

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Convênio nº 00098/2022**

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

## **Unidade de Terapia Intensiva Neonatal**

**2022**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**  
Rodrigo Garcia

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**  
Jean Carlo Gorinchteyn

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
Mário Santoro Júnior

**Gerente de Serviços de Saúde**  
Sirlene Dias Coelho

**SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE**  
Adriana Cristina Alvares

**COORDENADOR DE ENFERMAGEM**  
Natalia Mansuelli Fornereto

## SUMÁRIO

<b>1. 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 00098/2021 - UTI NEO	6
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>7</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>7</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
4.1 Dimensionamento	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores - UTI NEO	7
4.1.2 Quadro de Colaboradores - UCI	8
4.1.3 Quadro de Colaboradores - Sala de Parto	8
4.1.4 Quadro de Colaboradores - Alojamento Conjunto	8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	9
4.3.1 Absenteísmo	9
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>10</b>
5.2 Indicadores - UTI NEO	11
5.2.1 Taxa de Ocupação	11
5.2.2 Média de Permanência	12
5.2.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas	12
5.2.4 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Cateter PICC	13
5.2.5 Evolução dos prontuários	13
5.2.6 Reclamações na ouvidoria interna	14
5.3 Indicadores - UCI	15
5.3.1 Taxa de Ocupação	15
5.3.2 Média de Permanência	15
5.3.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas	16
5.3.4 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Cateter PICC	16

5.3.5	Evolução dos prontuários	17
5.3.6	Reclamações na ouvidoria interna	17
<b>5.4</b>	<b>Indicadores - SALA DE PARTO</b>	<b>18</b>
5.4.1	Recém Nascidos	18
5.4.2	Contato pele a pele	18
5.4.3	Análise óbitos fetais	19
5.4.4	Ouvidorias	19
5.4.5	RN com Apgar<7	20
5.4.6	Partos Realizados	21
5.4.7	Participação nas Comissões Hospitalares	21
<b>6.</b>	<b>Indicadores - ALOJAMENTO CONJUNTO</b>	<b>22</b>
6.1	Prontuários Evoluídos	22
<b>7.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>22</b>
7.1	Indicadores de Satisfação do Usuário	23
7.1.1	Avaliação do Atendimento	23
7.1.2	Avaliação do Serviço	24
7.1.3	Net Promoter Score (NPS)	24
<b>8.</b>	<b>EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>25</b>

## **1. 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 00098/2021 - 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 agosto de 2022**.

## 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)	1	1	✓
	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	✓
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>✓</b>

#### 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	✓
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	✓

#### 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	✓
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	✓

#### 4.1.4 Quadro de Colaboradores - Alojamento Conjunto

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Assistencial	Médico Neonatologista Diarista (28h) - Matutino	1	1	✓
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	✓

#### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI NEO	Encarregado Administrativo	Sara Cristina Alves Martins	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo	Karina Angela Barbosa	N/A

Mediante os quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

### 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

---

#### 4.3.1 Absenteísmo

---

**Análise crítica:** No mês de referência tivemos 01 dia de ausência justificada de médicos PJ, sendo:

**Médico Neonatologista Diarista (28h) - Matutino:** Uma ausência justificada por motivos de saúde no dia 30/08/2022.

#### 4.3.2 Turnover

---

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

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

---

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

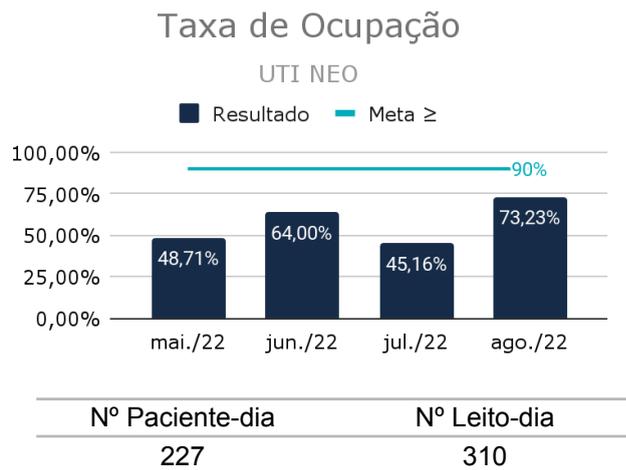
## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

---

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

## 5.2 Indicadores - UTI NEO

### 5.2.1 Taxa de Ocupação



**Análise crítica:** A taxa de ocupação foi de **73,23%** na UTI NEO. Tivemos no mês um total de 227 pacientes-dia.

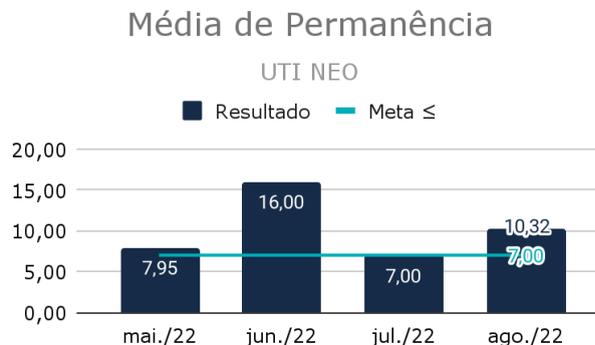
A unidade tem 01 leito externo para demanda de pacientes via CROSS/NIR, os pacientes vindos de fora da unidade só podem ser recebidos nessa única vaga de leito externo.

Foram 22 admissões no período, sendo:

- 11 internas vindas do Centro Obstétrico;
- 05 internas vindas do Alojamento Conjunto;
- 03 internas vinda da Semi Intensiva;
- 02 externas, (reguladas via sistema CROSS/NIR);
- 01 interna vinda do Pronto Socorro Infantil.

Todas as solicitações de vaga foram atendidas conforme a demanda.

## 5.2.2 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
227	22

**Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência**

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
196	22	8,90

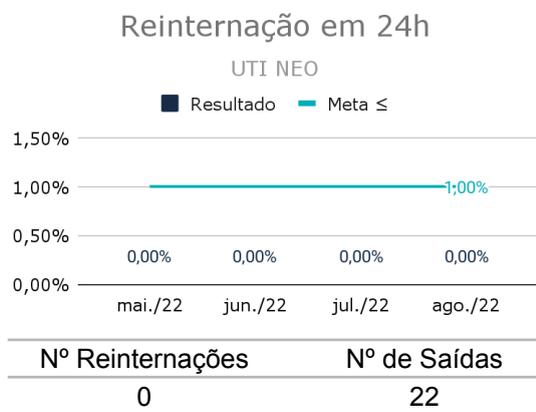
**Análise crítica:** A média de permanência dos pacientes na UTI NEO foi de 10,32 dias, ultrapassando a meta contratual estabelecida. Tivemos um total de 227 pacientes-dia. Este resultado é devido a alta complexidade e gravidade dos casos tratados na unidade, incluindo uma grande demanda de recém nascidos em prematuridade extrema.

Neste período tivemos 01 paciente com internação de longa permanência como:

- **RN de B.C.F.O**, Data de nascimento 01/06/2022, internado desde 04/06/2022 nasceu de parto normal, de 38 semanas, com 3.288 kg, sexo masculino, mãe realizou 12 consultas de pré natal, tabagista, permaneceu no alojamento conjunto apresentando congestão nasal, desconforto respiratório e hipoglicemia, encaminhado para UTI Neo, permaneceu aos cuidados da UTI Neo.

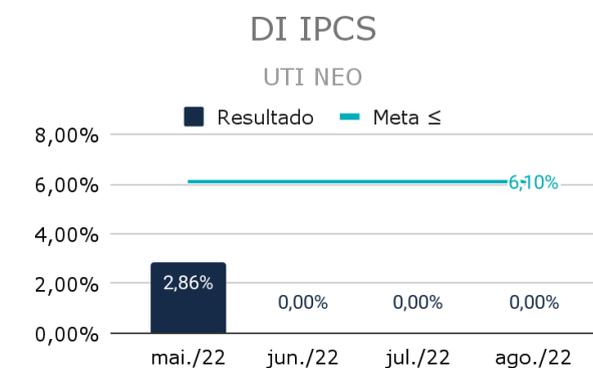
**Plano de ação:** Paciente foi transferido da UTI Neo no dia 31/08/2022 para acompanhamento e tratamento com neurocirurgia no Hospital Santa Marcelina de Itaquera.

### 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

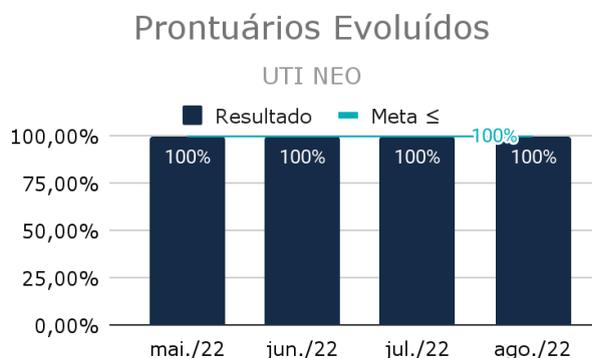


infecção primária de corrente sanguínea associada ao uso do Cateter PICC na UTI Neonatal.

Nº Pacientes-dia com Cateter Central de Inserção Periférica (PICC)	Nº Casos novos de Infecção Primária de Corrente Sanguínea (IPCS)
133	0

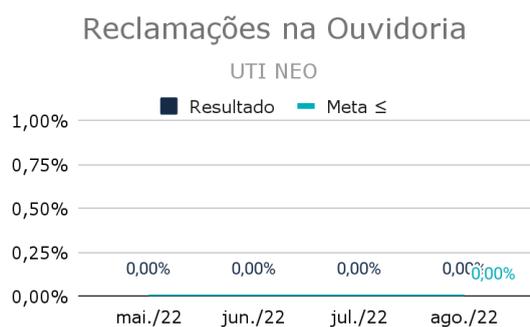
**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos casos de

### 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

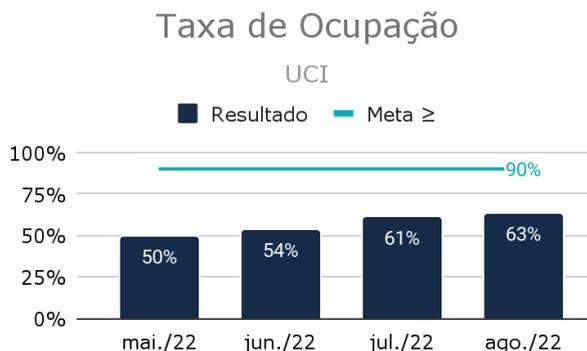


**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos nenhuma ouvidoria registrada na UTI Neo.

Nº Reclamações registradas	Nº Pacientes atendidos
0	0

## 5.3 Indicadores - UCI

### 5.3.1 Taxa de Ocupação



- 11 internas vindas da UTI Neonatal;
- 06 internas vindas do Centro Obstétrico.

Todas as solicitações de vaga foram atendidas conforme a demanda.

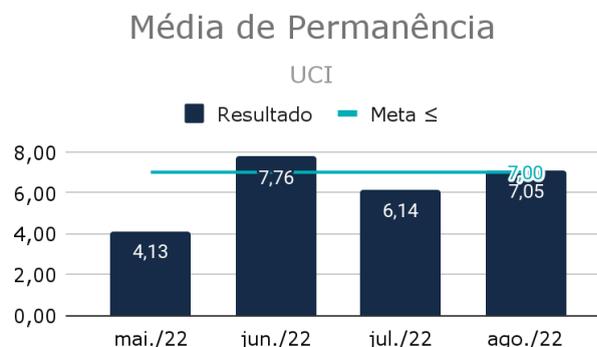
Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
275	434

**Análise crítica:** A taxa de ocupação foi de **63%** na UCINCO. Tivemos no mês um total de 275 pacientes-dia.

Foram 44 admissões no período, sendo:

- 27 internas vindas do Alojamento Conjunto;

### 5.3.2 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
275	39

**Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência**

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
250	39	6,41

**Análise crítica:** A média de permanência da UCI foi de 7,05 dias, permanecendo dentro da meta contratual. Neste período tivemos 01 paciente com internação de longa permanência sendo:

- **RN de A.F.V.,** Data de Nascimento 04/06/2022, nasceu com prematuridade extrema, apresentou desconforto respiratório, realizado reanimação Neonatal com sucesso, encaminhado para UTI Neo, apresentou sepse tardia durante internação, seguiu aos cuidados da UTI Neo para ganho de peso paciente em ar ambiente estável, apresenta melhora clínica e ganho de peso, recebendo Alta da UCINCO em 28/08/2022.

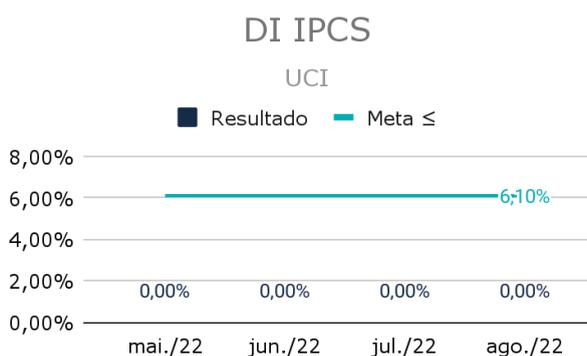
### 5.3.3 Taxa de Reinternação em 24 Horas



Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	39

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

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



infecção primária de corrente sanguínea associada ao uso do Cateter PICC na UCINCO.

Nº Casos novos de IPCS	Nº Paciente-dia com CVC
0	2

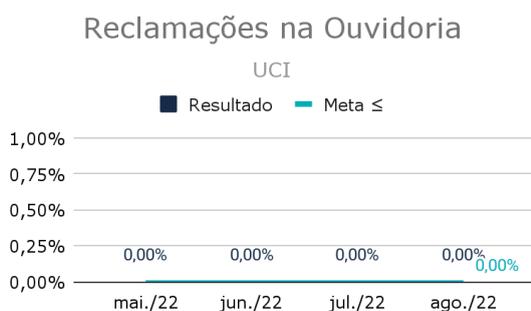
**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos casos de

### 5.3.5 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.

### 5.3.6 Reclamações na ouvidoria interna



**Análise crítica:** No mês de referência não tivemos nenhuma ouvidoria registrada na UTI Neo.

Nº Reclamações registradas	Nº Pacientes atendidos
0	37

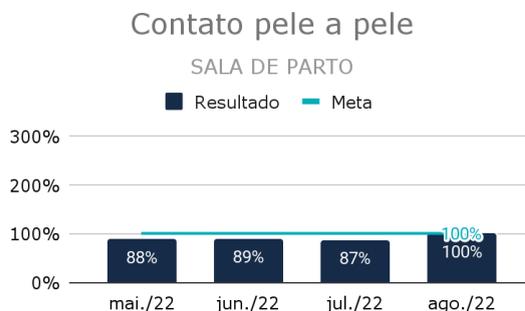
## 5.4 Indicadores - SALA DE PARTO

### 5.4.1 Recém Nascidos



**Análise Crítica:** No período avaliado, todos os RNs foram recepcionados pelo Neonatologista. Tivemos no mês um total de 194 recém nascidos vivos e 01 natimorto.

## 5.4.2 Contato pele a pele



**Análise Crítica:** Dos 195 partos, 157 tiveram contato pele a pele após o nascimento.

A taxa do indicador é calculada pelo número de pacientes que tiveram o contato Pele a Pele (157) / pelos Rns de risco habitual (157)\*100%, atingindo 100%.

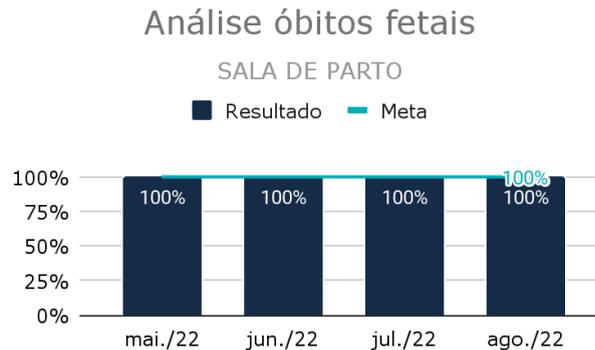
### Dos 38 partos que não tiveram contato pele a pele:

- 28 deles foram partos cesáreas e 10 normais, todos tiveram intercorrências durante o parto (desconforto respiratório, oligoâmnio, mecônio e choro fraco), impossibilitando o contato pele a pele .

- 01 natimorto;
- 01 sindrômico;
- 01 pré eclâmpsia;
- 01 retardo de crescimento;
- 01 cardiopatia materna;
- 01 bishop desfavorável (dilatação);
- 01 taquissistolia uterina;
- 01 bradicardia fetal;
- 02 nascimentos de gemelares;
- 03 macrossômico;
- 03 falhas na indução;
- 04 oligoâmnio;
- 05 mecônio;
- 05 sofrimento fetal;

- 08 encaminhados direto para a UTI NEO por desconforto respiratório.

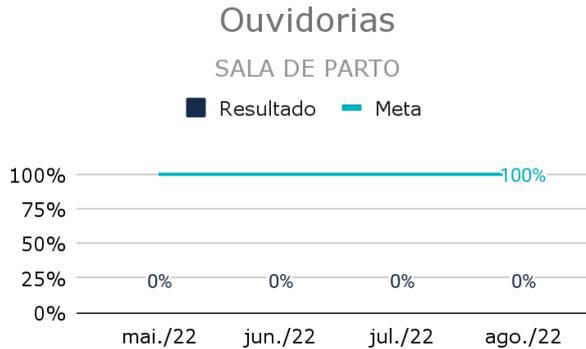
### 5.4.3 Análise óbitos fetais ou Neonatais



**Análise crítica:** No mês de referência, tivemos 02 óbitos, um natimorto e um ainda em sala de parto.

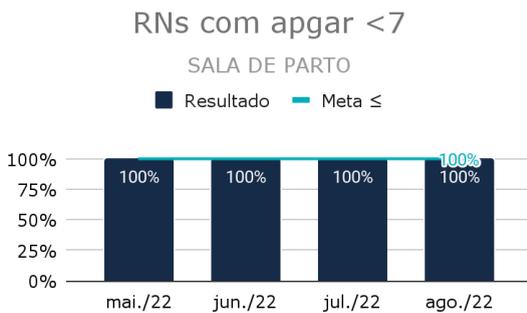
- Natimorto de P.L. no dia 10/08/22, gestante deu entrada ao pronto atendimento queixando-se de dor nas costas, no peito e na nuca, relata também barriga rígida, diagnóstico no pré natal de DMG/ PRÉ ECLÂMPSIA, foi encaminhada para internação para acompanhamento do quadro clínico. No dia 11/08/22, de forma espontânea, foi realizado parto normal, pesando 2.364 kgs, sexo feminino, com presença de mecônio  $\frac{3}{4}$  e sinais de má circulação, sem batimentos presentes, foi realizado contato pele a pele para despedida materna e luto.
- RN de D.S.S. no dia 15/08/22, gestante deu entrada ao pronto atendimento referindo dor abdominal, em trabalho de parto, no cardiotoco estavam presentes os batimentos cardíacos do bebê em 130 bpm, foi encaminhada para a sala de parto. As 09:45 hs de parto normal, pesando 3.550 kgs de sexo feminino, com presença de mecônio espesso 4+/4+ RN nasceu em PCR, feito manobras de reanimação neonatal por 30 minutos, durante reanimação o RN apresentou hemorragia pulmonar com grande quantidade de sangue vivo, após os 30 minutos de tentativa não apresentou FC em nenhum momento, sendo comunicado óbito fetal às 10:15 hs.

#### 5.4.4 Ouvidorias



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

#### 5.4.5 Notificação do RN com Apgar <7



de processos decorrentes do parto ou que antecedem a ele, exemplos: mecônio no parto, sofrimento fetal, descolamento de placenta, parto demorado, extração difícil, prematuridade, filho de mãe hipertensa ou diabética.

**Análise crítica:** No mês de referência, tivemos 05 (cinco) casos de Apgar <7.

O Apgar com nota 7 significa que o bebê teve uma dificuldade leve, de 4 a 6, traduz uma dificuldade de grau moderado e de 0 a 3 uma dificuldade de ordem grave.

Esse número de APGAR menor que 7 no 5º minuto de vida é consequência

#### Dos 05 casos:

- 01 após falha na indução;
- 01 oligoâmnio;
- 01 macrossômico (GIG);
- 01 natimorto;
- 01 recém nascido que evoluiu a óbito ainda em sala de parto.

### 5.4.6 Partos Realizados



**Análise crítica:** No mês de referência, foram realizados 195 partos, sendo estes 123 normais e 72 cesáreas. Todos os RNs foram recepcionados pelo neonatologista, atingindo a meta contratual estabelecida.

### 5.4.7 Participação nas Comissões Hospitalares

- No dia 11/08, foi realizada uma reunião para alinhamento das Campanhas sobre o Agosto Dourado com a equipe do materno infantil e equipe multi, nesta reunião, esteve presente a encarregada Sara.

Página 1

**SÍNTESE DA REUNIÃO**

Início: 11/08/2022 às 11:20hs  
Local: sala de reunião  
Pauta: ações para agosto dourado

Término 11/08/2022 às 12:30hs.

ASSUNTO	COMENTARIOS
Organizar as ações para agosto dourado, conforme distribuição das tarefas realizadas mês de junho. Estabelecido cronograma das ações.	Conforme acordado as atividades iniciaram no dia 05/08/2022 com a colocação dos cartazes do agosto dourado e entrega do broche da campanha nos setores de alojamento conjunto, CO, Unidade Neonatal. Sendo estabelecido após conversa com a equipe multidisciplinar o fornecimento do material didático COFEN e adesivos da campanha para as chefias dos setores de segurança, portaria, internação, zeladoria, ambulatório outras equipes de apoio para que o mesmo possam multiplicar as orientações para suas equipes ao longo do mês de agosto. Nos dias 18 e 19/08/2022 tarde e noite a psicóloga Rita e a Fonoaudióloga Kelly estarão realizando em loco (alojamento conjunto) uma roda de conversa utilizando o material didático COFEN/2022 para fortalecimento dos protocolos e ações para aleitamento materno. Apresentado pela Sara representante da empresa CEJAM que o início das atividades na UTI infantil e PSI foram no dia 05/08/2022 com a colocação de banner/ painel elaborado pela equipe, retirado foto com os profissionais e acompanhantes dos setores, orientação quanto aleitamento e entrega dos broches da campanha para os profissionais. Nos dias 29 e 30/08/2022 das 14 às 16 horas ocorrerá um momento de autoestima e valorização do papel que a progenitora ocupa na sociedade com a Enfermeira Eleni, tendo como público alvo as progenitoras do alojamento conjunto, Unidade neonatal, Pediatria e UTI pediátrica.

ATA ELABORADA POR: Ana Paula Pereira Silva Enfermeira Coren 094247 SP

ATA REVISADA POR: Isaura de Souza Ramiro Enfermeira Coren 089011SP

Página 3 de 3

**LISTA DE REUNIÃO**

NOME	SETOR	ASSINATURA
Margaretha M <sup>te</sup> Martica Cavaliê	Maternidade	[Assinatura]
Laura de Souza Ramiro	maternidade	[Assinatura]
Sara Regina Alves Farias	uti ped / uti neo	[Assinatura]
Suana Santos da Silva	Ocup Humanizacão	[Assinatura]
MARCO ANTONIO G. DOS	60	[Assinatura]
Ita de Costa Oliveira	Psicologia / Nutrição	[Assinatura]
Isaura Lourenço Furtado	Psicologia (Residência)	[Assinatura]
Ana Paula Anna Siqueira	materno infantil	[Assinatura]

- No dia 25/08/2022 ocorreu a reunião mensal da equipe multidisciplinar da UTI NEO e do materno infantil, com a presença da Dra Iemanjá e da encarregada Sara.

Página 1 de 3

**SÍNTESE DA REUNIÃO**

Data: 25/08/22 Local: Sala Reunião Supervisão médica

Início: 11:20 Término: \_\_\_\_\_

Pauta: equipe multidisciplinar materno infantil.

ASSUNTO	COMENTARIOS
* Finalização agosto de 2022	temos auto avaliação e maternidade aqui nós temo foto para cuidar de si mesmo; palestra sua apresentação pelo Enfo. Eleni, profissionais.
projeto para implementação do grupo de apoio para aleitamento materno	marry ray para atendimento, temo Kelly e Rita = melhorar o grupo de apoio com inclusão de mais profissionais para fazer parte do grupo com objetivo de diminuir o parto de cesárea. (projeto para parte de coleta).
Resposta da apresentação	Rita apresentou como foi o manejo com os DM sobre aleitamento conjunto equipe me se encara, e os incluídas a serem trabalhado
PRÓXIMA REUNIÃO:	ultima quinta feira mês de setembro/2022.
ATA ELABORADA POR:	Ana Paula
ATA REVISADA POR:	Claudia de Paula



## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

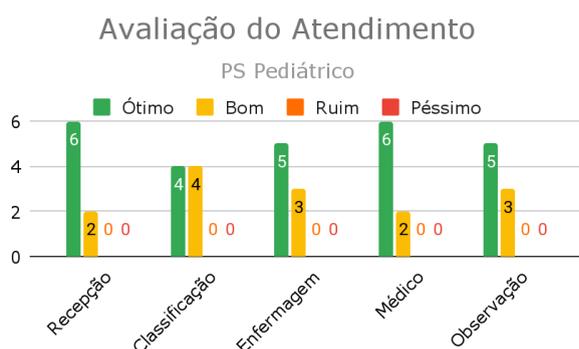
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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

### 7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

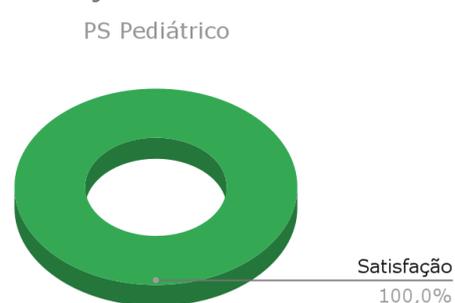
No período avaliado, tivemos o total de **08 formulários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

#### 7.1.1 Avaliação do Atendimento

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



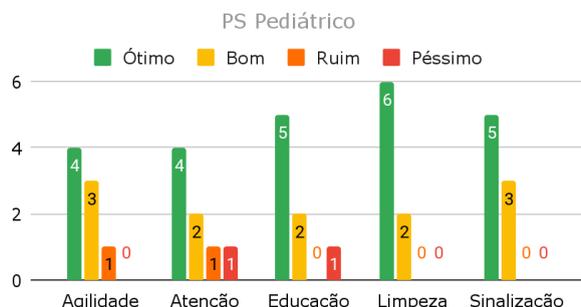
#### % Satisfação - Atendimento



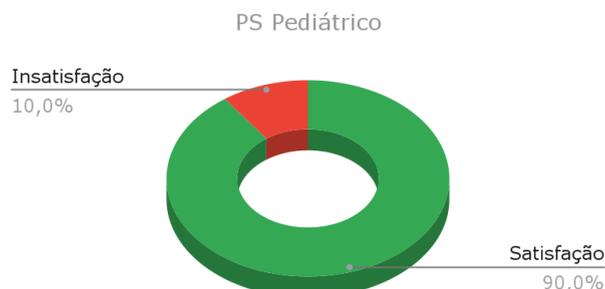
#### 7.1.2 Avaliação do Serviço

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 90% dos usuários.

### Avaliação do Serviço



### % Satisfação - Serviço



### 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, 85,7% dos usuários recomendariam o serviço.

### NPS



Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
03/08/2022	Crítica	Auxiliar de enfermagem: algumas são muito mal educadas e grossas tanto com as mães quanto com os bebês. Mas não são todas, a maioria são muito boas profissionais
10/08/2022	Elogio	Bom atendimento, excelentes profissionais

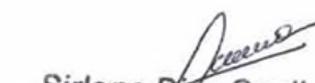
## 8. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No mês de referência, foi promovida uma ação em comemoração ao Agosto Dourado em apoio e incentivo ao aleitamento materno, foi disponibilizado um painel e informativos para que todos pudessem tirar fotos.





Ferraz de Vasconcelos, 12 de setembro de 2022.

  
Sirlene Dias Coelho  
Gerente de Serviços de Saúde  
CEGISS - CEJAM