

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

Convênio nº 00098/2022

Hospital Regional de Ferraz de Vasconcelos  
Dr. Osiris Florindo Coelho

## **Gerenciamento Médico do Serviço de Neonatologia**

Janeiro  
2026

**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

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**

Adriana Cristina Alvares

**ENCARREGADA ADMINISTRATIVA**

Sara Cristina Alves Martins

**SUMÁRIO**

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>                                                                  | <b>4</b>  |
| 1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM                                                   | 4         |
| 1.2 Convênio n.º 00098/2022 - UTI NEO                                                                       | 5         |
| <b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>                                                         | <b>5</b>  |
| <b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>                                                  | <b>6</b>  |
| <b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>                                                                                 | <b>6</b>  |
| 4.1 Dimensionamento                                                                                         | 6         |
| 4.1.1 Quadro de Colaboradores - UTI NEO                                                                     | 6         |
| 4.1.2 Quadro de Colaboradores - UCI                                                                         | 6         |
| 4.1.3 Quadro de Colaboradores - Sala de Parto                                                               | 7         |
| 4.1.4 Quadro de Colaboradores - Alojamento Conjunto                                                         | 7         |
| 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT                                                                  | 7         |
| 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas                                                                        | 7         |
| 4.3.1 Absenteísmo                                                                                           | 7         |
| 4.3.2 Turnover                                                                                              | 7         |
| 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)                                                             | 7         |
| <b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>                                                              | <b>8</b>  |
| 5.1 Indicadores - UTI NEO                                                                                   | 8         |
| 5.1.1 Taxa de Ocupação                                                                                      | 8         |
| 5.1.2 Média de Permanência                                                                                  | 9         |
| 5.1.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas                                                                      | 11        |
| 5.1.4 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Cateter PICC | 11        |
| 5.1.5 Evolução dos prontuários                                                                              | 12        |
| 5.1.6 Reclamações na ouvidoria interna                                                                      | 13        |
| 5.2 Indicadores - UCI                                                                                       | 14        |
| 5.2.1 Taxa de Ocupação                                                                                      | 14        |
| 5.2.2 Média de Permanência                                                                                  | 15        |
| 5.2.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas                                                                      | 16        |
| 5.2.4 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Cateter PICC | 16        |
| 5.2.5 Evolução dos prontuários                                                                              | 17        |
| 5.2.6 Reclamações na ouvidoria interna                                                                      | 17        |
| 5.3 Indicadores - SALA DE PARTO                                                                             | 18        |
| 5.3.1 Recém Nascidos                                                                                        | 18        |
| 5.3.2 Contato pele a pele                                                                                   | 18        |
| 5.3.3 Análise óbitos fetais ou Neonatais                                                                    | 19        |
| 5.3.4 Ouvidorias                                                                                            | 20        |
| 5.3.5 Notificação do RN com Apgar<7                                                                         | 21        |
| 5.3.6 Partos Realizados                                                                                     | 22        |
| 5.3.7 Participação nas Comissões Hospitalares                                                               | 22        |
| <b>6. INDICADORES - ALOJAMENTO CONJUNTO</b>                                                                 | <b>23</b> |
| <b>7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>                                                                            | <b>23</b> |
| 7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário                                                                    | 23        |
| 7.1.1 Avaliação do Atendimento                                                                              | 24        |
| 7.1.2 Avaliação do Serviço                                                                                  | 24        |
| 7.1.3 Net Promoter Score (NPS)                                                                              | 25        |
| <b>8. EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>                                                                            | <b>25</b> |

## 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 Convênio n.º 00098/2022 - UTI NEO**

O presente Termo de Referência tem por finalidade estabelecer diretrizes para o Gerenciamento Médico do Serviço de Neonatologia, compreendendo a Unidade De Terapia Intensiva Neonatal – (UTIN) 10 leitos, Unidade De Cuidados Intermediários Neonatal Convencional – (UCINCO) 14 leitos, Sala de Parto 2 salas de parto Humanizado e 3 salas de parto cirúrgico e Alojamento Conjunto 29 leitos de alojamento e 2 de isolamento , todos do HOSPITAL REGIONAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS (HRFV).

## **2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Todas as atividades realizadas na Unidade de Neonatologia 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 Neonatal e no período de **01 a 31 de Janeiro de 2026**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

#### 4.1 Dimensionamento

A equipe de trabalho é composta por **14** colaboradores, sendo **02** contratados por processo seletivo (CLT) e **12** por contratação de Pessoa Jurídica (PJ).

##### 4.1.1 Quadro de Colaboradores - UTI NEO

| Setor          | Cargo                                             | Previsto | Efetivo | Δ |
|----------------|---------------------------------------------------|----------|---------|---|
| Administrativa | Auxiliar Técnico Administrativo (40h)             | 1        | 1       | ✓ |
|                | Coordenador Médico (30h)                          | 0        | 0       | ✓ |
|                | Encarregado Administrativo (40h)                  | 1        | 1       | ✓ |
| Assistencial   | Médico Neonatologista Diarista (28h) - Vespertino | 1        | 1       | ✓ |
|                | Médico Neonatologista Diarista (28h) - Matutino   | 1        | 1       | ✓ |
|                | Médico Neonatologista Plantonista (12h) - Diurno  | 1        | 1       | ✓ |
|                | Médico Neonatologista Plantonista (12h) - noturno | 1        | 1       | ✓ |
| Total          |                                                   | 6        | 6       | ✓ |

##### 4.1.2 Quadro de Colaboradores - UCI

| Setor        | Cargo                                             | Previsto | Efetivo | Δ |
|--------------|---------------------------------------------------|----------|---------|---|
| Assistencial | Médico Neonatologista Plantonista (12h) - Diurno  | 1        | 1       | ✓ |
|              | Médico Neonatologista Plantonista (12h) - noturno | 1        | 1       | ✓ |
|              | Médico Neonatologista Diarista (28h) - Matutino   | 1        | 1       | ✓ |
|              | Médico Neonatologista Diarista (28h) - Vespertino | 1        | 1       | ✓ |
| Total        |                                                   | 4        | 4       | ✓ |

#### 4.1.3 Quadro de Colaboradores - Sala de Parto

| Setor        | Cargo                                             | Previsto | Efetivo | Δ |
|--------------|---------------------------------------------------|----------|---------|---|
| Assistencial | Médico Neonatologista Plantonista (12h) - Diurno  | 1        | 1       | ✓ |
|              | Médico Neonatologista Plantonista (12h) - noturno | 1        | 1       | ✓ |
| Total        |                                                   | 2        | 2       | ✓ |

#### 4.1.4 Quadro de Colaboradores - Alojamento Conjunto

| Setor        | Cargo                                           | Previsto | Efetivo | Δ |
|--------------|-------------------------------------------------|----------|---------|---|
| Assistencial | Médico Neonatologista Diarista (28h) - Matutino | 1        | 1       | ✓ |
| Total        |                                                 | 1        | 1       | ✓ |

### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

A relação nominal dos profissionais CLT está disponível na folha de pagamento analítica que acompanha o documento de prestação de contas como anexo.

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

#### 4.3.1 Absenteísmo

**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos nenhuma ausência.

#### 4.3.2 Turnover

**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos nenhuma admissão ou desligamento.

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

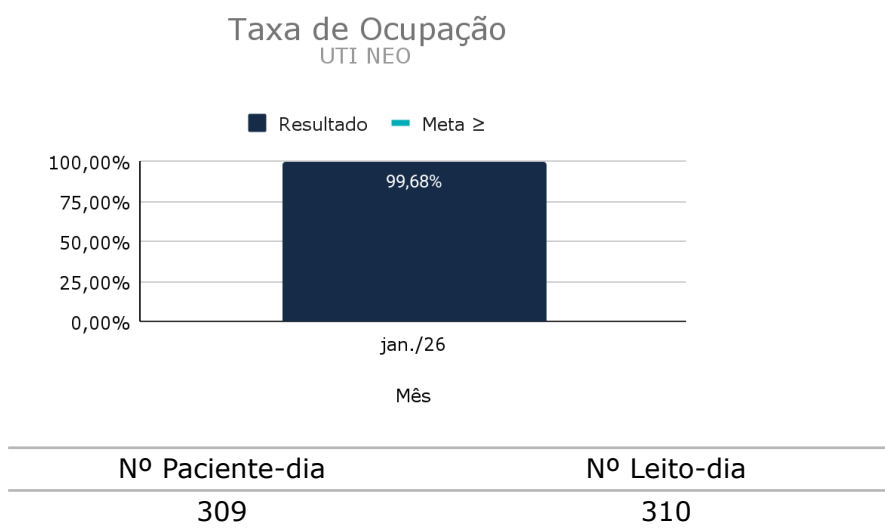
**Análise crítica:** No período avaliado, não tivemos acidentes de trabalho.

## 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 Unidade de Neonatologia - HRFV no período avaliado.

### 5.1 Indicadores - UTI NEO

#### 5.1.1 Taxa de Ocupação

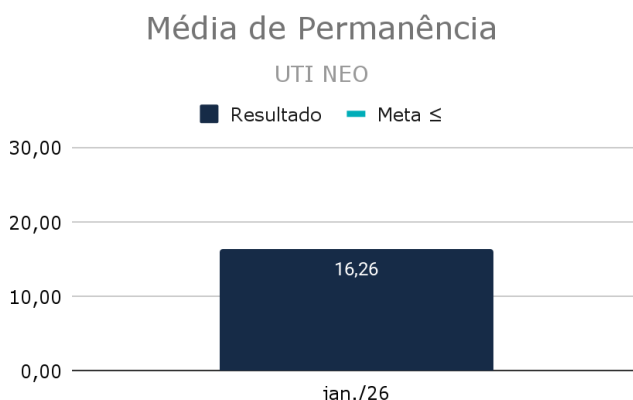


**Análise crítica:** No período avaliado, a taxa de ocupação foi de 99,68% na UTI Neo. Tivemos no mês um total de 309 pacientes-dia.

Foram 19 admissões no período, sendo:

- 17 internas vindas do Centro Obstétrico;
- 02 internas vindas do Pronto Socorro Infantil.

### 5.1.2 Média de Permanência



| Nº Paciente-dia | Nº de Saídas |
|-----------------|--------------|
| 309             | 19           |

**Análise crítica:** A média de permanência dos pacientes na UTI NEO foi de **16,26** dias. Tivemos um total de **309** pacientes-dia. Este resultado é devido a alta complexidade e gravidade dos casos tratados na unidade, incluindo uma grande demanda de recém nascidos em prematuridade extrema.

No mês de referência tivemos **06 pacientes de longa permanência**, sendo:

**M.J.S. - Sexo Feminino - 04 meses** - Nascida no dia 27/07/2025, 26 semanas, trabalho de parto prematuro, mãe apresentando ITU de repetição, rn nasceu pesando 880 gramas, apgar 7/8, foi entubado em sala de parto e transferido para a UTI Neonatal, segue aos cuidados da equipe da UTI aguardando peso para realizar TQT+GTM;

**L.L.H. - Sexo Masculino - 04 meses** - Nascido no dia 14/09/2025, 27 semanas, cesárea indicada por restrição de crescimento e pré eclampsia, rn nasceu pesando 615 gramas, apgar 6/8, foi entubado em sala de parto e transferido para a UTI Neonatal para tratamentos decorrentes da prematuridade e ganho de peso;

**Rn de N.C.R. - Sexo Feminino - 02 meses** - Nascida no dia 31/10/2025, 37 semanas, parto normal, pesando 2.100 kgs, apgar 2/5/5, deprimido ao nascer, hipotonico, entubado em sala de parto e transferido para a UTI Neonatal. Evolui dependente de ventilação mecânica. Apresenta fácies sindrômica, com suspeita inicial de síndrome de Edwards; entretanto, o exame de cariótipo mostrou resultado normal. Permanece internada na unidade neonatal para investigação diagnóstica complementar e seguimento clínico.

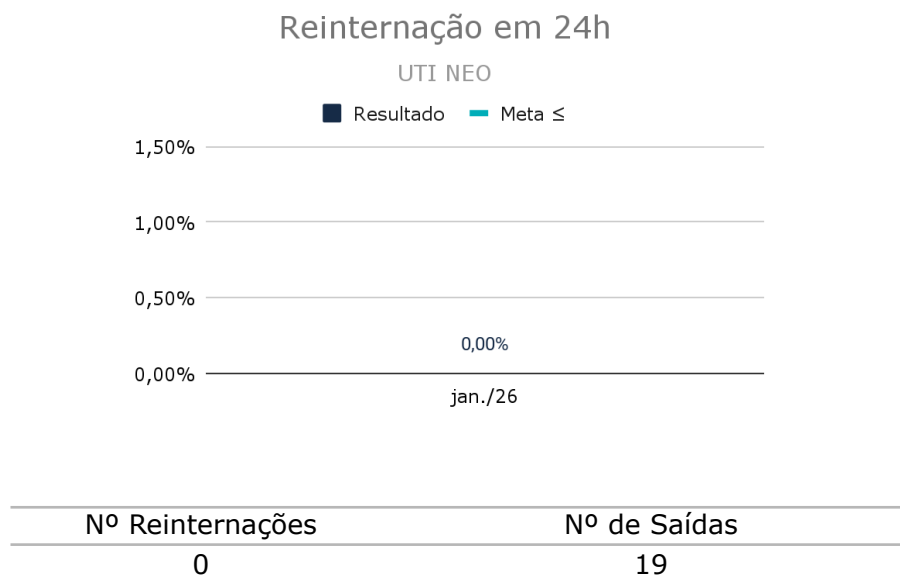
**Rn de Y.T.S. - Sexo Masculino - 01 mês** - Nascido no dia 15/12/2025, 40 semanas, parto normal, pesando 3.804 kgs, apgar 8/8, chorou ao nascer, realizado AVAS com quantidade de mecônio, apresentou desconforto respiratório sem melhora sendo transferido para a UTI Neonatal. Rn apresenta diversas crises convulsivas, mantendo acompanhamento rigoroso pela equipe da UTI;

**Rn de J.M.A.A. - Sexo Masculino - 01 mês** - Nascido no dia 16/12/2025, 31 semanas, parto cesárea devido a síndrome de Hellp, nasceu pesando 1.442 kg, apgar 7/8, chorou ao nascer, sendo transferido para a UTI Neonatal, onde necessitou de entubação e segue aos cuidados para tratamentos decorrentes da prematuridade e ganho de peso;

**Rn de R.B.S. - Sexo Masculino - 01 mês** - Nascido no dia 17/12/2025, 31 semanas, parto cesárea devido a pré eclampsia, nasceu pesando 1.134 kg, apgar 8/8, foi entubado em sala de parto e transferido para a UTI Neonatal para tratamentos decorrentes da prematuridade e ganho de peso;

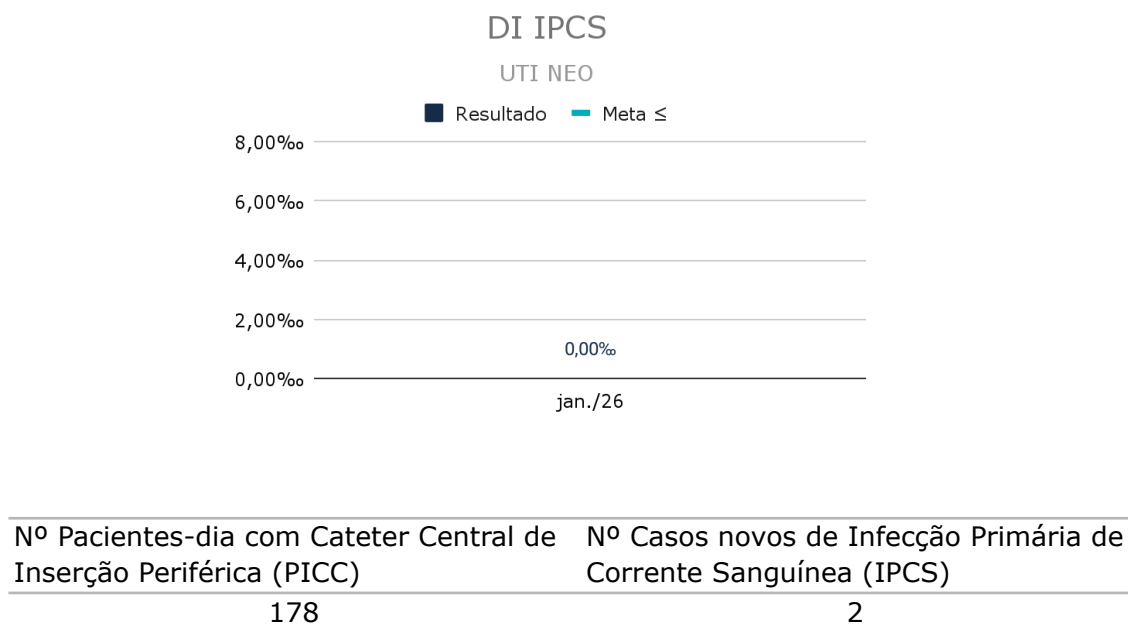
- Após a exclusão dos **06** casos classificados como de longa permanência, **3,9 dias**.

### 5.1.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas



**Análise Crítica:** Não tivemos casos de reinternação em 24 horas na UTI Neo

### 5.1.4 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Cateter PICC

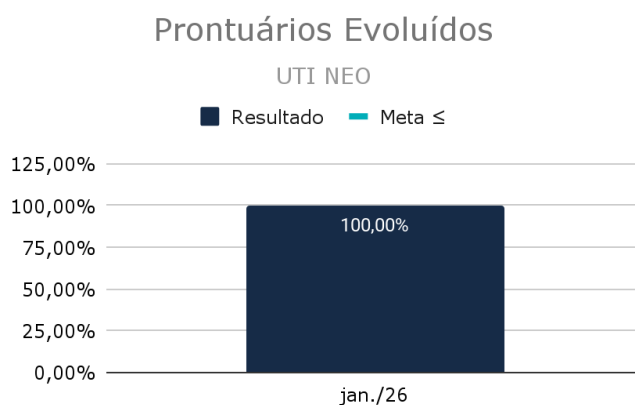


**Análise crítica:** No mês de janeiro tivemos **dois** casos de infecções associadas ao Cateter Picc:

**Rn de Y.T.S. - Sexo Masculino** - Nascido no dia 15/12/2025, 40 semanas, parto normal, pesando 3.804 kgs, apgar 8/8, chorou ao nascer, realizado AVAS com quantidade de mecônio, apresentou desconforto respiratório sem melhora sendo transferido para a UTI Neonatal, durante a internação apresentou Infecção Primária de Corrente Sanguínea associada ao cateter PICC **com a presença de Klebsiella Pneumoniae;**

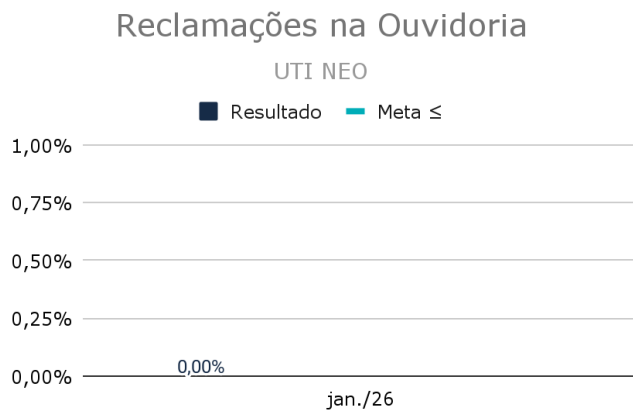
**Rn de A.S.N. GII - Sexo Masculino** - Nascido no dia 24/12/2025, 35 semanas, parto cesárea, pesando 2.090 kgs, apgar 8/9, apresentação transversa com difícil extração, chorou ao nascer, mas evoluiu com desconforto respiratório sem melhora sendo transferido para a UTI Neonatal, durante a internação apresentou Infecção Primária de Corrente Sanguínea associada ao cateter PICC **com a presença de Serratia Marcences.**

### 5.1.5 Evolução dos prontuários



**Análise crítica:** Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

### 5.1.6 Reclamações na ouvidoria interna

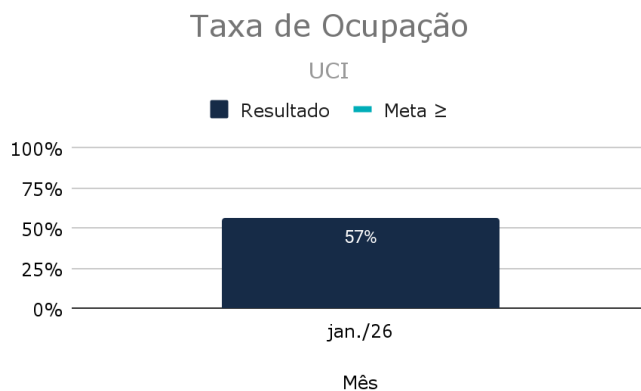


| Nº Reclamações registradas | Nº Pacientes atendidos |
|----------------------------|------------------------|
| 0                          | 0                      |

**Análise crítica:** Não tivemos reclamações na ouvidoria relacionada à UTI no mês de Janeiro.

## 5.2 Indicadores - UCI

### 5.2.1 Taxa de Ocupação



| Nº Paciente-dia | Nº Leito-dia |
|-----------------|--------------|
| 281             | 496          |

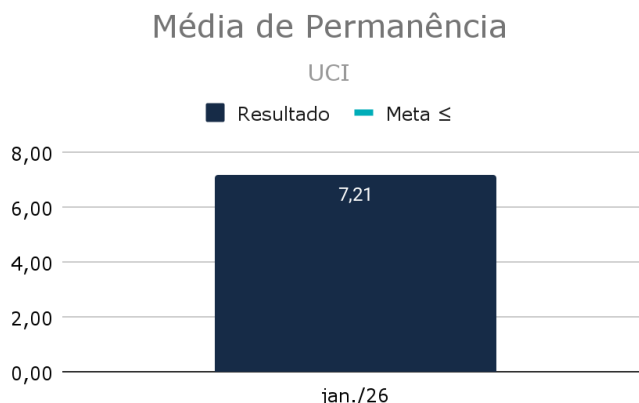
**Análise crítica:** A taxa de ocupação foi de **57%** na UCINCO. Tivemos no mês um total de 281 pacientes-dia.

A unidade tem 01 leito externo para demanda de pacientes via CROSS/NIR, os pacientes vindos de fora da unidade só podem ser recebidos nessa única vaga de leito externo. O restante da demanda é interna.

**Foram 44 admissões no período, sendo:**

- **18** internas vindas da UTI Neonatal;
- **15** internas vindas do Alojamento Conjunto;
- **11** internas vindas do Centro Obstétrico.

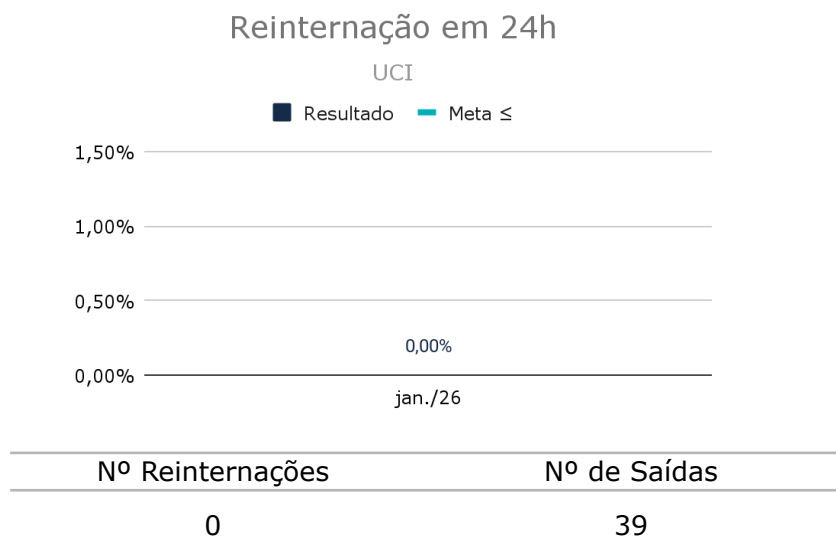
### 5.2.2 Média de Permanência



| Nº Paciente-dia | Nº de Saídas |
|-----------------|--------------|
| 281             | 39           |

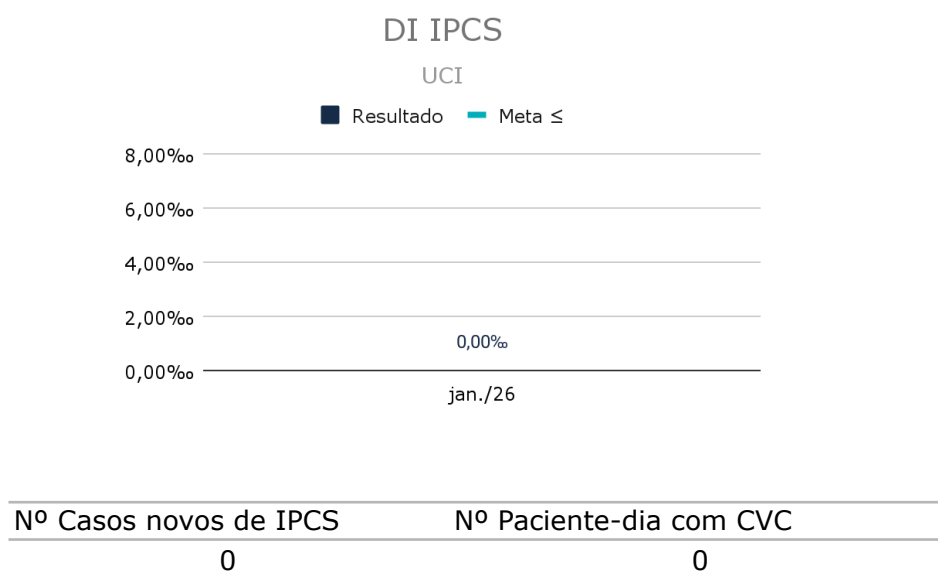
**Análise crítica:** A média de permanência da UCI foi de **7,2** dias, tivemos no mês um total de **281** pacientes dia, mantendo a meta contratual. Este resultado é devido ao tempo de tratamento realizado com os RNs, como por exemplo: Sífilis (9 dias de tratamento) Prematuridade intermediária (em média 20 dias de internação), os tratamentos de média duração impossibilitam, na maioria das vezes, sua conclusão e alta em 07 dias.

### 5.2.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas



**Análise crítica:** Não foram registrados casos de reinternação em 24h no período analisado.

### 5.2.4 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Cateter PICC



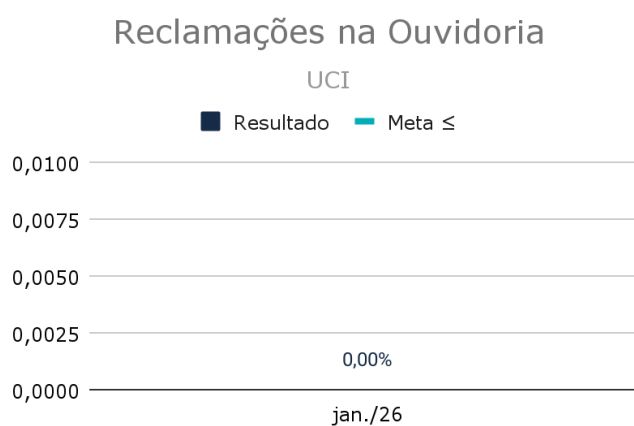
**Análise crítica:** Não tivemos infecções relacionadas ao Cateter PICC no mês de referência.

### 5.2.5 Evolução dos prontuários



**Análise crítica:** Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

### 5.2.6 Reclamações na ouvidoria interna



| Nº Reclamações registradas | Nº Pacientes atendidos |
|----------------------------|------------------------|
| 0                          | 36                     |

**Análise crítica:** Não tivemos reclamações na ouvidoria relacionada à UCI no mês de Janeiro.

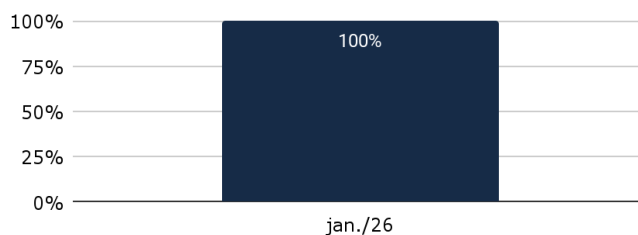
## 5.3 Indicadores - SALA DE PARTO

### 5.3.1 Recém Nascidos

#### Recepção do RN pelo NEO

SALA DE PARTO

■ Resultado ■ Meta



| Nº Nascimento | Nº Recém nascidos recepcionados pelo neonatologista |
|---------------|-----------------------------------------------------|
| 221           | 221                                                 |

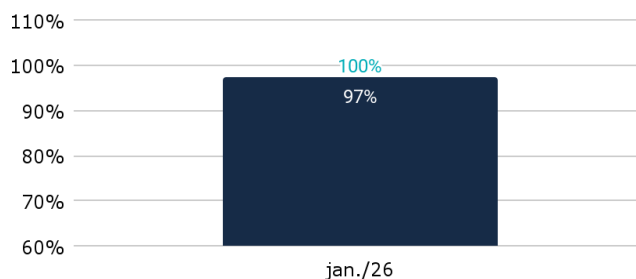
**Análise Crítica:** No período avaliado, todos os RNs nascidos vivos foram recepcionados pelo Neonatologista. Tivemos no mês um total de 220 recém nascidos vivos e 01 óbito fetal.

### 5.3.2 Contato pele a pele

#### Contato pele a pele

SALA DE PARTO

■ Resultado ■ Meta



Nº Partos com  
contato pele a pele

Nº partos que não tiverem contra-indicação

193

198

**Análise Crítica:** Dos 221 partos, 198 recém nascidos foram elegíveis para o contato pele a pele após o nascimento, sendo 62 partos cesáreas e 136 partos normais.

A taxa do indicador é calculada pelo número de pacientes que tiveram o contato Pele a Pele (193) / pelos Rns de risco habitual (198)\*100%, atingindo **97%**.

**Dos 198 partos elegíveis ao contato pele a pele, 05 não foram realizados:**

### 03 Partos cesáreas:

- 01- condições maternas;
- 01 - necessidade de VPP;
- 01 - mecônio;

### 02 partos normais:

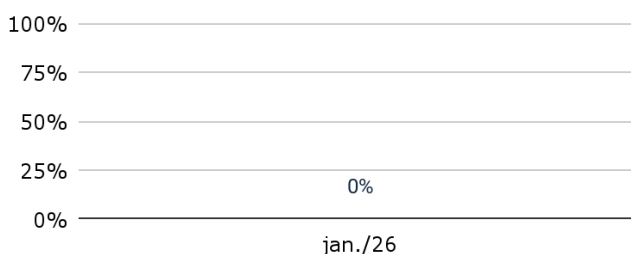
- 01 - recusa materna;
- 01 - necessidade de VPP.

## 5.3.3 Análise óbitos fetais ou Neonatais

### Análise óbitos fetais

SALA DE PARTO

■ Resultado ■ Meta



Nº de Casos estudados

0

Nº Óbitos fetais e neonatais

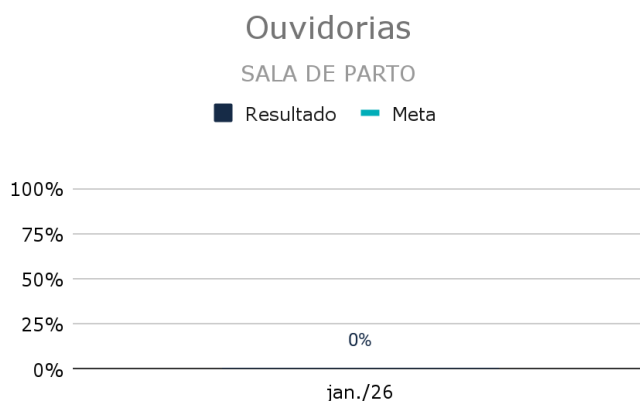
0

**Análise crítica:** No mês de janeiro tivemos 01 caso de óbito fetal:

### **J.N. Sexo Masculino - 11/01/2026 - Domingo**

Paciente deu entrada no PSGO com queixa de dor em baixo ventre, trabalho de parto prematuro, desconhecia a gestação. Evoluiu com expulsão de feto do sexo masculino, com peso de 604 gramas, Apgar 4/5, idade gestacional estimada em 23 semanas pelo Capurro. Foram realizados os atendimentos necessários e instituídas medidas de conforto, permanecendo em acompanhamento por 1 hora e 26 minutos.

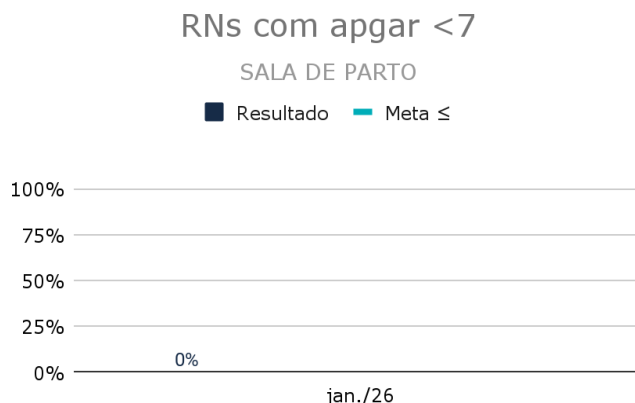
### **5.3.4 Ouvidorias**



| Nº Reclamações recebidas<br>conte comigo | Nº Reclamações respondidas conte<br>comigo |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 0                                        | 0                                          |

**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos nenhuma ouvidoria da Sala de Parto.

### 5.3.5 Notificação do RN com Apgar <7



**Análise crítica:** No mês de dezembro tivemos 01 caso de apgar <7 no quinto minuto de vida:

#### **J.N. Sexo Masculino - 11/01/2026 - Domingo**

Paciente deu entrada no PSGO com queixa de dor em baixo ventre, trabalho de parto prematuro, desconhecia a gestação. Evoluiu com expulsão de feto do sexo masculino, com peso de 604 gramas, Apgar 4/5, idade gestacional estimada em 23 semanas pelo Capurro. Foram realizados os atendimentos necessários e instituídas medidas de conforto, permanecendo em acompanhamento por 1 hora e 26 minutos.

### 5.3.6 Partos Realizados



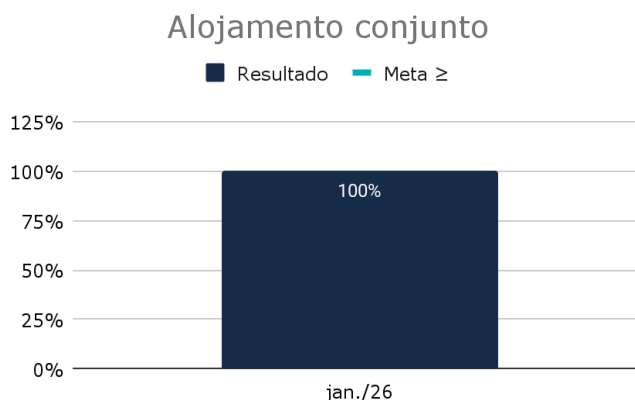
| Nº Partos realizados |
|----------------------|
| 221                  |

**Análise crítica:** No mês de referência, foram realizados 221 partos, sendo estes 146 normais e 75 cesáreas. Todos os RNs nascidos vivos foram recepcionados pelo neonatologista.

### 5.3.7 Participação nas Comissões Hospitalares

**Análise crítica:** No dia 29/01/2026 ocorreu a reunião da equipe multidisciplinar do materno infantil, com a presença do Dr Marcelo e da Encarregada Sara.

## 6. INDICADORES - ALOJAMENTO CONJUNTO



**Análise crítica:** No mês de referência, tivemos 546 pacientes dia no alojamento conjunto, sendo estes 100% atendidos pelos Neonatologistas.

## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

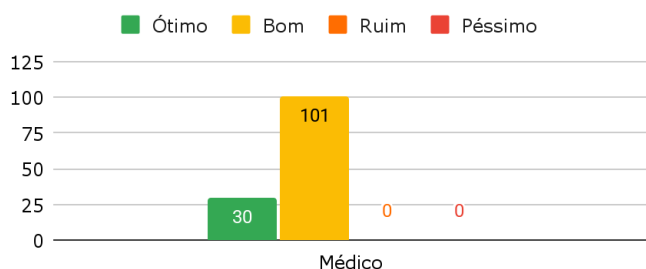
### 7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

No período avaliado, tivemos o total de 131 **pesquisas respondidas**, sendo 84 preenchidos no alojamento conjunto, 21 preenchidos na UTI NEO e 26 preenchidos na UCINCO. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

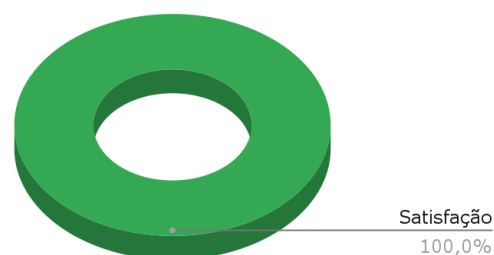
### 7.1.1 Avaliação do Atendimento

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento médico. No período, tivemos uma satisfação de **100%** demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

Avaliação do Atendimento Serviço Médico de Neonatologia



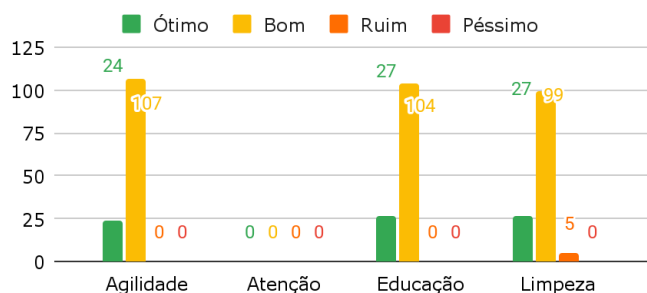
% Satisfação - Atendimento - Serviço



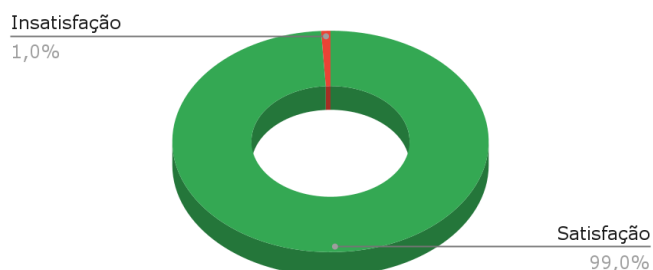
### 7.1.2 Avaliação do Serviço

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 **99%** dos usuários.

Avaliação do Serviço Médico de Neonatologia

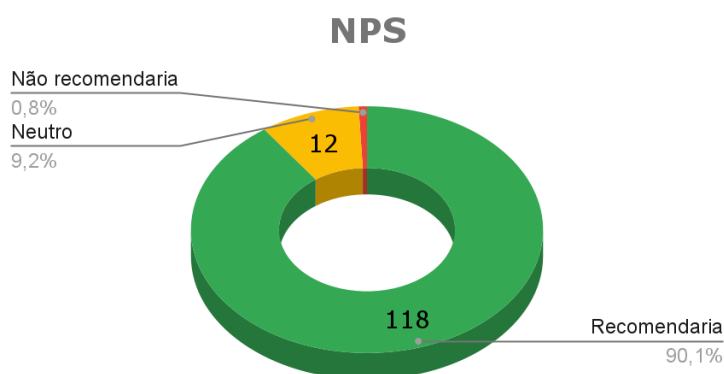


% Satisfação - Serviço Avaliação do



### 7.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **90,1%** dos usuários recomendariam o serviço, **9,2%** se posicionaram de forma neutra e **0,8%** não recomendariam.



## 8. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No mês de janeiro, celebramos o Janeiro Branco – Saúde Mental junto de todos os profissionais da Unidade Neonatal, através da partilha de uma cartilha de conscientização e descontração.

Esta iniciativa teve como objetivo reforçar a importância do cuidado com a saúde mental, promovendo o bem-estar emocional, a reflexão e o autocuidado entre os profissionais que diariamente se dedicam a cuidar do outro.



Ferraz de Vasconcelos, 13 de Fevereiro de 2026.



Adriana Cristina Alvares  
Gerente Técnico Regional - CEGISS  
RG 28.885.468-4  
CEJAM

**Adriana Cristina Alvares**  
**Gerente Técnico Regional**