



Ouvidora Titular formada pela ENAP (Escola Nacional de Administração Pública), nomeada pela CGU (Controladoria Geral da União) em junho de 2021.

Assistente Social formada pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (2002).
Assistente Social do Instituto Nacional de Cardiologia-INC, desenvolvendo atividades de Gestão, Supervisão e Assistência.

IDENTIFICAÇÃO

Nome

Lisamar Bastos Simões

ENDEREÇO

Ouvidora Titular nomeada pela CGU (Controladoria geral da União em junho de 2021)

Atua como coordenadora da Ouvidoria desde de novembro de 2020.

Endereço Profissional

Instituto Nacional de Cardiologia.

Rua das Laranjeiras 374

Laranjeiras

22240006 - Rio de Janeiro, RJ - Brasil

Telefone: (21) 30372175.

FORMAÇÃO ACADÊMICA/TITULAÇÃO

1998 - 2002

Graduação em SERVIÇO SOCIAL.

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, UERJ, Brasil.

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

2022-2022

1-Treinamento do novo sistema Ouvidor SUS-Perfil Ouvidor

Carga horária: 35h

FIOCRUZ

2021-2021

1-Controle Social

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

2- Defesa do Usuário e Simplificação

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

3- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

4- Acesso à Informação

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

5- Introdução à Gestão de Projetos

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

6- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

2020-2021

Pós Graduação Serviço Social e Política de Saúde em Formação

2019-2019

1-Gestão em Ouvidoria

Carga Horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

2- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

Carga horária: 20h

Escola nacional de Administração Pública (ENAP)

2018-2018

1-Curso de Preceptorial na Área de Saúde

Carga Horária (4h30min)

Instituto nacional de Cardiologia/MS/RJ.

2- Curso de Introdução à Pesquisa Clínica

Carga Horária (8h)

Instituto nacional de Cardiologia/MS/RJ.

3- Aprendendo a usar o Sistema Eletrônico de Informações-SEI

Carga horária (10h)

AVASUS/MS

2017-2017

Capacitação em Atualização em Assistência Social

Carga Horária (4h)

Gerência de Desenvolvimento e Educação Permanente- GDEP

Prefeitura do Rio de Janeiro/RJ.

2016-2016

Capacitação Política de Assistência Social

Carga horária (8h)

Centro de Capacitação da Política de Assistência Social

Prefeitura do Rio de Janeiro/RJ

2015-2015

Atualização em Política de Previdência Social

Carga horária (4h) /Instituto Nacional de Cardiologia/MS e Instituto Nacional do Seguro Social

2010- 2010

Curso de Metodologia qualitativa do INC

Carga horária (40h)

Instituto Nacional de Cardiologia/MS/Ensino e Pesquisa, RJ.

2005- 2005

Curso Sistema Único de Assistência Social

Carga horária (48h)

Escola carioca de Gestores da Assistência Social, Prefeitura do Rio de Janeiro, RJ.

2004 – 2004

1-Curso de Políticas e Diretrizes de Proteção à Criança e ao Adolescente

Carga Horária (40h)

Escola carioca de Gestores da Assistência Social, Prefeitura do Rio de Janeiro, RJ.

2-Curso de Multiplicadores em Prevenção à Dependência Química- Dez- Cobrindo a Rua

(Carga horária: 60h).

Prefeitura do Rio de Janeiro, Secretaria Especial de Prevenção à Dependência Química e Secretaria Municipal de Assistência Social, RJ.

3- Cursos de Gestão Social

Carga Horária (120h)

Escola carioca de Gestores da Assistência Social, Prefeitura do Rio de Janeiro, RJ.

2000 - 2000

Oficina “Princípios e Diretrizes da Estratégia Saúde da Família” (carga horária 20h)

Saúde da Família/Núcleo UERJ

ATUAÇÃO PROFISSIONAL

2020-2023

Vínculo- Servidor Público/ Assistente Social do Instituto Nacional de Cardiologia

Lotação: Direção/ Ouvidora Titular nomeada pela CGU (Controladoria geral da União)

Outras Informações: Atividades Coordenação, Atendimento, Assessoria e Assistência na Ouvidoria no Instituto Nacional de Cardiologia.

Participação de reuniões junto á alta administração hospitalar; Participação das reuniões de chefias mensais; Participação de eventos internos no INC; Participação das reuniões que ocorrem diariamente com as lideranças hospitalares, no solarium do INC; Responde auditorias solicitadas pela CGU; Implementa plano de ação com assessoria técnica da CGU; Elaboração do relatório de produção estatística anual da ouvidoria; Elaboração relatório anual de gestão da Ouvidoria; Realização capacitação profissional sempre que necessário; Apresentação do trabalho desenvolvido na Ouvidoria para público interno do INC; Acompanha e monitora andamento das manifestações encaminhadas para os setores; Abertura diária dos canais de comunicação de atendimento das manifestações: e-mail ouvidoria INC e Ouvidor SUS para verificação manifestações recentes; Atendimento de usuários e visitantes presencialmente e por telefone que chegam ao setor ouvidoria INC; Orientação sobre registro das manifestações através formulário de ouvidoria e pelo uso de e-mail; Realização de cursos solicitados pelo MS para utilização das plataformas de registros de ouvidoria; Registra as manifestações na Plataforma Fala. Br; Encaminha respostas das ouvidorias recebidas para os pacientes via telefone e-mail; Prepara e analisa a estatística mensal do setor de ouvidoria e o relatório de produção semestral e anual do setor; Recebe documentos e correspondências, inclusive eletrônicas no SEI e etc.

2018-2020

Vínculo- Servidor Público/ Assistente Social do Instituto Nacional de Cardiologia

Lotação: Núcleo de Ações externas/ Voluntariado

Outras Informações: Atividades Gestão, Assessoria, Seleção, Supervisão, Assistência, no Grupo de Trabalho de Voluntariado Instituto Nacional de Cardiologia.

Supervisão, Capacitação, Seleção de Voluntários, garantia na Qualidade do atendimento aos usuários e acompanhantes através do Projeto Posso Ajudar (Desenvolvido na recepção e sala de espera do Hospital), prestando orientações e garantido agilidade no acesso aos serviços do Hospital; articulação com rede Local, através de parcerias com voluntários que visam humanizar o atendimento no Hospital (Exemplo: Projeto Bordados do Coração com usuários e acompanhantes; organização de Eventos, participação Comitê de Bioética, e etc.

2008-2018-

Vínculo- Servidor Público/ Assistente Social do Instituto Nacional de Cardiologia

Lotação: Serviço Social

Outras Informações: Sub Chefia, Atividades Gestão, Assistência, Supervisão de estagiário.

Gestão de RH, entrevista social, articulação com órgãos do Governo, visitas domiciliares, captação de doadores de sangue, orientações de rotinas hospitalares, avaliação de autorizações de acompanhantes, encaminhamento para programas, projetos sociais e instituições relacionadas às diversas políticas sociais (saúde, educação, previdência, habitação, trabalho e outros) com base na avaliação social, participação em reuniões de equipe multiprofissional, coordenação de grupo de usuários e familiares, articulação da rede local, e etc.

ATUAÇÕES ANTERIORES (2003-2011)

1- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO (CONCURSADA/40h)

- **Trabalhou com População de Rua (Central de Triagem Criança, Adulto e Idoso).**

Acolhimento população em situação de rua, entrevista social, articulação com rede intersectorial, encaminhamentos para rede local, participação movimento dos trabalhadores, etc.

- **Assistente Social do CRAS - Centro de Referência de Assistência Social- Padre Miguel.**

Atividades de acompanhamento e supervisão das famílias do PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil), Mapeamento e Articulação da rede sócio assistencial local, Implementação, Cadastro e Acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, etc.

- **Assistente Social do CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)**

Aldaíza Sposati/ Atividades de acompanhamento e supervisão das famílias do PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil), Acompanhamento e supervisão das famílias do PROJOVEM, Mapeamento e Articulação da rede sócio assistencial local, Implementação, Cadastro e Acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, Acompanhamento de famílias do BPC (Benefício de Prestação Continuada) etc.

- **Diretora dos CRAS Vila União da Paz** Atividades de gestão de recursos Humanos,

Gestão e Supervisão de Projetos da rede de Atenção Básica (PETI, PROJOVEM, BOLSA FAMÍLIA), Mobilização comunidade local e entorno Articulação rede socioassistencial e Políticas intersetoriais e etc.

- **Diretora Creas Dina Sfat-** Atividades de gestão de recursos Humanos, Gestão e Supervisão de Projetos para crianças abrigadas, fiscalização de convênios, Inauguração CREAS, Mobilização comunidade local e entorno para implementação projetos Sociais da rede de Proteção Básica das SUAS, Acolhimento de crianças em situação de rua, Articulação rede socioassistencial e políticas intersetorias e etc.
- **Assistente Social da Rede de Proteção ao Educando** (Secretaria Municipal de Educação) Assistente Social do Programa Interdisciplinar de Apoio às Escolas (PROINAPE). Atividades de assistência a educandos e suas famílias. Atividades de assessoria à comunidade escolar da rede municipal de ensino, articulação com a rede de serviços e participação no Programa Saúde na Escola. Atividades de ensino a jovens matriculados no Programa Nacional de Inclusão de Jovens (PROJOVEM)

CRESS/7ª Região-Conselho Regional de Serviço Social-Gestão 2008-2011/ Conselheira Suplente

EVENTOS

Participação em eventos, congressos, e seminário.

- 1- Reunião Ampliada TFD (Transporte Fora do Domicilio). INTO. 2015. (Encontro)
- 2- Semana de enfermagem – 2022 do Instituto nacional de cardiologia. INC. 2023
- 3- 43º Simpósio do Instituto Nacional de Cardiologia. INC. 2022
- 4- 44º Simpósio do Instituto Nacional de Cardiologia. . 2023
- 5- Autoria do Poster: Relato de Experiência: Estruturação do setor que dá voz ao cidadão do SUS, 43º Simpósio do Instituto Nacional de Cardiologia. INC. 2022
- 6- Semana de Enfermagem 2023 do Instituto Nacional de Cardiologia. INC.2023

- 7- 38 Simpósio do Instituto Nacional de Cardiologia. (INC) . 2017. (Simpósio)
- 8- Desafios Contemporâneos para o exercício profissional de assistentes sociais na política de saúde. HSE. 2015. (Evento)
- 9- 28 Congresso de Cardiologia da SOCERJ/VI Jornada SOCERJ de Serviço Social e Cardiologia. SOCERJ. 2011. (Congresso)
- 10- VI Encontro Comemorativo pelo dia do Assistente Social “Novos arranjos Familiares: Questões Sociais e Jurídicas”. Prefeitura/PREVIRIO RJ. 2010. (Encontro)
- 11- XIII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, Lutas Sociais e Exercício Profissional no Contexto da crise do capital: mediações e a consolidação do projeto ético Político profissional. Brasília. 2010. (Congresso)
- 12- Seminário regional de Serviço Social e Educação do CRESS RJ/julho de 2010
- 13- 39 Encontro Descentralizado da Região Sudeste. CRESS RJ. 2010. (Encontro)
- 14- Encontro Preparatório ao XIII CBAS. CRESS 7 região. 2010. (Encontro)
- 15- A Precarização Das Relações de Trabalho e a perda de Direitos. CRESS RJ. 2010. (Evento)
- 16- Seminário Nacional O Trabalho do Assistente Social no Sistema Único da Assistência Social CFESS/CRESS RJ. 2009. (Seminário)
- 17- Congresso Rememorativo dos 30 anos do Congresso da Virada. CFESS. 2009. (Congresso)
- 18- Seminário Os Partidos Políticos e a Saúde. Pela Saúde UERJ. 2009. (Seminário)
- 19- I Encontro dos Assistentes Sociais da Atenção Hospitalar: Construção de Práticas voltadas para a Integralidade. Prefeitura. 2009. (Encontro)
- 20- A Conjuntura Internacional e o Serviço na América Latina e no Brasil. CRESS 7 Região.2008. (Palestra)
- 21- I Encontro de Assistentes Sociais da PCRJ “Assistencialização do Serviço Social, Assédio Moral e Condições de Trabalho na Prefeitura do RJ”. CRESS RJ. 2008. (Encontro)
- 22- Ciclo Assistência Social em Debate CRESS RJ, 7 região. CRESS. 2008. (Debate)

- 23- III Congresso de Serviço Social da Prefeitura do Rio de Janeiro: Gestão pública no âmbito da proteção Social. Prefeitura/ Assistência Social. 2008. (Congresso)
- 24- III Encontro Estadual de Serviço Social e Educação CRESS RJ/ junho 2007 UERJ
- 25- 3 Encontro dos Polos de Atendimentos Extra Escolar, AS Múltiplas Faces da Dislexia Prefeitura do RJ. Prefeitura. 2007. (Encontro)
- 26- I Congresso de Serviço Social da Prefeitura do Rio de Janeiro, Prefeitura do Rio de Janeiro, 2006. (Congresso)
- 27- Encontro Nacional de Integração, Articulação e Capacitação de Gestores Municipais da Assistência Social. Prefeitura do Rio de Janeiro. 2005. (Encontro)
- 28- 5 Conferência Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente UERJ/ junho de 2003
- 29- 10 Congresso Brasileiro de Assistente Social, UERJ. 2001. (Congresso)
- 30- Encontro de Serviço social na Área de Saúde/2000. UERJ. 2000. (Encontro)
- 31- Comissão Organizadora do Seminário Parâmetros de Atuação do Assistente Social na Saúde CRESS RJ e PPPS UERJ/2009.
- 32- I Jornada de troca de Experiências e Formação Profissional. Serviço Social INC/MS. Palestrante. 2009. (Palestra)
- 33- Apresentação Prática Profissional do Serviço Social Instituto Nacional de Cardiologia. Subcomissão de Saúde. CRESS 7 Região. 2010. (evento)
- 34- Ciclo de Debates do Projeto Políticas Públicas de Saúde “ tema Subcomissão de saúde do CRESS. UERJ. Palestrante. 2010. (Ciclo).
- 35- Autoria de Pôster- Serviço Social e pesquisa: Perfil dos usuários e familiares atendidos na Enfermaria da Unidade Docente Assistencial de Psiquiatria do HUPE/UERJ. 10 Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. CFESS. UERJ, 2001. (Congresso).
- 36- Autoria de Pôster- O Serviço Social no campo da Saúde Mental: Algumas reflexões sobre a Prática num Hospital Universitário. 10 Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. CFESS. UERJ, 2001. (Congresso)

