# Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Guilherme Álvaro - Santos

**Hemodinâmica**

Convênio n.º 00060/2021

**Março**

**2023**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**GOVERNADOR**
Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**
Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"**

**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**
Mário Santoro Júnior

**GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE**
Sirlene Dias Coelho

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**
Thalita Ruiz Lemos da Rocha

**SUMÁRIO**

**1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL** **4**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 4
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00060/2021 5
**2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES** **6**
**3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE** **6**
**4. FORÇA DE TRABALHO** **6**
4.1 Dimensionamento Geral 7
4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria 7
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas 8
4.3.1 Absenteísmo 8
4.3.2 Turnover 9
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) 9
**5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL** **10**
5.1 Indicadores Quantitativos 10
5.1.1 Volume de Procedimentos de Urgência/Emergência e Eletivo 10
5.2 Indicadores Qualitativos 13
5.2.1 Agendamento dos exames via Sistema CROSS 13
5.2.2 Entrega dos laudos 13
5.2.3 Atendimento porta-angioplastia (< 90 minutos) 14
5.2.4 Atendimento porta-cateterismo (< 24 horas) 14
5.2.5 Atendimento CROSS-cateterismo (< 48 horas) 15
5.2.6 Agendamento CROSS-exames ( < 7 dias) 16
**6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO** **16**
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário 17
6.1.1 Avaliação do Atendimento 17
6.1.2 Net Promoter Score (NPS) 17
6.2 Manifestações 18
6.1.2 Registros na Ouvidoria 18
**7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO** **19**

# 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

## 1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - 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 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, 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**

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

**Lema**

"Prevenir é Viver com Qualidade".

## 1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 00060/2021

O referido convênio objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **serviço de atendimento técnico hospitalar em Hemodinâmica,** especializado na assistência à pacientes portadores de doenças vasculares (Periféricas, Neurológicas, Cardíacas, Hepatobiliares e Ginecológicas), com gestão de recursos humanos e insumos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição da prestação de atendimento de apoio ao diagnóstico e terapia, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos pré-anestésicos e realizar procedimentos anestésicos;
- Realizar exames e intervenções por meio da radiologia;
- Proporcionar cuidados pós-anestésicos;
- Assegurar atendimento de urgência;
- Realizar o procedimento da imagem;
- Interpretar as imagens e emitir laudo dos exames realizados;

- Guardar e preparar chapas, filmes, e contrastes
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e operadores
- Realizar controle sistemático de implantes e próteses, bem como registro destes em prontuário.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no setor de Hemodinâmica do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema INPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no Hospital.

## 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no setor de Hemodinâmica no período de **01 a 31 de março de 2023**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado (11 de fevereiro de 2023 a 10 de março de 2023) - período de apontamento para folha de pagamento a força de trabalho efetiva no período avaliado foi de **25** (vinte e cinco) colaboradores, sendo **8** (oito) contratados por processo seletivo (CLT) e **17** (dezessete) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo

## 4.1 Dimensionamento Geral

| Setor | Cargo | Previsto | Efetivo |
|---|---|---|---|
| Administrativo | Auxiliar Técnico Administrativo | 2 | 2 |
| Enfermagem | Auxiliar de Enfermagem | 0 | 0 |
| | Téc. de Enfermagem (36h) | 5 | 4 |
| | Téc. de Enfermagem (36h) - noturno | 2 | 2 |
| **Total** | | **9** | **8** |

Fonte: Santos - HGA - Hemodinâmica - Orçamento 2022 - rev02 (inclusão eco)

Mediante o quadro acima, verificamos que 88,89% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento para folha para pagamento, sendo assim **de 11 de fevereiro de 2023 a 10 de março de 2023**

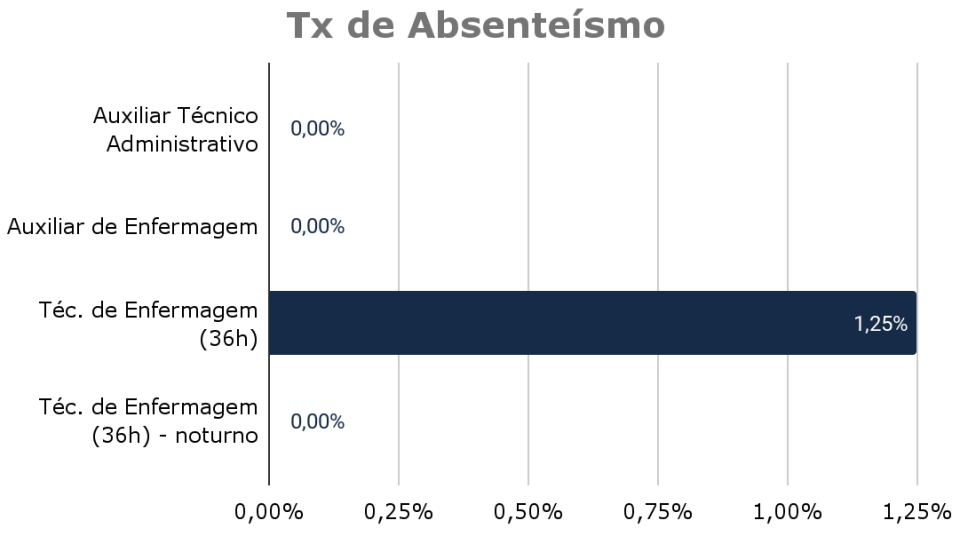
## 4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

| Cargo | Nome do Colaborador | Nº Conselho |
|---|---|---|
| Auxiliar Técnico Administrativo | 01. Magda Helena Toito | N/A |
| | 02. Tatiana Mendes Pereira | N/A |
| Coordenador Administrativo | 01. (PJ)Felipe Dantas Olegário | N/A |
| Auxiliar Faturista | 01. (PJ) Valdeci Francisco de Paula<br>02. (PJ) Matheus Rodrigues de Sousa Campos | N/A |
| Enfermeiro | 01. (PJ) Fabio Domingos Nogueira | 409.148 |
| | 02. (PJ) Silvana Cristina Paz dos Santos | 107.822 |
| | 03. (PJ) Wiliam Cesar Morgon | 200.884 |
| | 04. (PJ) Paula Maria dos Santos França<br>05. (PJ) Natália Messias Monteiro | 109.393<br>641.002 |
| Médico Especialista em Hemodinâmica | 01. (PJ RT Cardiovascular) Evandro Karlo Pracchia Ribeiro | 98.076 |
| | 02. (PJ Cardiovascular) Jairon Nascimento Alencar | 68.098 |
| | 03. (PJ Cardiovascular) Leonardo Martins Barroso | 105.068 |
| | 04. (PJ Cardiovascular) Lucas Mota Suman | 163.003 |
| | 05. (PJ Cardiovascular) Luiz Claudio Mendes Carvalho | 91.975 |
| | 06. (PJ Endovascular) Joao Willian Costa Teixeira | 170.306 |
| | 07. (PJ Endovascular) Sidnei Jose Galego | 56.728 |

| | | |
|---|---|---|
| | 08. (PJ Endovascular) Mónica Patricia Montan Montano | 167.784 |
| | 09. (PJ Neurorradiologista) Celso Fernando Saito Filho | 103.959 |
| | 10. (PJ Neurorradiologista) Fabiano Ribeiro Rivau | 108.006 |
| Técnico de Enfermagem | 01 (D). Alcione Prado de Jesus | 888.909 |
| | 02 (D) **Vaga em aberto** | |
| | 03 (D). Nick dos Santos Parada | 696.781 |
| | 04 (D). Vanessa Alaide Silva | 679.904 |
| | 05 (N). Anderson Gomes da Silva | 1.524.942 |
| | 06 (N). Suirlaine de Souza Santos | 1.176.095 |
| | 07 (D/N). Maria Gabriela Daniel do Rosário | 822.271 |
| Técnico de Raio-X | 01. (PJ) Thiago Cesar Lopes da Silva | 266.72T |
| | 02. (PJ) Rodrigo Tavares Mendes | 479.02T |

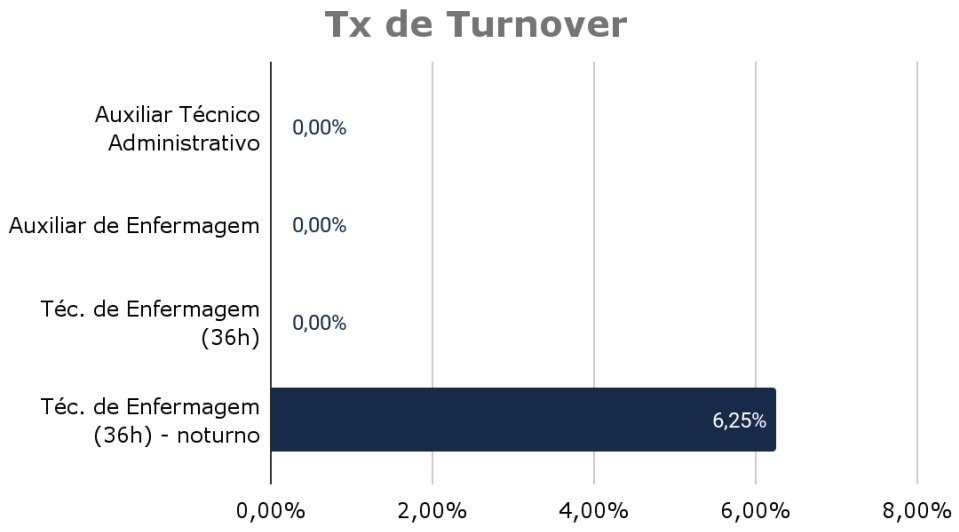
## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo




**Análise crítica:** Mediante ao cenário de 8 (oito) colaboradores CLTs, e referente ao cenário de 17 (dezessete) PJ, foram identificadas 1 (uma) ausência da parte técnica de enfermagem (diurno), justificada por atestado médico com cobertura do período por enfermeiro não ficando posto descoberto.

### 4.3.2 Turnover




**Análise crítica:** Durante o mês de referência, realizamos um novo processo seletivo para a reposição da vaga de técnico de enfermagem diurno nos dias 09 e 14 de março, com todo protocolo de entrega de documentação, mais exames laborais e medicina a contratação está prevista para iniciar em 01 de abril de 2023. E em referência  a vaga em aberto de técnica de enfermagem noturno, o quadro foi reposto em 14 de fevereiro de 2023 .

### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

**Análise crítica:** No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

# 5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

## 5.1 Indicadores Quantitativos

### 5.1.1 Volume de Procedimentos de Urgência/Emergência e Eletivo

O volume mensal pactuado é **de 395 procedimentos por mês,** podendo ser mais de um por paciente, incluindo os procedimentos de emergência oriundos do próprio hospital e via CROSS. Quando houver indicação clínica e angiográfica, o paciente poderá ser beneficiado com o procedimento percutâneo terapêutico em **cardiologia** (angioplastia coronariana com ou sem implantação de stent, etc.), **neurologia** (embolização de aneurisma cerebral, embolização de malformação arteriovenosa, etc.) e **vascular periférica** (angioplastia arterial com/sem implantação de stent, implantação de filtro veia cava, etc.).

A execução do serviço é avaliada mediante a quantidade de procedimentos e valores estabelecidos para a realização do mesmo. Dessa forma, além do volume de atividade esperada é necessário a **conciliação** e monitoramento de utilização dos recursos financeiros para a consecução do objeto do convênio celebrado, podendo ser alterado o cumprimento dos procedimentos estabelecidos por este motivo. A tabela abaixo evidencia os resultados do período:

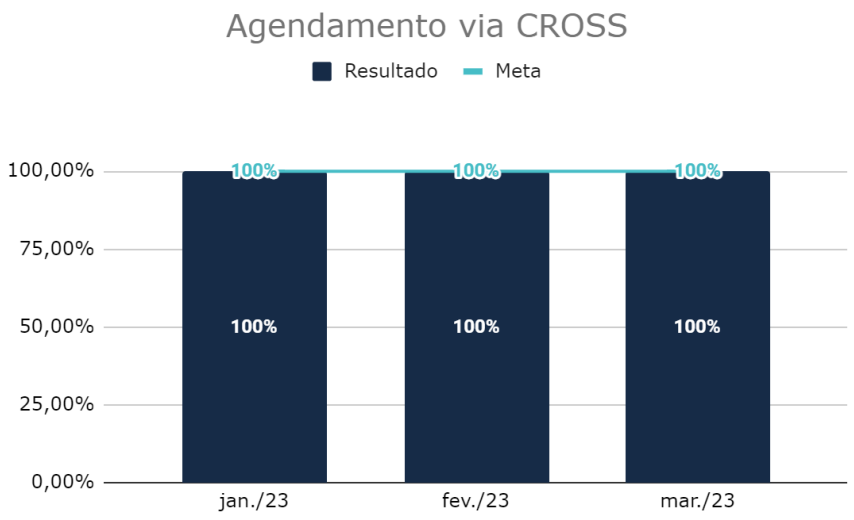
| Código SUS | Procedimento | Previsto | | | Efetivo fevereiro/2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Meta ≥ | R$ Unitário | R$ Total | nº | R$ Faturado |
| 210010010 | Angiografia Cerebral | 12 | R$ 784,78 | R$ 9.417,36 | 14 | R$ 10.986,92 |
| 403070155 - 403070163 | Embolização de Aneurisma Cerebral | 1 | R$ 27.158,04 | R$ 27.158,04 | 4 | R$ 108.632,16 |
| 406040206 | Correção de Malformação Cerebral (MAV) | | | | 0 | R$ - |
| 406040095 | Angioplastia de Bifurcação da Carótida | 2 | R$ 14.318,08 | R$ 28.636,16 | 0 | R$ - |
| 406040052 - 406040044 | Angioplastia Femoral / Ilíaca / Poplítea sem Stent | 10 | R$ 4.008,81 | R$ 40.088,10 | 9 | R$ 36.079,29 |
| 406040060 - 406040028 | Angioplastia Femoral / Ilíaca / Poplítea com Stent não Recoberto | 15 | R$ 6.946,42 | R$ 104.196,30 | 11 | R$ 76.410,62 |
| 406040117 | Angioplastia Visceral com Stent não Recoberto | 1 | R$ 7.209,84 | R$ 7.209,84 | 0 | R$ - |
| 211020010 | Cineangiocoronariografia | 120 | R$ 808,51 | R$ 97.021,20 | 105 | R$ 84.893,55 |
| 406030030 | Angioplastia Coronariana com Stent Convencional | 40 | R$ 7.914,70 | R$ 316.588,00 | 49 | R$ 387.820,30 |
| 406030014 | Angioplastia Coronariana sem Stent | | | | 7 | R$ 55.402,90 |
| 210010053 | Arteriografia Torácica | 1 | R$ 698,03 | R$ 698,03 | 1 | R$ 698,03 |
| 406040176 | Correção Endovascular de Aneurisma de Aorta Torácica | 1 | R$ 40.362,99 | R$ 40.362,99 | 1 | R$ 40.362,99 |
| 0406040150 - 406040168 | Correção Endovascular de Aneurisma de Aorta Abdominal | | | | 0 | R$ - |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 210010045 | Arteriografia Abdominal e/ou Visceral | 5 | R$ 698,03 | R$ 3.490,15 | 4 | R$ 2.792,12 |
| 406040192 | Embolização Arterial de Hemorragia Digestiva | 1 | R$ 10.532,12 | R$ 10.532,12 | 0 | R$ - |
| 210010070 | Arteriografia Unilateral | 15 | R$ 698,03 | R$ 10.470,45 | 14 | R$ 9.772,42 |
| 210010070 | Arteriografia Bilateral | 5 | R$ 698,03 | R$ 3.490,15 | 7 | R$ 4.886,21 |
| 406040141 | Implante de Filtro de Veia Cava | 3 | R$ 6.331,55 | R$ 18.994,65 | 0 | R$ - |
| 406040265 | Implantação de Shunt Intra-hepatico Porto-sistemico (TIPS) c/ Stent não Recoberto | 1 | R$ 28.882,30 | R$ 28.882,30 | 0 | R$ - |
| 407030093 | Dilatação Percutanea de Estenoses e Anastomoses Biliares | 2 | R$ 10.534,50 | R$ 21.069,00 | 0 | R$ - |
| 407030107 - 407030115 | Drenagem Biliar Percutanea Externa ou Interna | | | | 4 | R$ 42.138,00 |
| 416040195 | Quimioembolização de Carcinoma Hepático | 1 | R$ 31.561,56 | R$ 31.561,56 | 0 | R$ - |
| 406040214 | Embolização Vascular por Punção Direta com Drogas Embolizantes | 1 | R$ 10.486,44 | R$ 10.486,44 | 2 | R$ 20.972,88 |
| 205010032 | Ecocardiograma | 156 | R$ 201,24 | R$ 31.393,44 | 112 | R$ 22.400,00 |
| 406020590 | Trombectomia da Artéria Cerebral Média | 2 | R$ 31.393,08 | R$ 62.786,16 | 0 | R$ - |
| | **Total** | **395** | **-** | **R$ 904.532,44** | **344** | **R$ 904.248,39** |

**Análise Crítica:** No mês de vigência houveram alguns procedimentos que ultrapassaram a meta, mas que foram autorizadas pela diretoria do HGA (Dra Monica Mazzurana) e gestor do contrato na época Margareth Santanna conforme pactuado no inicio do convênio, foi observado um aumento de solicitação de vagas dos hospitais atendidos pela regulação.

No total foram realizados 344 procedimentos, sendo 114 exames de pacientes internados no HGA, 96 exames de pacientes internados em hospitais pactuados na região por via de regulação CROSS, 75 procedimentos ambulatoriais do HGA e 59 procedimentos ambulatoriais externos. Todas as solicitações encaminhadas ao setor de hemodinâmica foram atendidas. As agendas são criadas e liberadas com 02 meses de antecedência, passando por validação do NIR.

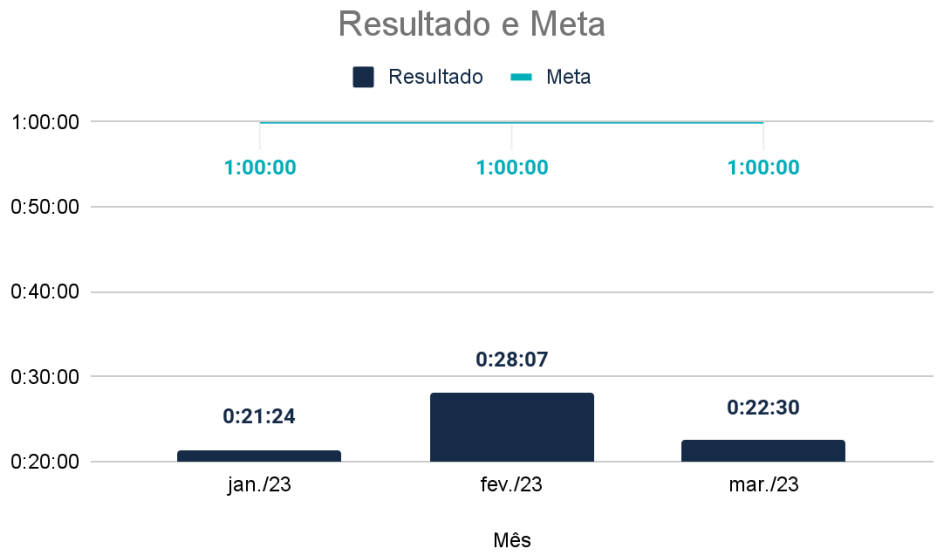
## 5.2 Indicadores Qualitativos




### 5.2.1 Agendamento dos exames via Sistema CROSS

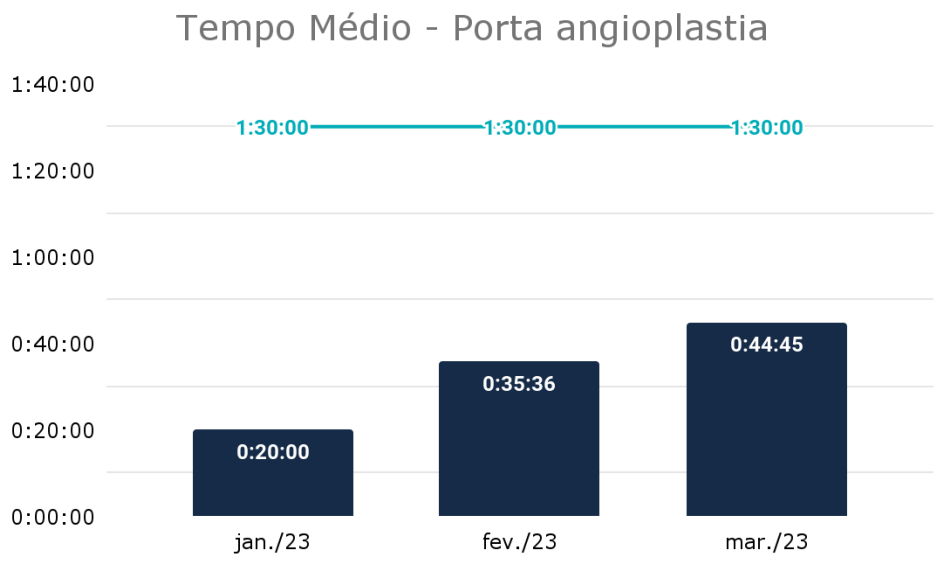
**Análise crítica:** Todos os procedimentos foram agendados via CROSS pela regulação da DRS IV, a unidade acompanha, realiza triagem e a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema, bem como a execução do exame em março , tivemos 426 procedimentos agendados via CROSS, destes 344 foram realizados com sucesso. Não realizados (82 procedimentos) os motivos foram: cancelados pela origem, recusa do paciente, paciente sem preparo, mas todos foram agendados via CROSS e orientados quanto ao reagendamento.

### 5.2.2 Entrega dos laudos




**Análise crítica:** O tempo médio de entrega do laudo no mês de competência foi de **00:22:30** minutos após o procedimento, dentro da meta estipulada.

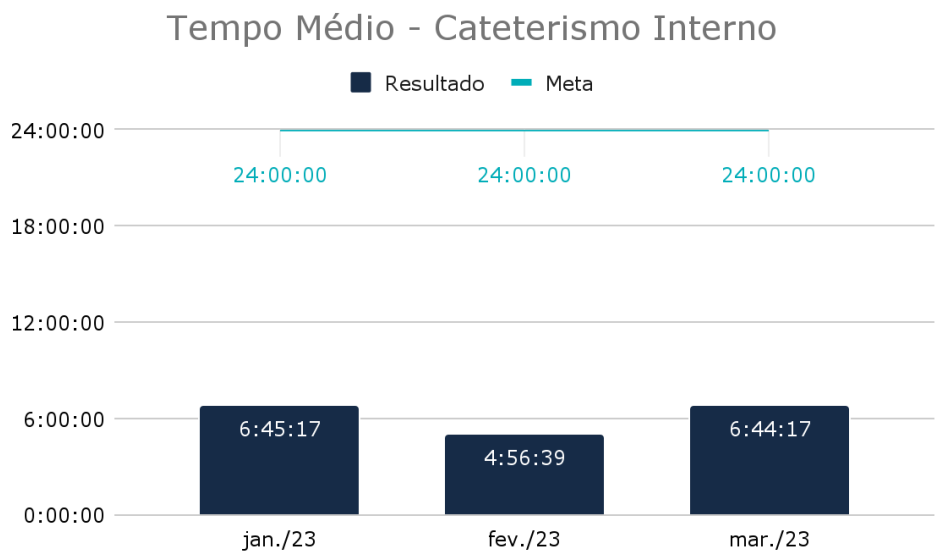
### 5.2.3 Atendimento porta-angioplastia (< 90 minutos)




**Análise crítica:** No período vigente tivemos 7 solicitações de procedimentos, mas apenas 2 destes foram elegíveis pois o paciente já havia sido trombolisado

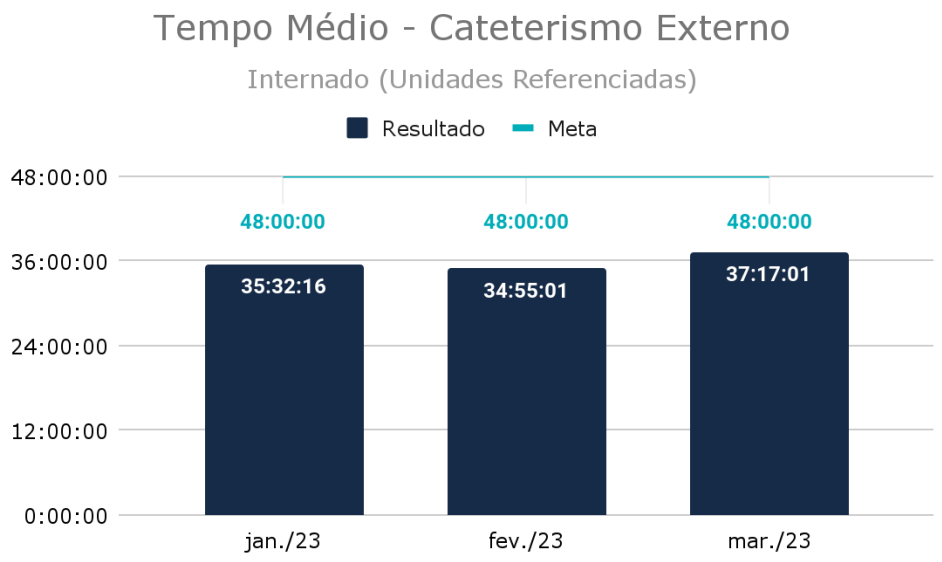
na origem e assim realizado cateterismo de resgate após protocolo de trombólise respeitando o tempo preconizado.

### 5.2.4 Atendimento porta-cateterismo (< 24 horas)




**Análise crítica:** No mês de março tivemos 32 procedimentos de pacientes internados no Hospital Guilherme Álvaro que realizaram o cateterismo de urgência, o tempo médio de resposta e realização foi de 06:44:17 dentro da meta prevista.

### 5.2.5 Atendimento CROSS-cateterismo (< 48 horas)

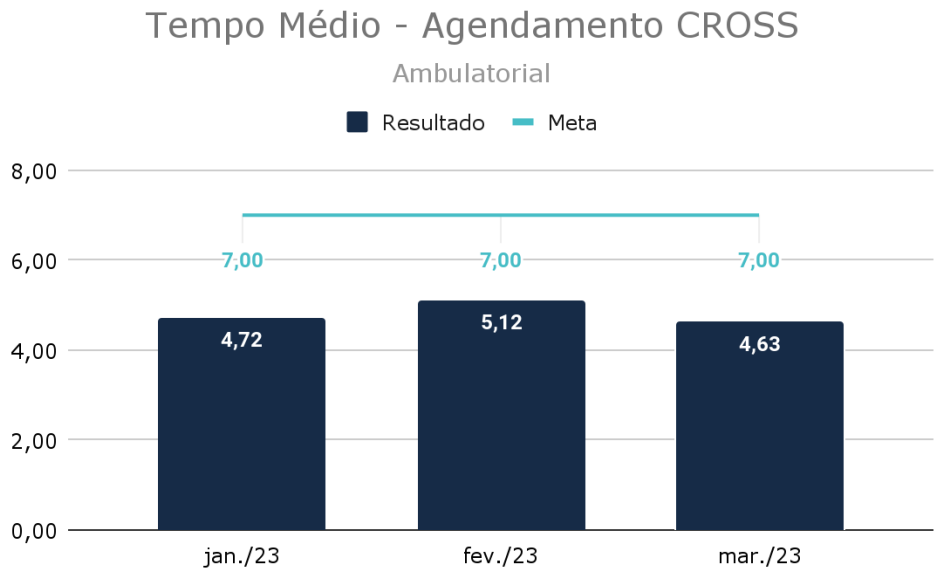



**Análise crítica:** Todos os paciente internados em Hospitais da região de abrangência da DRS IV pactuados para execução de cateterismo no Hospital Guilherme Álvaro, tiveram agendamento pela origem via NIR (Núcleo interno de regulação) até sua execução pelo setor de hemodinâmica com **tempo médio 37:17:01 min** atendendo assim, a expectativa do indicador com a meta estipulada para até 48 horas.

Vale ressaltar, que tivemos a execução de 35 procedimentos de cateterismo em pacientes internados em hospitais dos municípios de Praia Grande, Peruíbe, Itanhaém, Guarujá e Cubatão.

As solicitações são reguladas via NIR (Núcleo interno de Regulação) do Hospital Guilherme Álvaro e tem um tempo médio de resposta da ficha inferior há 30 minutos, onde o regulador informa a ficha ao médico especialista/plantonista do setor de hemodinâmica e a ficha avaliada é respondida via CROSS, também feito contato com a origem para alinhamento de preparo, exames e transporte deste paciente para sua chegada no tempo previsto do indicador.

### 5.2.6 Agendamento CROSS-exames ( < 7 dias)




**Análise crítica:** Os agendamentos são realizados no sistema Cross, a solicitação e agendamento externo é feito pela equipe da DRS-IV.

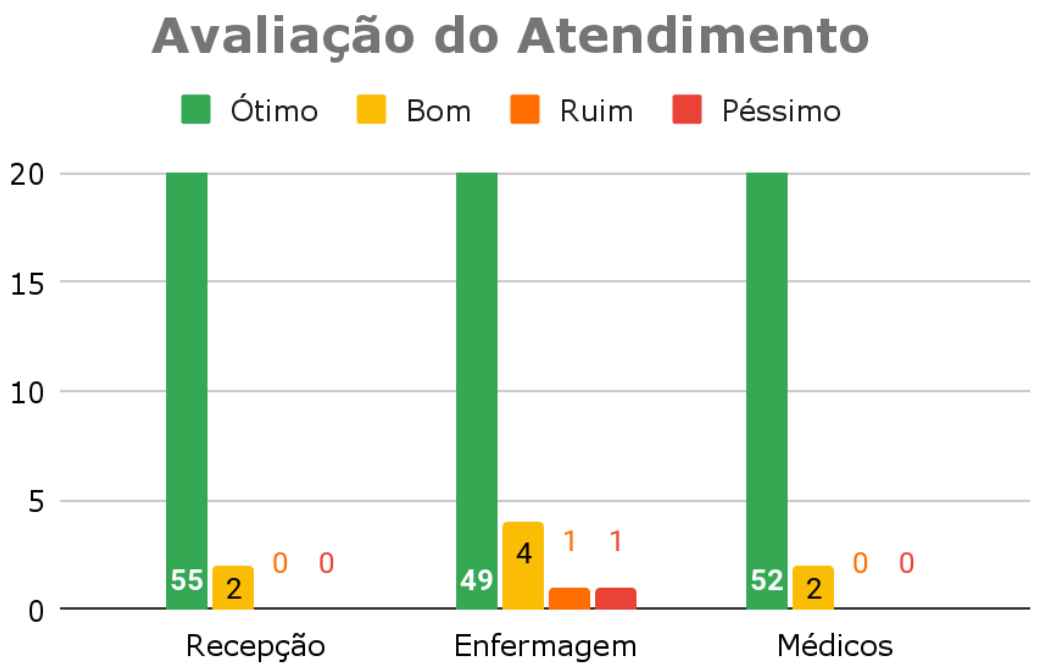
No mês de análise tivemos um tempo médio entre agendamento e execução de 4,63 dias, atendendo assim, o indicador cujo a meta estipulada para agendamento e execução é de 7 dias.

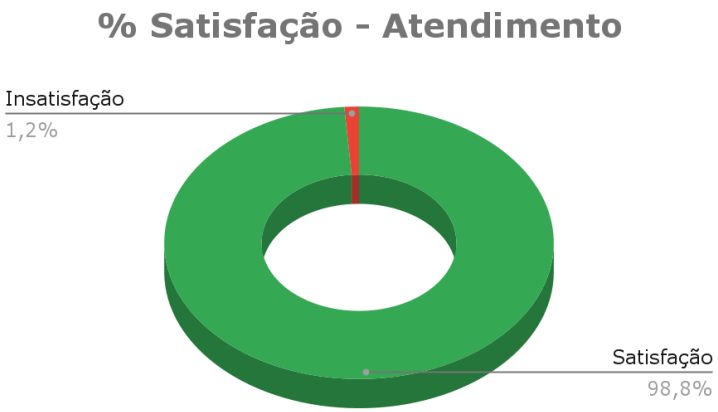
## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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. No período avaliado, tivemos o total de **57 formulários**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

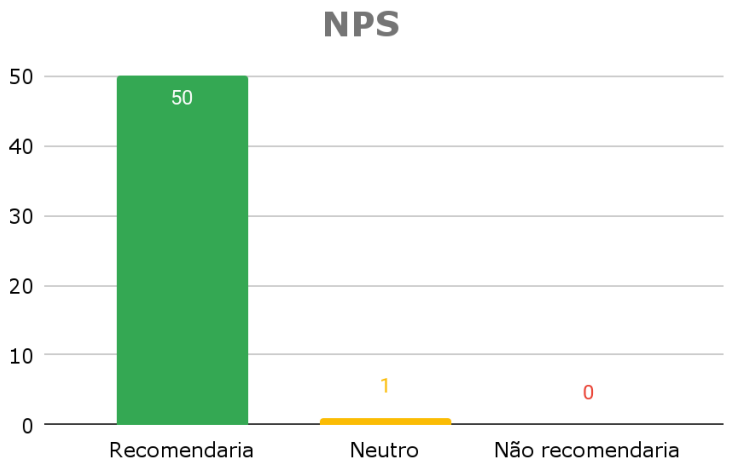
#### 6.1.1 Avaliação do Atendimento






**Análise crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade dele recomendar o serviço da unidade. No mês vigente tivemos 98,8 % de satisfação avaliando a recomendação do serviço.

### 6.1.2 Net Promoter Score (NPS)




e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

**Análise crítica:**Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas

## 6.2 Manifestações

### 6.1.2 Registros na Ouvidoria

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião 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 Manifestações | |
|---|---|
| Sugestão | 1 |
| Crítica | 6 |
| Dúvidas | 0 |
| Elogios | 14 |
| Em Branco | 36 |

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

| Manifestações | | | |
|---|---|---|---|
| **Data** | **Tipo** | **Descrição** | **Ação** |
| 02/03/2023 | Elogios | Atendimento ótimo | Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |
| 02/03/2023 | Elogios | O atendimento é muito bom, desde a auxiliar de limpeza, a enfermeira e médicos. Estão de parabéns toda a equipe. | |
| 02/03/2023 | Elogios | Que continue com esse bom atendimento. | Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |
| 02/03/2023 | Elogios | Venho aqui a quatro anos e sempre fui muito bem atendida. Muito obrigada | |
| 03/03/2023 | Elogios | Gostei do tratamento de maneira geral e feliz de encontrar uma equipe bem atenciosa. | |
| 03/03/2023 | Elogios | Tudo perfeito. | |
| 07/03/2023 | Elogios | Não é legal aguardar sentada na mureta da rampa, mas o atendimento foi rápido, então tudo bem. A Tatiana é muito simpática e bem humorada. Obrigada! | O local não é o indicado para esperar o retorno do atendimento, o correto é aguardar no hall de entrada que existe no piso térreo . Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |
| 07/03/2023 | Elogios | Obrigado a todos os colaboradores pela atenção e ética profissional. Que Deus abençoe a todos. | |
| 07/03/2023 | Elogios | Muito difícil ter um atendimento principalmente pelo SUS, o atendimento de muita qualidade, profissionais qualificados, principalmente se colocando no lugar do paciente. Parabéns a toda a equipe, principalmente administrativo Tatiana, nota 1000. | Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |
| 08/03/2023 | Elogios | Agradeço pela atenção para | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | conosco. | |
| 08/03/2023 | Crítica | Piso não apropriado para cadeirante, está deixando a desejar. | Iremos enviar ofício à diretoria de manutenção para responderem a este questionamento . |
| 16/03/2023 | Crítica | Sinalização horrível | Iremos enviar ofício à diretoria de zeladoria para responderem a este questionamento . |
| 16/03/2023 | Elogios | Super bem atendido desde a Sra Magda até médica e enfermeira. Parabéns e obrigado. | Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |
| 17/03/2023 | Elogios | Minha mãe foi bem atendida. Muito obrigada | |
| 20/03/2023 | Crítica | Vanessa estúpida. | |
| 21/03/2023 | Crítica | Venho através dessa crítica, relatar que sentimos diferença de tratamento, por a gente ser de outro município. Somos todos humanos. | |
| 27/03/2023 | Elogios | Equipe maravilhosa, acolhedora e prestativa. Faço elogios direto todos os profissionais em destaque: Alcione (técnica), Paula ((enfermeira) e Magda (atendimento). Obrigada e parabéns pela qualidade. | Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |
| 30/03/2023 | Sugestão | Orientar melhor os funcionários das recepções de entrada a respeito dos setores necessitados pelos pacientes. | |
| 30/03/2023 | Crítica | Falta de limpezas | Isto está sendo um problema recorrente em todo o hospital, enviamos ofícios para a diretoria relatando toda nossa problemática. |
| 30/03/2023 | Crítica | Técnica Vanessa muito antipática e grossa | |
| 30/03/2023 | Elogios | Atendente do Bloco IV muito gentil. | Todos os elogios são expostos no quadro de aviso, para visualização de todos colaboradores. |

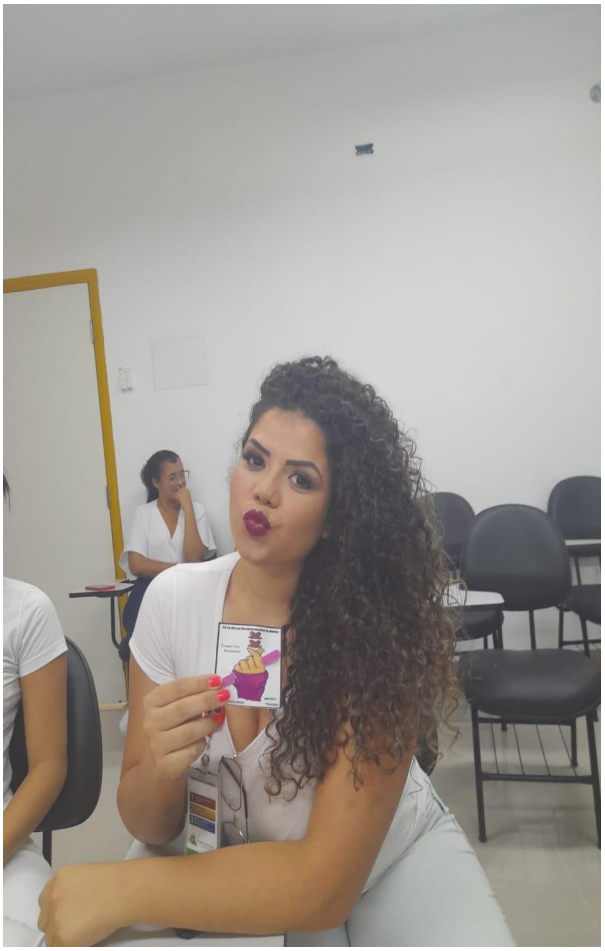
Em relação a ouvidoria sobre funcionária Vanessa já alinhado com RH e coordenação do setor orientação ao colaborador e sensibilização quanto a comunicação. E quanto à questão estrutural e de sinalização iremos encaminhar um ofício à gestora do convênio quanto às reformas necessárias e apontadas em visita da Vigilância Sanitária.

## 7.TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

**DIA DA BELEZA: HOMENAGEM A MULHER**

No mês de março tivemos como comemorações o mês da mulher e com ele veio a necessidade de enfatizar e homenagear a beleza feminina.

Com este intuito sediamos um evento de beleza, onde promovemos maquiagem e corte de cabelo a todas as nossas colaboradoras de todos os convênios.



Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

Santos, 11 de abril de 2023.