

Relatório de Atividades Assistenciais

Convênio nº 01471/2020

**Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos
Dr. Osiris Florindo Coelho**

Pronto Socorro Pediátrico e Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR
João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
Mário Santoro Júnior

COORDENADOR REGIONAL DE SAÚDE
Elizabeth Oliveira Braga

COORDENADOR TÉCNICO REGIONAL
Ely Jose Hollen Dias

COORDENADOR DE ENFERMAGEM
Natalia Mansuelli Fornereto

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
1.1 Sobre o CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 01471/2020	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	10
4.3.1 Absenteísmo	10
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	11
5.1 Indicadores - Pronto Socorro Pediátrico	11
5.1.1 Número de Atendimentos Realizados	11
5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem	11
5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	12
5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	12
5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)	12
5.2 Indicadores - UTI Pediátrica	13
5.2.1 Saídas	13
5.2.2 Taxa de Ocupação	13
5.2.3 Média de Permanência	14
5.2.4 Taxa de Mortalidade	14
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas	14
5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)	15
5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela	15

5.2.8	Evolução dos prontuários	15
5.2.9	Reclamações na ouvidoria interna	16
6.	SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16
6.1	Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico	16
6.1.1	Avaliação do Atendimento	16
6.1.2	Avaliação do Serviço	17
6.1.3	Net Promoter Score (NPS)	17
6.1.4	Volume de Manifestações	18
6.2	Indicadores de Satisfação do Usuário - UTI Pediátrica	20
6.2.1	Avaliação do Atendimento	20
6.2.2	Avaliação do Serviço	21
6.2.3	Net Promoter Score (NPS)	21
6.2.4	Volume de Manifestações	21

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Sobre o CEJAM

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

“Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional”

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde"

Valores

- Valorizamos a vida
- Estimulamos a cidadania
- Somos éticos
- Trabalhamos com transparência

- Agimos com responsabilidade social
- Somos inovadores
- Qualificamos a gestão

Pilares Estratégicos

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Convênio n.º 01471/2020

A celebração do convênio visa o gerenciamento técnico/administrativo de **10 (dez) leitos da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP) e Pronto Socorro Pediátrico** do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osiris Florindo Coelho (HRFV), de forma quantitativa e qualitativa, com o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto destas unidades.

A gestão ativa dos leitos da UTI Pediátrica segue à normatização aplicável, de acordo com a RDC nº 07/2010 e RDC nº 26/2012, ambas do Ministério da Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ao Regulamento Técnico para Funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva – AMIB, e demais legislações pertinentes que dispõem sobre os requisitos mínimos para funcionamento do Setor.

Em relação ao Pronto Socorro Pediátrico, o contrato prevê o atendimento médico na especialidade de clínica médica e de enfermagem com atividades de classificação de risco, triagem médica, sala de emergência, sala de medicação e observação. Abrangendo consultas, medicação e avaliação.

Nosso objetivo é promover o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região e estabelecer e cumprir as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro Pediátrico e UTI Pediátrica do Conjunto Hospitalar Regional Dr. Osiris Florindo Coelho - HRFV.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico do Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos – Dr. Osiris Florindo Coelho são monitoradas por planilhas de excel para consolidação dos dados, assim como os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico no período de **01 a 31 de março de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

A equipe de trabalho é composta por 63 (sessenta e três) colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) e 16 (dezesesseis) por contratação de Pessoa Jurídica (onze), totalizando 79 (setenta e nove) colaboradores para este convênio.

Esta força de trabalho é representada por 1,20% de nível médio, 53,67% de nível técnico, 45,13% de nível superior, sendo o quadro de pessoal composto por 79,26% da equipe de enfermagem, 10,97% da equipe médica, 8,53% da equipe de fisioterapeutas e 1,24% da equipe administrativa.

Categoria	Cargo	PS Pediátrico		UTI Pediátrica		Total	
		Previsto	Efetivo	Previsto	Efetivo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	-	-	1	1
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	-	-	1	1	1	1
	Enfermeiro (36)	7	7	3	2	10	9
	Enfermeiro (36h) - noturno	7	6	3	3	10	9
	Técnico de Enfermagem (36h)	10	10	12	12	22	22
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	10	10	12	11	22	21
Assistencial - Fisioterapia	Fisioterapeuta - Chefia (40h)	-	-	1	PJ	1	PJ Anexo I
	Fisioterapeuta (12h)	-	-	3		3	
	Fisioterapeuta (12h) - noturno	-	-	3		3	
Assistencial - Médico	Coordenador Médico (30h)	-	-	1	PJ	1	PJ Anexo I
	Médico Intensivista (30h)	-	-	2		2	

	Médico Plantonista Intensivista (12h)	-	-	1		1	
	Médico Plantonista Intensivista (12h) - noturno	-	-	1		1	
	Médico Plantonista Pediatra (12h)	2		-	-	2	
	Médico Plantonista Pediatra (12h) - noturno	2	PJ	-	-	2	
Total		39	38	43	41	82	79

Fonte: Ferraz de Vasconcelos - UTI Ped e PS Ped - Orçamento - rev. 06 exe. 03.

Mediante o quadro acima, verificamos que 96,34% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI Pediátrica	Coordenador(a) de Enfermagem	01. Natalia Mansuelli Fornereto	618677
	Enfermeiro	01 (D). Davi Gouveia Borges	641766
		02 (D). Em processo de contratação	
		03 (D). Mirivan Pereira Sapucaia Santos	604569
		04 (N). Rosimeire Gomes De Oliveira	365953
		05 (N). Lais Santos Da Rocha	264192
		06 (N). Ione Lucia de Sousa	171465
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Danilo Fernandes Costa	1202705
		02 (D). Joelma Nogueira da Silva	1298057
		03 (D). Marinalva Da Silva	420324
		04 (D). Andreia maria moura cunha	851872
		05 (D). Mayara Souza Oliveira Lima	951885
		06 (D). Adriana Alves Arata	1393622
		07 (D). Tamara Luz Souza	781403
		08 (D). Iria Maria Da Silva Bezerra	824583
		09 (D). Em processo de contratação	
		10 (D). Carina Cristina Queiroz	941523
		11 (D). Evelyn Costa Brito Vieira	1502454
		12 (D). Aysla Caroline Moreira Gomes	902949
		13 (N). Joelma Fontes Barcelos De Oliveira	1482906
14 (N). Luiza Leal Ferreira		1466773	
15 (N). Gabriela Rocha			
16 (N). Andrea Rodrigues De Aguiar	1352800		
17 (N). Néri Terezinha Paixão	1042201		

		18 (N). Carlos Eduardo Patricio Da Silva	740110
		19 (N). Kelli Cristin Adami	1511213
		20 (N). Zelia Silva Teixeira	922.049
		21 (N). Keli soares da silva	431503
		22 (N). Thaynna cristine lima de oliveira	1518945
		23 (N). Genisleide correia bezerra	1551332
		24 (N). Sirlei Da Silva De Paula Campos	1214614
Pronto Socorro Pediátrico	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Thais D'assumpção	N/A
	Enfermeiro	01 (D). Joyce coimbra veloso	148874
		02 (D). Michelle leonor de melo	185774
		03 (D). Gisele Alves Soares	361261
		04 (D). Débora Matos Bispo	625748
		05 (D). Elias Andreassa de Oliveira	548010
		06 (D). Luana Christina Prado Galdino Carneiro	267933
		07 (D). Jacyra Bueno de Araujo	368374
		08 (N). Katia Regina de Oliveira Almeida	265838
		09 (N). Jandira Albuquerque Cardoso	556873
		10 (N). Dabta Cardoso dos Santos Silva	527423
		11 (N). Tatiana Ribeiro Cruz	511040
		12 (N). Sheila Laudiceia dos Santos Araujo	490296
		13 (N). Em processo de contratação	
		14 (D). Andreia Clara Ferreira	262920
	Técnico de Enfermagem	01 (D). Sarah Loiane dos Santos Silva	1477519
		02 (D). Damaris da Silva Barra	1612269
		03 (D). Emilia Aparecida	1231621
		04 (D). Francielle Santos da Silva	1611115
		05 (D). Janaina Pires de Oliveira	801413
		06 (D). Rubia da Silva Moura	1201982
		07 (D). Sirlene Silva Pereira	751861
		08 (D). Gabrielly Natalia Alves da Costa	1402533
		09 (D). Fabíolla Gabrielle Mudesta	1608093
		10 (D). Amanda Aparecida Barnabé Cabral	1502706
		11 (N). Loraine de Assis de Souza	1539748
		12 (N). Marcilene de Fatima Ferreira dos Santos	262765
		13 (N). Rosecler Aparecida da Silva Santos	821633
		15 (N). Luciana Barbosa da Silva	1533957
		16 (N). Adriana de Moura Rodrigues	1291879
17 (N). Cibebe M J Santos		941523	
18 (N). Elisangela Menezes da Silva	972889		

		19 (N). Joyce Conceição Dantas	941523
		20 (N). Selma Maria de Aguiar Gomes	910722

Legenda: (N) - Noturno; (D) - Diurno.

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 62 (sessenta e dois) colaboradores, foram identificadas 67 faltas durante o período de referência, sendo 28 decorrentes de afastamento por Covid, e 39 por outros motivos de saúde.

4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente, foi realizado o desligamento de dois colaboradores.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

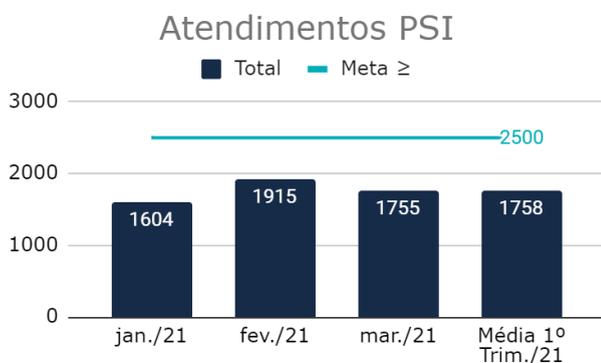
Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades medidas de educação permanente, realizando reorientação com todos colaboradores.

5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade, nos direciona para aspectos relacionados à efetividade da gestão, desempenho e a qualidade da assistência ofertada. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na UTI Pediátrica e no PS Pediátrico - HRFV no período avaliado.

5.1 Indicadores - Pronto Socorro Pediátrico

5.1.1 Número de Atendimentos Realizados

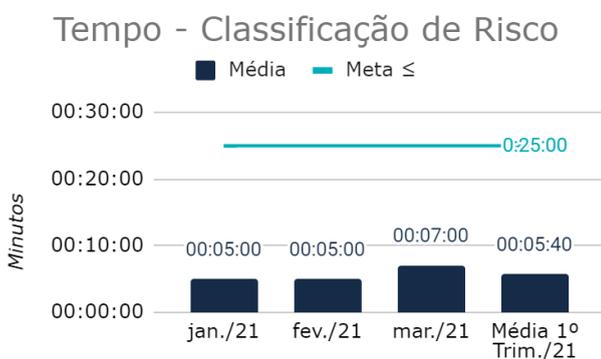


atendimentos realizados no Pronto Socorro Infantil com acolhimento de classificação de risco.

Considerando o perfil de atendimento, a maioria dos pacientes são de Risco Verde (70,43%), seguido de Amarelo (17,21%), Azul (4,67%), Vermelho (0,4%) e Não Classificados (7,29%).

Análise crítica: Durante o mês de Março dos dias 01 à 31 tivemos 1758

5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem

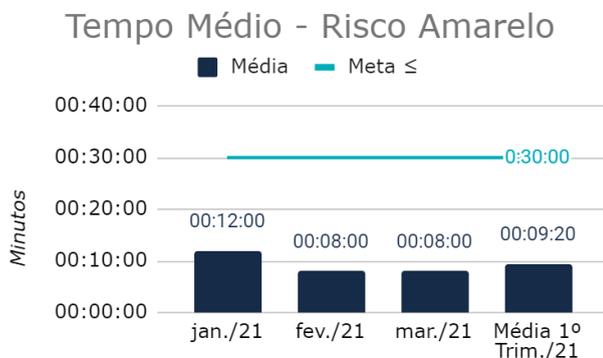


Análise crítica: O tempo médio da abertura da ficha até a classificação de risco no mês de Março foi de sete (07) minutos. O tempo médio para esta análise é realizado através de amostragem pelas fichas de atendimentos, uma vez que, ainda não temos a implantação do sistema eletrônico no PSI.

5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

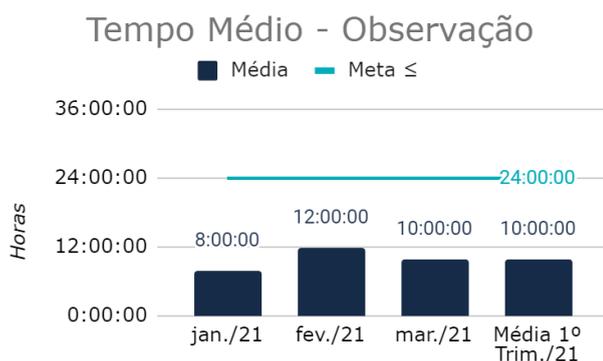
O atendimento aos pacientes classificados como risco vermelho é de maneira imediata. Após sua classificação, os mesmos são direcionados e acolhidos na sala de emergência onde é realizado o primeiro atendimento, e caso o paciente não cumpra os critérios deste protocolo ele é redirecionado conforme nova classificação. No período, foram atendidos **07 (sete)** pacientes de risco vermelho com assistência imediata.

5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo



Análise crítica: O tempo médio para atendimento aos pacientes classificados com Risco Amarelo foi de oito (08) minutos, ficando abaixo da meta estabelecida para este critério, esta análise é feita por amostragem pelas fichas de atendimentos uma vez que, ainda não temos a implantação do sistema eletrônico no PSI.

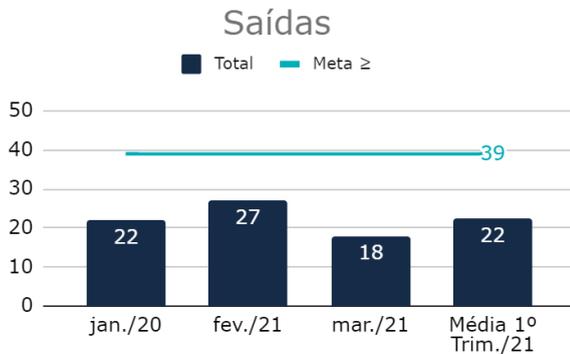
5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)



Análise crítica: No mês de Março a média de tempo que os pacientes permaneceram na Observação foi de 10 hs, sem justificativa.

5.2 Indicadores - UTI Pediátrica

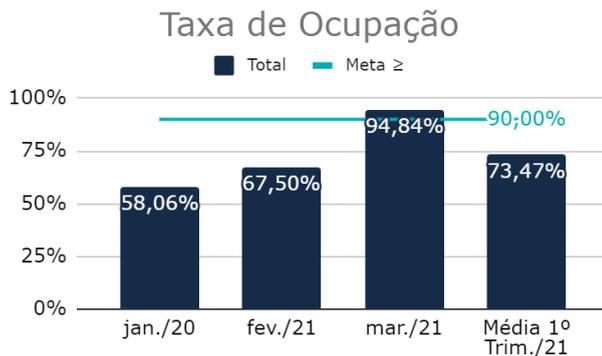
5.2.1 Saídas



Tipo de Saída	Nº de Saídas
Transferências	12
Óbitos	06

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas da UTI Pediátrica, o que compreende: alta, transferência externa e interna e os óbitos ocorridos no período. No mês avaliado, foram alcançadas 18 saídas, sendo 06 óbitos e 12 transferências, atingimos 46,15% da meta pactuada.

5.2.2 Taxa de Ocupação



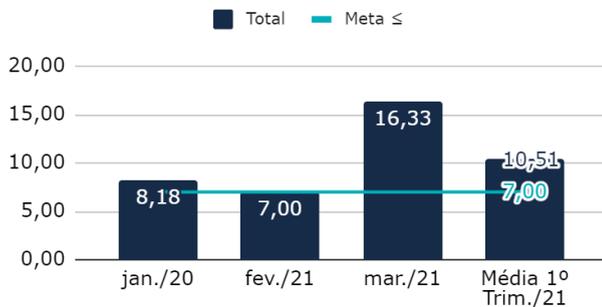
Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
294	310

Análise crítica: A taxa de ocupação, relacionada aos 31 dias de atendimento em Março/2021, esteve em 94,84% na UTI pediátrica, acima da meta contratualizada. Tivemos no mês um total

de 294 pacientes-dia, 17 admissões, no período, sendo 05 externas (reguladas via sistema CROSS/NIR), 10 internas vindas do Pronto Socorro Infantil e 2 vindas da Enfermaria Pediátrica, observamos um aumento de 27% de ocupação em relação ao mês anterior. Ressaltamos que 9 leitos são destinados apenas para pacientes com doenças respiratórias.

5.2.3 Média de Permanência

Média de Permanência

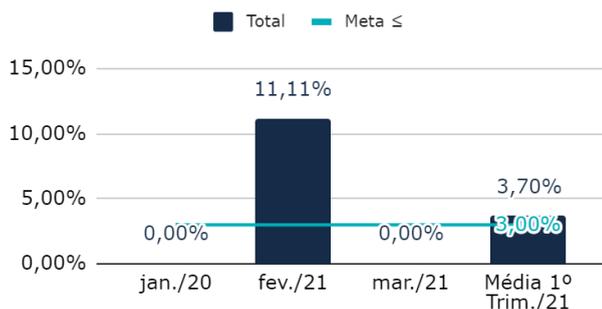


Nº Paciente-dia	Nº Saídas
294	18

Análise crítica: A média de permanência da UTI Pediátrica foi de 16,33 dias, acima da meta pactuada. O indicador é a relação entre o total de pacientes-dia (294) e o total de pacientes que tiveram saída do hospital no período (18), sendo que o resultado está diretamente relacionado ao perfil dos pacientes.

5.2.4 Taxa de Mortalidade

Taxa de Mortalidade

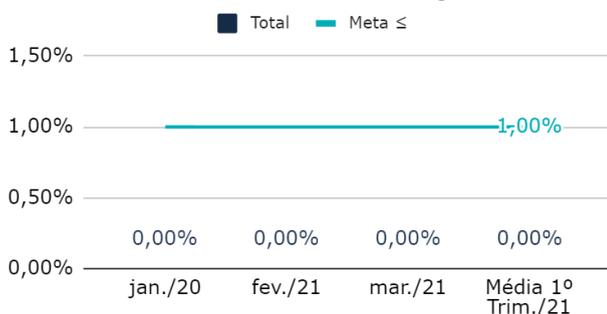


Nº Óbitos	Nº Saídas
0	18

Análise crítica: Não ocorreram óbitos no período analisado.

5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas

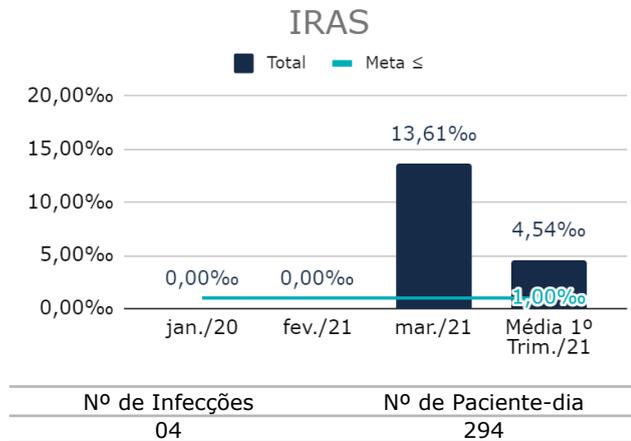
Taxa de Reinternação



Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	18

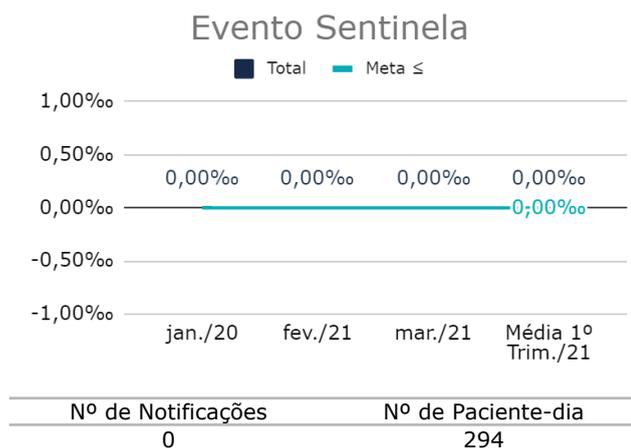
Análise crítica: Não foram registrados casos de reinternação no período analisado.

5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)



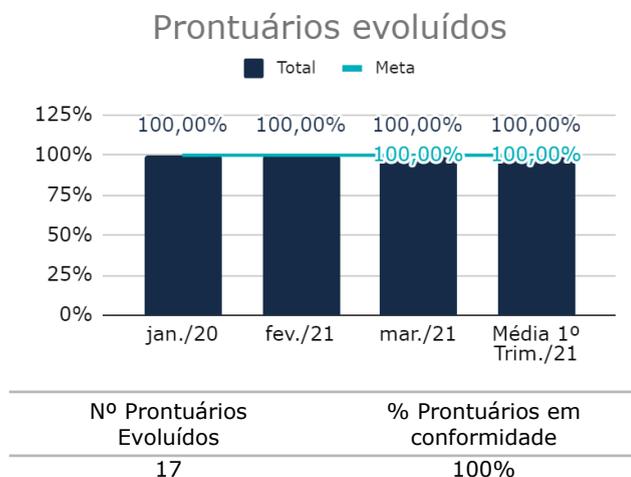
Análise crítica: No período analisado foram identificados 04 casos de infecções de corrente sanguínea (ICS) sendo estes relacionados ao uso de Cateter Central, foi realizado uma orientação e treinamento junto com a SCIH do Hospital sobre cuidados com Cateter Central, Lavagem das Mão e as boas práticas na assistência.

5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela



Análise crítica: No período não foram registrados casos de eventos notificáveis como Evento Sentinela.

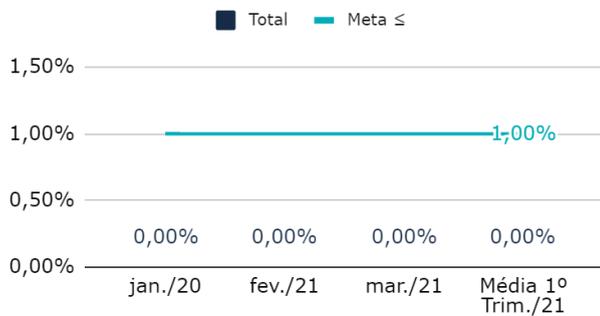
5.2.8 Evolução dos prontuários



Análise crítica: Dos prontuários avaliados neste período todos estavam em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna

Reclamações na ouvidoria



Análise crítica: Não foram registradas ouvidorias no período, mantendo-se zerado no primeiro trimestre de 2021.

6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM.

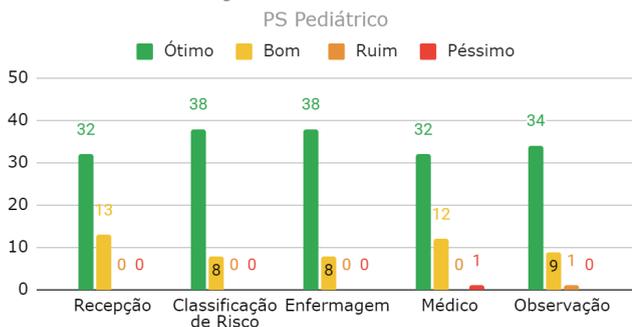
A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Para isso, o CEJAM disponibilizou folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), com implantação e início da pesquisa em fevereiro de 2021.

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico

No período avaliado, tivemos o total de 42 formulários preenchidos. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

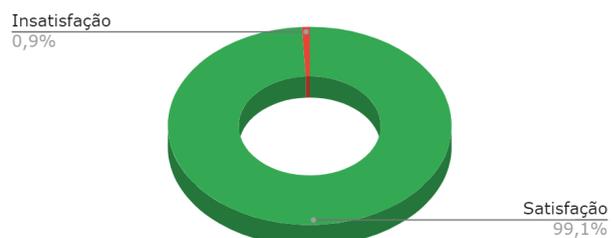
6.1.1 Avaliação do Atendimento

Avaliação do Atendimento



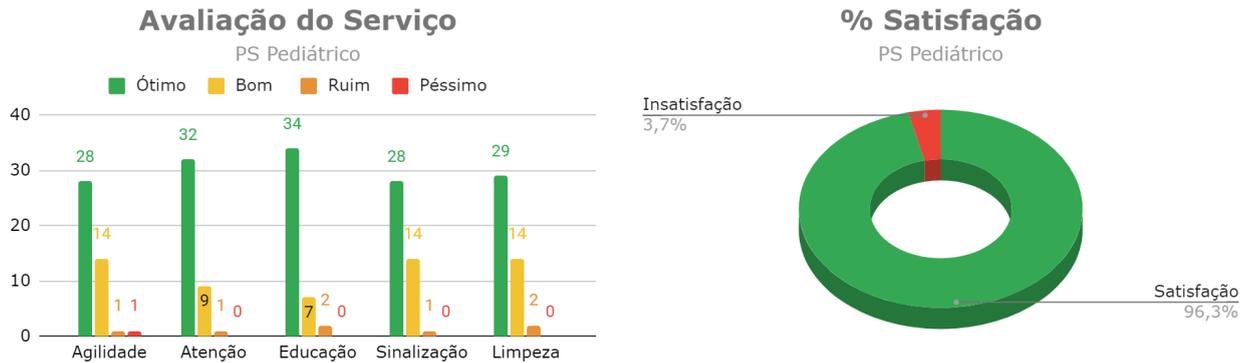
% Satisfação

PS Pediátrico



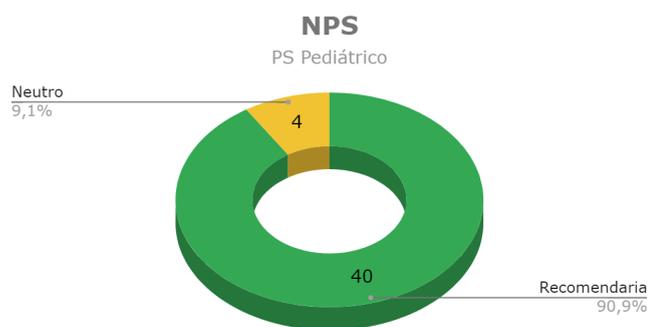
O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos uma satisfação de 99%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 96% dos usuários.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 91% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço da unidade.

6.1.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Nº Manifestações	
Sugestão	0
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	4
Em Branco	2

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

Tipo	Relato do Usuário	Ação
Elogio	funcionárias doces, pacientes, enfermeiras Sheila, Adriana, Joyce e Elisangela	Feedback para a equipe.
Elogio	que continue trabalhando com amor a sua profissão	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe jacyra muito atenciosa e com carinho enorme pelos bebês	Feedback para a equipe.
Sugestão	mais acesso a álcool em gel	Iremos estudar os pontos estratégicos e solicitar junto ao setor responsável do Hospital para abastecer esses locais.
Elogio	enfermeira Jacyra e equipe super prestativa	Feedback para a equipe.
Elogio	pelo menos a pediatria tá boa, não sei como tá o clínico	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe de enfermagem muito boa não tenho do que reclamar gostei muito da equipe são maravilhosas eu gostei muito da enfermeira Jacyra ela é muito atenciosa. Eu recomendo muito para as mães virem aqui é maravilhoso, só tenho a agradecer, muito obrigado	Feedback para a equipe.
Elogio	bom	Feedback para a equipe.
Elogio	muito paciente as enfermeiras e até brincaram, e o médico também, todo o atendimento foi ótimo	Feedback para a equipe.
Elogio	ótima equipe de enfermagem, muito educados, gostaria de parabenizar a enfermeira Joyce, técnicas Emília e Amanda do plantão da manhã	Feedback para a equipe.
Elogio	atendimento ótimo	Feedback para a equipe.

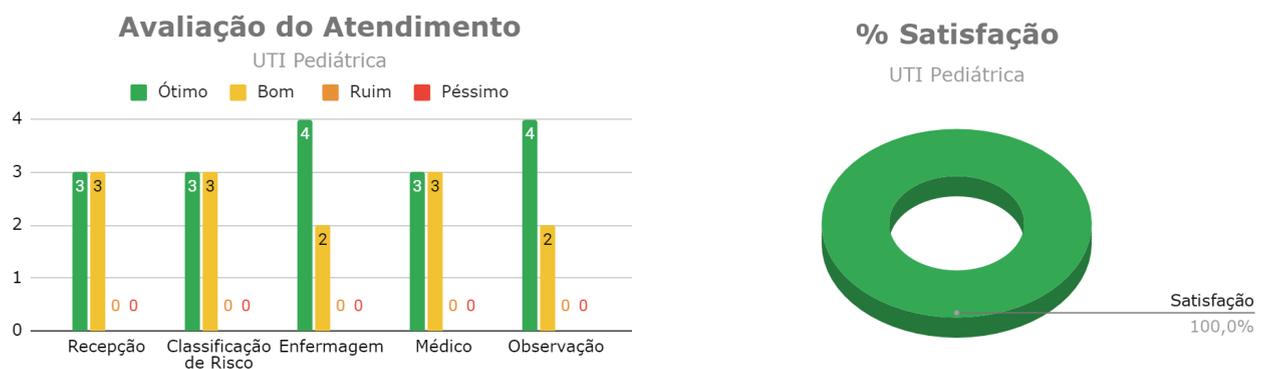
Elogio	atendimento ótimo	Feedback para a equipe.
Elogio	equipe da área pediátrica super atenciosa, atendimento muito bom	Feedback para a equipe.
Elogio	tivemos ótimo atendimento pela equipe, gostei e caso precisar será neste hospital que voltarei, parabéns aos funcionários	Feedback para a equipe.
Elogio	sempre que vim aqui fui bem atendida, muito bom, nota 10	Feedback para a equipe.
Elogio	que o atendimento continue rápido e que os enfermeiros continuam da mesma forma que estão atendendo bem	Feedback para a equipe.
Crítica	local de observação infantil totalmente desconfortável, sem cama, local muito apertado, está sendo utilizada para inalação, medicação e observação	A Sala de Observação do Pronto Socorro Infantil durante dois meses sofreu uma mudança por conta da demanda de pacientes acometidos pela Covid-19, foi uma medida temporária e de extrema necessidade para dar suporte aos pacientes graves que internaram no hospital, a Sala de Observação Infantil já voltou a funcionar normalmente para atendimento das crianças.
Elogio	bem recepcionada	Feedback para a equipe.
Elogio	foi bom	Feedback para a equipe.
Crítica	a médica péssima	Iremos dar esse Feedback para o Coordenador dos médicos.
Sugestão	só poderia colocar mais pessoas na sala de triagem	A sala de Triagem fica em atendimento com uma Enfermeira, o atendimento é ininterrupto, iremos promover uma orientação para equipe auxiliar na sala caso tenha aumento de pacientes para triar.
Elogio	parabéns a toda equipe fomos muito bem tratados, obrigado por tudo, Deus abençoe a todos	Feedback para a equipe.
Elogio	agradecer a equipe desse noturno são muito atenciosas, delicadas, equipe de enfermagem	Feedback para a equipe.
Elogio	agradecer a equipe deste noturno que tratou minha filha muito bem	Feedback para a equipe.
Elogio	ótima equipe, estão de parabéns	Feedback para a equipe.
Elogio	Para parabenizar ao atendimento, em especial a equipe de enfermagem, muito atenciosas	Feedback para a equipe.

	prestativas, tem amor ao que fazem em especial atendimento com crianças. Meus agradecimentos.	
Elogio	Então sempre fui bem recebida aqui, ganhei meu filho, fui muito bem atendida e respeitada, agora meu filho está internado, está bem atendido, só agradeço primeiramente a Deus e a vocês.	Feedback para a equipe.
Elogio	técnica de enfermagem Sarah e Amanda excelentes profissionais, mais funcionários assim por favor. Grata	Feedback para a equipe.
Elogio	Quero elogiar as técnicas rosecler e selma por sua gentileza e amor às crianças e principalmente a Enf. Dabta	Feedback para a equipe.

6.2 Indicadores de Satisfação do Usuário - UTI Pediátrica

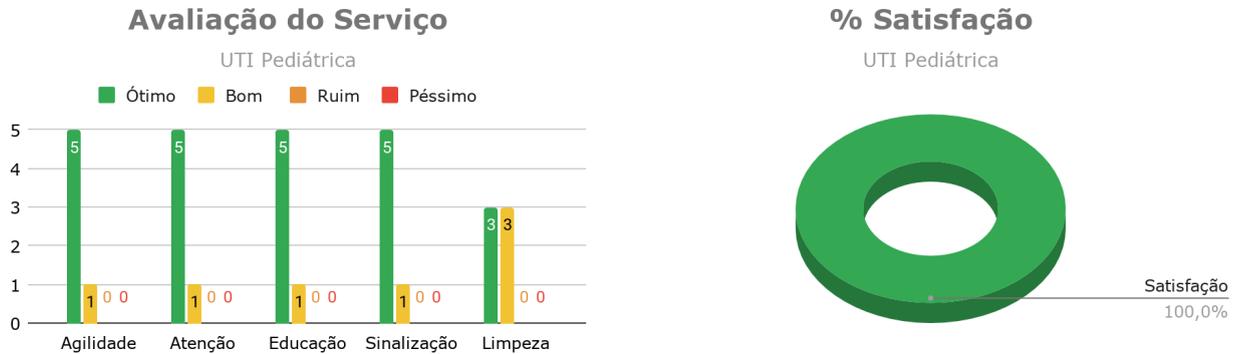
No período avaliado, tivemos o total de 06 (seis) formulários preenchidos. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.2.1 Avaliação do Atendimento



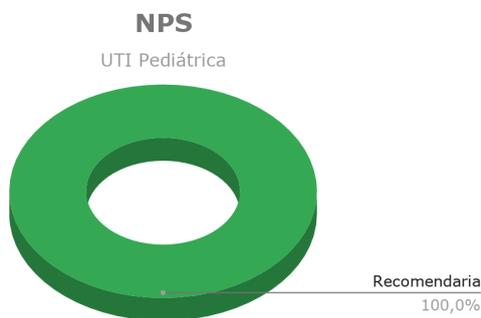
O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos uma satisfação de 100%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.2.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 100% dos usuários.

6.2.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço da unidade.

6.2.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Nº Manifestações	
Sugestão	2
Crítica	2
Dúvidas	0
Elogio	25
Em Branco	0

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

Tipo	Relato do Usuário	Ação
Elogio	"Enfermeiro Davi: não tenho nem palavras para agradecer tudo que todos estão fazendo pela minha filha e por todas as crianças que estão aqui, todos vocês estão de parabéns"	Feedback para a equipe.
Elogio	"Plantão do Davi equipe super atenciosa, cuidadosa, todos muito simpáticos"	
Elogio	"Plantão do enfermeiro Davi ótimo acolhimento, super atenciosos sempre atentos a qualquer ocorrência. Super recomendo todos os pacientes bem atendidos e muito bem cuidado"	
Elogio	"Muito bom!"	

São Paulo, 25 de Abril de 2021.



Ely Hollen
 Coordenador
 Diretoria Técnica CEJAM