

Relatório de Atividades Assistenciais

Hospital Municipal “Enfermeiro
Antonio Policarpo de Oliveira” -
Cajamar

Contrato de Gestão n.º 48/2020

2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR



PREFEITO

Danilo Barbosa Machado

SECRETÁRIA DE SAÚDE

Patrícia Haddad

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

DIRETORA TÉCNICA

Rafaela Peixoto Vargas

GERENTE ADMINISTRATIVO

Camila Campos Baltazar

GERENTE ASSISTENCIAL

Adriana Barbosa Silva Felipe

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Contrato de Gestão nº 48/2020	5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	24
4.2.1 Taxa de Turnover	24
4.2.2 Taxa de Absenteísmo	24
4.2.3 Taxa de Acidente de Trabalho	26
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	26
5.1 Pronto Socorro	26
5.1.1 Atendimentos PS Adulto	26
5.1.2 Atendimentos PS Infantil	28
5.2 Clínicas Especializadas	29
5.2.1 Taxa de Ocupação	31
5.2.2 Média de Permanência	32
5.2.3 Giro de Leito	33
5.2.4 Saídas Hospitalares	34
5.2.5 Taxa de Mortalidade	35
5.3 Centro Obstétrico e Cirúrgico	36
5.4 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico	36
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	39
6.1 Indicadores de Qualidade	39
6.1.1 Avaliação do Atendimento	39
6.1.2 Avaliação do Serviço	40
6.2 Manifestações	41
7. PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES	45

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

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 Contrato de Gestão nº 48/2020

O serviço oferecido pelo HMEAPO, sob gerenciamento do CEJAM, inclui Radiografia, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia Convencional, Eletrocardiograma, Anátomo-Patológico e Coleta de Exames Laboratoriais, sendo que os exames laboratoriais e coletas especiais são a princípio destinados aos pacientes internos. Parte desses recursos são abertos a agendamento gerenciado pela Central de Regulação do Município.

Em relação a consultas médicas, o hospital oferece as seguintes especialidades: Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologista/Obstetra, Anestesiologia, Pediatria, Psiquiatria, Ortopedia e Radiologia (a nível hospitalar); e extensão ambulatorial nas especialidades médicas de Neurologia, Psiquiatria, Otorrinolaringologia e Pneumologia Infantil e também Fisioterapia. Para consultas não médicas o hospital atende internamente as especialidades de: Enfermagem, Nutricionista, Fonoaudiologia, Fisioterapia e Psicologia. Além desses citados anteriormente, é realizado também atendimentos de outras especialistas sem atendimento clínico: Farmacêutico e Serviço Social.

Ao longo da vigência do contrato, de comum acordo entre as partes, o CEJAM ou a SMS poderá propor a realização de outros tipos de atividades adicionais ou

mesmo repactuar trocas entre as atividades pré-assumidas, diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas atividades diagnósticas e/ou terapêuticas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia, essas atividades deverão ser previamente estudadas, quantificadas, separadamente do atendimento rotineiro do Hospital Regional de Cajamar e, pactuadas entre o Cejam e a Diretoria de Saúde de Cajamar. Caso aprovado, deverá ser elaborado o orçamento econômico-financeiro, discriminado e homologado através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão.

- **Encerramento de Contrato**

Decorrido o prazo de finalização do contrato, realizamos no dia 30 de Abril de 2022, o término das atividades no HMEAPO.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no HMEAPO são monitoradas por sistema de informática Wareline e planilhas para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no HMEAPO.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo HMEAPO no período de **01 a 30 de abril de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o término do contrato, os colaboradores CLT trabalharam ***sob cumprimento de aviso prévio de 23 dias - 07 de Abril à 30 de Abril de 2022***.

A equipe de trabalho é composta por 248 colaboradores contratados por processo seletivo. Esta força de trabalho é representada por profissionais de nível médio, de nível técnico e de nível superior.

Os cargos administrativos (assistente administrativo, auxiliar técnico administrativo, auxiliar de serviços gerais, almoxarifado, jovem aprendiz, manutenção, nutrição/dietética, recepção e TI) representam 81 colaboradores, os cargos assistenciais (enfermagem, farmácia, imobilização, equipe multiprofissional e SESMT), representam 160 colaboradores, os cargos de gestão dentro da instituição (analistas, diretor técnico médico, gerente administrativo financeira e gerente assistencial), contam com 07 colaboradores.

4.1 Dimensionamento Geral

Categoria/Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Analista Administrativo (40h)	4	4	✓
	Assistente Administrativo (40h)	3	5	↑
	Assistente Administrativo (36h)	4	2	↓
	Auxiliar de Serviços Gerais (40h)	1	2	↑
	Auxiliar de Serviços Gerais (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Serviços Gerais (36h) - noturno	2	2	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	4	2	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	6	2	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	5	3	↓
	Jovem Aprendiz (30h)	4	4	✓
	Motorista (40h)	1	1	✓
	Supervisor de Manutenção (40h)	1	1	✓
	Administrativo - Almoxarifado	Almoxarife (40h)	1	1
Auxiliar de Almoxarife (40h)		1	1	✓
Administrativo - Manutenção	Auxiliar de Manutenção (40h)	1	1	✓
Administrativo - Nutrição e Dietética	Auxiliar de Cozinha (36h)	5	5	✓
	Auxiliar de Cozinha (36h) - noturno	3	3	✓
	Copeiro (36h)	4	4	✓
	Copeiro (36h) - noturno	3	1	↓
	Cozinheira (36h)	2	2	✓
Administrativo - Recepção	Controlador de Acesso (36h)	8	7	↓
	Controlador de Acesso (36h) - noturno	4	4	✓
	Recepcionista (36h)	11	11	✓
	Recepcionista (36h) - noturno	11	9	↓
Administrativo - T.I.	Analista de Suporte (40h)	2	2	✓
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	2	↑
	Enfermeiro Diarista (40h)	3	1	↓

	Enfermeiro (36h)	20	19	↓
	Enfermeiro (36h) - noturno	20	18	↓
	Enfermeiro Obstetra (36h)	4	3	↓
	Enfermeiro Obstetra (36h) - Noturno	5	5	✓
	Enfermeiro SCIH (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h)	53	52	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	49	43	↓
Assistencial - Farmácia	Auxiliar de Farmácia (36h)	2	2	✓
	Auxiliar de Farmácia (36h) - noturno	2	2	✓
	Auxiliar de Farmácia (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (36h)	2	3	↑
	Farmacêutico (36h) - noturno	3	2	↓
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
Assistencial - Imobilização	Técnico de Gesso (36h)	3	3	✓
Assistencial - Médico	Médico de Segurança do Trabalho (10h)	1	1	✓
Assistencial - Multiprofissional	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Fisioterapeuta (30h)	0	0	✓
	Fisioterapeuta (30h) - Noturno	0	0	✓
	Fisioterapeuta Chefia (40h)	0	0	✓
	Fonoaudiólogo (30h)	0	0	✓
	Nutricionista (30h)	1	1	✓
	Nutricionista (40h)	2	1	↓
Assistencial - SESMT	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
Gestão	Diretor Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Gerente Administrativo Financeiro (40h)	1	1	✓
	Gerente Assistencial (40h)	1	1	✓
Total		273	248	↓

Análise: O cenário atual de 248 funcionários efetivamente contratados, totalizando 90,84% da previsão assim estabelecida.

DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO	QUANTITATIVO	NOME COMPLETO	TURNO
ALMOXARIFE	1	JOSUE GONCALVES VIEIRA	40H
	1	ANDRE GONCALVES DA CRUZ	40H

ANALISTA ADM	2	JOELMA ALVES DE ASSIS	40H
	3	PRISCILA DE ARAUJO RODRIGUES	40H
	4	TAIS FERNANDES LOPES	40H
ANALISTA DE SUPORTE	1	ANDERSON DIAS TEIXEIRA	40H
	2	PABLO CABALLERO NUNES CARLOS	40H
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	1	ARTHUR SORIA FERREIRA	40H
	2	CINTIA TEOFILO FERREIRA	D (36H)
	3	DAIANE MACEDO DE ASSIS	40H
	4	MARIA LIDIJANE DA SILVA	D (36H)
	5	NIDIA MARIA FERNANDES	40H
	6	SHEILA SMITH UNINGER FREIRE	40H
	7	THAYSE LAYANI BARNABE DO NASCIMENTO	40H
ASSISTENTE SOCIAL	1	JOICE ADRIANA DA SILVA	30H
AUXILIAR ALMOXARIFADO	1	ADALBERTO DE LIMA PIRES	40H
AUXILIAR DE FARMACIA	1	BRUNA CAROLINA DE MORAES TARGINO PACHECO	40H
	2	GEOVANA ARRUDA ROCHA	N (36H)
	3	JANAINA HENRIQUE DE ALMEIDA	D (36H)
	4	RAFAELA DOS REIS	N (36H)

	5	REGIANE CRISTINA DOS SANTOS	D (36H)
AUXILIAR DE MANUTENÇÃO	1	JOSE ROBERTO DOS SANTOS	40H
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	1	JAILMA MARIA DA CRUZ	40H
	2	MARIA EUNICE DE JESUS LESINA	D (36H)
	3	PATRICIA APARECIDA BEZERRA SILVA	40H
	4	PAULA APARECIDA PEREIRA	D (36H)
	5	ROSA DE PAIVA CHAVES	N (36H)
	6	THAINA GONCALVES DE SOUZA	N (36H)
AUXILIAR DE COZINHA	1	CARLA FATIMA MAGALI DE LIMA	D (36H)
	2	CLAUDIA RAIANE DA SILVA SOUZA	N (36H)
	3	CLAUDIA ROSA DE SOUSA	D (36H)
	4	JACINTA APARECIDA DA SILVA	N (36H)
	5	JANAINA ALEXANDRE FREIRE	N (36H)
	6	JANDIRA FERNANDES COSTA	D (36H)
	7	LUCIENE TERESA DA SILVA NERES	D (36H)
	8	ROSINALVA CLARICE DOS SANTOS LIMA	D (36H)
	1	ELIETE DA SILVA OLIVEIRA ALMEIDA	40H
	2	ERIKA APARECIDA CORELI DA SILVA	40H

AUXILIAR TÉCNICO ADMISSÃO	3	LARISSA PEDROSA DA SILVA	D (36H)
	4	LUANA MADUREIRA DOS SANTOS	N (36H)
	5	LUCINEIDE MARQUES DA SILVA	N (36H)
	6	ROBERTA I DE J P DOS SANTOS	D (36H)
	7	VICTORIA APARECIDA BATISTA LOPES	40H
CONTROLADOR ACESSO	1	AILTON CARVALHO BAHIA	D (36H)
	2	ALEXANDRO DA SILVA SOUZA	D (36H)
	3	ANA PAULA SILVA MASSAGARDI	D (36H)
	4	DINALVA OLIVEIRA DE SOUSA	D (36H)
	5	DONIZETE APARECIDO RODRIGUES	N (36H)
	6	EVERSON DOS SANTOS NOVAIS	N (36H)
	7	EVERTON GUSTAVO DE ARAUJO	N (36H)
	8	HALYANA AGATAO	D (36H)
	9	JOANA SILVA DE OLIVEIRA	N (36H)
	10	PAULA RENATA FERNANDES DE BRITO	D (36H)
	11	SUELI DE JESUS	D (36H)
	12	TANIA FELISBERTA DA SILVA	D (36H)
COORDENADOR DE ENFERMAGEM	1	KARLA CRISTINA SPADAFORA DE OLIVEIRA ARAGAO	40H

	2	MARLI DOS SANTOS SCHULTTAIS	40H
COPEIRO	1	DANIELLA SILVA PINTO	D (36H)
	2	JOELMA DOS SANTOS SILVA	D (36H)
	3	JOSINA MARIA DA SILVA	D (36H)
	4	VALMIRA SOUSA DE JESUS	N (36H)
	5	VERONICA FRANCA DE OLIVEIRA	D (36H)
	COZINHEIRO	1	ANA MARCIA SILVA LIMA
2		DINEIA PATRICIA DOS SANTOS RODRIGUES	D (36H)
DIRETOR TÉCNICO	1	RAFAELA PEIXOTO VARGAS	40H
ENFERMEIRO	1	ALINE BUENO FERRARI	D (36H)
	2	ANDREIA APARECIDA ALMEIDA ROCHA	N (36H)
	3	DANILO OLIVEIRA LIMA	D (36H)
	4	DIEGO DOUGLAS DE MOURA BUENO	D (36H)
	5	EDER BERNARDES LIMA	N (36H)
	6	EDNALDO ROJO SIMEAO	D (36H)
	7	ELISABETE APARECIDA DAMIAO SILVA	N (36H)
	8	ERICA DOS SANTOS ROCHA	N (36H)
	9	FABIANO SILVA ARRAIS	D (36H)

	10	FLAVIA PEREIRA DA SILVA	N (36H)
	11	FRANCILANE ARAUJO SILVA PEREIRA	D (36H)
	12	FRANCISCO JOSE DA SILVA	N (36H)
	13	ITALO DOS SANTOS CRUZ	40H
	14	JACKELINE DA SILVA VASCONCELOS	N (36H)
	15	JESSICA APARECIDA DOS SANTOS	D (36H)
	16	JOAO CARLOS PEREIRA DA SILVA JUNIOR	D (36H)
	17	JULIANA ALMEIDA LIMA	D (36H)
	18	KAIMA DE SA E SILVA	D (36H)
	19	LUCIANE RACHEL BESSA GUERRA DA SILVA MARTINI	N (36H)
	20	MARCIA CRISTINA RAMOS	N (36H)
	21	MARIA DULCE PIRES FERREIRA	D (36H)
	22	MARIA JOSE DE ASSIS MOURA	N (36H)
	23	MAYARA DA COSTA SILVA	N (36H)
	24	PABLO SOARES DE CARVALHO	D (36H)
	25	RANDYCLEY QUADROS DE SOUZA	D (36H)
	26	RENATA MARIA DE BRITO DA COSTA	D (36H)
	27	ROBERTO RIGOLIN SALES	N (36H)

	28	RODRIGO GARCIAS GONCALVES	D (36H)
	29	SARA OLIVEIRA LUQUE	N (36H)
	30	SILVIA LOPES DE SOUZA	N (36H)
	31	THIAGO APARECIDO DA SILVA	N (36H)
	32	VANESSA FAGUNDES PEREIRA	D (36H)
	33	VANESSA FIGUEIREDO ARAUJO	D (36H)
	34	VERUSKA FERREIRA	D (36H)
	35	VITOR FRANCO DA SILVA	N (36H)
	36	VIVIAN DA SILVA FRANCA	N (36H)
	37	YASMIN MURAKAMI DE ALMEIDA	D (36H)
ENFERMEIRO OBSTETRA	1	CRISTIANE CILENE BOTTOS VOLPATO	N (36H)
	2	KELLY CRISTINA LISBOA DA SILVA	N (36H)
	3	LUANA DE CARVALHO VALENTIM DA COSTA	N (36H)
	4	PRISCILA MARIA G R FAUSTINO	D (36H)
	5	ROSANGELA VALDECY DOS SANTOS	N (36H)
	6	SANDRA SOARES ROMUALDO	N (36H)
	7	SOLANGE RIBEIRO DE SOUZA	D (36H)
ENFERMEIRO SCIH	1	GESSICA GUIMARAES GAZOLA	40H

FARMACÊUTICO	1	CARLOS ALBERTO EVANGELISTA FILHO	N (36H)
	2	FABIANA MARTINS LEITE	D (36H)
	3	FRANCISCA MARLENE GONCALVES DE ALMEIDA	D (36H)
	4	JOSE VICTOR DE ALMEIDA NUNES	40H
	5	JOYCE ALESSANDRA MIRANDA	N (36H)
	6	NEILAN SANTOS BARBOSA	N (36H)
GERENTE ASSISTENCIAL	1	ADRIANA BARBOSA SILVA FELIPE	40H
GERENTE ADMINISTRATIVO	1	CAMILA CAMPOS BALTAZAR	40H
JOVEM APRENDIZ	1	BYANCA CARVALHO DE LIMA	30H
	2	FERNANDA GABRIELY ARAUJO AZEVEDO	30H
	3	LEANDRO SOUZA DA SILVA	30H
	4	MILENA SILVA SOUZA	30H
MÉDICO DO TRABALHO	1	DOUGLAS KATSURAGI	10H
MOTORISTA	1	MARIO FERNANDES	40H
NUTRICIONISTA	1	BIANCA OLIVEIRA FIDELIS	30H
	2	PAULA MALHEIROS PINHEIRO AUGUSTO	40H
PSICÓLOGO	1	RENATA GUARITA NUNES BORSARO	30H
	1	ADRIANA DA SILVA CARRETERO	D (36H)

RECEPCIONISTA	2	ADRIANA RIBEIRO ROMECIN	N (36H)
	3	ALEXSANDRA APARECIDA GOMES DA SILVA	N (36H)
	4	CARLA GISELE FERNANDES	N (36H)
	5	CELIA MACHADO SODRE	D (36H)
	6	DANIELE COSMO DE QUEIROZ	D (36H)
	7	GABRIELLA APARECIDA MATOS DOS SANTOS	N (36H)
	8	GABRIELLY DE JESUS PEREIRA DOS SANTOS	D (36H)
	9	ISABELA CRISTINA CANTANHEDE NASCIMENTO	D (36H)
	10	JENIFER HELENA DE ASSIS SOUZA	D (36H)
	11	JOYCE RIBEIRO DA COSTA	N (36H)
	12	JULIANA MARQUES RICARDO	N (36H)
	13	LETICIA MONSON SOARES	D (36H)
	14	MAYARA VITORIA DA SILVA	D (36H)
	15	MICHELE DE ANDRADE MOREIRA	D (36H)
	16	NICOLE SILVA DE MORAES	N (36H)
	17	PATRICIA CRISTINA DELFINO VITURINO DA SILVA	D (36H)
	18	PATRICIA HOLANDA SANTOS FIEL	D (36H)
	19	ROSANA APARECIDA DE ALMEIDA	N (36H)

	20	THAMIRES NOVAIS ARAUJO DA FONSECA	N (36H)
SUPERVISOR DE MANUTENÇÃO	1	JOÃO RICARDO MACIEL DA SILVA	40H
TÉCNICO SEGURANÇA TRABALHO	1	MARCELE DIANA	40H
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	1	ADRIANA SOUZA DE ARAUJO	D (36H)
	2	ALDEMIR FERREIRA DE ARAUJO	N (36H)
	3	ALESSANDRA ALVES DA SILVA	D (36H)
	4	ALINE CRISTINA DE SOUSA SILVA	N (36H)
	5	ALINE SOARES DE LIMA	D (36H)
	6	AMANDA APARECIDA SILVA MARTINS	N (36H)
	7	AMELIA AQUINO DE SOUSA	D (36H)
	8	ANA CELIA DOS SANTOS SILVA	D (36H)
	9	ANA CLAUDIA SANTOS MOURAO	N (36H)
	10	ANA LUCIA ALVES DA SILVA	N (36H)
	11	ANA LUCIA ROZENO	D (36H)
	12	ANALU LUCIANO SILVEIRA	N (36H)
	13	ANDREIA GARCIA	D (36H)
	14	BIANCA DA SILVA ARAUJO	N (36H)
	15	BIANCA GONCALVES DE SOUZA	D (36H)

	16	CATIA FERREIRA DA SILVA	D (36H)
	17	CELENE SILVA DAMASCENO	D (36H)
	18	CLAUDETE MELO DOS SANTOS LIMA	N (36H)
	19	CRISTIANE GASPAR DE SOUZA BARBOSA	D (36H)
	20	CRISTINA DA SILVA OLIVEIRA	D (36H)
	21	CRYSTIANNE ARAUJO REYS ALVES	N (36H)
	22	DANIELE DE CASSIA BRITO	N (36H)
	23	DAVID LEANDRO DA SILVA	D (36H)
	24	DAYANE BISPO DA SILVA	D (36H)
	25	DENISE DA SILVA MARINHO	D (36H)
	26	DUCILENE APARECIDA GIMENEZ GOMEZ	N (36H)
	27	EDILENE MENDES AMI	N (36H)
	28	EDILSON BEZERRA DE VASCONCELOS	N (36H)
	29	EDNA BENEDITA DE CARVALHO	D (36H)
	30	ELIANA FRANCISCO DIAS CAMACHO	N (36H)
	31	ELIANE APARECIDA CAETANO FOGACA	D (36H)
	32	ELIZABETE CRISTINA PEREIRA DA SILVA	D (36H)
	33	ELIZANGELA CARNEIRO DA CUNHA	D (36H)

	34	ELIZANGELA DANTAS DA SILVA	N (36H)
	35	FABIANA MARIA DOS SANTOS COSTA	N (36H)
	36	FABIANA SILVERI DOS SANTOS OLIVEIRA	N (36H)
	37	FERNANDO RODRIGUES DA GAMA	N (36H)
	38	GABRIELA PIRES RODRIGUES	D (36H)
	39	HILVA APARECIDA VASCONCELOS LOPES	D (36H)
	40	IVANI ZILDA DE SOUZA	N (36H)
	41	JOAO CARLOS PERBONI DE FREITAS	N (36H)
	42	JOCELEIDE DA COSTA LIMA	N (36H)
	43	JOELIA ARAUJO SAMPAIO DE SOUZA	D (36H)
	44	JONATAS JOSE DE MELO	D (36H)
	45	JOSE ELIELTO DE SOUSA RODRIGUES	D (36H)
	46	JOSE JUCELY BEZERRA	D (36H)
	47	JULIANA DA SILVA	D (36H)
	48	KATIA DE FATIMA SILVA	N (36H)
	49	KEROLAINE ALVES FERNANDES	D (36H)
	50	LEANDRO PEREIRA DAS CHAGAS	D (36H)
	51	LOURIVAL MIGUEL DA SILVA FILHO	N (36H)

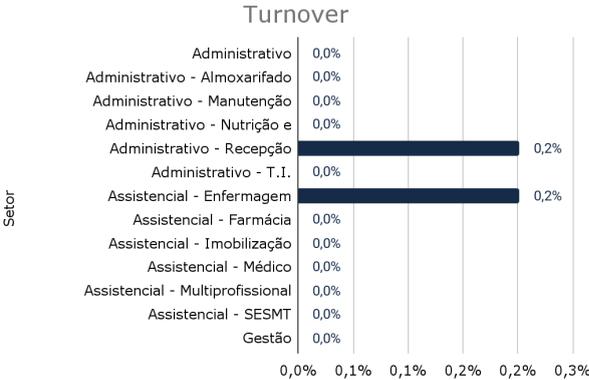
	52	LUCAS MOTTA DA ROSA	N (36H)
	53	LUCIANE DE ALMEIDA SANTOS	N (36H)
	54	LUCIGLEIDE COSTA	D (36H)
	55	MARIA DA GUIA FERREIRA DE SOUZA	N (36H)
	56	MARIA DE LOURDES DE LIMA	D (36H)
	57	MARIA HELENA CHAGAS DE SOUSA	D (36H)
	58	MARIA KELY DE OLIVEIRA PRUDENCIO	N (36H)
	59	MARIA SIMONE DO NASCIMENTO SILVA	N (36H)
	60	MARIA SOLANGE ALBUQUERQUE	N (36H)
	61	MARIA VALMIRA DA SILVA	D (36H)
	62	MONIQUE BORGES NETTO	N (36H)
	63	NATALINA DOS SANTOS SILVA	N (36H)
	64	NEIDE GOMES DA SILVA	N (36H)
	65	NEUZA GOMES DE SANTANA	D (36H)
	66	NILZA APARECIDA DA SILVA FARIAS	N (36H)
	67	PALOMA OLIVEIRA SILVA	D (36H)
	68	PATRICIA DOS SANTOS MOURA GALDINO	D (36H)
	69	PATRICIA KEVLIN LOPES DA SILVA DE SOUZA	D (36H)

70	PAULIENE BARBOSA DA SILVA	D (36H)
71	PRISCILA DE JESUS PEREIRA DOS SANTOS	N (36H)
72	PRISCILLA SANTANA DOS SANTOS	D (36H)
73	RAQUEL SOARES DA SILVA	N (36H)
74	RENILDA TAVARES SILVA	N (36H)
75	RITA DE CASSIA APARECIDA GONCALVES DOS SANTOS	N (36H)
76	RITA DE CASSIA SOARES DOS SANT	D (36H)
77	ROGERIO LUIZ DA SILVA	D (36H)
78	ROSANGELA ALMEIDA LIMA	N (36H)
79	ROSANGELA DE OLIVEIRA ARAUJO	N (36H)
80	ROSELI MARIA DA SILVA	D (36H)
81	ROSILEIA DIAS DE SOUZA	N (36H)
82	ROSILENE DE SOUZA ARAUJO	D (36H)
83	ROZEMAR OLIVEIRA SILVA	D (36H)
84	RUTH CONCEICAO BARBOSA	D (36H)
85	SAMUEL ROBERTO NOBRE PAES	N (36H)
86	SEVERINO MANOEL DA SILVA	D (36H)
87	SILVANA APARECIDA PONTES	N (36H)

	88	SILVIA REGINA MARTINS	N (36H)
	89	SOLANGE APARECIDA RODRIGUES DOS SANTOS	D (36H)
	90	SUNAMITA DA SILVA SOUZA	D (36H)
	91	SUNAMITA FONSECA CAVALCANTE	D (36H)
	92	TAISA MARIA RODRIGUES AGUIAR	D (36H)
	93	TATIANE OLIVEIRA MARCELINO DA SILVA	D (36H)
	94	TELMA REGINA DE CASTRO	D (36H)
	95	TERESA MARIA DOS SANTOS	N (36H)
	96	THAIS SANTOS DA CONCEICAO	D (36H)
TÉCNICO DE GESSO	1	IVONE BATISTA NEVES FIARME	D (36H)
	2	JAIME ADALBERTO DA SILVA	D (36H)
	3	VANESSA COUTINHO DA SILVA	D (36H)

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

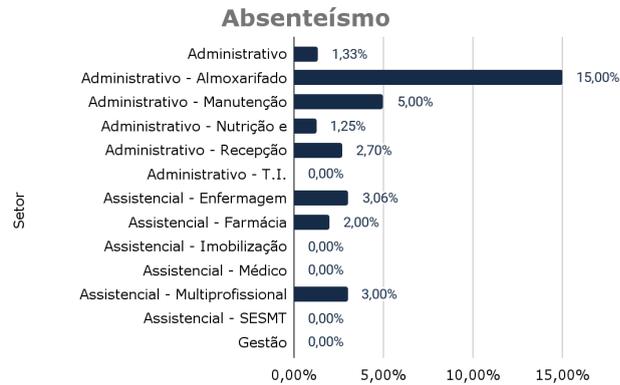
4.2.1 Taxa de Turnover



Análise: Devido ao processo de desmobilização do contrato 048/2020, todos os profissionais foram colocados de aviso prévio de 23 dias, a partir de 07 de abril de 2022 até 30 de abril de 2022.

Nesta competência tivemos apenas 02 pedidos de desligamento, sendo 01 de Controlador de Acesso (período noturno) e 01 de Técnico de Enfermagem (diurno).

4.2.2 Taxa de Absenteísmo



Análise: Análise: Mediante o cenário de 248 colaboradores ativos, foram identificadas 34 faltas injustificadas durante o mês de Abril. Por meio de atestados médicos, elucidamos que 106 foram faltas devidamente justificadas, e se referem a 15% da equipe de almoarifado, 5% manutenção, 3,06% enfermagem-assistencial, 3% multiprofissional-assistencial, 2,7% recepção-administrativo, 2% farmácia-assistencial, 1,33% administrativo-geral e 1,25% nutrição-administrativo. O gráfico a seguir demonstra a taxa de absenteísmo por setor, durante o período vigente.

4.2.3 Taxa de Acidente de Trabalho

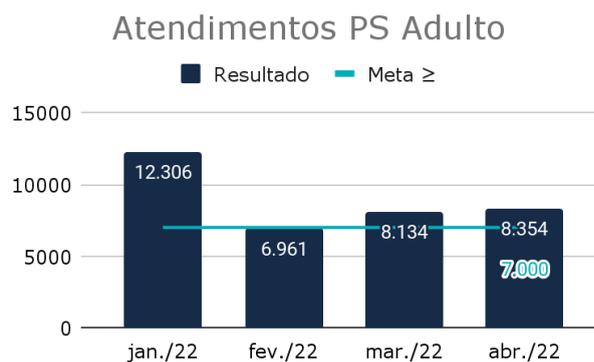
Análise: No mês de Abril foram contabilizados 02 acidentes de trabalho interno, relacionados com acidente com perfurocortante da equipe de enfermagem-assistencial.

O primeiro caso se trata de uma técnica de enfermagem que se perfurou com uma agulha. E no segundo caso, um enfermeiro (Pronto-Socorro), que se perfurou com um Jelco, ao desprezar a caixa de perfuro cortante. Abertos protocolos para os ambos os colaboradores e acompanhamento pelo SESMT da sede, no monitoramento de cada caso. Durante o mês vigente, acompanhamos 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 Pronto Socorro

5.1.1 Atendimentos PS Adulto



Especialidade	Nº Atendimentos
Clínica Médica	6.861
Clínica GO	618
Clínica Cirúrgica	252
Clínica Ortopédica	623
Total	8.354

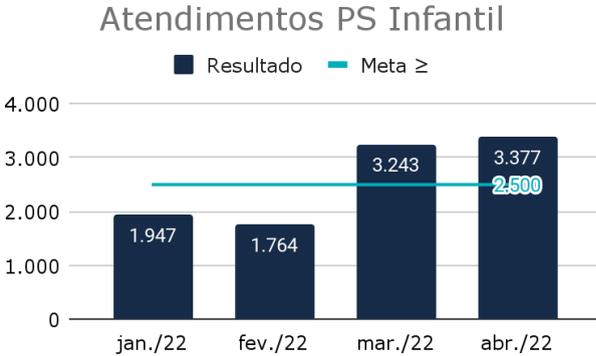
Análise: Observamos no gráfico acima um total de 8.354 atendimentos no PS Adulto, sendo 6.861 na especialidade de Clínica Médica. Destes, 921 atendimentos pertinentes aos sintomáticos respiratórios, sendo considerados casos leves.

Pela Ginecologia e Obstetrícia, obtivemos 618 atendimentos. Na Clínica Cirúrgica, observamos 252 atendimentos incluindo também as interconsultas. Na Clínica Ortopédica, tivemos 623 atendimentos, considerando também plantões noturnos três vezes na semana. Analisamos que em relação ao mês anterior, as especialidades de Clínica Médica e Ginecologia e Obstetrícia apresentaram aumento no número de atendimentos em 4,5%. Nas especialidades de Clínica Cirúrgica e Ortopedia observamos uma diminuição em 12,4% no número de atendimentos. Vale ressaltar que o fluxo de sintomáticos respiratórios e não sintomáticos respiratórios se manteve unificado sem intercorrências na assistência.

Em uma análise qualitativa, observamos a estabilidade dos casos de sintomáticos respiratórios, assim como um aumento nas demais patologias, com agudização e descompensação de doenças já pré existentes. Visando otimizar a qualidade assistencial e garantia do cuidado, seguimos realizando o Round, assim como o Safety Hundle, que são ferramentas desenvolvidas e executadas in loco em nosso Pronto Socorro.

Em uma análise interna, levando em consideração a classificação de risco utilizada em nossa Triagem, analisamos que o maior número de atendimentos deste PS permanece sendo as classificações de menor urgência (verde e azul). Sendo assim, reiteramos a necessidade de fortalecer o apoio da Rede de Atenção Básica do Município.

5.1.2 Atendimentos PS Infantil

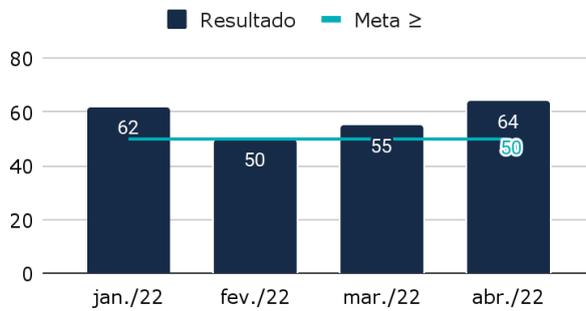


Especialidade	Nº Atendimentos
Clínica Pediátrica	3.377
Total	3377

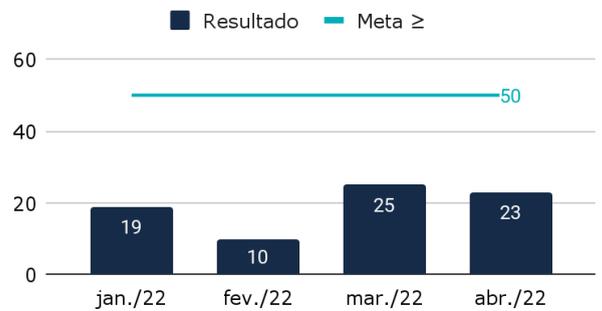
Análise: No período em questão, realizamos 3.377 atendimentos no PSI (Pronto Socorro Infantil), sendo observado um aumento de 134 pacientes em relação ao mês anterior e comparando com os últimos meses mantemos um alto índice de atendimentos, o que fortalece a ideia de que a população tem usado este serviço como referência. Em uma análise qualitativa, a principal demanda se dá por queixas respiratórias e que a maioria dos atendimentos abrangem as classificações azuis e verdes.

5.2 Clínicas Especializadas

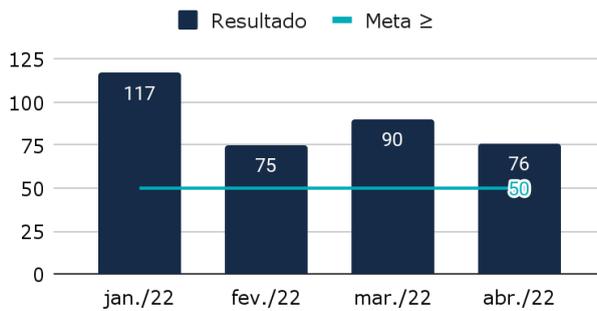
Internações - Clínica Obstétrica



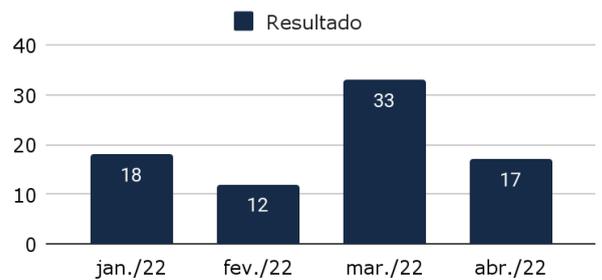
Internações - Clínica Pediátrica



Internações - Clínica Médica



UTI Geral



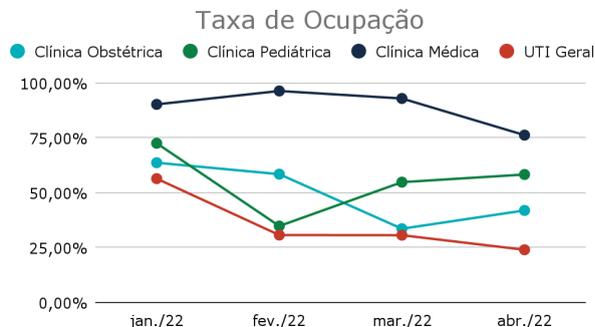
Análise: No referido período, observamos uma diminuição das internações em todas as especialidades, exceto na Clínica Obstétrica. Nesta, obtivemos um aumento de 09 internações comparado ao mês anterior, totalizando então 64 atendimentos. Tivemos deste total, 55 partos, onde 60% relaciona-se aos Partos normais e 40% aos Partos Cesáreas. Os demais se referem a outros diagnósticos da especialidade. Importante ressaltar que dentre os procedimentos cirúrgicos, tivemos 11 curetagens.

A Clínica Pediátrica evoluiu com discreta diminuição do número de internações, (diferença de 02 casos). Em uma análise qualitativa, identificamos que a maioria dos casos de internações nesta especialidade, ocorrem devido a patologias respiratórias.

A Clínica Médica obteve uma diminuição de 14 pacientes em relação ao mês anterior, totalizando 76 internações, onde a maioria dos diagnósticos são devido a patologias respiratórias. Salientamos que conseguimos manter o indicador acima da meta, visando sempre a garantia da qualidade assistencial. Vale ressaltar que mantemos seguindo a implementação e persistência dos protocolos em enfermaria para garantir assim, a horizontalidade do cuidado.

Observamos no mês de abril, uma queda importante no número de internações em UTI, o que se justifica pelo tipo de demanda clínica. A maioria dos pacientes que adentraram ao setor de internação, não se caracterizaram como cuidados de Terapia Intensiva. Tivemos uma queda de 48,4% em relação ao mês anterior. Em relação aos processos neste setor, seguimos intensificando a linha de cuidado assistencial, retomando visitas multidisciplinares e treinamentos in loco.

5.2.1 Taxa de Ocupação

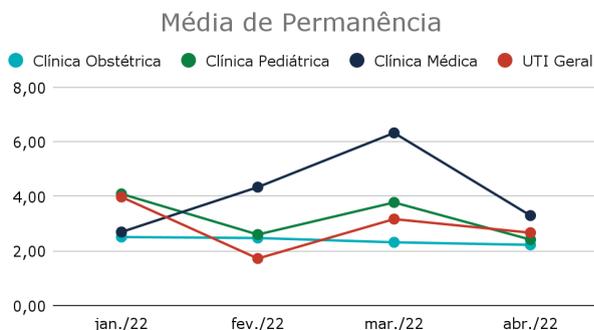


Ocupação	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Paciente-dia	151	70	412	72	705
Leito-dia	360	120	540	300	1320
%	41,94%	58,33%	76,30%	24,00%	53,41%

Análise: Diante deste indicador, observamos um aumento da taxa de ocupação na especialidade de Obstetrícia e Pediatria, justificado pelo aumento do número de internações. Observamos um declínio nas demais especialidades, o que também está diretamente relacionado ao número de internações que neste mês de abril, reduziu. Tal fato, se relaciona com maior prevalência de diagnósticos prolongados como infecções respiratórias que necessitam de maior tempo de antibioticoterapia, refletindo conseqüentemente no maior tempo de internação.

Em relação ao mês anterior houve uma redução na taxa de ocupação geral em 5,75%.

5.2.2 Média de Permanência

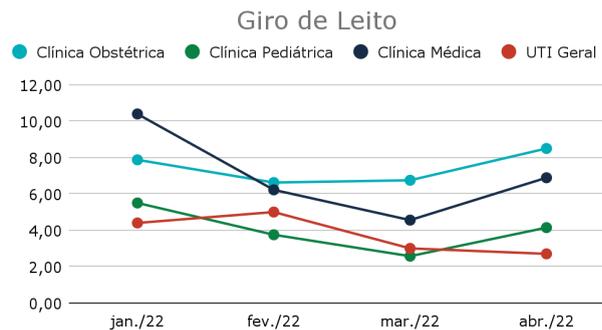


Permanência	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Paciente-dia	151	70	412	72	705
Saídas	69	29	125	27	223
Média	2,19	2,41	3,30	2,67	3,16

Análise: Diante do exposto, podemos analisar que no mês de abril nossa média de permanência obteve uma queda, totalizando em 3,16 dias. Em uma análise qualitativa identificamos que a maioria das patologias clínicas foram de maior resolutividade e de menor gravidade, necessitando de um menor tempo de permanência. Na Clínica Obstétrica observamos um maior número de partos normais, onde o giro de leito se torna maior, assim como o tempo de permanência se torna menor. Na Clínica Pediátrica, também observamos um menor tempo de permanência. Na Enfermaria Infantil intensificamos o acompanhamento das crianças com atuação da equipe de fisioterapia, devido o aumento das Síndromes Respiratória (bronquiolites), com isso, conseguimos otimizar e diminuir o tempo de internação, obtendo maior resolutividade frente aos casos respiratórios. Na Clínica Médica evidenciamos uma média de 3,30 dias, o que justifica pelos diagnósticos de média complexidade que necessitam de pelo menos 72hs de internação, podemos destacar nesta maior resolutividade frente aos casos. Na UTI, identificamos uma média de 2,67 dias, com um discreto aumento referente ao mês anterior. Durante o mês observamos um menor número de internações hospitalares e uma maior complexidade dos casos presentes no setor.

Analisando a média de permanência em nosso nosocômio, observamos que permanece sendo um hospital de baixa a moderada complexidade, com uma média total em 3,16 dias.

5.2.3 Giro de Leito

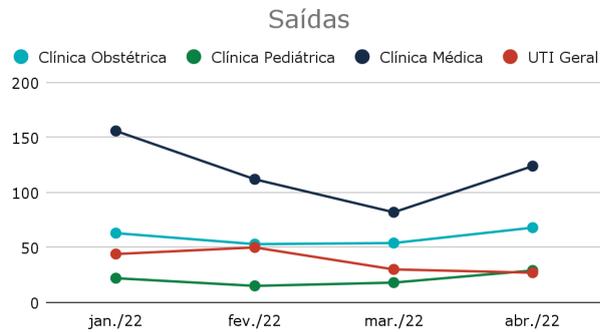


Rotatividade	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Saídas	69	29	124	27	222
Leitos	8	7	18	10	43
Índice	8,63	4,14	6,89	2,70	5,16

Análise: Analisando este indicador, verificamos que houve aumento do giro de leito em todas as especialidades, exceto na UTI. Nesta, identificamos uma discreta redução de 0,30 vezes, o que justifica pelo maior tempo de permanência.

Na Clínica Obstétrica observamos um aumento de 1,88 vezes. Na Clínica Pediátrica tivemos um aumento de 1,57 vezes. Na especialidade de Clínica Médica, tivemos um aumento 2,33 vezes, o que se justifica pelo menor tempo de permanência no leito. Este mês possuímos quadros crônicos agudizados que necessitaram de maior tempo para desfecho, porém tivemos maior resolutividade dos casos. Seguimos fortalecendo os processos e protocolos assistenciais para melhor resolutividade e consequentemente otimização do tempo de permanência dos pacientes aqui internados, na vigência de aumentar nosso giro de leito, mantendo sempre a qualidade assistencial.

5.2.4 Saídas Hospitalares



Saídas					
Saída	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Alta	61	20	63	1	145
Evasão	0	2	1	0	3
Transferência Interna	0	0	0	21	21
Transf. Externa	7	7	42	5	61
Óbitos <24h	1	0	7	0	8

Análise: Observamos que em todas as especialidades, houve um aumento no número das saídas hospitalares. Na Ginecologia e Obstetrícia, verificamos um aumento no número de altas, com 61 transferências externas, sendo 7 a mais com relação ao mês anterior e 1 óbito com menos de 24 horas, que corrobora com a rotatividade clínica.

Na Pediatria tivemos 20 altas, 2 evasões e 7 transferências externas. Observamos menor tempo de permanência intra hospitalar com boa resolutividade dos casos.

Na Clínica médica observamos um aumento no número de altas e transferências externas, assim como redução no número de óbitos. Relaciona-se com diagnósticos de maior complexidade, porém com boa resolutividade, além da utilização do protocolo news, sinalizando casos de deterioração em tempo hábil. Analisamos que no mês de abril, houve 07 óbitos menor que 24hs, justificado pelos diagnósticos e comorbidades já pré existentes. Os principais diagnósticos foram devido à Septicemia e Neoplasias.

Na UTI tivemos 21 casos de transferências internas e 01 alta Hospitalar. Evidenciamos 5 transferências externas para serviços de especialidades.

Na Pediatria, tivemos 20 altas hospitalares, 2 evasões e 7 transferências externas.

Salientamos que apesar deste Hospital ser referência no atendimento aos Municípios, necessitamos da articulação e parcerias com os Hospitais de Especialidades, através do sistema de regulação CROSS.

5.2.5 Taxa de Mortalidade

Mortalidade	Obstétrica	Pediátrica	Médica	UTI Geral	Total
Óbitos	1	0	18	0	19
Saídas	69	29	124	27	222
%	1,45%	0,00%	14,52%	0,00%	8,56%

Análise: Analisando o indicador acima, observamos uma importante diminuição na taxa de mortalidade no mês de Abril, com uma diferença de 12,73%, o que está relacionado ao número total de atendimentos, internações hospitalares e desfechos clínicos baseados em sua complexidade.

Diante do exposto, avaliamos qualitativamente que a maioria dos pacientes possuíam idade acima de 65 anos, sendo os principais diagnósticos de Septicemia, Cardiopatias e Neoplasias. Aos pacientes que adentraram à emergência, foram encaminhados ao Sistema de Verificação de Óbito para devidas conclusões.

5.3 Centro Obstétrico e Cirúrgico



Análise: Com relação ao número de partos realizados no mês de referência, observa-se um aumento em comparação ao mês (março/2022), atingimos 33 partos normais e 22 partos cesárea, vale ressaltar que a maternidade é de baixa complexidade, sendo realizado o acolhimento das gestantes de alto risco e direcionamento aos Hospitais de referência (inserindo via CROSS).

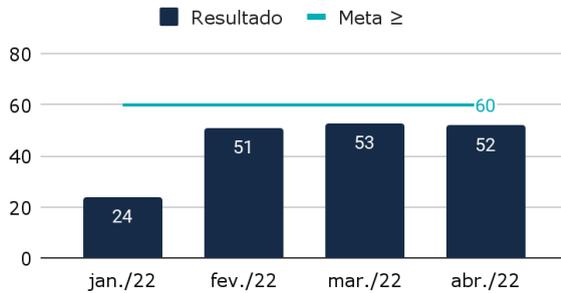
Mantivemos os treinamentos e processos in loco direcionados a equipe Materno Infantil, enfatizando a Humanização e o Acolhimento com a realização da busca ativa contínua no que se refere à Gestante e o RN, assistência ao parto in loco, práticas integrativas e atendimento individualizado, criando vínculo entre o usuário e a equipe assistencial.

Com relação ao TANU - teste da orelhinha, realizado por uma profissional especialista fonoaudióloga, foram agendados 20 pacientes externos com a realização de (10 testes da orelhinha e 10 exames do frênulo lingual).

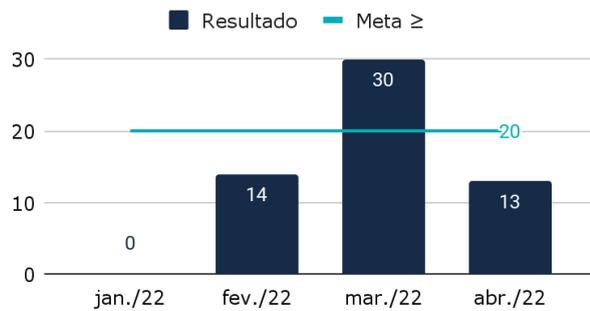
Na maternidade foram realizados 49 teste da orelhinha e 49 do frênulo lingual no referido mês de Abril.

5.4 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico

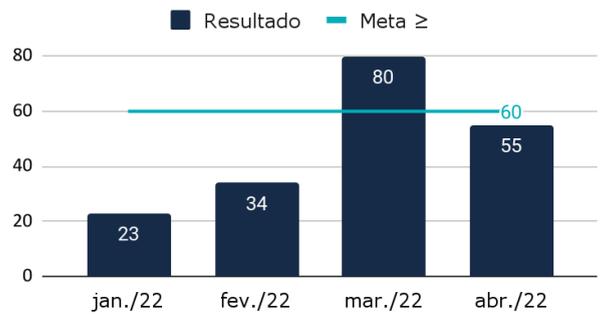
ECO



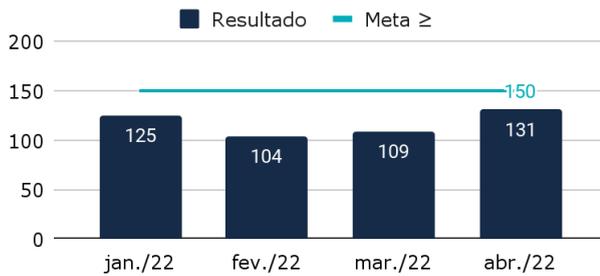
Doppler



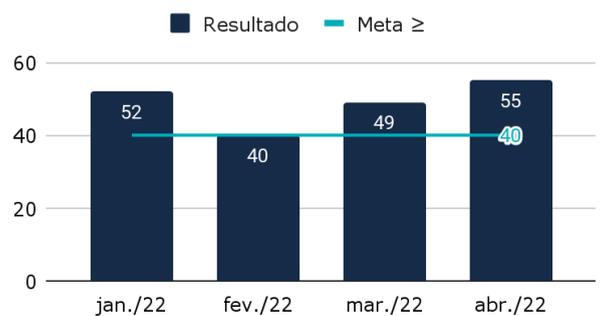
Mapa



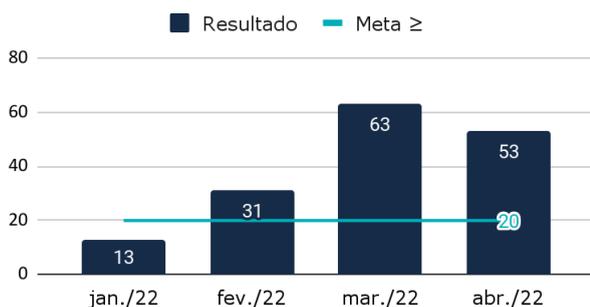
Endoscopia



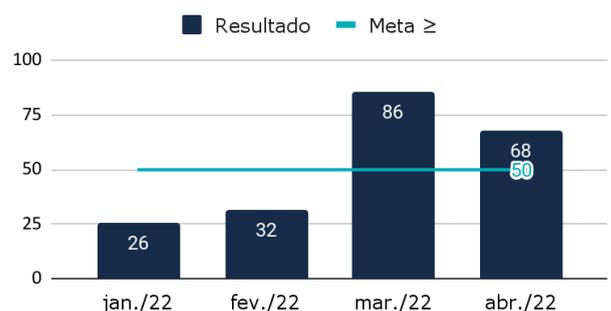
Teste do Olhinho

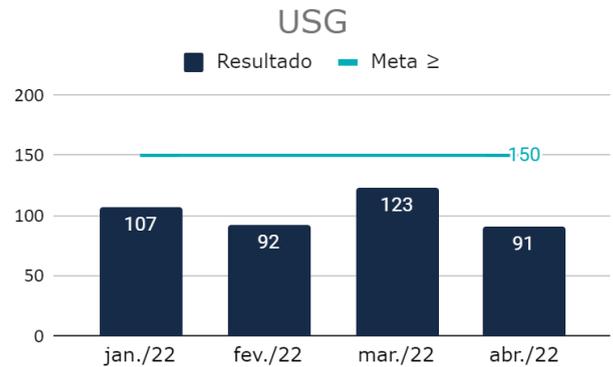
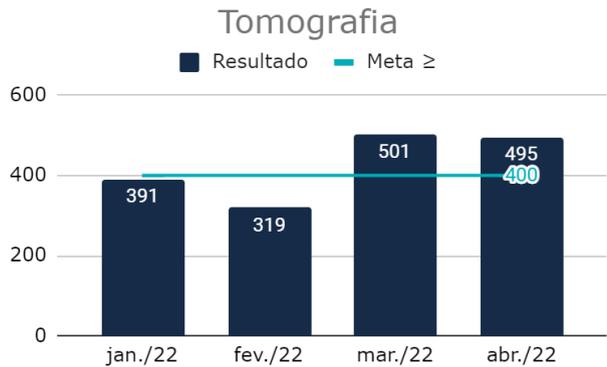


Holter



Colonoscopia





Análise: Analisando os indicadores que se referem aos exames do mês de Abril/22, conseguimos observar resultados satisfatórios no que diz respeito às metas de Colonoscopia, Holter e Tomografia. Sobre a Colonoscopia, conversando com a equipe administrativa da SMS, obtivemos a informação que havia uma fila de exames represados, sendo assim fizemos uma força tarefa para que este quantitativo fosse regularizado, disponibilizando um maior número de vagas, liberamos para agendamento 99 vagas, tendo como efetivo o total de 68 exames realizados da meta de 50 exames.

Seguindo pela mesma linha de auxiliar a SMS com as filas de exames, também realizamos um número muito superior a nossa meta com relação ao Holter, dos 20 exames propostos, realizamos 53 exames. Tomografia dos 400 procedimentos pactuados, neste mês executamos o total de 490.

Teste de Ouvidinho, realizado em 100% dos pacientes nascidos na unidade, tendo como efetivo 55 exames.

Sobre o Ecocardiograma realizamos 52 exames da meta de 60. Endoscopia foram disponibilizadas 171 vagas para agendamento junto a regulação do município, tendo realizado 131 exames, portanto com isto conseguimos observar uma taxa de 23,40% de absenteísmo.

Eletrocardiograma por se tratar de uma meta com demanda espontânea, gerada pelo atendimento dos pacientes do pronto socorro, não foi possível o cumprimento da meta pactuada de 250 procedimentos, tendo realizado 164 exames.

Ultrassom simples realizamos 91 exames dos 117 disponibilizados e dos 150 pactuados, observamos um alto índice de absenteísmo de 23%.

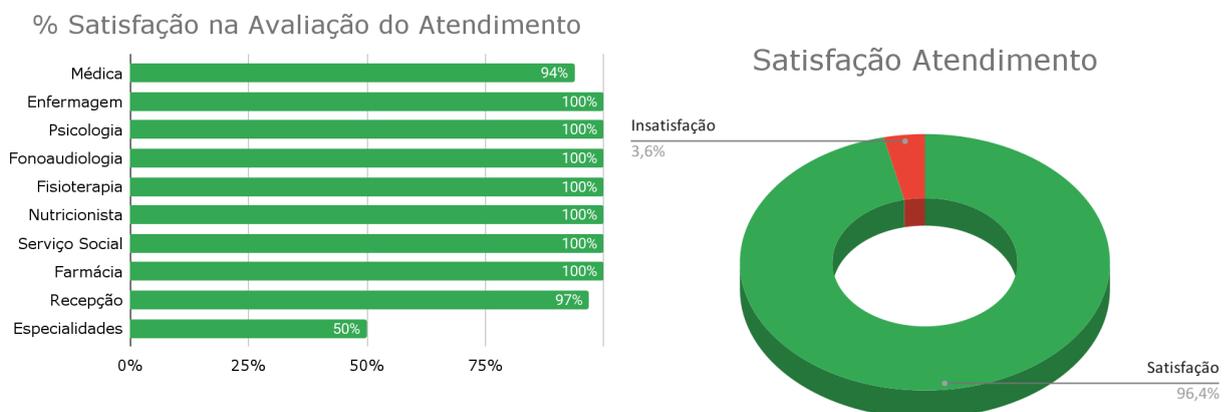
6. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

O Hospital Municipal Enfermeiro Antonio Policarpo de Oliveira juntamente com o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), mantém atuações como a busca ativa em ouvir todos os munícipes que buscam atendimento em nosso serviço. Disponibilizamos 02 Assistentes Administrativos para a busca de um acolhimento focado na humanização. Realizamos uma escuta de forma presencial, estimulando no preenchimento de formulários em todos os setores: são entregues nas recepções, classificação de risco, no ato da internação durante a visita da Assistente Social e Psicóloga. Assim, todos os pacientes, bem como seus familiares, têm a oportunidade de manifestar-se através de elogios, críticas ou sugestões para com o serviço. No mês de **Abril, foram realizadas 100 pesquisas de satisfação** dos pacientes atendidos. Foram preenchidos 99 formulários e 01 QR CODE.

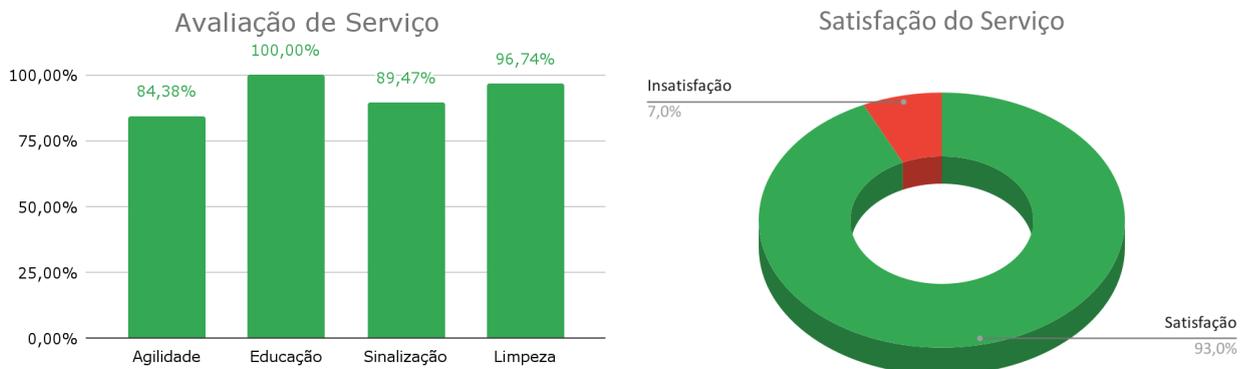
6.1 Indicadores de Qualidade

6.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador avaliação do Atendimento visa avaliar a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da recepção, enfermagem, médicos e equipe multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 96,41% demonstrando um alto índice de contentamento dos nossos pacientes e acompanhantes perante ao serviço ofertado.

6.1.2 Avaliação do Serviço

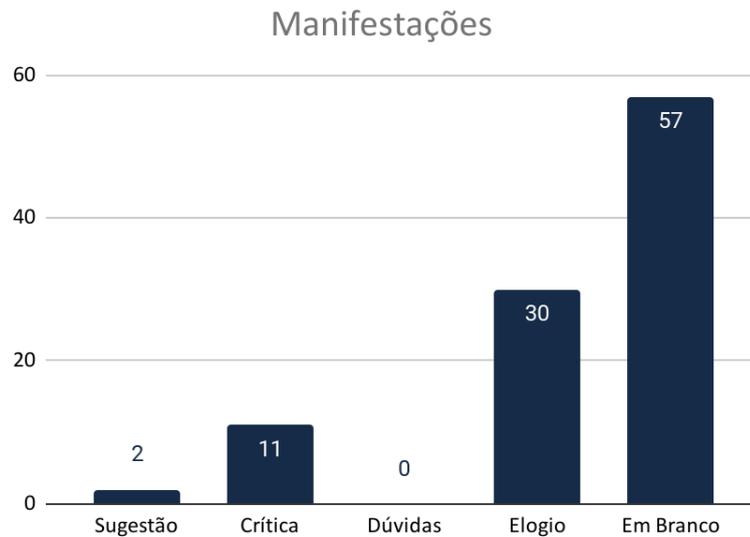


O indicador contabiliza a avaliação do serviço prestado, a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nos quesitos agilidade, educação, sinalização e limpeza. No mês de Abril tivemos uma satisfação de 92,96%, e 7,04% avaliando com necessidade de melhorias.

Observando este indicador e com foco na melhoria contínua, criamos um plano de contingência para melhorar nossa agilidade no atendimento em um projeto que engloba administrativo, enfermagem e médicos, redefinimos o fluxo do acolhimento do paciente, retirando a senha para atendimento segundo o serviço procurado pelo munícipe, sendo realizado abertura de ficha de atendimento, classificação de risco e atendimento médico. Criamos o segundo ponto de classificação de risco, mantendo 02 enfermeiros na triagem contínua do pronto-socorro adulto, gerando maior rotatividade no atendimento médico. Unificamos o atendimento geral e os pacientes apresentando Sintomas Gripais, será identificado na triagem, realizando a mensuração do atendimento.

6.2 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, respondidas, apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período avaliado foram registrados 100 pesquisas, dentre elas 30 elogios, 02 sugestões, 11 críticas, 0 dúvidas e os demais 57 formulários estavam em branco.



Análise: Através deste canal, conseguimos nos conectar diretamente entre os usuários e a gestão do Hospital Municipal Enfermeiro Antonio Policarpo de Oliveira, possibilitando melhor entendimento dos nossos pontos fortes e fraquezas, mediante as manifestações apresentadas, alguns planos de ações foram gerados. Uma forma de valorizar nossos colaboradores foi divulgar os elogios ofertados a nossa equipe, criamos um espaço no painel do RH que se encontra no caminho do refeitório, um local de grande circulação de colaboradores, para divulgação destes elogios. Os gerentes das equipes também ficaram incumbidos de parabenizar seus funcionários aqui citados e incentivá-los a permanecer com este tipo de atendimento, nosso setor de Gestão de Pessoas preparou um cartão de agradecimento pela dedicação e empenho.

Entendemos que este tipo de valorização do profissional desperta motivação tanto para quem recebe o elogio quanto para toda equipe.

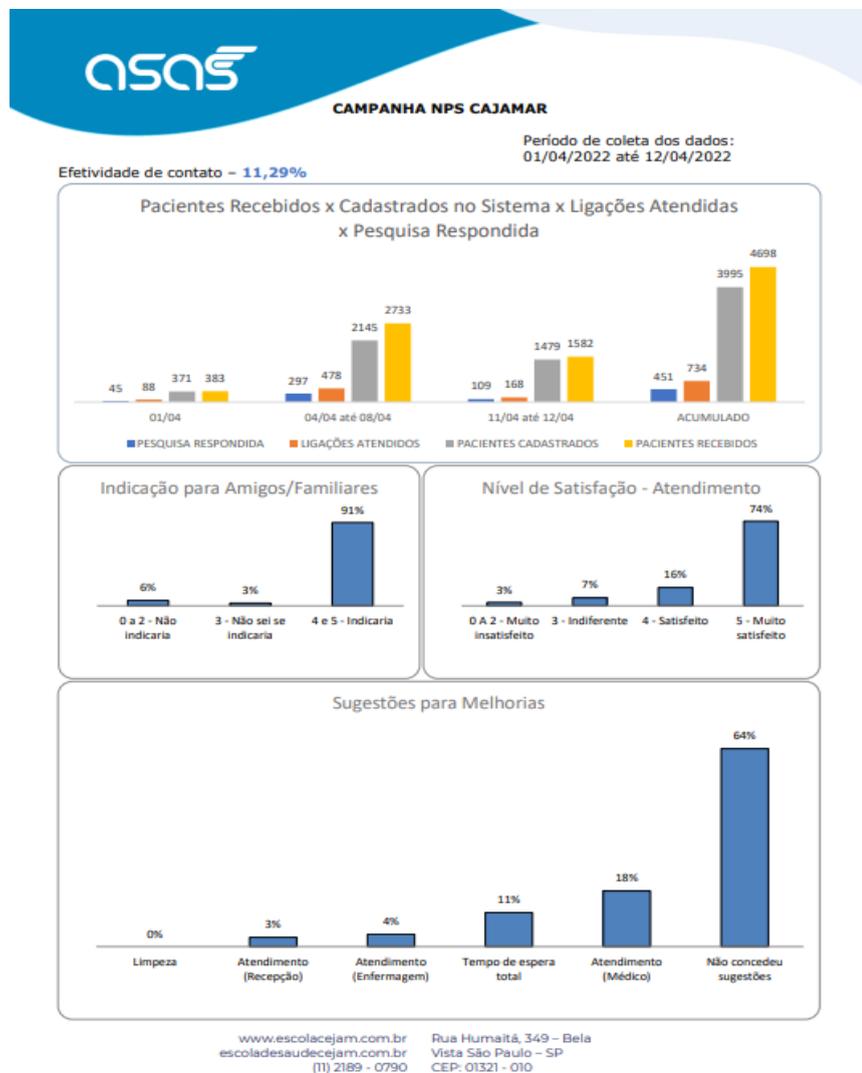
Descrito abaixo todas as manifestações:

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	Ação
01/04/2022	Elogio	Faço questão de elogiar a controladora de acesso Tania por ser uma pessoa educada, simpática e amável!	
01/04/2022	Elogio	Meu elogio vai pela agilidade, prestação e organização.	
01/04/2022	Elogio	Foi ótimo.	
01/04/2022	Elogio	A reforma ficou maravilhosa, o atendimento mais rápido, está de parabéns.	
01/04/2022	Elogio	Gostei fui muito bem atendida.	
01/04/2022	Elogio	Melhorou bastante, a recepcionista Adriana muito atenciosa.	
01/04/2022	Crítica	Agradeço o atendimento da recepção e enfermagem, mas deixo minha crítica em relação ao Dr. Marcelo pediatra.	
01/04/2022	Sugestão	O hospital é carente de especialistas e isso é um problema tem que remover paciente para avaliação teria que ter mais recursos tipo: hemodialise.	
01/04/2022	Crítica	Gostava.	
02/04/2022	Elogio	Melhorou muito.	
02/04/2022	Crítica	Os banheiros do PSI precisa de muita atenção, estava muito sujo.	
02/04/2022	Elogio	Muito bom o serviço prestado.	
04/04/2022	Sugestão	Deveria ter mais médicos pelo menos dois atendendo.	
04/04/2022	Crítica	Melhorar tempo de espera.	
04/04/2022	Crítica	Melhorar muito. Mais médico p/ a pediatria.	
04/04/2022	Elogio	Obstetra e equipe muito atenciosos.	
04/04/2022	Crítica	Como uma bebe de 2 anos e 10 meses fica em casa sem acompanhamento de sua resp. se não nos declaram o dia?	
04/04/2022	Elogio	Hospital está muito bom, continuem assim, não se esqueçam do povo.	
04/04/2022	Elogio	Parabéns melhoraram muito.	
05/04/2022	Crítica	Falta de comunicação o médico chamou eu não ouvi e muitos pacientes passou na minha frente.	

05/04/2022	Elogio	Foi bom o atendimento.	
05/04/2022	Elogio	Parabéns.	
05/04/2022	Elogio	Agradecer o posso ajudar Ailton rapaz educado, gentil, simpático e prestativo com os pacientes.	
04/04/2022	Crítica	Médico Artur é um lixo de profissional estava dando risada do povo	
05/04/2022	Elogio	Vocês foi bom no atendimento com bondade e respeito	
05/04/2022	Elogio	Foi rápido o atendimento	
05/04/2022	Elogio	Gostei bastante, mudou muito.	
05/04/2022	Elogio	Achei tudo ótimo	
05/04/2022	Elogio	Muito bom, sempre passo aqui.	
05/04/2022	Elogio	Atendimento maravilhoso, quero elogiar a recepcionista Patrícia Cristina (PSI), pelo carisma, simplicidade. me senti realmente acolhida.	
05/04/2022	Crítica	Muita demora no atendimento. Atende bem, mais demora	
06/04/2022	Elogio	Ficou bonito o hospital depois da reforma	
06/04/2022	Elogio	Muito bom.	
06/04/2022	Elogio	Esta de parabéns.	
06/04/2022	Elogio	Muito bom o atendimento, melhor do que eu esperava.	
06/04/2022	Elogio	Satisfatório.	
06/04/2022	Elogio	Continuem assim melhorando.	
06/04/2022	Crítica	Recepcionista não olha nem na nossa cara e uma criança esperar por 2 horas o ortopedista é lamentável.	
07/04/2022	Elogio	Hoje meu atendimento foi muito bom.	
07/04/2022	Elogio	Que continuem assim, melhorando mais.	
18/04/2022	Crítica	Meu cunhado foi muito mal atendido no exame de ecocardiograma pelo médico, sem nenhuma humanidade	
14/04/2022	Elogio	Agradeço o tratamento realizado pela Clínica Médica e a enfermeira Vanessa. Que Deus abençoe a todos.	

7. PROJETOS E PRINCIPAIS AÇÕES

Além das nossas atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário, contratamos a empresa ASAS NPS (Núcleo Pesquisa de Satisfação), com intuito de medir a satisfação do usuário, no período de validação de 01/04/2020 a 12/04/2020, onde obtivemos um nível de satisfação 90% de pacientes satisfeitos e muito satisfeitos e 91% dos pacientes entrevistados indicariam o serviço.



Almoço Especial

Nos dias 29 e 30 de Abril, preparamos um almoço (visando os colaboradores do período diurno) e jantar especial (visando os colaboradores noturno), para agradecer a importância de cada um dentro desta instituição, no período em que trabalhamos juntos. Preparamos e enfeitamos o refeitório com muitos corações e bexigas, para celebrarmos o período de união e enfatizando a importância de cada um. Distribuimos bombons com uma mensagem de agradecimento, sendo entregue para cada colaborador pela gestão imediata: Dr^a Rafaela Vargas (diretora técnica médica), Camila Baltazar (gerente administrativa) e Adriana Felipe (gerente assistencial), finalizando os nossos agradecimentos e despedidas.



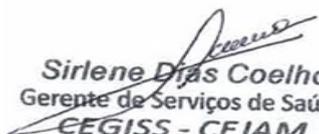








São Paulo, 06 de maio de 2022.


Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM