

Relatório de Atividades Assistenciais

Convênio nº 01471/2020

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

Pronto Socorro Pediátrico e Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica

2021

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

COORDENADOR ADMINISTRATIVO

Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICO DE SAÚDE

Luciana Cardoso

COORDENADOR DE ENFERMAGEM

Natalia Mansuelli Fornereto

SUMÁRIO

1. 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Convênio n.º 01471/2020	6
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	7
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores - Pronto Socorro Pediátrico	7
4.1.2 Quadro de Colaboradores - UTI Pediátrica	7
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	10
4.3.1 Absenteísmo	10
4.3.2 Turnover	11
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	12
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	13
5.1 Indicadores - Pronto Socorro Infantil	13
5.1.1 Número de Atendimentos Realizados	13
5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem	14
5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho	14
5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo	15
5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)	16
5.2 Indicadores - UTI Pediátrica	17
5.2.1 Saídas	17
5.2.2 Taxa de Ocupação	17
5.2.3 Média de Permanência	18
5.2.4 Taxa de Mortalidade	19
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas	19
5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)	19

5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela	20
5.2.8 Evolução dos prontuários	20
5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna	20
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	21
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico	21
6.1.1 Avaliação do Atendimento	21
6.1.2 Avaliação do Serviço	22
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	22
6.1.4 Volume de Manifestações	22
7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES	25

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 01471/2020

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

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

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

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

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

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

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

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

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento

A equipe de trabalho é composta para esse convênio por 70 colaboradores, sendo 54 contratados por processo seletivo (CLT) e 16 por contratação de Pessoa Jurídica.

4.1.1 Quadro de Colaboradores - Pronto Socorro Pediátrico

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo	1	1
	Enfermeiro - Diurno	4	4
Assistencial - Enfermagem	Enfermeiro - noturno	4	4
	Téc. de Enfermagem Diurno	7	7
	Téc. de Enfermagem noturno	7	7
Total		23	23

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

4.1.2 Quadro de Colaboradores - UTI Pediátrica

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Enfermagem	Coordenador de Enfermagem	1	1
	Enfermeiro - Diurno	3	3
	Enfermeiro - noturno	3	3
	Téc. de Enfermagem Diurno	12	12
	Téc. de Enfermagem - noturno	12	12
Total		31	31

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

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

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

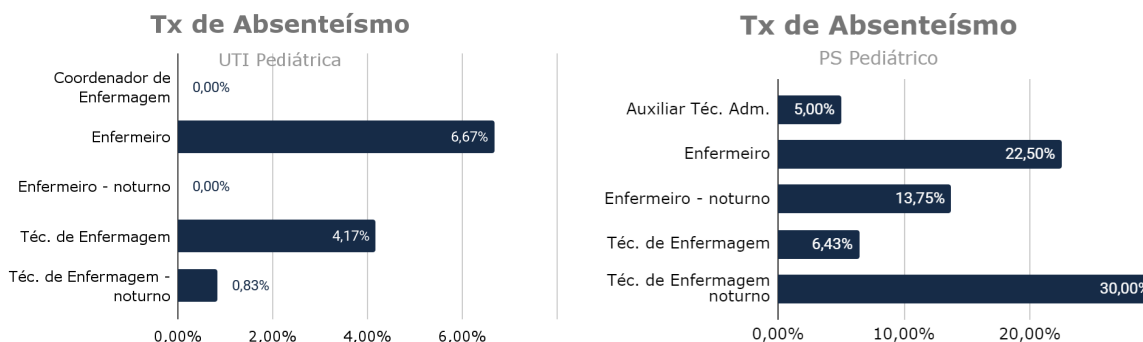
Setor	Cargo	Colaborador	Nº Conselho
UTI Pediátrica	Coordenador(a) de Enfermagem	01. Natalia Mansuelli Fornereto	618677
	Enfermeiro	01 (D).Davi Gouveia Borges	641766
		02 (D) Eliane Correia Falcão	596072
		03 (N).Ione Lucia de Sousa	171465
		04 (D).Mirivan Pereira Sapucaia Santos	604569
		05 (N).Kátia Francelino da Cruz	667630
		06 (N).Rosemeire Gomes de Oliveira	365953
	Técnico de Enfermagem	01 (D).Adriana Alves Arata	1393622
		02 (N).Andrea Rodrigues De Aguiar	1352800
		03 (N).Andreia Celestino de Andrade Silva	1479445
		04 (D).Andreia Maria Moura Cunha	851872
		05 (D).Aysla Caroline Moreira Gomes	902949
		06 (D).Carina Cristina Queiroz	941523
		07 (N).Carlos Eduardo Patricio Da Silva	740110
		08 (N).Gabriela Rocha de Moraes	1539068
		09 (N).Genisicleide Correia Bezerra	1551332
		10 (D) Giselle Alves dos Santos Almeida	772982
		11 (D).Iria Maria Da Silva Bezerra	824583
		12 (D).Joelma Nogueira da Silva	1298057
		13 (N).Joelma Fontes Barcelos De Oliveira	1482906

		14 (D).Jordânia Macedo Leandro	1266217
		15 (N).Joyce Conceição Dantas	941523
		16 (D).Juliana Aleandra Lopes	1549309
		17 (N).Kelli Cristin Adami	1511213
		18 (N).Luiza Leal Ferreira	1466773
		19 (D).Marinalva Da Silva	420324
		20 (D).Mayara Souza Oliveira Lima	951885
		21 (D).Natália Regina Florêncio	1.416.513
		22 (N).Néri Terezinha Paixão	1042201
		23 (N).Sirlei da Silva de Paula Campos	1214614
		24 (N).Zelia Silva Teixeira	922.049
Pronto Socorro Pediátrico	Auxiliar Técnico Administrativo	01 (M/T). Larissa Stefanny A de Oliveira	N/A
	Enfermeiro	01 (N).Dabta Cardoso dos Santos Silva	527423
		02 (D).Helena Ferreira Santos Bispo	666498
		03 (D).Jacyra Bueno de Araujo	368374
		04 (N).Jandira Albuquerque Cardoso	556873
		05 (D).Joyce Coimbra Veloso	148874
		06(D).Luana Christina Prado Galdino Carneiro	267933
		07 (N).Roseni Cerqueira da Costa	264693
		08 (N).Tatiana Ribeiro Cruz	511040
	Técnico de Enfermagem	01 (N) Andreza Aparecida de Souza Oliveira	1.566.431
		02 (N).Cibele Moura de Jesus Santos	941523
		03 (D).Emília Aparecida	1231621
		04 (D).Fabíola Gabrielle Mudesto	1608093
		05 (D).Francielle Santos da Silva	1611115
		06 (N).Gabrielly Natalia Alves da Costa	1402533
		07 (D).Janaina Pires de Oliveira	801413
		08 (N).Julien Ferreira da Silva	1010001
		09 (N). Marcilene de Fatima Ferreira dos Santos	262765
		10 (N).Rosecler Aparecida da Silva Santos	821633
		11 (D).Rubia da Silva Moura	1201982
		12 (N).Selma Maria de Aguiar Gomes	910722
		13 (D).Sirlene Silva Pereira	751861
		14 (D).Tania Nascimento de Souza	584910

4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Mediante o cenário de 54 colaboradores, foram identificados o total de 55 (cinquenta e cinco) ausências durante o período de referência.



Na **UTI Pediátrica**, composta por 31 (trinta e um) colaboradores, foram identificados 16 dias de ausências sendo:

→ Motivos

- 07 (sete) por motivos **injustificados** (técnico arrumou outro vínculo e ficou faltando até pedir demissão), foram aplicadas medidas administrativas.
- 09 (nove) por motivos **justificados** por meio de atestado médico.

→ Equipe

- 10 (dez) dias de ausências da equipe de técnicos do período diurno.
- 02 (dois) dias de ausências da equipe de técnicos do período noturno.
- 04 (quatro) dias de ausência da equipe de enfermeiros do período diurno.

No **Pronto Socorro Infantil**, composto 23 colaboradores, foram identificados 40 (quarenta) ausências sendo:

→ Motivos

- 04 (quatro) por motivos injustificados, (técnica pediu demissão e pediu para cumprir aviso prévio e faltou sem justificativa), foram aplicadas medidas administrativas.

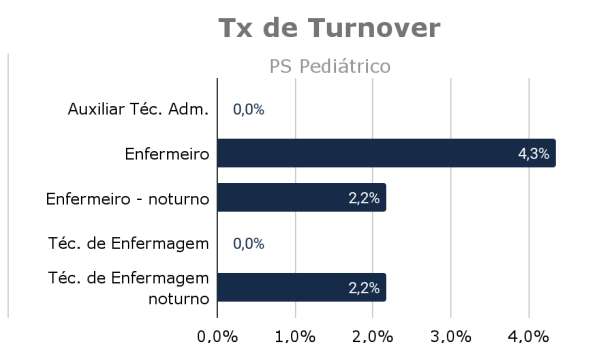
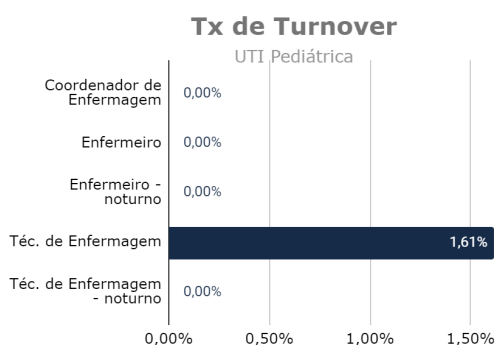
- 36 (trinta e seis) por motivos justificados por meio de atestado médico.

→ Equipe

- 02 (dois) dias de ausências da equipe de técnicos do período diurno.
- 29 (vinte e nove) dias de ausências da equipe de técnicos do período noturno.
- 09 (nove) dias de ausência da equipe de enfermeiros do período diurno.

4.3.2 Turnover

Durante o mês corrente, houveram 03 (três) pedidos de demissão e 01 (um) desligamento, sendo:



Na **UTI Pediátrica** houve 01 pedido de demissão e um afastamento pelo plano gestante:

- Pedido de demissão: Técnico de enfermagem D.F.C. do plantão diurno da UTI Pediátrica, realizou pedido de demissão por motivos pessoais. Foi realizada a reposição da vaga com a colaboradora N.R.F. que prestava serviço na mesma função na UTI Covid.
- Técnica de enfermagem C.A.B.E.C.V. foi afastada pelo plano gestante em 06/08/2021, a vaga foi repostada pela colaboradora J.A.L. que prestava serviço na mesma função na UTI Covid.

No **Pronto Socorro Infantil** houveram 02 pedidos de demissão e 01 desligamento:

- Enfermeira L.S.S. plantão noturno, PSI, realizou pedido de demissão em 01/08/2021 por motivos pessoais. A vaga foi repostada com a colaboradora K.F.C. que prestava serviço na mesma função na UTI Covid.
- Técnica de enfermagem T.C.L.O, do PSI, plantão noturno, solicitou pedido de demissão por motivos pessoais, cumprindo aviso prévio até 10/08/2021, a vaga foi repostada com a colaboradora A.A.S.O. que prestava serviço na mesma função na UTI Covid.
- Enfermeira A.V.D. foi desligada no período de experiência, a reposição da vaga foi feita pela colaboradora E.C.G. que prestava serviço na mesma função na UTI Covid.

Os colaboradores que foram transferidos do contrato da UTI Covid para o contrato da UTI Pediátrica e PSI, foram avaliados por sua chefia imediata e selecionados para preencher as vagas em aberto.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

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

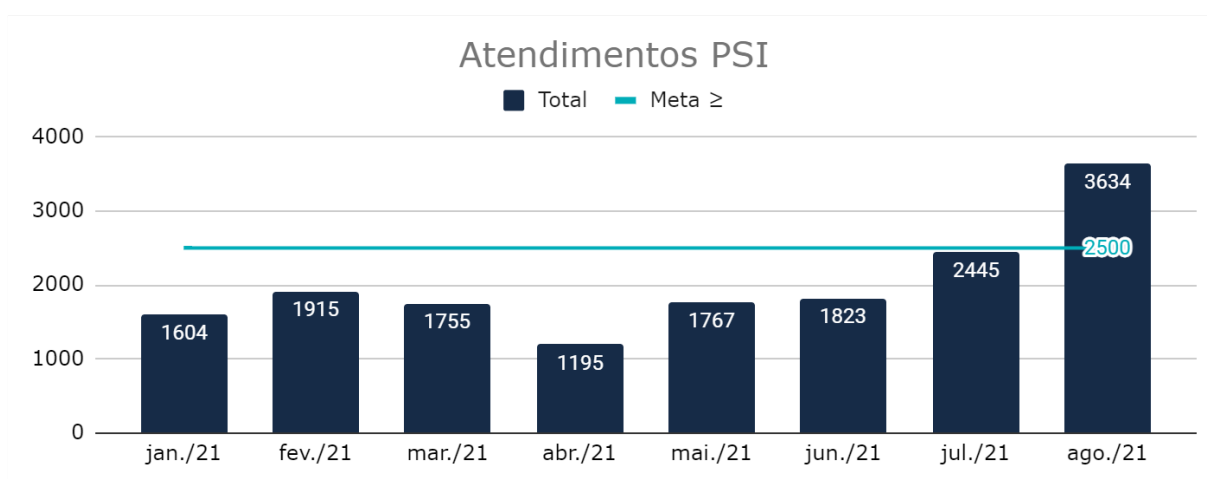
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

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

5.1 Indicadores - Pronto Socorro Infantil

Reiteramos que os dados utilizados nesta análise são coletados por amostragem das fichas de atendimentos, uma vez que não temos a implantação de sistema eletrônico no Pronto Socorro Infantil.

5.1.1 Número de Atendimentos Realizados



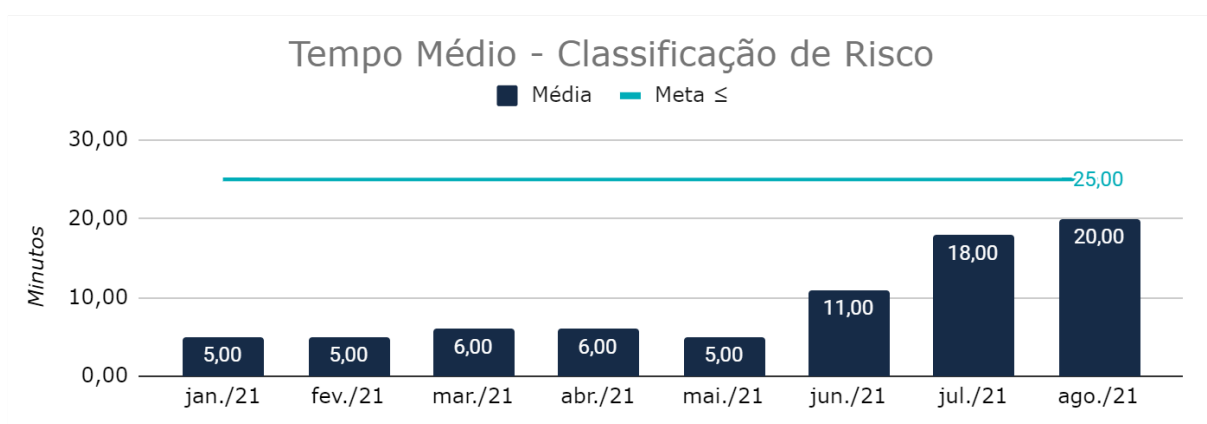
Análise crítica: Durante o mês analisado tivemos 3.634 atendimentos realizados no Pronto Socorro Infantil com acolhimento e classificação de risco. O acolhimento e a Classificação de Risco é realizada pelo enfermeiro para 100% dos pacientes e de forma ininterrupta.

No mês de agosto tivemos:

- **21 casos classificados como vermelho (0,58%)** indica que o paciente necessita de atendimento imediato (emergência);
- **456 casos classificados como amarelo (12,54%)** que é muito urgente, o paciente necessita de atendimento o mais prontamente possível;

- 3122 casos foram classificados como verde (85,91%) indica pouco urgente, o paciente necessita de atendimento mas pode ser atendido no consultório pelo médico;
- 35 casos foram classificados na cor azul (0,97%) não é urgente, ou seja, o paciente poderá aguardar atendimento sem risco ou poderá ser encaminhado para seguimento ambulatorial.

5.1.2 Tempo para Classificação de Risco e/ou Triagem



Análise crítica: O tempo médio da abertura da ficha até a classificação de risco foi de 00:20:00 minutos, atingindo a meta pactuada. Observamos um aumento do tempo da classificação comparado aos meses anteriores justificado pela diminuição de 01 posto (04 Enfermeiras) e pelo aumento da demanda espontânea 48,63% em comparação com o mês anterior, reflexo do fechamento de alguns serviços com atendimentos pediátricos na região e a volta parcial das aulas.

5.1.3 Tempo para atendimento de Risco Vermelho

O atendimento aos pacientes classificados como risco vermelho é de maneira imediata. Após sua classificação, os mesmos são direcionados e acolhidos na sala de emergência onde é realizado o primeiro atendimento, caso o paciente não cumpra os critérios deste protocolo ele é redirecionado conforme nova classificação.

No período, foram atendidos 21 casos classificados como risco vermelho, 0,58%, com assistência imediata.

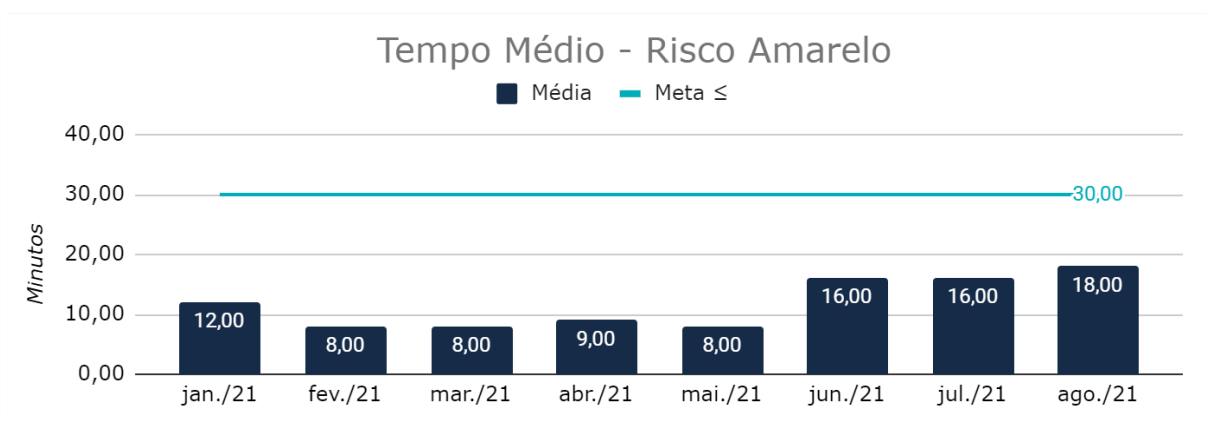
Destes atendimentos, 08 pacientes foram atendidos e internados no PSI e encaminhados para a UTI Pediátrica, sendo:

- 05 casos respiratórios;
- 01 síndrome nefrótica;
- 01 broncoaspiração + TCE;
- 01 meningite.

Dos demais classificados como vermelho 03 foram para o Centro cirúrgico (02 apendicites e 01 buco maxilo), 07 foram atendidos e internados no PSI e encaminhados para enfermaria pediátrica, 02 foram transferidos para outras unidades (01 avaliação de Neuro e 01 síndrome de Stevens-Johnson) e 01 óbito.

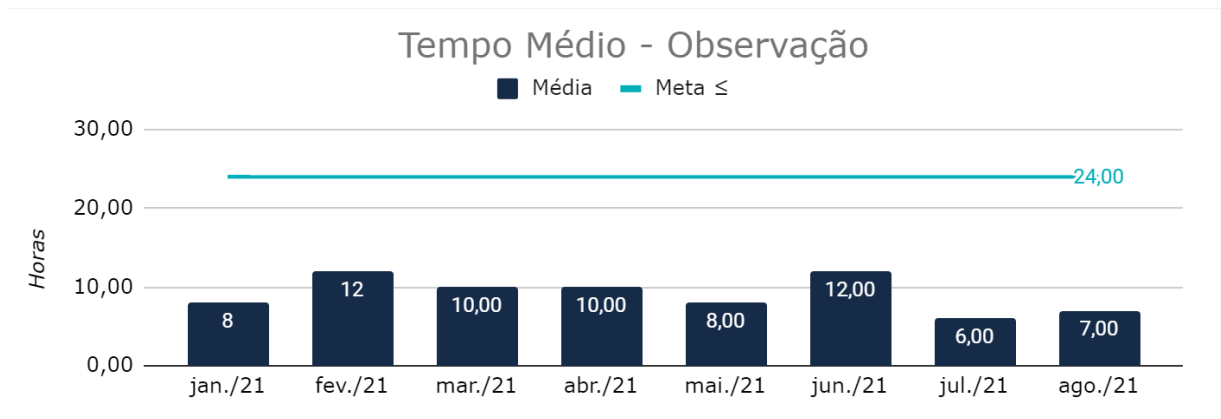
Tivemos 01 óbito no PSI no período, paciente P.R.F.S. 5 meses, vindo de casa trazida pelos pais já em parada cardiorrespiratória sem tempo estimado, realizado manobras de reanimação sem sucesso, encaminhado corpo para o IML.

5.1.4 Tempo para atendimento de Risco Amarelo



Análise crítica: O tempo médio para atendimento aos pacientes classificados com Risco Amarelo foi de 00:18:00 minutos, ficando dentro da meta estabelecida para este critério.

5.1.5 Tempo Médio de Permanência na Observação (sem justificativa)



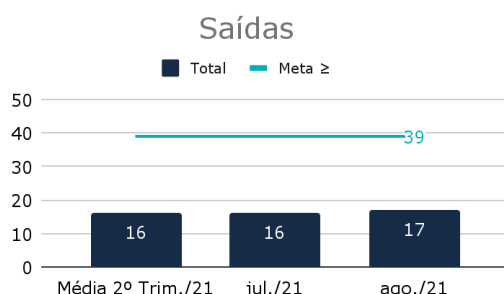
Análise: O tempo médio de permanência na observação foi de 07:00h, os pacientes ficam em observação aguardando resultados de exames (em média 03h00) e resposta clínica (melhora) as medicações, após esse período o médico reavalia e toma conduta de internação ou alta.

No período de referência tivemos o total de 80 pacientes na observação no PSI, destes:

- 30 foram por doenças respiratórias que podem ser justificadas pela mudança de clima e pela volta parcial das aulas;
- 18 por TCE/Traumas;
- 12 por crise convulsiva;
- 08 por dor abdominal;
- 12 por outras doenças.

5.2 Indicadores - UTI Pediátrica

5.2.1 Saídas

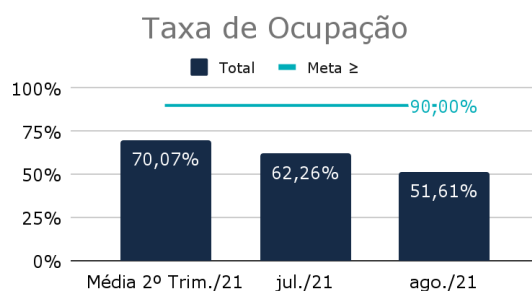


Tipo de Saída	Nº de Saídas
Transferências Internas	14
Transferência Externas	03
Óbitos	0

Análise crítica: O indicador corresponde a todas as saídas da UTI

Pediátrica, o que compreende: alta para enfermaria pediátrica, transferência externa e interna e os óbitos ocorridos no período. No mês avaliado, foram alcançadas 17 saídas, sendo 14 transferências internas para enfermaria pediátrica e 03 transferências externas para outras unidades, sendo 02 transferências para convênio e 01 para hospital com nefrologista pediátrico.

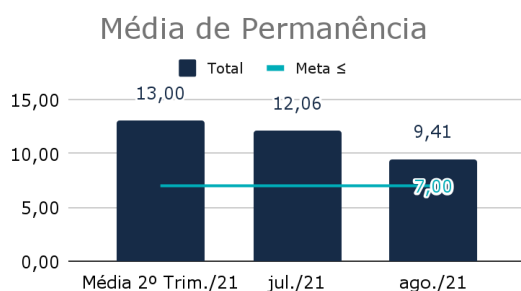
5.2.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
160	310

Análise crítica: A taxa de ocupação foi de 51,61% na UTI Pediátrica. Tivemos no mês um total de 160 pacientes-dia; 15 admissões no período, sendo 05 externas (reguladas via sistema CROSS/NIR), 10 internas vindas do Pronto Socorro Infantil. Ressaltamos que 09 leitos são destinados apenas para pacientes com doenças respiratórias.

5.2.3 Média de Permanência



Nº Paciente-dia	Nº Saídas
160	17

Média de Permanência excluindo os paciente de longa permanência

Nº Paciente-dia	Nº Saídas	Permanência
97	17	5,70

Análise crítica: A média de permanência da UTI Pediátrica foi de 9,41 dias. Neste período analisado tivemos pacientes com internação de longa permanência como a:

- E.S.R. 10 meses, admitida na unidade em 21/02/2021, com HD de atrofia cortical e encefalopatia, em uso de GTT e traqueostomia, dependente de ventilação mecânica que continua internada na unidade.

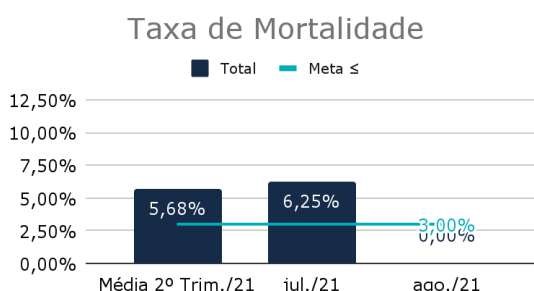
Plano de ação: O Serviço Social do hospital já encaminhou todos os documentos necessários e está acompanhando o caso (aguardando vaga em hospital de retaguarda).

- Outro caso é do paciente A.A.R. 9 anos, com HD de pneumonia aspirativa, epilepsia, internado desde 11/07/2021, permaneceu intubado por 23 dias, realizado cirurgia de Traqueostomia e Gastrostomia.

Plano de ação: Realizado reunião multidisciplinar com a família do paciente para elucidar o caso e explicar as próximas etapas do tratamento dele, foi realizado o pedido pelo serviço social da instituição para o município de Poá (onde ele é munícipe) para questões relacionadas a dieta, uso de aspirador portátil, do aparelho de Cpap e do atendimento do programa Melhor em casa, onde uma equipe multidisciplinar acompanha periodicamente o paciente em sua residência.

A mãe e irmã do paciente estão sendo treinadas pela equipe multiprofissional para os cuidados com a alimentação e aspiração da traqueostomia.

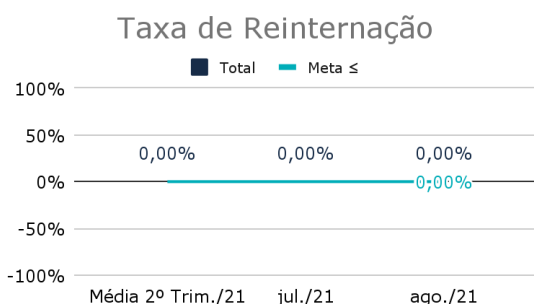
5.2.4 Taxa de Mortalidade



Análise crítica: Não ocorreram óbitos no período analisado.

Nº Óbitos	Nº de Saídas
0	17

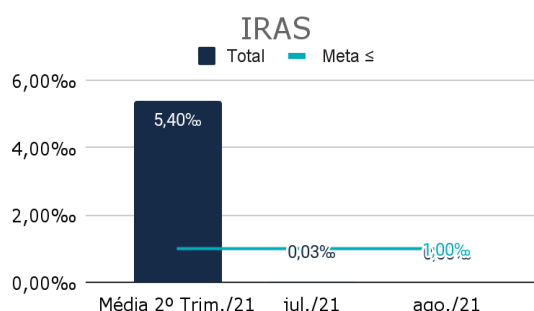
5.2.5 Taxa de Reinternação em 24 Horas



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

Nº Reinternações	Nº de Saídas
0	17

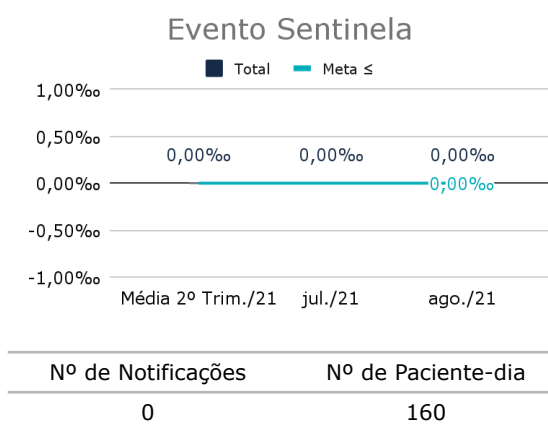
5.2.6 Densidade de infecção associada à assistência à saúde (IRAS)



Análise crítica: No período analisado não tivemos casos de infecção associada à assistência à saúde.

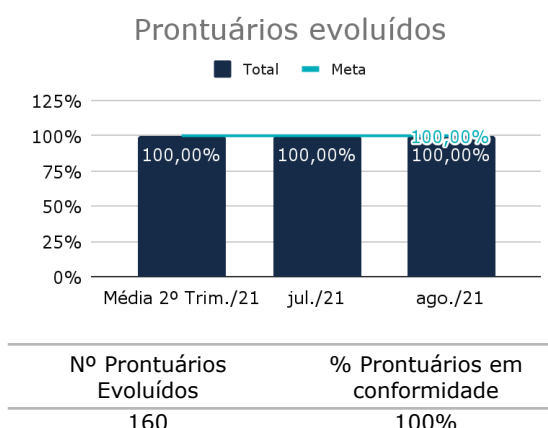
Dispositivos	Nº Dispositivos-dia	Nº de Infecções
CVC	63	0
PICC	31	0
SVD	37	0
VM	76	0
Total	207	0

5.2.7 Notificações de Eventos Sentinela



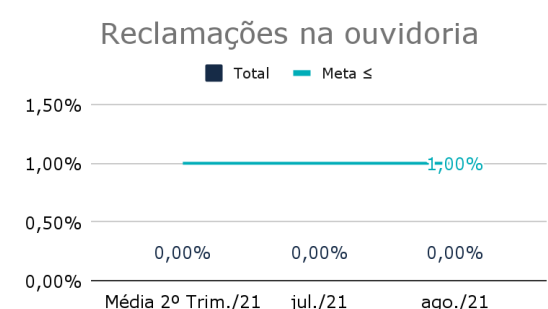
Análise crítica: No período não foram registrados casos de eventos notificáveis como Evento Sentinela.

5.2.8 Evolução dos prontuários



Análise crítica: Dos prontuários avaliados no mês de Agosto/2021, todos estavam evoluídos em conformidade com o estipulado pela comissão de prontuários.

5.2.9 Reclamações na ouvidoria interna



Análise crítica: No mês de referência não tivemos nenhuma ouvidoria da UTI Pediátrica.

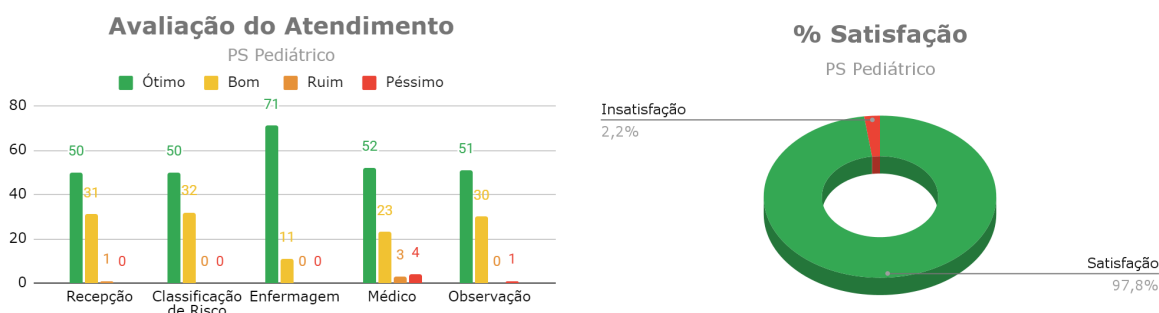
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário - PS Pediátrico

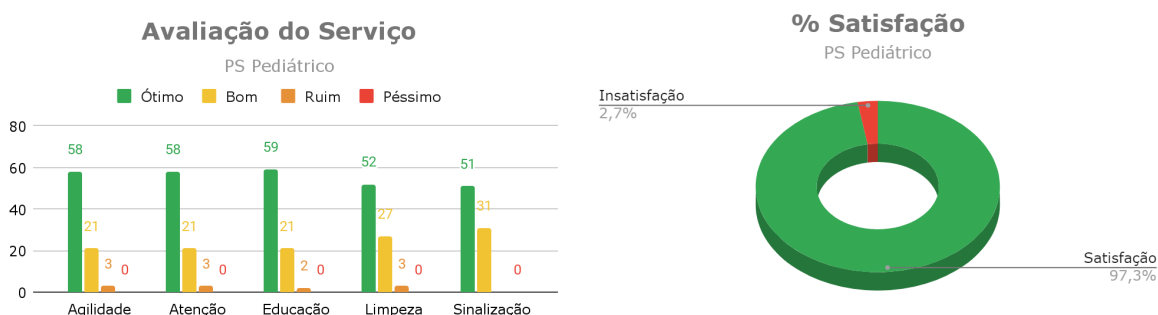
No período avaliado, tivemos o total de **79 formulários preenchidos**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento



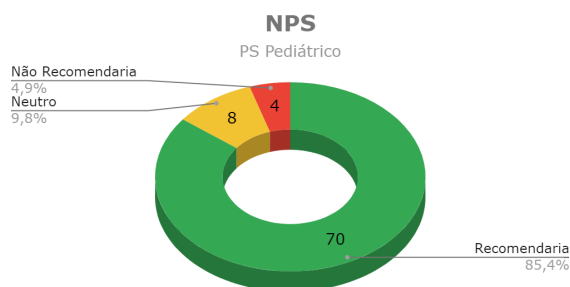
O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da Recepção, Classificação de Risco, Enfermagem, Médicos e Observação. No período, tivemos uma satisfação de 99,6%, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

6.1.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de 97,8% e insatisfação de 2,2% dos usuários.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 85,4% dos usuários recomendariam o serviço, 9,8% se posicionaram de forma neutra e 4,9% não recomendariam.

6.1.4 Volume de Manifestações

Todas as ouvidorias são avaliadas e adotam as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas no período.

Manifestações por escrito	
Sugestão	1
Crítica	9
Dúvida	0
Elogio	36
Em Branco	36

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

Tipo	Relato do Usuário	Ação
Elogio	Obrigada pelo carinho com meu filho, equipe maravilhosa. 02/08/2021 Franciellen Souza S.	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe muito atenciosa e cordial, atendimento ótimo. Obs: Equipe da Jacira. 03/08/2021 Brunely Aparecida de Souza	Feedback para a equipe.
Elogio	Ambas as equipes estão de parabéns! Meu filho foi muito bem cuidado! 05/08/2021 Priscila Tel. (11)96557-8320	Feedback para a equipe.
Elogio	Foi bem atendido. 08/08/2021 Paulo Henrique Lino de Souza (11) 96693-6547	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe maravilhosa dedicada, atenciosa e sempre prestativa para o atendimento filha muito bem tratada desde equipe médica e enfermagem. Obrigada! 09/08/2021 Pamela Kety 96466-4261	Feedback para a equipe.
Elogio	Enfermeiras muito atenciosas. 13/08/2021 Juliana	Feedback para a equipe.

	Prates 99153-3318	
Elogio	Muito bom o atendimento. 13/08/2021 Manuel Machado (11) 96155-6163	Feedback para a equipe.
Elogio	Só tenho a agradecer a Deus por essa unidade de saúde. 13/08/2021 Maria José 94781-7235	Feedback para a equipe.
Elogio	Ótimo atendimento. Turno noite. 15/08/2021 Tatiane	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe da Jacira, muito atenciosa. 17/08/2021	Feedback para a equipe.
Elogio	Excelente, equipe noturna. 17/08/2021 Reginaldo 97170-1336	Feedback para a equipe.
Elogio	Noturno. 17/08/2021 Angélica	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe noturno ímpar maravilhosa bem atenciosa e cuidadosa. Estão de parabéns, cordialidade atenção, preparação tudo ok. 17/08/2021 Luciana M.P. Magalhães (11) 98334-4743	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe de enfermagem muito boa Emilia S2	Feedback para a equipe.
Elogio	Eu Ariana mãe do Gustavo Jorge quero parabenizar essa equipe muito satisfatória, atenciosa, até mesmo com minha saúde acompanhante com minha gestação O médico super carinhoso atencioso me senti confortável com meu filho bem cuidada parabéns equipe (Jacyra). 19/08/2021 Ariana Torentino de Aliston Tel. 96038-2263	Feedback para a equipe.
Elogio	Obrigado nota 10 Parabéns pelo seu trabalho. 21/08/2021 Isabela 95906-3506	Feedback para a equipe.
Elogio	Enfermeiros e médicos nota 10 obrigado. 21/08/2021 Fernando 95906-3506	Feedback para a equipe.
Elogio	Agradeço a Eq. Enfermagem e o Pediatra pela atenção e carinho. Deus abençoe... 21/08/2021 Cristina Moura Catalan (11) 91690-1573	Feedback para a equipe.
Elogio	A equipe são todos bons e bem atenciosos com todas as crianças. 21/08/2021 Miguel Ferreira da Silva 94027-3641	Feedback para a equipe.
Elogio	Muito bem. 23/0/2021 Carolina Barbosa 96600-1812	Feedback para a equipe.
Elogio	Eu Ariana mãe do paciente Gustavo Jorge declaro que eu e meu filho foi super atendido com amor. Gustavo foi bem acolhido pelas enfermeiras. A enfermeira Gabrielly foi super atenciosa com sua equipe . Obrigado 23/08/2021 Ariana Torentino de Aliston Tel. 96038-2263	Feedback para a equipe.
Elogio	O Dr. José Carlos nos deu um ótimo atendimento, muito atencioso e ágil no atendimento. 23/08/2021 Drielly (11)95056-1661	Feedback para a equipe.
Elogio	Excelentes profissionais, Emilia, Juliana, Francielle e Romailson parabéns pelo atendimento. 24/08/2021 Bianca R. dos Santos 98693-1686	Feedback para a equipe.
Elogio	Só tenho a agradecer! 25/08/2021 Dayane de Sá Silva	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe de enfermagem bem atenciosa e educada, pensando sempre, pelo bem do paciente, continuem assim com esse esforço e dedicação, Jacira, Janaina, Sirlene, Fabíola e Rubia. Parabéns pela equipe excepcional. 25/08/2021 Bianca R. dos Santos 98693-1686	Feedback para a equipe.
Elogio	Ótimo Atendimento	Feedback para a equipe.

Elogio	Muito bom atendimento, muita alegria no atendimento. 27/08/2021 Daniele L. da Silva 94500-3245	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe da Jacira, muito atenciosos agradeço toda equipe de enfermagem. 25/08/2021 Vinicius Gomes	Feedback para a equipe.
Elogio	Equipe muito atenciosa e prestativa, meninas muito educadas. Equipe Jacira. 25/08/2021 Camila Oliveira dos Santos	Feedback para a equipe.
Elogio	Eu: Leonardo Pai e Daniela Mãe, Agradecemos a hospitalidade e agilidade no atendimento dessa instituição e colaboradores cujo a enfermeira responsável, Jacira nos deixou confortáveis e tranquilos.	Feedback para a equipe.
Elogio	Enfermagem, Fabiola, Jandira, Sirleni. 27/08/2021 Jaqueline	Feedback para a equipe.
Elogio	As enfermeiras Janaina, Fabiola, Sirlene. Foram excelentes, super atenciosas.	Feedback para a equipe.
Elogio	Vou de elogio apenas, achei que ia perder minha filha... E agora estou saindo com ela para casa. Só Agradecimentos! Angelo José de Souza 04/08/2021	Feedback para a equipe.
Elogio	Só tenho que agradecer a todos. Natalia R. Cruz (11) 98879-5638	Feedback para a equipe.
Elogio	Excelente. Deise Aparecida	Feedback para a equipe.
Elogio /Crítica	Meu nome é Teófilo e gostaria de agradecer aos auxiliares técnicos Emilia, Romailson. Foram pacientes e hábeis em seus afazeres. Ainda assim esclareço que quando a Médica "Nice" foi extremamente mal educada. Desejo esclarecer ainda que estou à disposição para sanar qualquer dúvida no meu telefone 94317-0536. 16/08/2021 Teófilo Fogaça 94317-0536	Foi realizado contato telefônico dia 08/09/2021 às 15:30h para melhor entendimento, esclarecer e acolher de forma humanizada, a queixa encaminhada para coordenação médica para que em conjunto possamos buscar a melhoria contínua.
Crítica	Cheguei com meu filho com 39.5 de febre fui atendida muito mal pela médica que mal examinou o meu filho disse que não ia medica-lo pois eu já havia medicado em casa me liberou sem ao menos deixar a criança em observação Dra Paula. 10/08/2021 Natalia dos S. Rocha (11) 97014-9104	Foi realizado contato telefônico em 08/09/2021 às 15:45 h para poder entender melhor o caso esclarecer e acolher de forma humanizada, a queixa encaminhada para coordenação médica para que em conjunto possamos buscar a melhoria contínua
Crítica	Médica é um lixo e estava dormindo... 18/08/2021	O usuário não deixou telefone para podermos entrar em contato, a queixa foi encaminhada para o coordenador médico para ciência e providência, prezamos por atendimento de qualidade e humanizado.
Crítica	Dra Paula olha mal meu filho não atendeu. Doutora com sono e não examinou meu filho direito. 24/08/2021	Usuário não deixou número de telefone para podermos entrar em contato, mas a queixa será encaminhada para coordenação médica para ciência e providência, prezamos pelo atendimento de qualidade e humanizado para nossos pacientes.
Crítica /Elogio	Referente ao cirurgião que foi chamado mais de 5 vezes e não veio. A equipe de Enfermagem não tenho o que reclamar super atenciosos, cuidadoso com minha filha só tenho a agradecer. Res: Jacira 21/08/2021 Thallya Lessa Fernandes (11) 99183-7422.	Prezamos pelo atendimento de qualidade e humanizados a todos nossos pacientes, será dado o feedback do elogio para a equipe de enfermagem. Referente aos cirurgiões não terem ido avaliar quando solicitado iremos repassar a crítica para a coordenação responsável.

Crítica	O Dr. Hugo não atende os pacientes fico com a sala vazia estou aqui a mais de 2 Hs um absurdo isso. 28/08/2021 Renata Pereira 97218-6497.	Durante o plantão o Dr Hugo passou mal e abriu ficha para ser atendido no PSA, todas as fichas de classificação amarela foram atendidas pelo coordenador médico do PSI e as fichas verdes foram atendidas quando o outro médico chegou para cobrir o plantão.
Crítica	Melhora no atendimento. 25/08/2021, Sandy	A usuária não deixou contato para podermos entender melhor de qual atendimento ela se refere, mas como providência estamos sempre junto às equipes passando orientações sobre a qualidade e humanização do atendimento.
Crítica	Minha crítica é de administração pública. Pois o hospital tem uma grande estrutura e um espaço amplo, com boa administração, não há desculpas para não haver médicos. - 31/08/2021 Ester T Sandoval	A usuária não deixou contato para podermos entender a queixa, no PSI na data que foi feita a queixa não tivemos falta de médicos e nem intercorrência com as consultas.
Crítica	Rx demorou!!! Criança deficiente!!! 31/08/2021 Taís Ferreira 98512-3194	A crítica da usuária será encaminhada para a coordenação do setor de RX para ciência.
Sugestão	Equipe Noturno Principalmente a equipe de enfermagem Banheiro está vazamento. 15/08/2021 96379-8060	A data da sugestão do usuário foi em um domingo, a manutenção foi acionada na segunda pela manhã e solucionou o vazamento.

7. EVENTOS E CAPACITAÇÕES

No mês de agosto/21, foi realizada orientação com lista de assinatura para Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem do PSI e UTI Pediátrica sobre Atestados médicos, prazo para entrega e de comunicação para chefia imediata e também sobre falta sem justificativa e as medidas administrativas cabíveis.

Divulgação do **Agosto Dourado** sobre a importância da amamentação nos murais do PSI e UTI Pediátrica e iniciamos a divulgação do Perfil epidemiológico no quadro de Gestão a Vista da UTI Pediátrica no mural ao lado da entrada da UTI.



São Paulo, 10 de setembro de 2021.


Sirlene Dias Coelho
 Coordenador Administrativo
CEJAM
 RG: 13.580.195-3