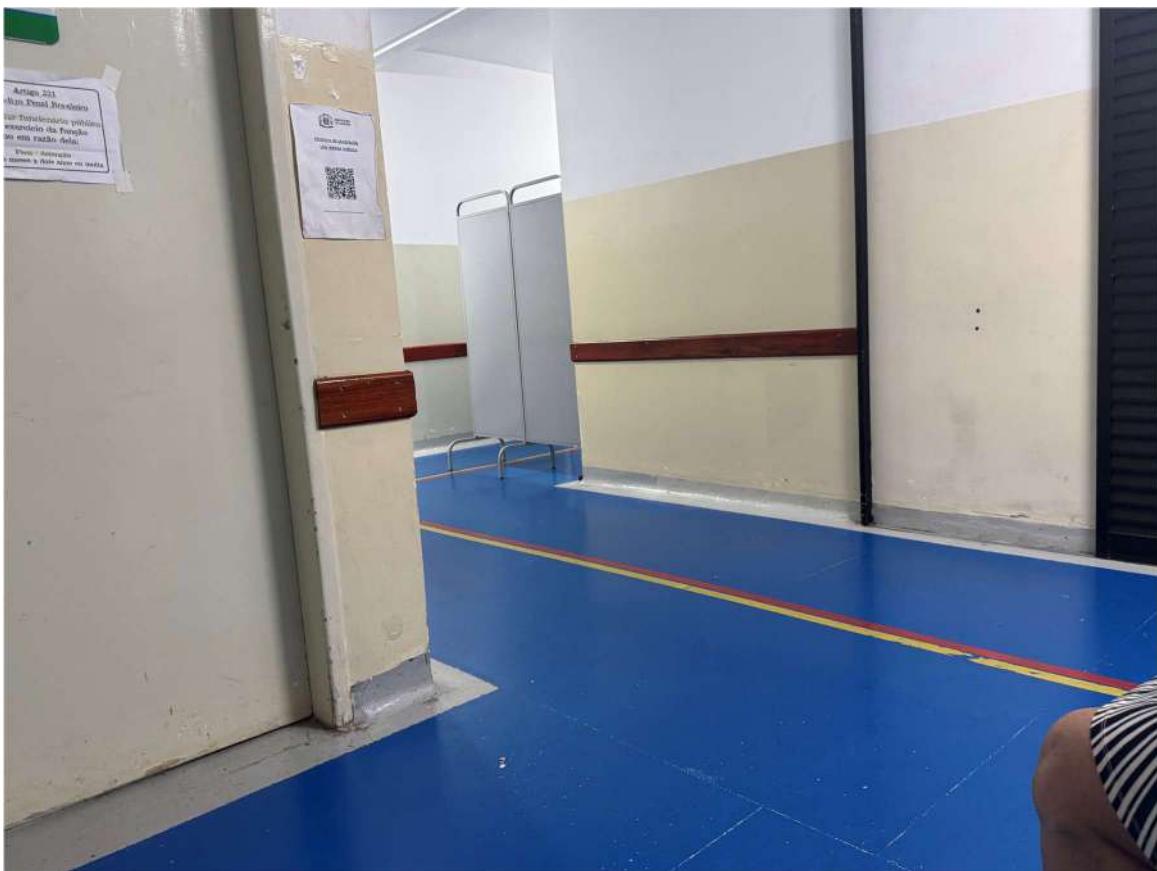
---

## **9. ANEXOS**





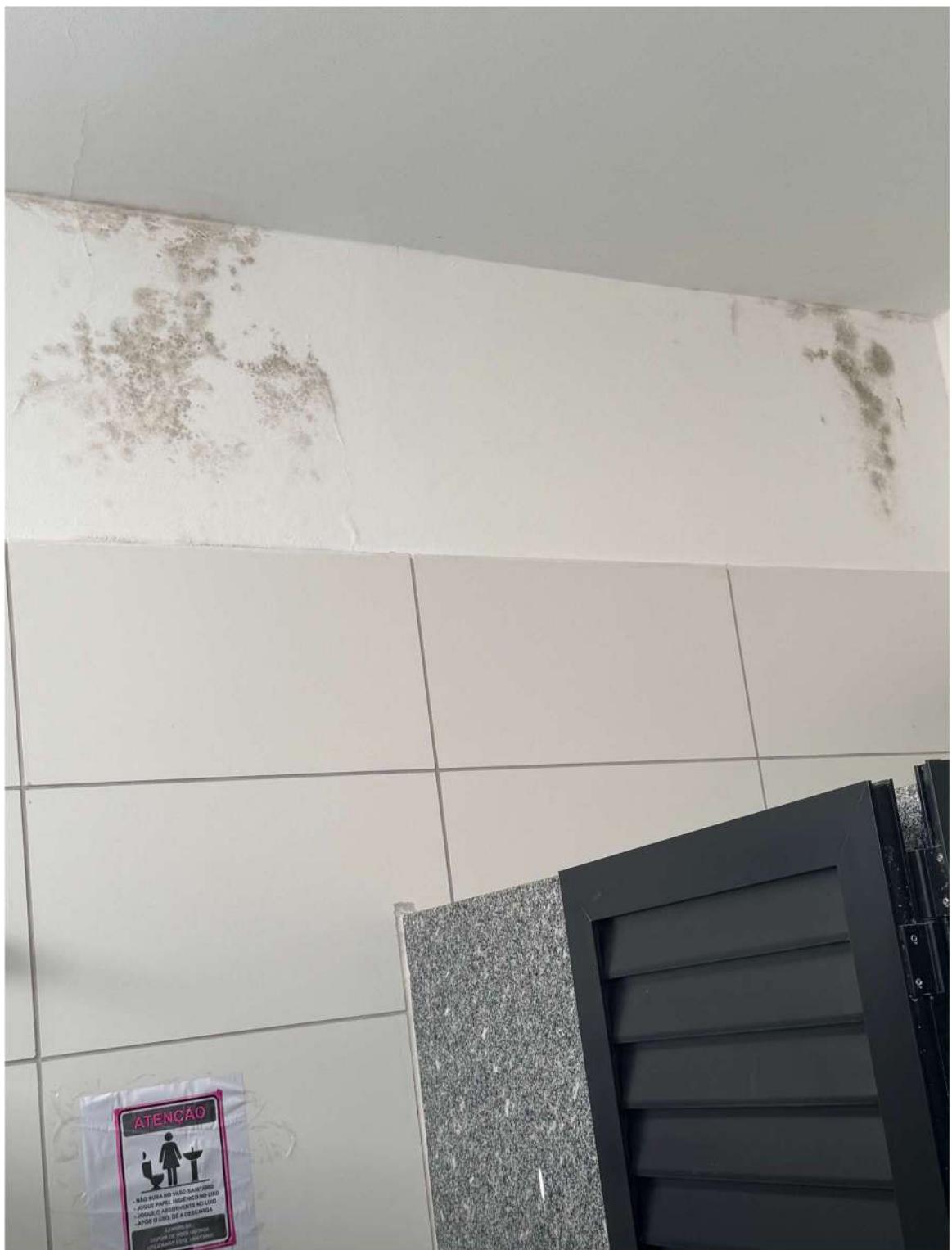






















# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 11 – CIAMS Novo Horizonte– Goiânia**

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

### **1.1. Unidade de Saúde Visitada:**

- **Nome:** CIAMS Novo Horizonte
- **Tipo:** [ ] CAIS [  ] CIAMS [ ] UPA

### **1.2. Localização:**

- **Endereço:** Rua Engenheiro José Martins Filho, Qd. 55, s/n – Vila Novo Horizonte – CEP 74363-780
- **Cidade:** [  ] Goiânia [ ] Aparecida de Goiânia

### **1.3. Data e Horário:**

- **Data:** 16/06/2025
- **Chegada:** 10:05
- **Saída:** 12:00

### **1.4. Equipe Participante:**

- Caroline Santos
- Géssica Cruvinel
- Leila Salha

---

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Visita observacional realizada por membros da CDSA/OAB-GO, atuando como cidadãos comuns, com o objetivo de verificar o funcionamento cotidiano da unidade, identificar falhas, boas práticas e condições gerais de infraestrutura, materiais, atendimento e processos.

As observações subsidiarão diagnósticos e recomendações às Secretarias de Saúde.

---

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1. Acesso e Entorno**

- **Localização e Sinalização:** 5 (Excelente)

- **Descrição:** —
- **Calçadas e Acessos:** 4 (Muito Bom)
- **Descrição:** —
- **Estacionamento:** 4 (Muito Bom)
- **Descrição:** —

### **3.2. Movimento e Fluxo de Pessoas**

- **Volume de Pessoas:** Alto
- **Organização de Filas:** 3 (Bom)
- **Descrição:** Parte da atenção básica organizada; UPA tumultuada.
- **Fluxo de Entrada e Saída:** 4 (Muito Bom)
- **Descrição:** —

### **3.3. Impressão Geral do Ambiente**

- **Limpeza:** 5 (Excelente)
- **Iluminação:** Insuficiente
- **Climatização:** Adequada
- **Nível de Ruído:** Baixo
- **Cheiro Predominante:** 3 (Bom)
- **Descrição:** —

---

## **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA**

### **4.1. Infraestrutura e Instalações Físicas**

- **Estado Geral do Prédio:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Vazamento na odontologia; unidade sem gestor.
- **Portas e Janelas:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Atenção básica boa; UPA necessita de melhorias.
- **Mobiliário:** 1 (Ruim) **Descrição:** —
- **Áreas de Espera:** 1 (Ruim) **Descrição:** —
- **Sanitários:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Feminino sem porta; masculino sem pia e porta, interditado.
- **Equipamentos:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Estrutura básica boa; UPA inadequada.
- **Acessibilidade:** 1 (Ruim)

- **Descrição:** —
- **Consultórios/Salas:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Sala vermelha improvisada e sem climatização.
- **Sinalização Interna:** 1 (Ruim)
- **Recursos Básicos:** 1 (Ruim)
- **Ambulância:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Não localizada; possível deslocamento não observado.

#### **4.2. Atendimento e Fluxo de Pacientes**

- **Recepção e Triagem:** 1 (Ruim)
- **Fluxo Interno:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Aglomeração na UPA.
- **Tempo de Atendimento:** 1 (Ruim)
- **Interação Profissional-Paciente:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Profissionais da UPA reativos e acuados.
- **Disponibilidade de Serviços:** 1 (Ruim)
- **Descrição:** Farmácia adequada.
- **Percepção de Usuários:** 3 (Neutra)
- **Descrição:** Positiva na atenção básica; negativa na UPA.

#### **4.3. Gestão de Materiais**

- **Insumos Visíveis:** 2 (Regular)
- **Descrição:** Falta de sabonete.
- **Indícios de Controle de Estoque:** 4 (Muito Bom)

#### **4.4. Higiene e Biossegurança**

- **Limpeza Geral:** 4 (Muito Bom)
- **Descarte de Resíduos:** 4 (Muito Bom)
- **Uso de EPIs:** 4 (Muito Bom)

#### **4.5. Compliance Legal**

- **Sala Vermelha:** Sim — situação precária.
- **Materiais sem Látex:** Não observado.
- **Conformidade Geral:** 3 (Bom)

#### **4.6. Recursos Humanos**

- **Número de Profissionais:** 3 (Bom)

- **Atitude da Equipe:** 2 (Regular)
  - **Profissional de Segurança:** Não observado.
- 

## 5. FALHAS IDENTIFICADAS

### 5.1. Infraestrutura

- Unidade sem gestor.
- Sanitários inadequados.
- Sala vermelha precária.

### 5.2. Processos de Trabalho

- Comprometimento geral dos fluxos e organização devido à ausência de gestão.

### 5.3. Gestão de Materiais

- Estrutura adequada em geral, mas com falhas pontuais.
- 

## 6. PONTOS POSITIVOS

### 6.1. Infraestrutura e Ambiente

- Atenção básica e vacinação organizadas e limpas.

### 6.2. Atendimento e Processos

- Disponibilidade adequada de EPIs e materiais de higiene.

### 6.3. Outros

- —
- 

## 7. SUGESTÕES DE MELHORIA

### 7.1. Infraestrutura

- Reforma urgente da UPA, especialmente construção adequada da sala vermelha.

### 7.2. Processos de Trabalho

- Nomeação imediata de gestor.

### 7.3. Gestão de Materiais

- —

### 7.4. Compliance Legal

- —

---

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1. Principais Conclusões**

A unidade apresenta sérios problemas estruturais e ausência de gestão, que comprometem o atendimento, especialmente na UPA. Profissionais demonstram sobrecarga e insegurança.

Aspectos positivos incluem boa organização da atenção básica e disponibilidade de materiais.

### **8.2. Impacto Percebido**

A falta de gestão afeta diretamente o funcionamento da unidade, elevando riscos aos pacientes, especialmente em áreas críticas.

### **8.3. Recomendações**

- Solicitar nomeação imediata de gestor.
  - Reforçar necessidade de reforma da UPA.
  - Recomendar reforço de equipe e ações de acolhimento.
  - Realizar monitoramento contínuo.
- 

## **9. ANEXOS**



Foto 1 – Sala de espera



Foto 2 – Sala de espera



Foto 3 – sala de espera



Foto 4 – sala de espera



Foto 5 – Entrada para os consultórios

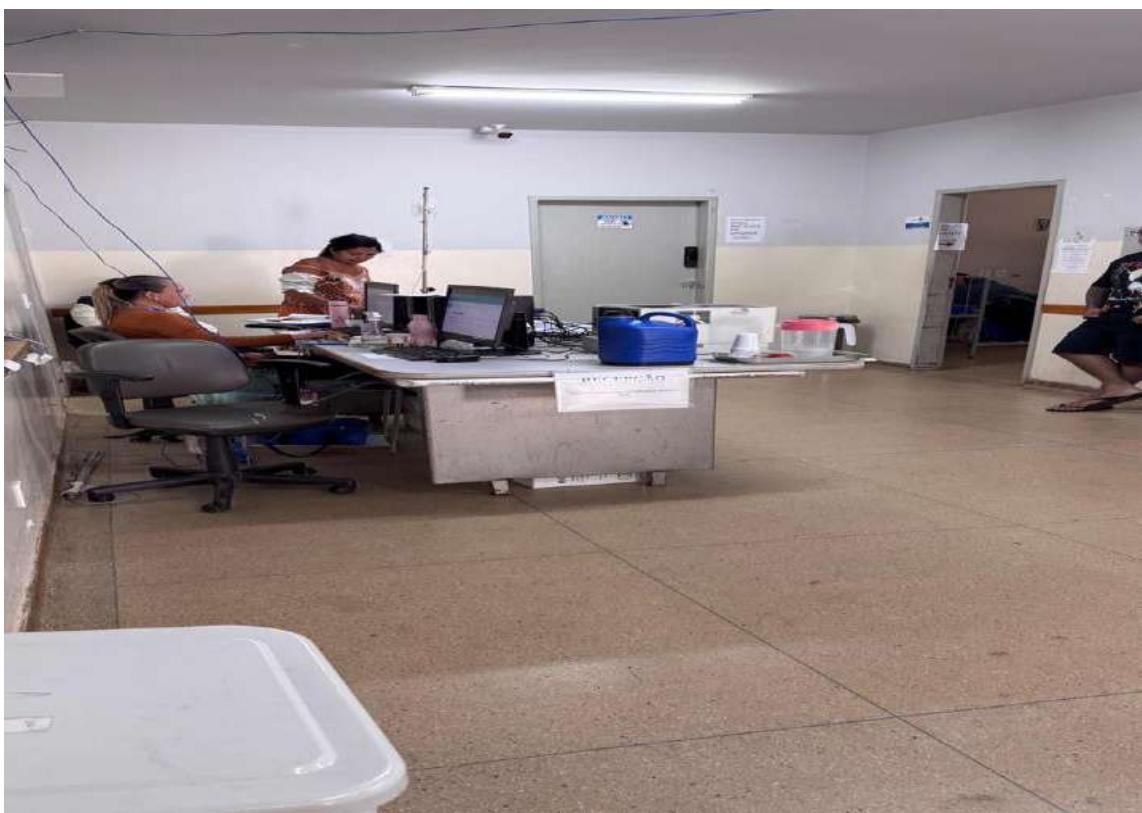


Foto 6 – Entrada para os consultórios



Foto 7-



Foto 8 –



Foto 9 –



Foto 10 –

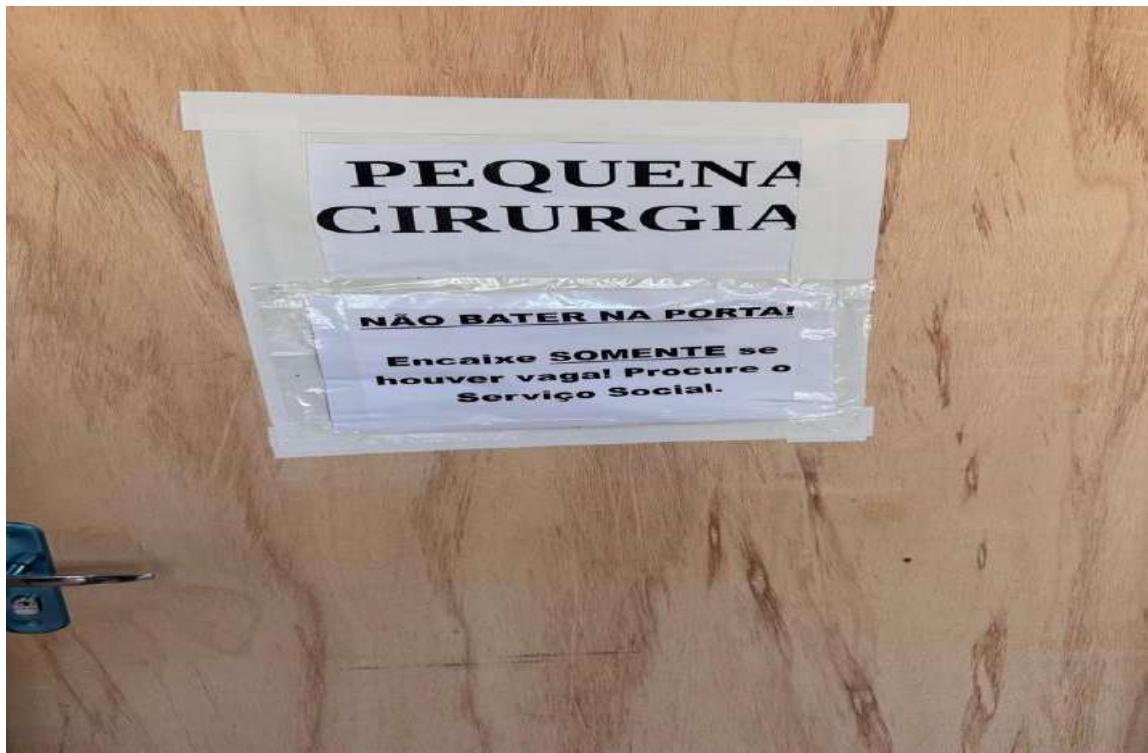


Foto 11- sala de pequena cirurgia



Foto 12 –



Foto 13 – Sala vermelha



Foto 14 – Sala vermelha – maca sem lençol descartável



Foto 15 –



Foto 16 – odontología pediátrica



Foto 17- Odontologia



Foto 18 – Recepção da odontologia



Foto 19 –



Foto 20 – cadeiras estragadas na sala de espera



Foto 21-



Foto 22 –



Foto 23 -



Foto 24 -

# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB-GO**

**Unidade 12 – CIAMS Pedro Ludovico/Centro Municipal de Vacinação**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

### **1.1 Unidade de Saúde Visitada**

- **Nome:** CIAMS Pedro Ludovico / Centro Municipal de Vacinação (CMV)
- **Tipo:** CIAMS / CMV

### **1.2 Localização**

- **Endereço:** Av. Edmundo P. de Abreu, s/n – Setor Marista
- **Cidade:** Goiânia/GO

### **1.3 Data e Horário da Visita**

- **Data:** 18/06/2025
- **Horário:** 15h00 às 18h00

### **1.4 Equipe Participante**

- Débora Regina Lopes Liberato
  - Larissa Nunes de Carvalho Londe
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

O CIAMS Pedro Ludovico é historicamente uma unidade de grande importância para a rede pública de saúde de Goiânia. Entretanto, **está fechado desde 2020**, sob a justificativa de reforma — obra que **permanece completamente parada** e cujo prédio se encontra **abandonado, depredado e estruturamente destruído**.

O interior está **totalmente desmanchado**, sem portas, janelas, pisos ou equipes de obra. O local é cercado por tapumes metálicos e tem sido usado, segundo relatos, por **usuários de drogas para se esconderem**, aumentando a insegurança no entorno e afetando diretamente o Centro Municipal de Vacinação (CMV), que funciona nos fundos.

A visita teve como objetivos:

- Observar a realidade do **CMV**, único serviço atualmente ativo no local.
- Identificar falhas estruturais, operacionais e de gestão.

- Verificar condições de trabalho, segurança e acesso.
  - Registrar o impacto do abandono do CIAMS.
  - Subsidiar medidas corretivas a serem apresentadas à Secretaria Municipal de Saúde.
- 

### **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

#### **3.1 Acesso e Entorno**

- **Localização:** Regular — lugar conhecido, mas com sinalização precária.
- **Acessibilidade externa:** Ruim — calçada irregular, buracos, sem piso tátil; acesso pelos fundos é inseguro.
- **Estacionamento:** Ruim — sem vagas para usuários; vagas restritas a servidores.

#### **3.2 Movimento e Fluxo de Pessoas**

- Volume de pessoas: **Médio**.
- Organização das filas: **Ruim** — sistema só visual, não atende DV e não é visível de toda a área.
- Fluxo de entrada e saída: **Ruim** — tumultuado, com aglomeração e pouca circulação.

#### **3.3 Ambiente – Primeira Vista**

- **Limpeza:** Regular — exceto sanitário, que estava sujo e malcheiroso.
  - **Iluminação:** Adequada.
  - **Climatização:** Adequada (inverno).
  - **Ruído:** Alto — superlotação.
  - **Odor:** Bom (exceto banheiro).
- 

### **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA/ASPECTO**

#### **4.1 Infraestrutura e Instalações Físicas**

##### **Estado Geral do Prédio – Pontuação: 1 (Ruim)**

- CIAMS completamente abandonado, desmanchado e perigoso.
- CMV com estrutura razoável após reforma recente, mas limitado.

##### **Portas e Janelas – Pontuação: 3 (Bom)**

- Funcionam adequadamente no CMV.

### **Mobiliário – Pontuação: 2 (Regular)**

- Balcão de recepção muito baixo e inseguro.
- Cadeiras insuficientes e algumas desgastadas.

### **Áreas de Espera – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Espaço insuficiente → superlotação.
- Usuários ficam de pé ou na calçada.

### **Sanitários – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Apenas um banheiro unissex.
- Sujo, mau cheiro, lavatório entupido.

### **Equipamentos – Pontuação: 2 (Regular)**

- Sistema de senhas apenas visual e ineficiente.
- Conservadores de vacinas em bom estado.

### **Acessibilidade – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Acesso bloqueado pela obra.
- Sem piso tátil.
- Sistema de senhas não atende DV.
- Acesso pelos fundos é inadequado.

### **Consultórios/Salas de Atendimento – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Várias pessoas vacinadas simultaneamente na mesma sala.
- Falta de privacidade.

### **Sinalização Interna – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Informações confusas e insuficientes.
- Falta indicação clara das vacinas disponíveis.

### **Recursos Básicos – Pontuação: 3 (Bom)**

- Bebedouro com copos descartáveis.
- Energia normal.

---

## **4.2 Atendimento e Fluxo de Pacientes**

### **Recepção e Triagem – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Tempo de espera superior a 2h.
- Servidores sobrecarregados.
- Sem privacidade (dados pessoais expostos).

#### **Fluxo Interno – Pontuação: 2 (Regular)**

- Congestionamento após retirada da senha.
- Aglomeração na entrada.

#### **Tempo de Atendimento – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Lentidão excessiva.

#### **Interação Profissional–Paciente – Pontuação: 3 (Bom)**

- Cordialidade prejudicada pela sobrecarga.

#### **Disponibilidade de Serviços – Pontuação: 1 (Ruim)**

- Apenas vacinação.
- Falta de informações claras sobre serviços prestados.

#### **Percepção do Usuário – Pontuação: 3 (Neutra)**

---

#### **4.3 Gestão de Materiais**

- Insumos visíveis no CMV estavam adequados (copos/preservativos).
  - Relatos de falta de seringas 3 ml e vacina Varicela.
  - Falta de insumos básicos nos sanitários.
- 

#### **4.4 Higiene e Biossegurança**

- **Limpeza geral:** Regular — ausência de equipe visível.
  - **Resíduos:** Adequado na sala de vacinação; resíduos de obra no entorno.
  - **EPIs:** Bom para vacinadores; recepção sem proteção.
- 

#### **4.5 Compliance Legal**

- Sala de observação: não aplicável.
  - Materiais sem látex: inexistentes.
  - Alvarás e licenças visíveis: sim (pontuação 2).
  - Ausência de canal de denúncia claro.
- 

#### **4.6 Recursos Humanos**

- RH insuficiente para a demanda.
- Equipe visivelmente estressada.
- **Sem segurança** — falha grave.

---

## 5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS

### Infraestrutura Deficiente

- Abandono total do CIAMS há mais de 5 anos.
- Área de espera insuficiente e superlotada.
- Sanitário único e em péssimas condições.
- Privacidade inexistente nas salas de vacinação.
- Acessibilidade falha e sistema de senha inadequado.

### Processos de Trabalho

- Tempo excessivo de espera.
- Fluxo interno desorganizado.
- Falta de privacidade na recepção.
- Informações insuficientes nos painéis.

### Gestão de Materiais

- Relatos de constantes faltas de materiais essenciais.
- Falta de insumos básicos nos sanitários.

### Recursos Humanos e Segurança

- Equipe insuficiente.
- Servidores sobrecarregados.
- **Ausência de segurança**, apesar de episódios de agressão.

---

## 6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS

- Conservadores de vacinas em bom funcionamento.
- Profissionais da vacinação usando EPIs adequadamente.
- Bebedouro com copos disponíveis.
- Estrutura interna recente (pintura/reforma parcial).
- Alvarás e licenças fixados.

---

## 7. SUGESTÕES DE MELHORIA À SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### 7.1 Infraestrutura

- Conclusão urgente da reforma do CIAMS.
- Readequação do acesso ao CMV.

- Ampliação da área de espera.
- Reforma total e ampliação dos sanitários.
- Implantação de piso tátil e sinalização adequada.
- Instalação de biombos na sala de vacinação.

## **7.2 Processos de Trabalho**

- Criação de sistema de senhas audiovisual.
- Reorganização do fluxo interno.
- Melhoria na comunicação visual dos serviços.
- Garantia de privacidade no atendimento.

## **7.3 Gestão de Materiais**

- Regularizar fornecimento de seringas e vacinas.
- Reposição contínua de insumos de higiene.

## **7.4 Compliance Legal**

- Sinalizar materiais sem látex.
- Afixar canais de denúncia.
- Exigir segurança fixa na unidade.

## **7.5 Recursos Humanos**

- Aumentar quantitativo de profissionais.
- Oferecer suporte psicológico e capacitação.

---

# **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

## **8.1 Resumo**

A unidade apresenta graves deficiências estruturais e operacionais decorrentes do abandono do CIAMS e da sobrecarga do CMV. Pontos críticos incluem sanitários, superlotação, fluxo caótico, privacidade inexistente e falta de segurança.

## **8.2 Impacto Percebido**

A experiência do usuário é marcada por:

- espera prolongada
- insegurança
- precariedade de infraestrutura
- falta de informação

- riscos sanitários
- sobrecarga dos servidores

### **8.3 Recomendações**

- Agendar reunião formal com SMS.
- Solicitar dados oficiais sobre a obra parada e o CMV.
- Encaminhar relatório ao Ministério Público se necessário.
- Avaliar retorno para nova visita técnica.

#### **Nota adicional da equipe:**

Houve perda histórica dos registros vacinais devido à troca do sistema CELK Saúde pelo SI-PNI, prejudicando drasticamente a população que perdeu seus cartões e agora não possui histórico anterior a 2021 acessível.

---

### **9. ANEXOS**

[Foto 1: CIAMS Pedro Ludovico fechado com tapumes metálicos, 18/06/2025]



[Foto 2/3: Interior do prédio principal do CIAMS, visível através dos tapumes, mostrando estado de desmanche, 18/06/2025]



[Foto 4/5: Acesso ao Centro Municipal de Vacinação pelos fundos, inadequado e ladeado pelos tapumes da obra, 18/06/2025]



[Foto 6: Área de espera superlotada do CMV com usuários de pé e sentados em locais inadequados, 18/06/2025]



[Foto 7/8: Sanitário público em mau estado, com lavatório entupido, 18/06/2025]





[Foto 9: Resíduos de obra e sujeira no entorno do prédio principal, 18/06/2025]



[Foto 10: Painel visual de chamada de senhas na recepção do CMV, 18/06/2025]

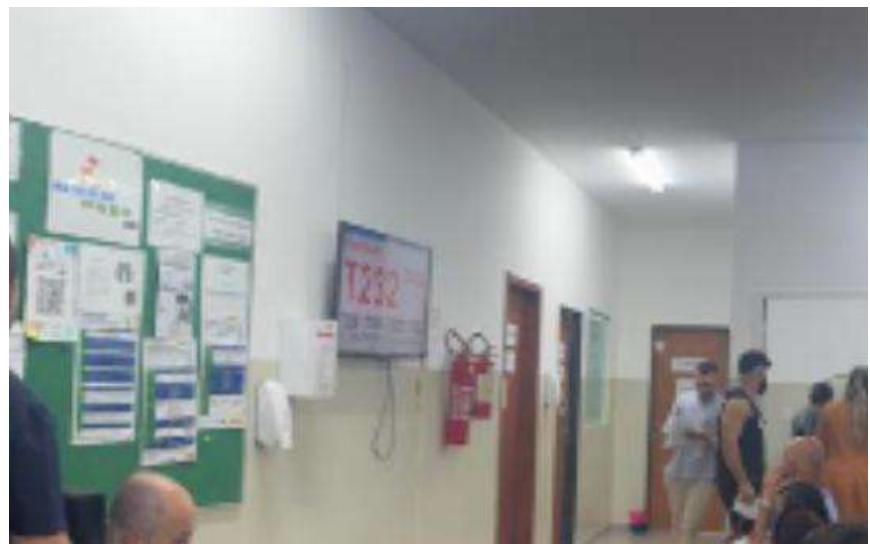


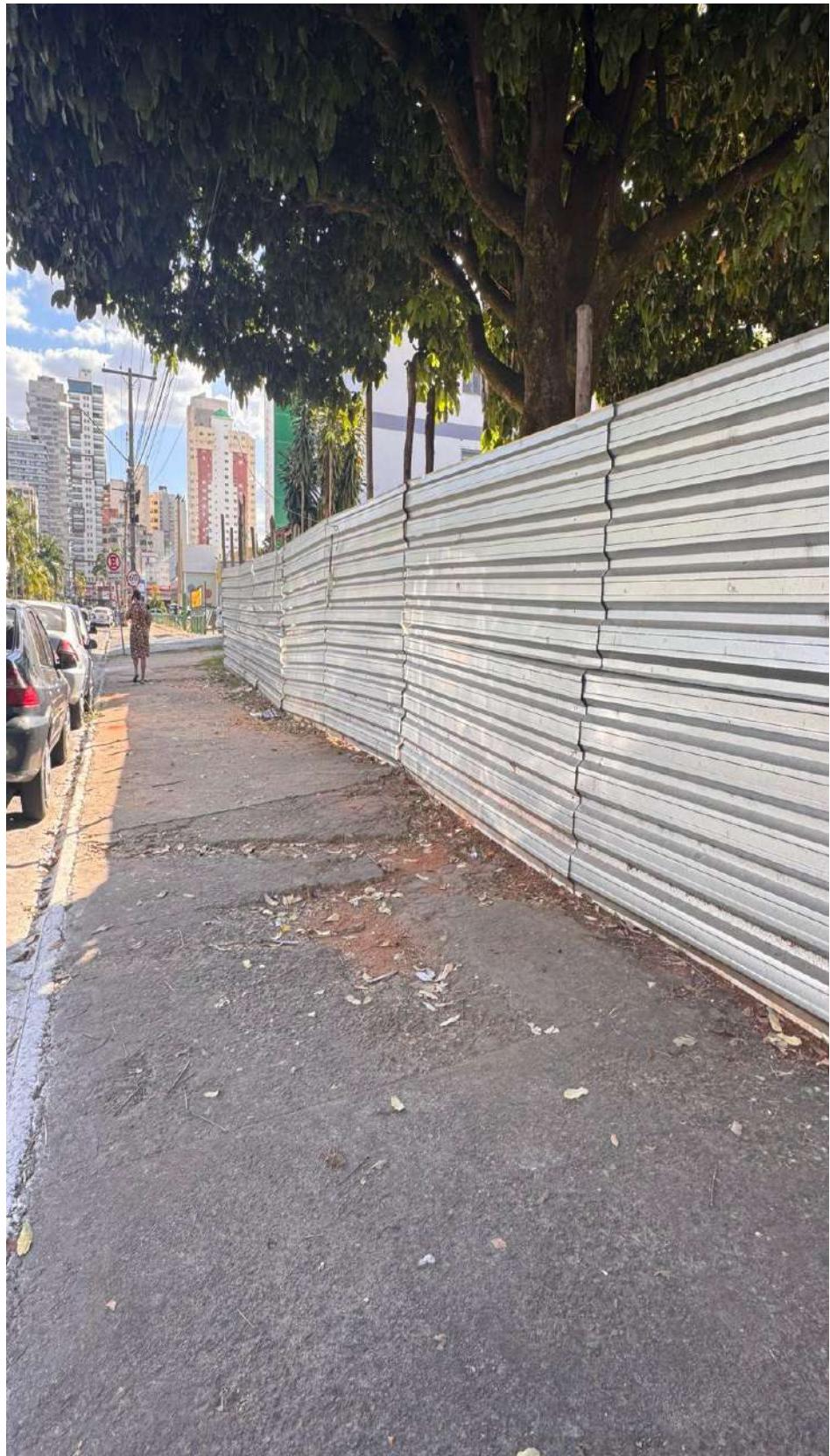
Foto 11: Conservadores de vacinas e demais insumos visíveis na sala de vacinação do CMV, 18/06/2025



[Foto 12: Sala de vacinação do CMV mostrando atendimento simultâneo sem separação entre usuários, 18/06/2025]



[Foto 13/14: Calçada de entrada sem piso tátil e com áreas danificadas, 18/06/2025]



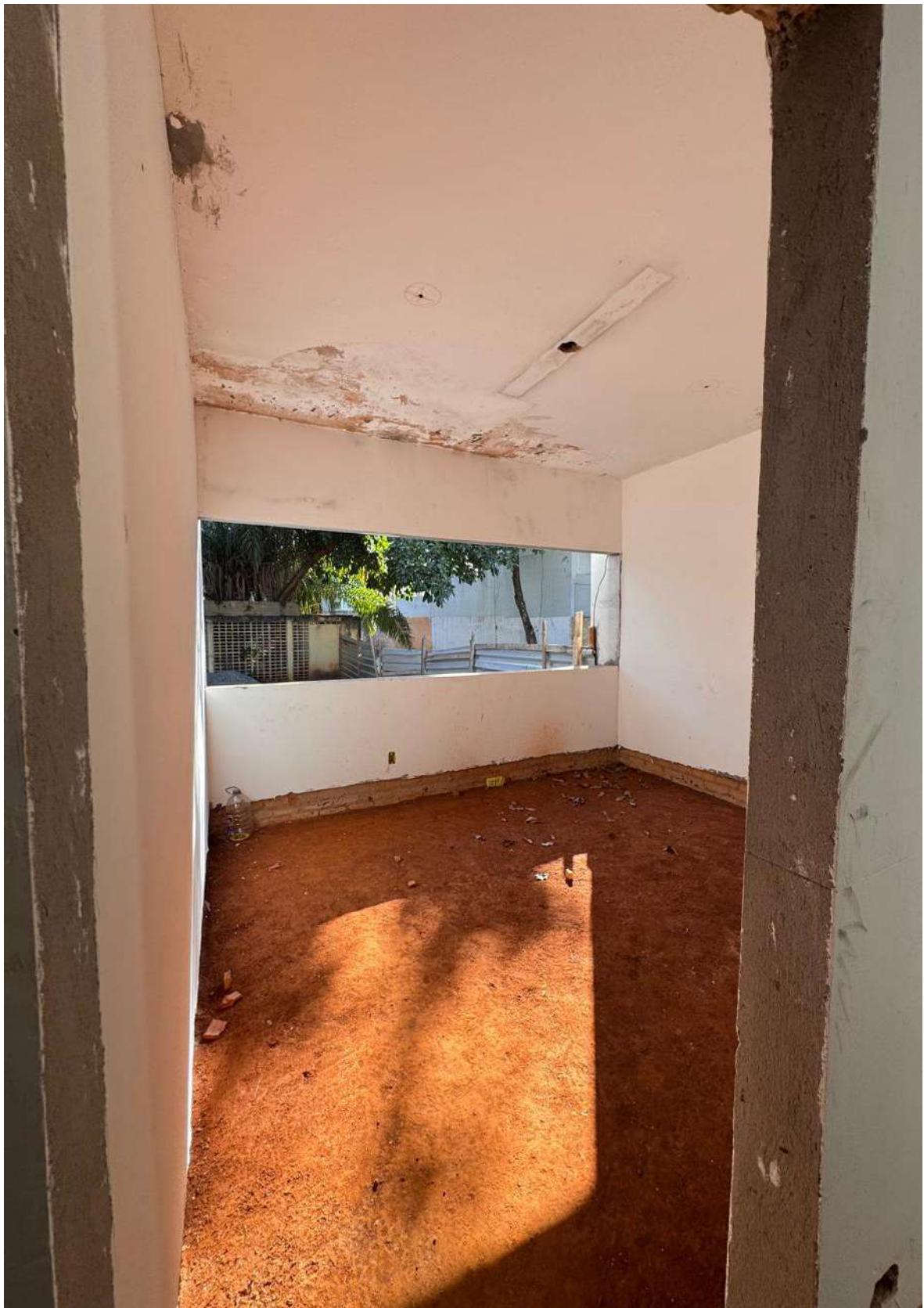


[Foto 15/20: Alguns registros da obra, comprovando o completo abandono,  
18/06/2025]











# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB-GO**

**Unidade 13 – CIAMS Urias Magalhães – Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

### **1.1 Unidade de Saúde Visitada**

- **Nome:** CIAMS Urias Magalhães
- **Tipo:** CIAMS

### **1.2 Localização**

- **Endereço:** Rua Guajajaras, Qd. 28A – Setor Urias Magalhães
- **Cidade:** Goiânia/GO

### **1.3 Data e Horário**

- **Data:** 26/06/2025
- **Horário:** 13h10 às 13h30

### **1.4 Membros da Equipe Participantes**

- Letícia Lopes Auad
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

Relatório resultante de visita **observacional e não oficial**, com enfoque no funcionamento real da unidade como percebido por um cidadão comum.

Objetivos:

- identificar falhas e boas práticas
  - avaliar infraestrutura, processos, gestão e atendimento
  - subsidiar recomendações às Secretarias de Saúde
  - contribuir para o aperfeiçoamento do direito à saúde no município
- 

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1 Acesso e Entorno**

- **Localização:** Bom – fácil acesso.
- **Descrição:** Unidade visível e de fácil chegada.
- **Calçada e entorno:** Regular – presença de lixo na porta.
- **Estacionamento:** Bom – vagas disponíveis na rua.

- *Descrição:* Boa oferta de vagas, mas calçada suja.

### **3.2 Movimento e Fluxo**

- **Volume de pessoas:** Médio.
- **Organização de filas:** Regular.
- **Fluxo de entrada/saída:** Bom – circulação razoavelmente organizada.

### **3.3 Primeira Impressão do Ambiente**

- **Limpeza:** Regular.
  - **Iluminação:** Insuficiente – ambiente escuro.
  - **Ventilação:** Quente/abafado.
  - **Ruído:** Baixo – ambiente silencioso.
  - **Cheiro predominante:** Ruim – odor desagradável perceptível.
- 

## **4. DETALHAMENTO DAS OBSERVAÇÕES POR ÁREA**

### **4.1 Infraestrutura e Instalações Físicas**

- **Estado Geral do Prédio:** Regular.
- **Portas e Janelas:** Regular.
- **Mobiliário:** Ruim.
- *Descrição:* Cadeiras estragadas, desconfortáveis e insuficientes.
- **Área de Espera:** Ruim.
- *Descrição:* Escura, com mau cheiro e mobiliário danificado.
- **Sanitários:** Regular – limpeza insuficiente, necessitam manutenção.
- **Equipamentos Visíveis:** Regular – sem queixas aparentes.
- **Acessibilidade:** Boa – presença de rampas e acesso adequado.
- **Consultórios:** Bom – visualmente organizados e funcionais.
- **Sinalização Interna:** Boa – placas suficientes.
- **Recursos Básicos:** Muito bom – água e descarte adequados.
- **Ambulância:** Muito bom – ambulância presente.

### **4.2 Atendimento e Fluxo de Pacientes**

- **Recepção/Triagem:** Bom.
- **Fluxo Interno:** Bom.
- **Tempo de Atendimento:** Bom – rotatividade eficiente.

- **Interação Profissional-Paciente:** Regular – atendimento prejudicado pela sobrecarga.
- **Serviços Disponíveis:** Bom – odontologia, clínica geral e emergência.
- **Percepção do Usuário:** Negativa – insatisfação com conforto e ambiente.

#### **4.3 Gestão de Materiais**

- **Insumos Básicos Visíveis:** Regular – bebedouro disponível, porém sem copos descartáveis.
- **Falta de Materiais:** Não observada – depósitos aparentemente abastecidos.

#### **4.4 Higiene e Biossegurança**

- **Limpeza Geral:** Regular – poderia ser mais frequente.
- **Descarte de Resíduos:** Bom – separação adequada.
- **Uso de EPIs:** Bom – profissionais utilizando equipamentos básicos corretamente.

#### **4.5 Compliance Legal**

- **Sala de Observação:** Sim – devidamente identificada.
- **Materiais Sem Látex:** Não observado.
- **Alvarás e Informações Obrigatórias:** Bom – documentos visíveis.

#### **4.6 Recursos Humanos**

- **Quantidade de Profissionais:** Regular – parece insuficiente.
- **Atitude e Disposição da Equipe:** Regular – sinais de cansaço.
- **Profissional de Segurança:** Não observado.

---

### **5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS**

#### **5.1 Infraestrutura Deficiente**

- Cadeiras quebradas na sala de espera.
- Mau cheiro e ambiente escuro.
- Lixo na calçada e entrada da unidade.
- Banheiros necessitando manutenção e limpeza reforçada.

#### **5.2 Processos de Trabalho Inadequados**

- Sem informação clara sobre fluxo e prioridades.

- Percepção de desorganização na sala de espera.
- Atenção prejudicada pelo ambiente desconfortável.

### **5.3 Gestão de Materiais**

- Ausência de copos descartáveis no bebedouro.
  - Falta de reposição de insumos de higiene nos banheiros.
- 

## **6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS**

### **6.1 Estrutura/Ambiente**

- Fácil acesso e boa disponibilidade de estacionamento.
- Ambulância presente e pronta para uso.

### **6.2 Atendimento/Processos**

- Tempo de espera relativamente curto.
- Recepcionistas presentes e acessíveis.

### **6.3 Outros**

- Consultórios organizados.
  - Serviços essenciais funcionando normalmente.
- 

## **7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

### **7.1 Infraestrutura**

- Substituir cadeiras da sala de espera.
- Melhorar iluminação e ventilação.
- Reforçar limpeza da calçada e áreas internas.
- Reparar e higienizar adequadamente os sanitários.

### **7.2 Processos de Trabalho**

- Organizar melhor o fluxo de atendimento e de filas.
- Fixar sinalização adicional para orientar os usuários.

### **7.3 Gestão de Materiais**

- Garantir disponibilidade de copos descartáveis.
- Repor insumos de higiene continuamente nos banheiros.

### **7.4 Compliance Legal**

- Verificar disponibilidade de materiais sem látex.

- Afixar orientações sobre canais de denúncia.
- 

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **8.1 Conclusões Principais**

- **Problemas graves:**
  - ambiente desconfortável e malcheiroso
  - cadeiras quebradas na sala de espera
  - limpeza insuficiente
- **Ponto positivo relevante:**
  - tempo de espera bom e serviços funcionando

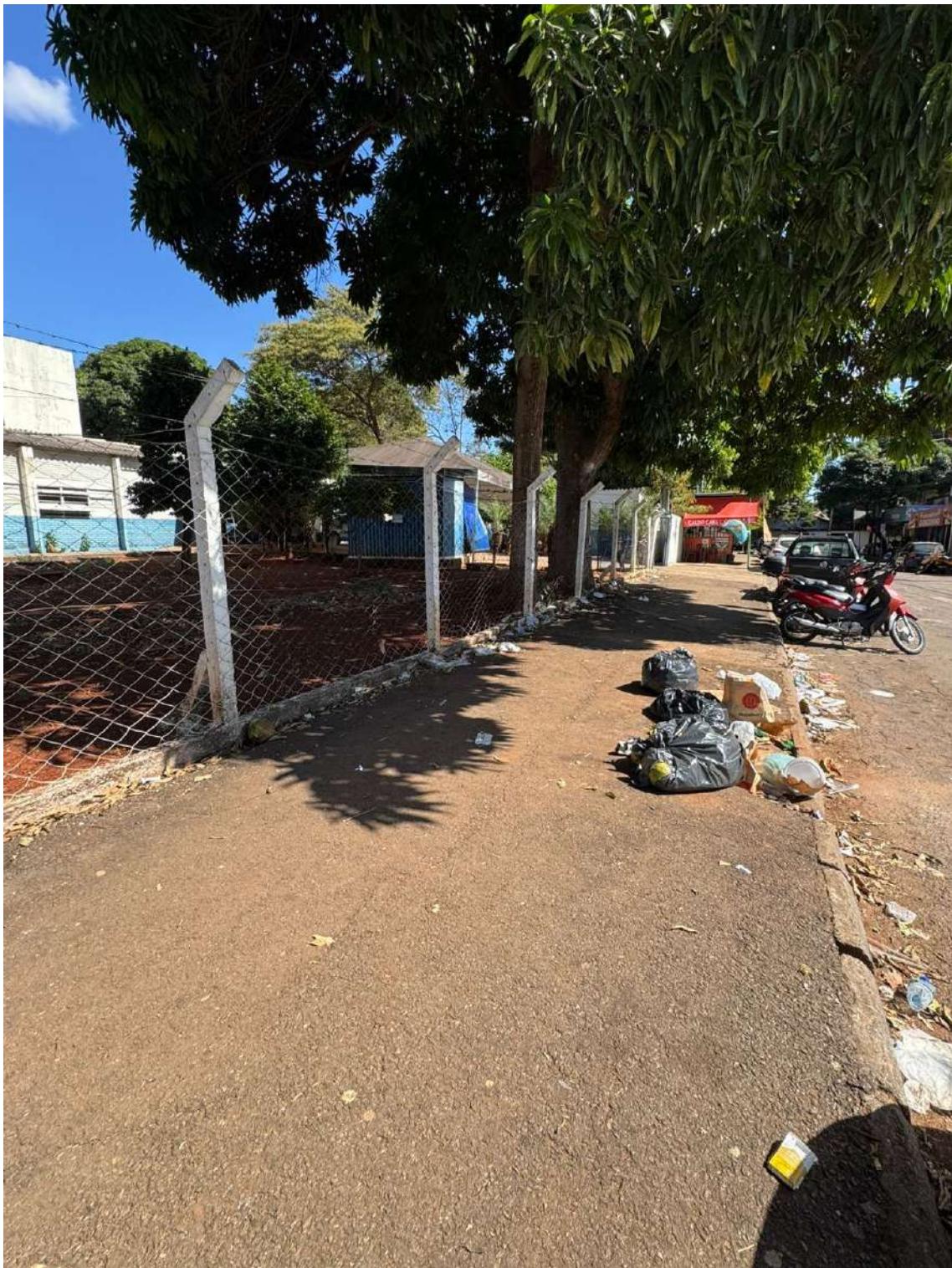
### **8.2 Impacto Percebido**

Embora o atendimento seja relativamente ágil e funcional, a precariedade das condições físicas **prejudica a experiência do usuário** e pode agravar a sensação de vulnerabilidade e desorganização na unidade.

### **8.3 Recomendações à CDSA**

- Sugerir à Secretaria a reforma da sala de espera e reforço da limpeza.
  - Acompanhar o abastecimento de materiais básicos.
  - Verificar necessidade de equipe de segurança.
  - Realizar nova visita após 60 dias.
- 

## **9. ANEXOS**











# **RELATÓRIO TÉCNICO DE VISITA OBSERVACIONAL**

**Comissão de Direito da Saúde (CDSA) – OAB/GO**

**Unidade 14 – UPA Chácara do Governador – Goiânia**

---

## **1. IDENTIFICAÇÃO DA VISITA**

- **Unidade de Saúde Visitada:** UPA Chácara do Governador
  - **Tipo de Unidade:** UPA
  - **Endereço:** Rua DF-2, esquina com Rua DF-18, Lote 14 – Goiânia/GO
  - **Data da Visita:** 24/08/2025
  - **Horário:** Chegada às 09h00 – Saída às 10h00
  - **Equipe da CDSA presente:**
    - Caroline Santos
    - Pablo Pessoni
- 

## **2. CONTEXTO E OBJETIVO DA VISITA**

A visita foi realizada pelos membros da CDSA/OAB-GO, atuando como usuários comuns, sem identificação prévia, com propósito de:

- observar o funcionamento da UPA no dia a dia;
- detectar falhas estruturais, operacionais, de atendimento e de gestão;
- identificar boas práticas e elementos positivos;
- subsidiar futuras recomendações técnicas às Secretarias de Saúde e órgãos de controle.

A metodologia é **observacional, independente e não oficial**.

---

## **3. OBSERVAÇÕES GERAIS E PRIMEIRAS IMPRESSÕES**

### **3.1 Acesso e entorno da unidade**

- **Facilidade de localização e chegada:**
  - **Nota:** 2 – Regular
- **Condições da calçada e acesso:**
  - **Nota:** 2 – Regular
- **Estacionamento:**
  - **Nota:** 2 – Regular

### **Descrição geral:**

As condições de acesso e entorno são apenas regulares. Há pouca sinalização e a estrutura externa carece de manutenção.

---

### **3.2 Movimento e fluxo de pessoas**

- **Volume de pessoas:** Médio
  - **Organização de filas:**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Fluxo de entrada e saída:**
    - **Nota:** 2 – Regular
- 

### **3.3 Impressão geral do ambiente**

- **Nível de limpeza:** 2 – Regular
  - **Iluminação:** Insuficiente, com lâmpadas queimadas
  - **Climatização/Ventilação:** Adequada
  - **Nível de ruído:** Baixo
  - **Cheiro predominante:** 2 – Regular
- 

## **4. DETALHAMENTO POR ÁREA/ASPECTO**

### **4.1 Infraestrutura e instalações físicas**

- **Estado geral do prédio:**
  - **Nota:** 1 – Ruim
- **Portas e janelas:**
  - **Nota:** 2 – Regular
- **Mobiliário (cadeiras, macas, balcões):**
  - **Nota:** 1 – Ruim
- **Áreas de espera:**
  - **Nota:** 2 – Regular
- **Sanitários:**
  - **Nota:** 2 – Regular
- **Equipamentos visíveis:**
  - **Nota:** 3 – Bom

- **Acessibilidade:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
  - **Consultórios/salas de atendimento:**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Sinalização interna:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
  - **Recursos básicos (água, energia, lixo):**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Ambulância:**
    - **Não observada no ato da visita**
- 

#### **4.2 Atendimento e fluxo de pacientes**

- **Recepção e triagem:**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Fluxo interno de atendimento:**
    - **Nota:** 2 – Regular
  - **Tempo de atendimento:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - **Descrição:** Demora significativa devido ao sistema.
  - **Interação profissional–paciente:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - **Descrição:** Falha na comunicação de consultas reguladas — pacientes não são avisados sobre agendamentos.
  - **Disponibilidade de serviços:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Percepção do usuário:**
    - **Nota:** 2 – Negativa
    - **Descrição:** Vacinação funciona normalmente, mas há aumento de fluxo em período escolar.
- 

#### **4.3 Gestão de materiais**

- **Insumos básicos visíveis:**

- **Nota:** 1 – Ruim
  - **Indícios de falta de materiais:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - **Descrição:** Falta de materiais na odontologia; carência geral de itens básicos.
- 

#### **4.4 Higiene e biossegurança**

- **Limpeza geral:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Descarte de resíduos:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Uso de EPIs:**
    - **Nota:** 2 – Regular
- 

#### **4.5 Compliance legal (observacional)**

- **Sala de observação de pacientes críticos:**
    - Não observada
  - **Materiais sem látex:**
    - Não observado
  - **Outros elementos de conformidade (alvarás, ouvidoria etc.):**
    - Não avaliados no extrato
- 

#### **4.6 Recursos humanos**

- **Quantidade de profissionais disponíveis:**
    - **Nota:** 1 – Ruim
    - **Descrição:** Falta de técnicos de enfermagem e clínico geral no período da manhã; poucos consultórios funcionando.
  - **Atitude e disposição da equipe:**
    - **Nota:** 3 – Bom
  - **Presença de segurança:**
    - **Não havia vigilância visível**
-

## 5. FALHAS ESTRUTURAIS E OPERACIONAIS IDENTIFICADAS

- Sujeira acumulada em janelas.
  - Falta de equipamentos: computadores e sistemas; três sistemas utilizados não se comunicam.
  - Falta de insumos básicos.
  - Falta de medicamentos, inclusive antibióticos e Benzetacil.
  - Escassez de equipe técnica, especialmente aos finais de semana.
  - Atendimento com portas abertas, comprometendo privacidade.
  - Bomba de infusão disponível em número insuficiente (apenas 3 em toda a unidade).
  - Monitor de sinais vitais com desempenho deficiente.
  - Risco de superlotação de leitos.
- 

## 6. PONTOS POSITIVOS E BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS

*(Nenhum ponto positivo foi registrado no extrato. Caso deseje, posso incluir uma redação técnica mínima, mas prefiro manter fiel ao relatório original.)*

---

## 7. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA AS SECRETARIAS DE SAÚDE

### Infraestrutura

- Reforma completa do prédio, com atenção a paredes, pisos, tetos e climatização.
- Revisão de janelas, portas e iluminação.
- Adequação de rampas, corrimãos, piso tátil e melhorias gerais de acessibilidade.
- Sinalização interna e externa mais clara e padronizada.

### Processos de trabalho

- Otimização do fluxo interno de atendimento.
- Reestruturação do sistema de agendamentos e comunicação com pacientes.
- Revisão dos processos de regulação — usuários devem ser avisados dos encaminhamentos.

### Gestão de materiais

- Controle rigoroso de estoque.
- Reposição contínua de insumos essenciais (álcool em gel, máscaras, papel toalha).
- Instalação de dispensadores em pontos estratégicos.

### **Compliance**

- Disponibilizar claramente alvarás, licenças e dados da ouvidoria.
  - Garantir oferta de materiais sem látex.
- 

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES À CDSA/OAB-GO**

### **Resumo das principais conclusões**

- Necessidade urgente de integração dos sistemas de informação.
- Estrutura física deficiente limita segurança, conforto e privacidade.
- Falta generalizada de insumos, equipamentos e medicamentos.
- Déficit de recursos humanos afetando a qualidade assistencial.

### **Impacto percebido**

As condições observadas:

- comprometem a segurança do paciente;
- geram sobrecarga na equipe;
- prejudicam o fluxo de atendimento;
- fragilizam a resolutividade e a continuidade do cuidado;
- contribuem para atraso na assistência e risco sanitário.

### **Recomendações para a CDSA/OAB-GO**

- Solicitar à Secretaria Municipal de Saúde **plano emergencial de manutenção e reestruturação**.
  - Realizar **nova vistoria em até 90 dias**.
  - Encaminhar relatório circunstanciado ao **Ministério Público** e ao **Conselho Municipal de Saúde**.
- 

## **9. ANEXOS**

