

Relatório de Atividades

**Contrato de Gestão nº
0142/2020**

**Maternidade Municipal de
Peruíbe**

2022

**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA
BALNEÁRIA DE PERUIBE**



PREFEITO

Luiz Maurício Passos de Carvalho Pereira

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Ana Paula Cardoso Rodrigues Lopes

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICA DE SAÚDE

Luciana Cardoso

COORDENADOR ADMINISTRATIVO

Israel da Silva Santos

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
1.1 Sobre o CEJAM	6
1.2 Contrato de Gestão n.º 142/2020	7
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	8
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	8
4. FORÇA DE TRABALHO	9
4.1 Dimensionamento - CEJAM	9
4.2 Relação nominal de Profissionais	10
4.3 Dimensional PJ	12
4.3.1 Médicos	12
4.3.2 Fisioterapia	13
4.3.3 Fonoaudiologia	13
4.4 Indicadores de Gestão de Pessoas	13
4.4.1 Absenteísmo	13
4.4.2 Turnover	14
4.4.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	14
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS	15
5.1 Indicadores Quantitativos	15
5.1.1 Internações Hospitalares	15
5.1.2 Atendimentos à urgência	16
5.1.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo	16
5.2 Indicadores Qualitativos – PA Ginecologia e Obstetrícia	17
5.2.1 Atendimento Médico na 1ª hora (Anexo I)	17
5.2.2 Acompanhante no parto	18
5.2.3 Taxa de Cesárea em primíparas	18
5.2.4 Taxa de Episiotomia	19
5.2.5 Gestação pós data	19

5.2.6 Nascimento pré termo	20
5.2.7 Óbitos Maternos	20
5.2.8 Alta Responsável	21
5.2.9 Inserção de DIU anticoncepcional	21
5.2.10 Laqueaduras no momento do Parto Cesárea	22
5.3 Indicadores Qualitativos – Neonatologia	22
5.3.1 Contato pele a pele	22
5.3.2 Óbitos fetais e neonatais	23
5.3.3 RNs com apgar menor que 7 no nascimento	23
5.3.4 Alta responsável dos RNs	24
5.3.5 Triagem Neonatal	24
5.4 Indicadores de Produção	25
5.4.1 Atividade Assistencial	25
5.4.2 Exames Laboratoriais	25
5.4.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)	26
6. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	26
6.1 Protocolos	26
6.2 Auditoria de prontuários	26
6.3 Comissões Hospitalares	27
6.3.1 Ética Médica	27
6.3.2 Ética de Enfermagem	27
6.3.3 Controle de Infecção Hospitalar	27
6.3.4 Prevenção de Acidentes	27
6.3.5 Revisão/Investigação de Óbito Fetal, Infantil e Materno	27
6.3.6 Revisão de Prontuários	27
6.3.7 Comissão de Reciclagem e Sustentabilidade	27
6.3.8 Núcleo de Segurança do Paciente	27
6.3.9 Comissão de Humanização	28

6.3.10 Comitê Transfusional/Comissão Hemoterapia	28
7. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	28
7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	28
7.1.1 Avaliação do Atendimento	28
7.1.2 Avaliação do Serviço	29
7.1.3 Recomendação do Serviço	29
7.2 Manifestações	30
8. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	35
8.1 Ações de Melhoria	35
8.2 Eventos / Capacitações	36

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Sobre o 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 80 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Embu das Artes, 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

- Atenção Primária à Saúde
- Sinergia da Rede de Serviços
- Equipe Multidisciplinar
- Tecnologia da Informação
- Geração e Disseminação de Conhecimento

1.2 Contrato de Gestão n.º 142/2020

A Maternidade Municipal de Peruíbe é referência para assistência ao parto de baixo risco para os Municípios de Peruíbe, Itariri e Pedro de Toledo, a unidade conta com 19 salas sendo: consultório médico, classificação de risco, 02 salas de pré-parto, parto e pós-parto (PPP), sala de exames de imagem (uso e cardiotocografia), Unidade de Cuidados Intermediários (UCIN) com 04 leitos sendo 01 de isolamento, sala de medicação, sala de coleta de exames, 04 quartos de alojamento conjunto somando 11 leitos sendo 01 de isolamento, 02 salas cirúrgicas, 01 sala de Repouso Pós-Anestésico (RPA) e Central de Material e Esterilização (CME), Laboratório e Agência Transfusional.

A assistência à saúde prestada em regime de hospitalização, compreende um conjunto de ações oferecidas aos pacientes desde sua admissão no hospital até a alta hospitalar, incluindo todos os procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o seu tratamento. No processo de hospitalização, estão incluídos:

- Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação;

- Tratamentos concomitantes diferentes daquele classificado como principal que motivou a internação do paciente e que podem ser necessários adicionalmente devido às condições especiais do paciente e/ou outras causas;
- Tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação, de acordo com listagem do SUS - Sistema Único de Saúde;
- Procedimentos e cuidados de enfermagem necessários durante o processo de internação;
- Alimentação, incluídas nutrição enteral e parenteral;
- Assistência por equipe médica especializada, pessoal de enfermagem e pessoal auxiliar;
- Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- O material descartável necessário para os cuidados de enfermagem e tratamentos;
- Diárias de hospitalização em quarto compartilhado ou individual, quando necessário devido às condições especiais do paciente (as normas que dão direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde);
- Diárias nas UCIN para os RN, se necessário;
- Sangue e hemoderivados;
- Fornecimento de roupas hospitalares;
- Procedimentos como fisioterapia, fonoaudiologia e outros que se fizerem necessários ao adequado atendimento e tratamento do paciente, de acordo com a capacidade instalada, respeitando a complexidade do procedimento.

Em relação ao atendimento a urgências hospitalares, serão considerados atendimentos de urgência aqueles não programados, atendendo à demanda espontânea da população e aos casos que lhe forem encaminhados, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na Maternidade Municipal de Peruíbe são monitoradas por sistema de informática (TIMED e Livro de Parto (Programa Parto Seguro - CEJAM)) e planilhas de excel para consolidação dos dados.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na Maternidade de Peruíbe no período de **01 a 30 de setembro de 2022**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A equipe atual de trabalho é composta por 98 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT) em efetivo exercício, 3 colaboradoras afastadas por licença maternidade e 2 afastados por auxílio doença, 52 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ) e 09 médicos estatutários, **totalizando 159 colaboradores para este serviço**.

4.1 Dimensionamento - CEJAM

Setor	Grupo	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Administrativo	Assistente Administrativo (40h)	2	2
	Administrativo	Analista de Contratos (12h)	1	1
	Administrativo	Coordenador Administrativo (40h)	1	1
	Administrativo	Diretor Geral (20h)	1	0
	Administrativo	Motorista (40h)	1	1
Agência Transfusional	Agência Transfusional	Técnico em Hemoterapia (36h)	3	3
	Agência Transfusional	Técnico em Hemoterapia (36h) - noturno	2	3
Enfermagem	Enfermagem	Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1
	Enfermagem	Enfermeiro (36h)	5	7
	Enfermagem	Enfermeiro (36h) - noturno	5	5
	Enfermagem	Enfermeiro de SCIH (30h)	1	0
	Enfermagem	Enfermeiro Obstetra (36h)	3	4
	Enfermagem	Enfermeiro Obstetra (36h) - noturno	3	2
	Enfermagem	Técnico de Enfermagem (36h)	20	20
	Enfermagem	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	20	22
	Enfermagem	Técnico de Enfermagem (40h)	1	0

Farmácia	Farmácia	Auxiliar de Farmácia (36h)	3	3
	Farmácia	Auxiliar de Farmácia (36h) - noturno	2	2
	Farmácia	Farmacêutico (40h)	1	1
Jovem Aprendiz	Jovem Aprendiz	Jovem Aprendiz (30h)	2	2
Multiprofissional	Multiprofissional	Assistente Social (30h)	1	1
Nutrição e Dietética	Nutrição e Dietética	Copeiro (36h)	3	3
	Nutrição e Dietética	Nutricionista (40h)	1	1
Recepção	Recepção	Recepcionista (36h)	5	5
	Recepção	Recepcionista (36h) - noturno	5	5
SESMT	SESMT	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1
T.I.	T.I.	Técnico de Informática (40h)	1	1
	T.I.	Especialista TI I (20h)	1	1
Total			96	98

Fonte: Peruíbe - Maternidade - Orcamento - Execução rev12.

Mediante o quadro de colaboradores previstos no plano de trabalho, o cenário no período foi de 102% da previsão assim estabelecida. Temos atualmente 2 colaboradores afastados por auxílio doença sendo eles: LUIS FERNANDO DE MACEDO SOARES - Técnico em hemoterapia (cobertura: TAIS WEGEMANN DE SOUSA) e JOYCE GLEIDE DE SANTANA SANTOS - ENFERMEIRA OBSTETRA (cobertura: FABIOLA FARIAS LEME), contratadas coberturas para os postos; Temos contratada para cobertura de férias: EVILANIA OLIVEIRA CERQUEIRA VENCESLAU - Enfermeira Generalista; E temos afastadas por licença maternidade as colaboradoras: ANA CAROLINA LIBANO DA SILVA - Técnica de enfermagem (cobertura: LUCAS PEREIRA GOMES), JOSIELEN APARECIDA RIBEIRO DOS ANJOS - Enfermeira (cobertura: APARECIDA MARIA DE MELO) e ROBERTA MARTINS - Técnica de enfermagem (cobertura: LILIAN GUALBERTO LUCENA ANDRADE), todas com coberturas já contratadas.

A previsão para finalização das coberturas com retorno dos profissionais está para o final do mês de outubro de 2022.

4.2 Relação nominal de Profissionais

Cargo	Colaborador	Núm. Conselho
-------	-------------	---------------

Assistente Administrativo	01.Dafni Batista da Silva Costa	N/A
	02.Bruno Eduardo Gomes	N/A
Analista de contrato	01. Rita De Cassia David De Souza	N/A
Assistente Social	01. Kelly de Cassia Barbosa	47859
Auxiliar de Farmácia	01 (D). Gabriela Marcia Andrade De Lima	N/A
	02 (D). Tatyane Dayane Luz Castro Santos	N/A
	03 (N). Ademilson Jose de Souza Junior	N/A
	04 (N). Fabiana De Lima	N/A
	05 (N/D). Debora Brugugnolli	N/A
Coordenador Administrativo	01. Israel da Silva Santos	N/A
Coordenador de Enfermagem	01. Priscila de Almeida	216.967
Copeiro	01. Deuslira Alves Siqueira	N/A
	02. Raquel Querino De Souza	N/A
	03. Daniel Barbosa Preto	N/A
Diretor Geral	01. Vaga em aberto.	N/A
Enfermeiro	01 (D). Ana Carolina Breviglieri Alves Castilho	511.740
	02 (D). Aparecida Maria De Melo	496.583
	03 (D). Cristiane De Fatima Silva Pinto	365.929
	04 (D). Laís De Jesus Santos	536.817
	05 (D). Ellen Tomaz	204.911
	06 (D). Josielen Aparecida Ribeiro Dos Anjos	568.509
	07 (D). Evilania Oliveira Cerqueira Venceslau	326.516
	08 (N). Paula Pamela Teixeira Lazzoli	568.509
	09 (N). Ana Paula Xavier	554.200
	10 (N). Daniela Mendes Silva	610.203
	11 (N). Regiane Momi Teixeira Muniz	405.245
	12 (N). Katharina Moraes Walter	278.842
Enfermeiro Obstetra	01 (D). Joyce Gleide De Santana Santos	607.880
	02 (D). Amanda Andrade De Brito Pedrosa	66.227
	03 (D). Rossandra Cavalcante Dos Santos	71.140
	04 (D). Fabiola Farias Leme	52.979
	05 (N). Michelle Mansur Japur	42.954
	06 (N). Ianca Marcal Carvalho	77.284
Enfermeiro do SCIH	01. PJ	N/A
Farmacêutico	01. Agda Regina da Silva Rozario	95.410
Jovem Aprendiz	01. Cassiane Veiga De Oliveira	N/A
	01. Larissa Myllene Silva Cunha.	N/A
Motorista	01. Leonardo Rodrigues Dos Santos	N/A
Nutricionista	01. Julyana Cristina Das Neves Figueiredo Buzelli	46.911

Recepcionista	01 (D). Patricia Fernandes Lopes Netto De Oliveira	N/A
	02 (D). Wellington Pereira Da Silva	N/A
	03 (D). Liara Cristina Martins	N/A
	04 (D). Heracleia Cristina da Costa Villar.	N/A
	05 (D). Rita De Cássia Sianfarani	N/A
	06 (N). Giovanna Rodrigues Ribeiro	N/A
	07 (N). Guilherme Ribeiro dos Santos	N/A
	08 (N). Ione da Purificação Gama	N/A
	09 (N). Rafael Goulart Plascentine	N/A
	10 (N). Amanda Patricia Genuino De Lima	N/A
Técnico de Enfermagem	01 (D). Alice Maria Teixeira	1038116
	02 (D). Ana Carolina Santos Terrinha	838150
	03 (D). Renata Cristina Martins Tamagnini	1641666
	04 (D). Bruna Calazans Ferreira Da Silva	1573587
	05 (D). Carla Militello Schimidt	1484759
	06 (D). Edijane Santana Da Silva	852294
	07 (D). Thais Selymes Silvério Faria Macedo	1347590
	08 (D). Tais Bueno Da Silva	1490256
	09 (D). Isabela Cristiane Godoy Da Silva Costa	1225590
	10 (D). Daiana Cristina Evangelista Silva	922021
	11 (D). Joice Simao Goncalves	1191488
	12 (D). Letícia Emanuela Fontes Torres	1631429
	13(D). Iane Maria Goncalves Dos Santos	1614164
	14 (D). Juliana Maxima Pereira	1665951
	15 (D). Mateus Lucas Monteiro Mariano	1569745
	16 (D). Nicolas Pedro Ribeiro Damasceno	1463373
	17 (D). Simone Barbosa dos Santos	1550238
	18 (D). Thais Martinelli Lobo	1507938
	19 (D). Vaga em aberto.	-
	20 (D). Viviane Oliveira Nunes	1760240
	21 (N). Alda Cristina Caires Santos	1100128
	22 (N). Roberta Martins	812275
	23 (N). Lucas Pereira Gomes	1123185
	24 (N). Maria Oselha Dos Santos Silva	740598
	25 (N). Leila Carla De Oliveira Santos	944155
	26 (N). Marines Mortari Kovacs	824532
	27 (N). Bianca Gomes Alves dos Santos	1354573
	28 (N). Beatriz Dos Santos Francisco Roberto	932.152
	29 (N). Vaga em aberto.	-

	30 (N). Viviane Conceição Silva De Brito	1283199
	31 (N). Beatriz Muniz Silva Santana	1353887
	32 (N). Josenilda Araujo Mendes	1357149
	33 (N). Marcela Moreira Dos Santos	982452
	34 (N). Maria Rosana Da Silva	608974
	35 (N). Nathalia Lazarini Valerio	959389
	36 (N). Rosilda Rita Dos Santos	1104496
	37 (N). Thalita Paulino Da Silva	945617
	38 (N). Ana Carolina Libano Da Silva	1390322
	39 (N). Rafaela Nuhite Muniz Moura	911938
	40 (N). Lilian Gualberto De Lucena Andrade	1633181
	41 (N). Tais Cristina Barboza De Oliveira	1205024
	42 (N). Karina Machado Dias Sant Ana	899031
Técnico de Informática (40h)	01. Deferson Barros Santos	N/A
Especialista de TI (20h)	01. Caique Rodrigo Monte Alegre Lima	N/A
Técnico de Segurança do Trabalho	01. Julio Cesar Do Nascimento Macena	N/A

(D) - Diurno; (N) - Noturno; N/A - Não se aplica.

4.3 Dimensional PJ

4.3.1 Médicos

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Médico	Médico Plantonista Ginecologista/Obstetra (24h)	2	2
	Médico Anestesista (24h)	1	1
	Médico Neonatologia (24h)	1	1
Total		4	4

4.3.2 Fisioterapia

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
Assistencial - Fisioterapia	Fisioterapeuta (12h - Dia / 06:00 às 18:00)	1	1
	Fisioterapeuta (06h - Noite / 18:00 às 00:00)	1	1
Total		2	2

4.3.3 Fonoaudiologia

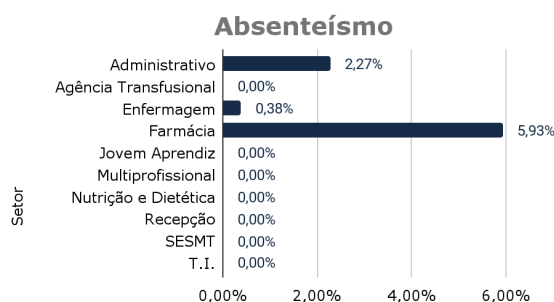
Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo
-----------	-------	----------	---------

Assistencial - Fonoaudiologia	Fonoaudiólogo (4h - Dia / segunda a sexta)	1	1
Total		1	1

4.4 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.4.1 Absenteísmo

O gráfico ao lado apresenta a taxa de absenteísmo por setor no período avaliado, foram identificados **38 (cinquenta e seis) dias de ausências justificadas** por atestado médico.

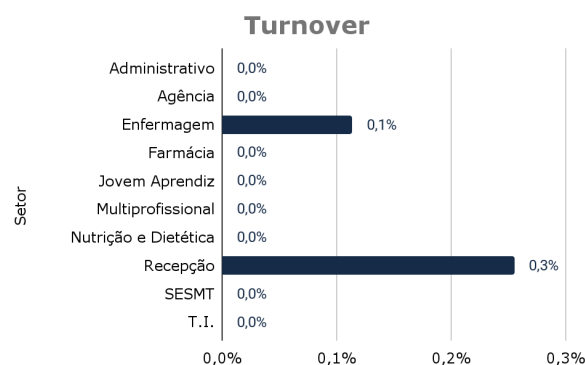


→ Equipe

- 12 (doze) da equipe de técnicos de enfermagem do período diurno;
- 03 (três) da equipe de técnicos de enfermagem do período noturno;
- 02 (dois) da equipe de enfermeiros período diurno;
- 16 (dezesesseis) da equipe de auxiliar de farmácia período diurno;
- 05 (cinco) da equipe de assistente administrativo

4.4.2 Turnover

No período de referência foram realizadas 02 rescisões devido a retorno de licença maternidade, uma na equipe de enfermagem e uma na equipe da recepção.



4.4.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No período de referência, não tivemos acidente de trabalho.

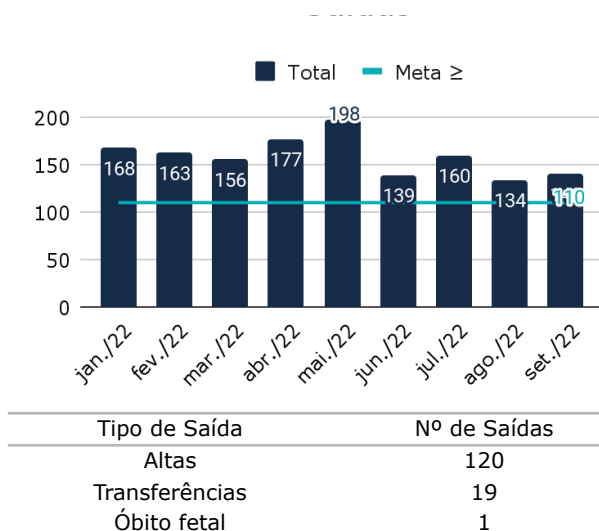
5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade pois estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e por medirem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na MMP no período de avaliação.

No mês de setembro, a produção assistencial da maternidade foi de 476 consultas de Urgência no Pronto Socorro Ginecológico, sendo 414 atendimentos a gestantes e 62 atendimentos patológicos, 140 saídas hospitalares, sendo 120 altas, 19 transferências e 01 óbito fetal. Das transferências, 15 casos foram de gestantes (07 casos de pré-eclâmpsia, 01 caso de laceração vaginal alta isolada de origem obstétrica, 01 caso de dor pélvica perinatal, 01 caso de ruptura prematura e membrana, 01 caso de infecção urinária, 01 caso de hipertensão gestacional induzida pela gravidez sem proteinúria, 01 caso de influenza gripe com outras manifestações respiratórias, 01 caso de recém nascido de baixo peso para idade gestacional e 01 caso de diabetes mellitus) e 04 casos de RNs (01 caso de síndrome de down não especificada, 01 caso de sopro cardíaco não especificado, 01 caso de asfixia ao nascer não especificada e 01 caso de septicemia não especificada do recém-nascido), 50 partos realizados, sendo 27 partos normais, 22 partos cesáreas e 01 parto fórceps (40 gestantes do município de Peruíbe, 06 gestantes do município de Itariri e 04 gestantes do município de Pedro de Toledo).

5.1 Indicadores Quantitativos

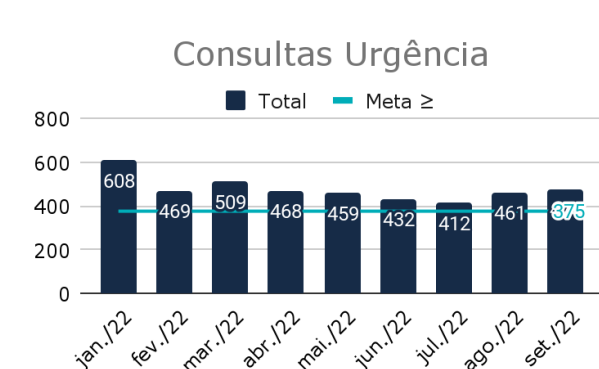
5.1.1 Internações Hospitalares



Análise crítica: No mês de setembro, os resultados do indicador ultrapassaram a meta em 29,63%. Importante destacar que o número de transferências, apesar do leve

aumento neste mês, vem apresentando resultados menores que os demais meses do ano, mantendo a tendência de resolutividade de casos de pacientes atendidas na maternidade.

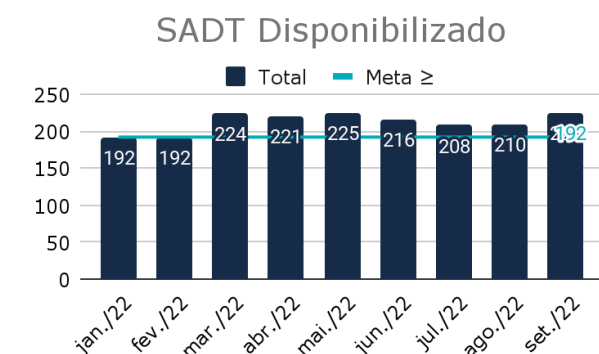
5.1.2 Atendimentos à urgência



Análise crítica: Em setembro, foram realizadas 476 consultas de urgência, mantendo os resultados acima da

meta pactuada em, aproximadamente, 27%. Dos atendimentos realizados na maternidade, 90,33% representam municípios de Peruíbe, seguido de 5,25% de Itariri, 2,95% de Pedro de Toledo e 1,47% de outros municípios. Nos casos informados 87% são de atendimentos à gestantes e 13% de atendimentos ginecológicos.

5.1.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Externo



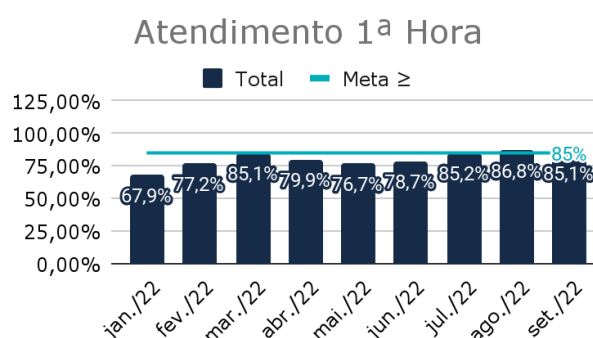
Total	
Vagas Disponibilizadas	225
Exames Realizados	195
Faltas	30

como medida de melhoria proposta para execução dos procedimentos ofertados. Na produção, foram **realizados 195 exames externos.**

Análise Crítica: No mês de setembro, foram disponibilizados para agendamento 225 exames de SADT Externo, um overbooking de 17%, seguindo o alinhamento pactuado e regulamentado junto à secretaria,

5.2 Indicadores Qualitativos – PA Ginecologia e Obstetrícia

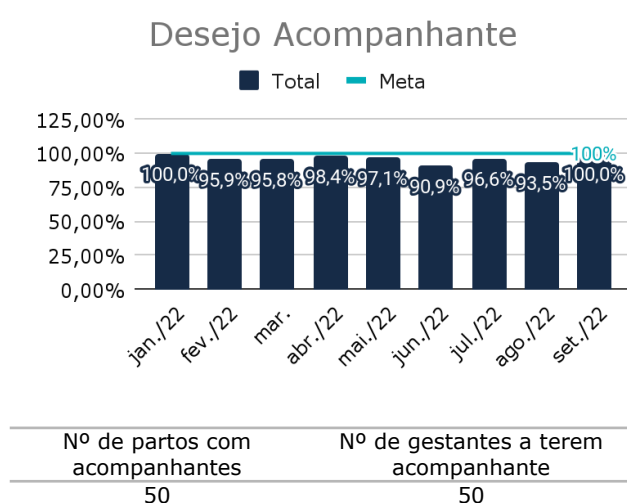
5.2.1 Atendimento Médico na 1ª hora (Anexo I)



Nº Atendimentos na 1ª Hora	Nº Total Atendimentos
405	476

Análise crítica: No mês de setembro, o indicador apresentou **resultado de 85,1%** dos atendimentos realizados pelo médico, alcançando o indicador pactuado no contrato de gestão. Dos 71 atendimentos não realizados dentro da primeira hora pelo médico, os profissionais estavam atendendo intercorrências de cesáreas e procedimentos de urgência e emergência no atendimento. **Importante destacar que, todas as pacientes que chegaram na maternidade foram atendidas pela equipe de enfermagem** na classificação de risco, iniciando assim a assistência às gestantes. Como ação para informação às pacientes sobre os critérios de classificação por cor e o tempo de atendimento, para garantir uma comunicação efetiva e transparente, instituímos na unidade o uso de pulseiras coloridas nas pacientes após a triagem e instalação de um banner com as cores e tempo de atendimento relacionados a essas, conforme protocolo adotado na instituição. O alcance do indicador pelo segundo mês seguido, demonstra que as ações estão trazendo resultado. Mesmo assim, continuamos trabalhando para a melhoria deste, buscando elevar ao máximo possível o percentual de atendimentos na primeira hora.

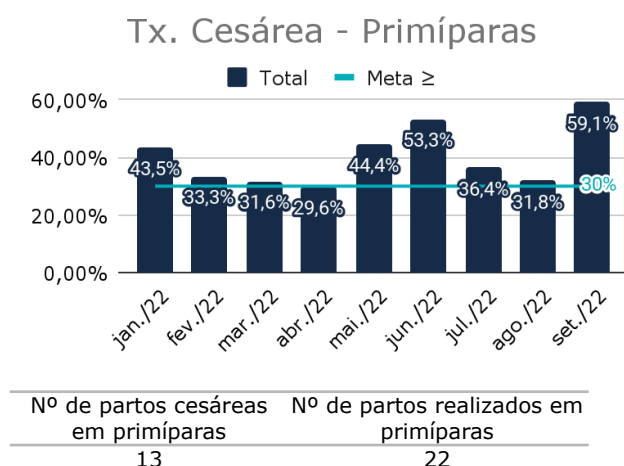
5.2.2 Acompanhante no parto



Análise crítica: No mês de setembro, o indicador apresentou resultado de 100%. Dos partos realizados na maternidade, todas as pacientes contaram com acompanhante. Importante destacar que é informado para as pacientes desde a admissão, o direito do acompanhante ao parto conforme lei 11.108/15 que estabelece ser lei do SUS em rede

própria ou conveniada permitir a presença junto à parturiente de um acompanhante durante todo o período de pré parto, parto e pós parto. Todas as informações são registradas em prontuário.

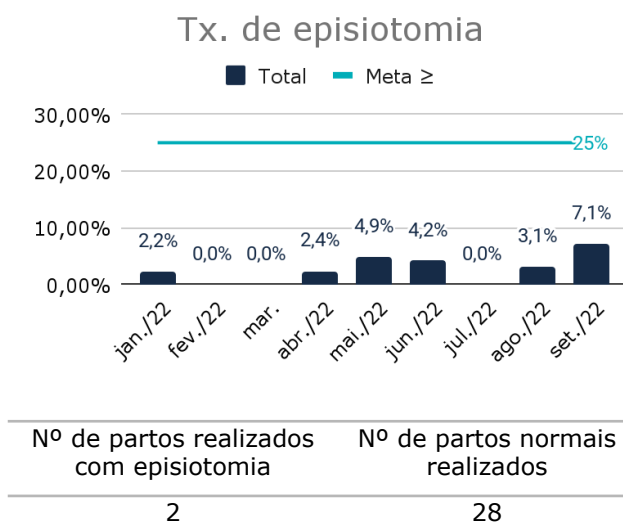
5.2.3 Taxa de Cesárea em primíparas



de cesáreas a pedido, às pacientes estavam em processo de indução antes da solicitação da cesárea. Os casos das sete cesáreas realizadas foram: 03 casos de sofrimento fetal agudo, 02 casos de DPP, 02 casos de mecônio, 03 casos de falha de indução, 01 caso de pré-eclâmpsia e 02 casos de cesárea a pedido.

Análise crítica: No mês de setembro, a taxa de cesáreas em primíparas apresentou resultados de 59,1%. Se considerarmos as cesáreas a pedido (02 realizadas no mês), que não tem indicação médica, o resultado do indicador no mês seria de **50%**, demonstrando o impacto destas cesáreas no indicador. Nos dois casos

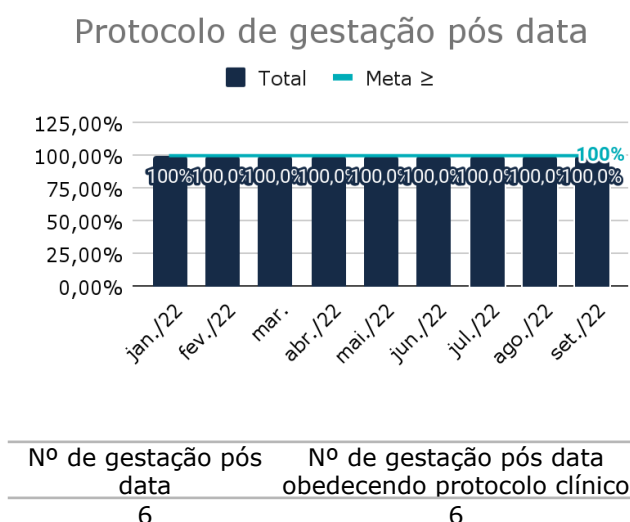
5.2.4 Taxa de Episiotomia



01 com apresentação do occipício posterior (face para cima). Importante destacar que o aumento da taxa em comparação ao mês anterior, está relacionado a um menor número de partos normais realizados com duas episiotomias.

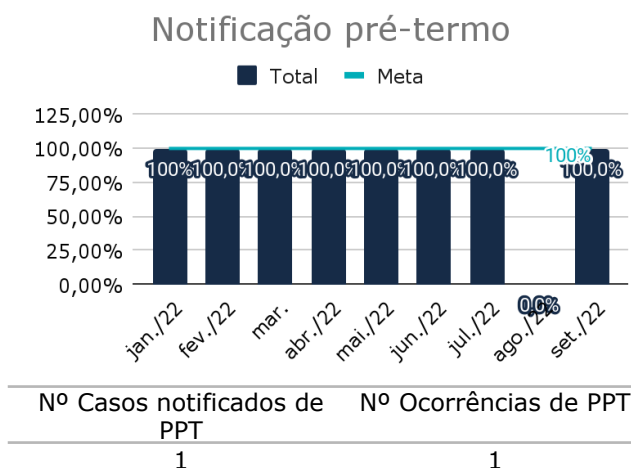
Análise crítica: Em setembro, a taxa de episiotomia ficou em 7,1%, abaixo da meta pactuada de 25%. Os dois partos onde foram realizadas episiotomia foram 01 parto fórceps e

5.2.5 Gestação pós data



Análise crítica: O protocolo de gestação pós data foi seguido para 100% dos casos atendidos na maternidade. Como ação de monitoramento deste indicador, ficou alinhado com a casa da mulher o envio mensal das pacientes para acompanhamento pela rede.

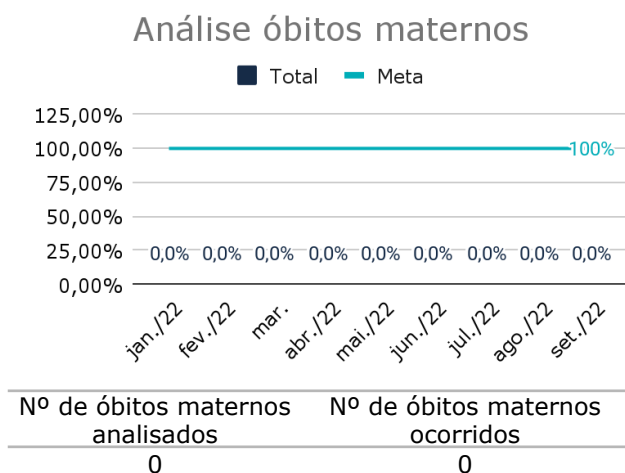
5.2.6 Nascimento pré termo



nascido para seguimento da rede municipal. O caso registrado refere-se à: 01 parto cesárea com idade gestacional de 36 semanas com diagnóstico de eclâmpsia.

Análise crítica: No mês de setembro, tivemos um caso de nascimento pré-termo, sendo evidenciado no resumo de alta e na carteira do recém

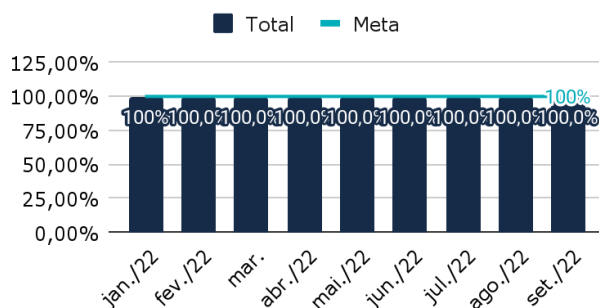
5.2.7 Óbitos Maternos



Análise crítica: Neste mês, não houve nenhum caso de óbito materno na maternidade.

5.2.8 Alta Responsável

Alta responsável - Puérperas

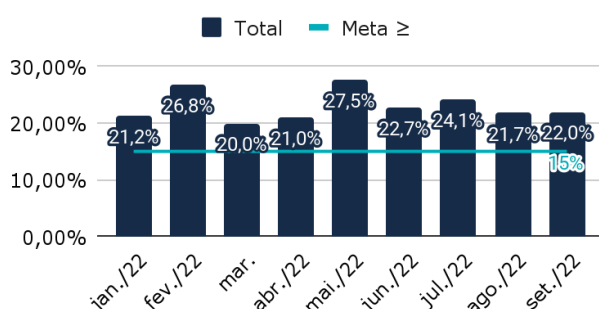


Nº de alta responsável	Nº de partos realizados
50	50

Análise crítica: Todas as puérperas atendidas na maternidade, no mês de setembro, saíram com a alta responsável, com resultados de 100% do indicador.

5.2.9 Inserção de DIU anticoncepcional

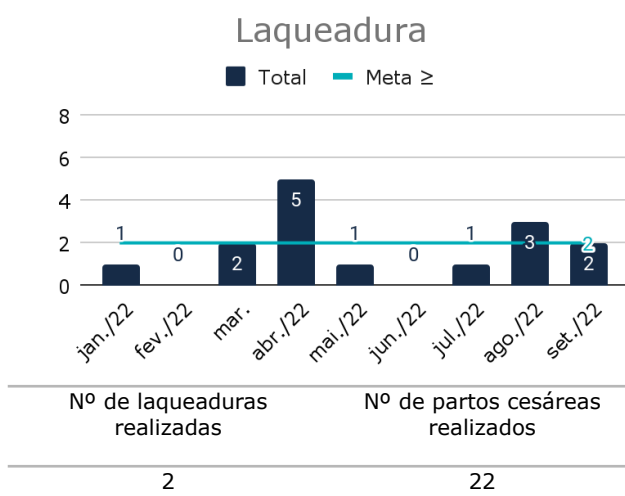
Inserção DIU - Parto Cesárea



Nº de DIUs inseridos	Nº de partos realizados
11	50

Análise crítica: Em setembro, o resultado do indicador foi de 22% para as pacientes que optaram pela inserção do DIU sendo atingida a meta pactuada. A manutenção das ações de abordagem educativa sobre os benefícios e riscos do procedimento; orientações sobre acompanhamento pela rede e apresentação do termo de consentimento para assinatura da paciente tem reforçado o sucesso na adesão ao método.

5.2.10 Laqueaduras no momento do Parto Cesárea

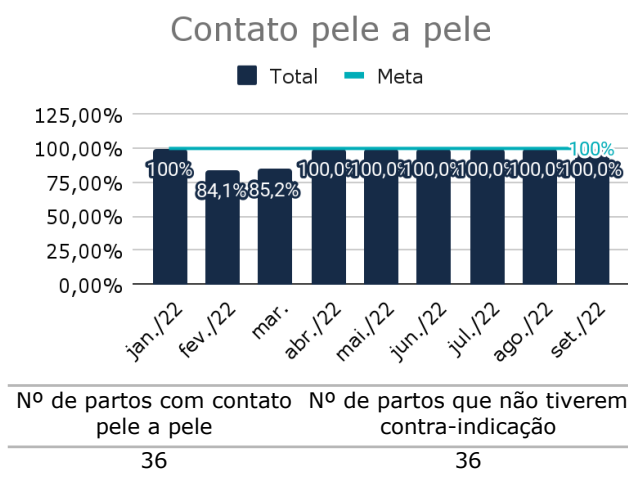


momento do parto, alcançando a meta pactuada deste indicador para o mês. Na avaliação do trimestre, o indicador foi alcançado com média de 2 laqueaduras realizadas por mês.

Análise crítica: No mês de setembro, foram realizadas duas laqueaduras no

5.3 Indicadores Qualitativos – Neonatologia

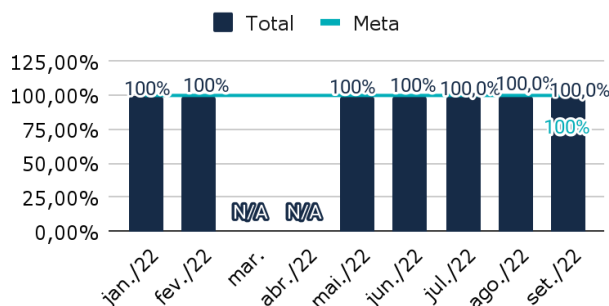
5.3.1 Contato pele a pele



Análise crítica: Do total de 50 partos realizados em setembro, tivemos 36 partos elegíveis para o contato pele a pele sendo realizado para 100% destes. Os casos não elegíveis foram: 08 partos com causas do RN (Desconforto respiratório, mecônio, choro fraco e hipotônico), 05 partos com intercorrências maternas e 01 óbito fetal.

5.3.2 Óbitos fetais e neonatais

Análise óbitos fetais

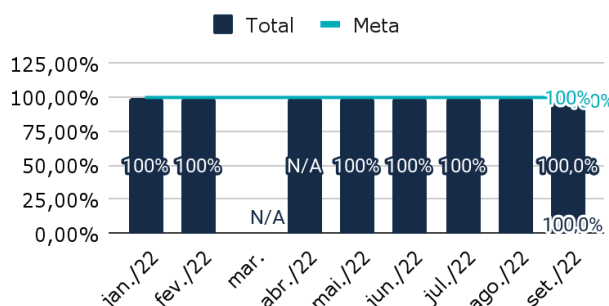


Nº de casos estudados	Nº de óbitos fetais/neonatais
1	1

Análise crítica: Neste mês, foi registrado um óbito fetal. Caso de anoxia intra uterina (feto de 35 semanas) admitido já em óbito confirmado por USG obstétrica. O caso será avaliado pela comissão de verificação de óbitos.

5.3.3 RNs com apgar menor que 7 no nascimento

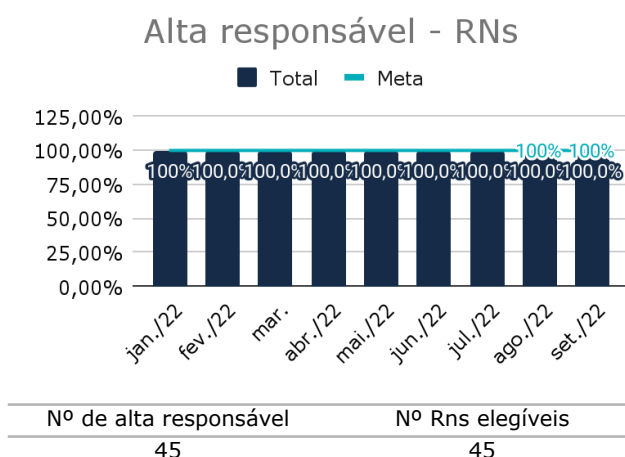
RNs com Apgar <7



Nº de notificações preenchidas	Nº total de RNs com apgar < que 7
5	5

Análise crítica: Como protocolo da unidade, todos os casos de RNs com apgar menor que 07 são notificados nos registros de controle (carteira do RN, relatório de alta e prontuário). No mês de setembro, 05 RNs apresentaram Apgar menor que 7 no 1º minuto, porém quatro destes evoluíram no 5º minuto para Apgar maior ou igual a 7.

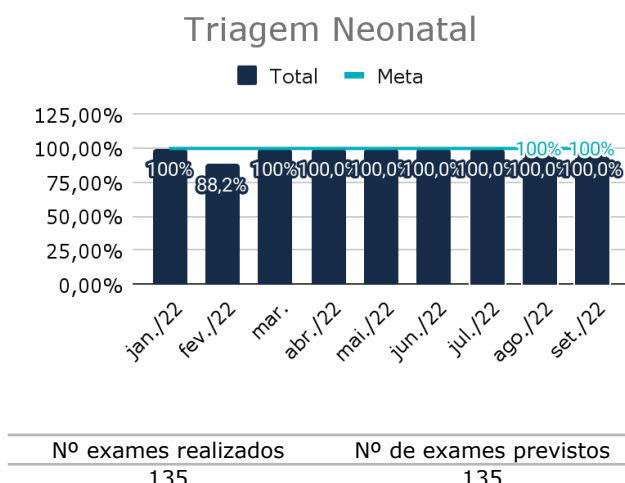
5.3.4 Alta responsável dos RNs



Análise crítica: Todos os casos considerados elegíveis (critérios nos protocolos do parto seguro) de RNs nascidos na maternidade tiveram alta responsável, perfazendo 100% da meta. Foram realizados 50 partos na maternidade, sendo quatro transferências com hipóteses diagnósticas de síndrome de down não especificada, sopro cardíaco não

especificado, asfixia ao nascer não especificada e septicemia bacteriana e um caso de óbito fetal. Vale lembrar que as transferências são preconizadas e avaliadas em questões de transporte seguro ao paciente com equipe especializada.

5.3.5 Triagem Neonatal



Análise crítica: Todos os RNs elegíveis realizaram a triagem neonatal no mês de setembro, apresentando resultados de 100% do indicador. Os casos não elegíveis considerados foram quatro transferências pós nascimento e um óbito fetal.

5.4 Indicadores de Produção

5.4.1 Atividade Assistencial

Tipo	Código PA	Qtd.
Acolhimento com Classificação de Risco	30106011	476
Administração de Medicamentos em Atenção Especializada	30110002	814
Aferição de Pressão Arterial	30110003	536
Análise de Caracteres Físicos, Elementos e Sedimento da Urina	20205001	95
Coleta De Material P/ Exame Laboratorial	20102004	1556

Análise crítica: Os exames realizados em setembro estão adequados ao serviço de risco habitual, garantindo assistência segura para os pacientes.

5.4.2 Exames Laboratoriais

Tipo	Código PA	Qtd.
Determinação de Tempo de Tromboplastina Parcial Ativada (TTP Ativada)	20202013	12
Determinação de Tempo e Atividade da Protrombina (TAP)	20202014	12
Determinação Direta e Reversa de Grupo ABO	20212002	250
Dosagem de Acido Urico	20201012	18
Dosagem de Bilirrubina Total E Fracos	20201020	153
Dosagem de Creatinina	20201031	24
Dosagem de Desidrogenase Latica	20201036	23
Dosagem de Transaminase Glutamico-oxalacetica (TGO)	20201064	24
Dosagem de Transaminase Glutamico-piruvica (Tgp)	20201065	24
Dosagem de Ureia	20201069	24
Hemograma Completo	20202038	175
Teste Rápido para/ Detecção de Hepatite C	21401009	0
Teste Rapido para/ Deteccao de Hiv Em Gestante	21401004	57
Teste Rápido para/ Detecção de Infecção Pelo Hbv	21401010	57
Teste Rapido para/ Deteccao de Infeccao Pelo Hiv	21401005	57
Testes Rapidos para/ Diagnostico da Sífilis	21401007	57

Análise crítica: A indicação dos exames segue os protocolos institucionais do Parto Seguro e da rede de saúde municipal.

5.4.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)

Exame	Código PA	Qtd.
Tococardiografia Ante-parto	21104006	131
Ultra-sonografia Obstétrica	20502014	105
Ultra-sonografia Transvaginal	20502018	112

Análise crítica: A indicação dos exames segue os protocolos institucionais do Parto Seguro e as solicitações do Município

6. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

O plano de qualidade proposto para a Maternidade Municipal de Peruíbe consiste num conjunto de ações para provermos a melhoria contínua com aprimoramento dos serviços realizados.

6.1 Protocolos

No mês de setembro, foram implementados os seguintes protocolos:

- Protocolo de higiene das mãos;
- Protocolo de precauções (isolamentos);

6.2 Auditoria de prontuários

A auditoria de prontuários acontece mensalmente com amostra pré-definida de 10% do total de prontuários preenchidos, sendo de responsabilidade de um representante da enfermagem auditar os registros da classe e de um representante médico auditar as fichas de atendimento e evoluções médicas.

6.3 Comissões Hospitalares

6.3.1 Ética Médica

As reuniões desta comissão ocorrem conforme apresentação de demanda ética.

6.3.2 Ética de Enfermagem

As reuniões desta comissão ocorrem conforme apresentação de demanda ética.

6.3.3 Controle de Infecção Hospitalar

Reunião realizada em 27/09/2022 às 14hs conforme ata em anexo.

6.3.4 Prevenção de Acidentes

Reunião realizada em 09/09/2022.

6.3.5 Revisão/Investigação de Óbito Fetal, Infantil e Materno

Reunião realizada em 03/10/2022 às 13hs conforme ata em anexo.

6.3.6 Revisão de Prontuários

Reunião realizada em 28/09/2022 às 14:00hs conforme ata em anexo.

6.3.7 Comissão de Reciclagem e Sustentabilidade

Reunião realizada em 09/09/2022.

6.3.8 Núcleo de Segurança do Paciente

Reunião realizada em 27/09/2022 às 14h.

6.3.9 Comissão de Humanização

Reunião realizada em 02/08/2022.

6.3.10 Comitê Transfusional/Comissão Hemoterapia

Reunião realizada em 14/09/2022.

7. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

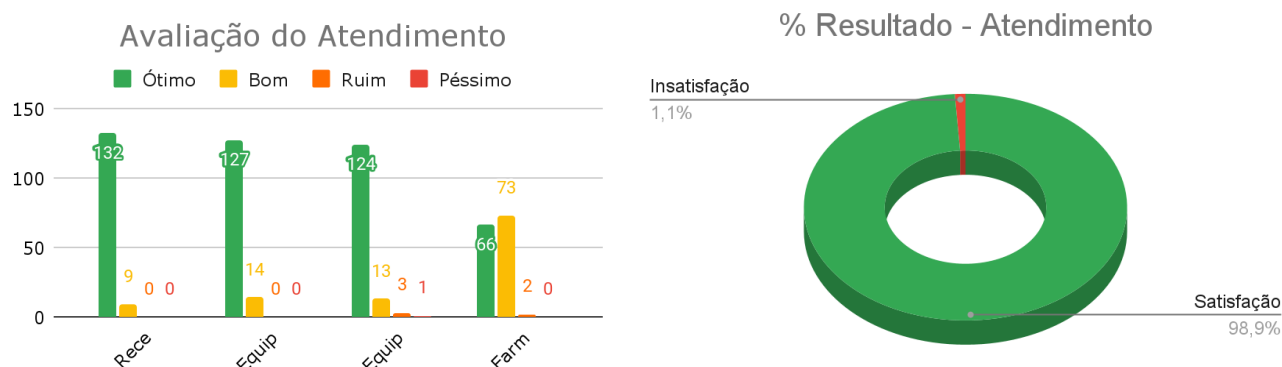
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares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

No período avaliado, tivemos o total de 141 **formulários preenchidos**, o que corresponde a 29% dos pacientes atendidos. Mantemos a ação de conscientização sobre a importância da apresentação do SAU para as pacientes. Também transmitiremos os elogios recebidos via SAU para os colaboradores com o objetivo de incentivar os mesmos a orientarem aos usuários sobre a ferramenta de manifestação.

Os gráficos a seguir demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

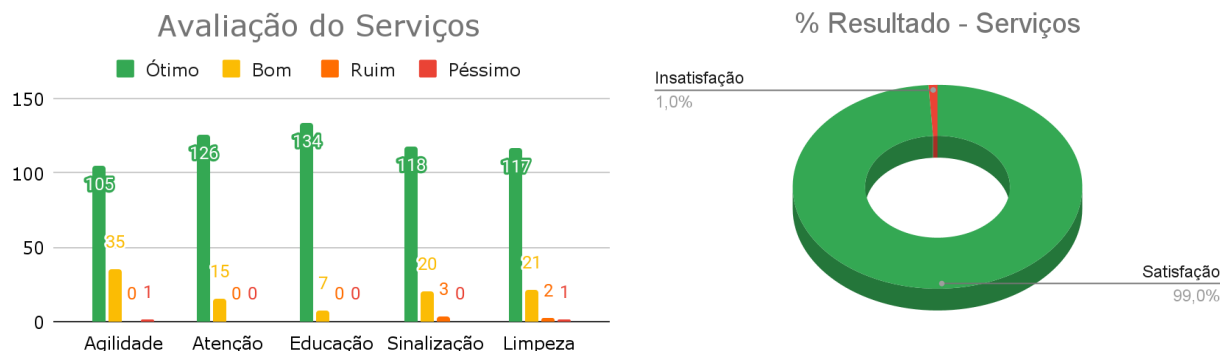
7.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

7.1.1 Avaliação do Atendimento



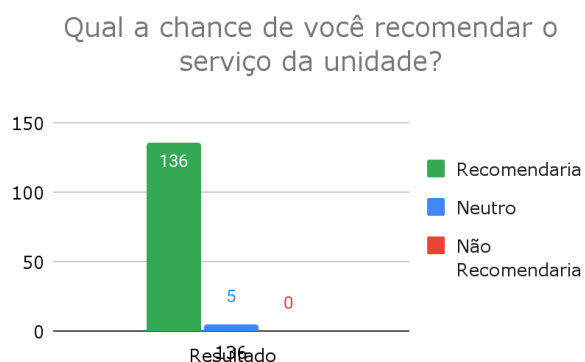
O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da recepção, enfermagem, médicos e farmácia. No período, tivemos uma satisfação de 98,9% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

7.1.2 Avaliação do Serviço



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, educação, sinalização e limpeza. No período avaliado tivemos uma satisfação de 99%.

7.1.3 Recomendação do Serviço



O indicador avalia a probabilidade de recomendar o serviço. No período avaliado, 96% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço de Maternidade.

7.2 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. No período avaliado foram registradas 141 manifestações, sendo 68 elogios, 7 críticas e 61 em branco.

Manifestações por escrito	
Elogio	68
Sugestão	5
Dúvida	0
Crítica	7
Em Branco	61

Abaixo as transcrições das manifestações espontâneas dos usuários quanto ao serviço do setor e as devidas tratativas:

Manifestações			
Data	Tipo	Descrição	
01/09/2022	Crítica	No dia 14/08 minha mulher veio aqui com dor e um médico que não sabemos o nome disse que se minha filha nascesse ela iria morrer por ser pequeno, e fez exame de toque nela com a porta do fundo do consultório aberta e não cobriu ela como os outros costumam cobrir, isso ocorreu por volta das 18:00 horas da noite.	A Assistente social da maternidade irá realizar busca ativa do caso para entendimento da demanda para investigarmos o ocorrido e abrir um processo de notificação para a coordenação médica realizar as tratativas com o profissional.
03/09/2022	Elogio	Sem criticas fui muito bem atendida por todos.	Feedback repassado para as equipes
03/09/2022	Elogio	Ótimo atendimento, Viviane, Raquel copeira, Tais, lane e equipe de parto que me atendeu, nota 10.	Feedback repassado para as equipes
03/09/2022	Elogio	Todos os funcionários sem exceção são muito receptivos, atenciosos e carinhosos. Obrigada por tudo.	Feedback repassado para as equipes
03/09/2022	Crítica	Médica discutindo com auxiliar de enfermagem na presença do paciente, sendo inclusive mal educada, assustando dessa forma a paciente, pois senti medo de ser maltratada.	As equipes foram orientadas sobre o acolhimento no atendimento e boas práticas de atenção às pacientes e trabalho em equipe
05/09/2022	Crítica	Na noite de sábado do dia 03/09 no plantão noturno fomos informados que se a água acabasse teríamos	O caso foi apurado e a profissional foi reorientada sobre os procedimentos adotados pela

		que pegar no bebedouro, foi a enfermeira Daniela .	instituição para esses casos.
05/09/2022	Elogio	Não tenho do que reclamar, somente agradecer pela dedicação e carinho . Cuidar de vidas é um trabalho desgastante mas gratificante. Referente a agua não foi comigo , enfermeira Daniela.	Feedback repassado para as equipes
05/09/2022	Elogio	Quero deixar aqui o meu elogio e gratidão, pois minha neta Thais Yuri Hokama Togawa foi muito bem atendida desde o primeiro momento que aqui adentrou , e encontramos pessoas educadas e humanas porque hoje em dia está difícil. Gratidão por tudo.	Feedback repassado para as equipes
06/09/2022	Elogio	Fomos muito bem atendidos desde a chegada até a saída. Profissionais muito solícitos e prestativos , muito atenciosos mesmo. Nossa experiência foi maravilhosa.	Feedback repassado para as equipes
06/09/2022	Elogio	Atendimento humanizado e prestativo de todos os funcionários, desde o segurança até os médicos , visitas constantes da equipe médica e da assistente social durante o período de internação. Muito obrigada a todos, desejo que essa forma de trabalho se estenda para as demais unidades de saúde do município.	Feedback repassado para as equipes
09/09/2022	Crítica	Cheguei na maternidade com sangramento e dor no dia 21/08 por volta das 07:00 da manhã, fui atendida pelo dr. Marcos, o qual me encaminhou para a medicação e alta posterior, sem me passar diagnóstico . Quando questionado foi extremamente grosseiro, disse que eu deveria fazer ultrassom mas não deu a guia, não escutou o coração do bebe. No mesmo dia tive que procurar atendimento em outro município. (Itanhaém)	A Assistente social da maternidade irá realizar busca ativa do caso para entendimento da demanda para investigarmos o ocorrido e abrir um processo de notificação para a coordenação médica realizar as tratativas com o profissional.
09/09/2022	Elogio	O pessoal desde a recepção, parto e	Feedback repassado para as

		pós parto , foram todos maravilhosos.	equipes
09/09/2022	Elogio	A assistente social é muito boa, só elogios.	Feedback repassado para as equipes
09/09/2022	Elogio	Me atenderam super bem, não tenho oque falar, super recomendo.	Feedback repassado para as equipes
09/09/2022	Elogio	Atendimento ótimo, todos muito educados e o tempo de espera bem aceitável.	Feedback repassado para as equipes
09/09/2022	Sugestão	Ter mais cadeiras para acompanhante na sala de espera. de restante ok, maravilha.	A sugestão foi acatada e a equipe orientada para disponibilizar mais cadeiras na recepção quando houver alta demanda.
09/09/2022	Elogio	Como é a minha primeira vez aqui depois que reabriu, não tenho oque reclamar, espero que continue assim. Obrigado.	Feedback repassado para as equipes
09/09/2022	Elogio	Assistente social atenciosa e prestativa.	Feedback repassado para as equipes
13/09/2022	Elogio	Estão de parabéns, fomos muito bem atendidos, pai na maternidade não tem vez e eu como pai e acompanhante da minha esposa fomos super bem atendidos. Obrigado a todos! Pacientes sejam educados manso e humildes.	Feedback repassado para as equipes
14/09/2022	Elogio	Muito bom em tudo.	Feedback repassado para as equipes
14/09/2022	Elogio	Vocês são ótimos.	Feedback repassado para as equipes
14/09/2022	Elogio	A equipe foi muito atenciosa.	Feedback repassado para as equipes
14/09/2022	Elogio	Bom atendimento, pelo menos nos exames, espero na hora de ganhar bebe também seja bom.	Feedback repassado para as equipes
14/09/2022	Sugestão	Tempo da cor laranja minutos, ficamos 40 minutos esperando, de resto tudo perfeito.	Iremos investigar o ocorrido para atendimento no tempo pactuado no protocolo estipulado.

15/09/2022	Elogio	Agradeço toda equipe pelo atendimento, estão todos de parabéns. Em especial a copeira Raquel e as enfermeiras em geral que nos trataram muito bem.. Obrigada a todos e que deus abençoe a cada um de vocês.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	O pessoal da recepção são super acolhedores.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	Tudo perfeitamente em ordem, organização perfeita, educação também, só elogios fui bem recebida em todos os aspectos.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	E a primeira vez que venho me consultar aqui e o atendimento e o cuidado com as gestantes e muito bom. Parabenizo toda a equipe desta maternidade pelo ótimo atendimento.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	Vocês estão de parabéns, adorei o atendimento.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Crítica	Demora demais cheguei as 14:25 e fui atendida as 15:21 .	A assistente social realizará uma busca ativa pois não identificamos nos relatórios os critérios listados pela usuária.
15/09/2022	Elogio	Gostei muito, são todos simpáticos.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	Maravilhoso, ótimo atendimento, já me falaram que esta sendo uma ótima maternidade.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	Ótimo atendimento.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	Muito bom atendimento.	Feedback repassado para as equipes
15/09/2022	Elogio	Na minha opinião esta tudo excelente. Parabéns para todos e muito obrigada. Deus abençoe.	Feedback repassado para as equipes
17/09/2022	Elogio	Atendimento muito bom, funcionários competentes e muito educados.	Feedback repassado para as equipes

17/09/2022	Elogio	Desde a entrada ate o momento da alta sendo bem assistida, a equipe na sala de parto sem palavras, fui respeitada e bem auxiliada, a equipe de enfermagem quando fui para o leito totalmente prestativa , o serviço de copa também sem comentários.	Feedback repassado para as equipes
18/09/2022	Elogio	Bom atendimento .	Feedback repassado para as equipes
19/09/2022	Elogio	Muito bom.	Feedback repassado para as equipes
19/09/2022	Elogio	Um melhor atendimento uma boa atenção que eles tem com os pacientes.	Feedback repassado para as equipes
09/09/2022	Elogio	Ótimo atendimento , profissionais qualificados e bem prestativos.	Feedback repassado para as equipes
19/09/2022	Elogio	Fui muito bem atendida , obrigada.	Feedback repassado para as equipes
19/09/2022	Elogio	Muito bom atendimento na recepção e no consultório medico de transvaginal . Continuem assim . Deus abençoe.	Feedback repassado para as equipes
19/09/2022	Elogio	Enfermeira bem gentis e prestativas.	Feedback repassado para as equipes
19/09/2022	Crítica	Somente os banheiros e mesa de alimentação.	Temos trabalhado na melhoria da estrutura dos banheiros e dos mobiliários mensalmente, para oferecer a melhor assistência possível às pacientes.
19/09/2022	Sugestão	A forma dos médicos falarem com as pacientes ser de uma maneira mais esclarecedora , facilitando o nosso entendimento sobre oque se passa.	A sugestão será repassada às coordenações médicas para orientação dos profissionais.
21/09/2022	Elogio	Obrigado.	Feedback repassado para as equipes
21/09/2022	Elogio	Equipe muito atenciosa , estão de parabéns!!	Feedback repassado para as equipes
21/09/2022	Sugestão	Precisa melhorar na parte da farmácia o restante esta bom.	Sugestão recebida. Estamos entendendo a demanda para discutir as melhorias necessárias para o setor, bem como para os outros também.
21/09/2022	Elogio	Maravilhoso.	Feedback repassado para as

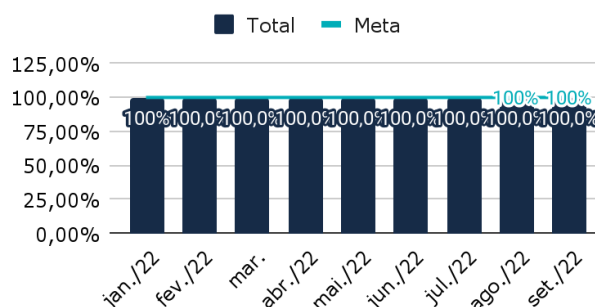
			equipes
21/09/2022	Elogio	Desde a recepção ate ao atendimento medico ,tudo excelente!	Feedback repassado para as equipes
21/09/2022	Elogio	Adorei o atendimento, tenham um bom trabalho.	Feedback repassado para as equipes
21/09/2022	Elogio	Parabéns a todos os funcionários, equipe de saúde, enfermagem e limpeza nota 10 .	Feedback repassado para as equipes
23/09/2022	Crítica	Produtos de higiene de péssima qualidade, principalmente papel higiênico. Dra que me atendeu neste dia faltou um pouco de humanização neste dia, demais departamentos estão de parabéns.	Alinhado com a equipe de higienização sobre a necessidade de melhoria dos insumos, estamos trabalhando permanentemente com as equipes para atuar de forma humanizada.
23/09/2022	Elogio	Todos muito atenciosos e receptivos.	Feedback repassado para as equipes
23/09/2022	Elogio	Muito importante pra mim e o cuidado, a atenção e preparo da equipe. Sou muito grata e desejo que continue assim pra mais.	Feedback repassado para as equipes
21/09/2022	Elogio	Estou muito grato pela atenção e o ótimo atendimento. Todos vocês não nota 10 .	Feedback repassado para as equipes
23/09/2022	Elogio	Muito bom.	Feedback repassado para as equipes
23/09/2022	Elogio	Parabéns por esse espaço maravilhoso.	Feedback repassado para as equipes
23/09/2022	Elogio	A recepção , atendimento de todos os profissionais são de excelência e de ótimo profissionalismo.	Feedback repassado para as equipes
23/09/2022	Elogio	Vim aqui duas semanas seguidas , atendimento excelente do começo ao fim.	Feedback repassado para as equipes
24/09/2022	Elogio	Atendimento ótimo desde a recepção ate o atendimento com os médicos , todos muito atenciosos , educados. Agradeço também ao Bruno por todo apoio dado nos dias que passei. Também agradeço Barbara , Patricia e Wellington meu esposo a toda atenção prestada.	Feedback repassado para as equipes

24/09/2022	Elogio	Enfermeira excelente, pelo fato de retornar três vezes alegando não trabalho de parto.	Feedback repassado para as equipes
26/09/2022	Elogio	Só tenho que dar nota 1000 (mil) em todo atendimento são maravilhosos. Gratidão por tudo .	Feedback repassado para as equipes
26/09/2022	Elogio	Os serviços da maternidade e super bom , todos muito atenciosos . Super recomendo. Parabéns a todas as equipes.	Feedback repassado para as equipes
26/09/2022	Elogio	Fui muito bem atendida .	Feedback repassado para as equipes
26/09/2022	Elogio	Serviço maravilhoso são atenciosos e ágeis . Em especial a medica e enfermeira do ultrassom bem dedicadas e educadas.	Feedback repassado para as equipes
27/09/2022	Elogio	Tudo ok.	Feedback repassado para as equipes
27/09/2022	Elogio	Equipe da recepção atenciosa e atendimento super rápido , equipe de enfermagem super atenciosa.	Feedback repassado para as equipes
27/09/2022	Elogio	Ótimos.... estão de parabéns , continue assim.	Feedback repassado para as equipes
28/09/2022	Elogio	Todos são ótimos, excelentes profissionais , amei o atendimento , não tenho oque reclamar . Sobre o atendimento nota 10.	Feedback repassado para as equipes
28/09/2022	Elogio	Minha primeira vez aqui, mas gostei super recomendo , achei muito útil com profissionais atenciosos e educados.	Feedback repassado para as equipes
29/09/2022	Elogio	Fui muito bem atendida , estão de parabéns, me atenderam muito bem. Espero que seja assim sempre.	Feedback repassado para as equipes
29/09/2022	Elogio	Sem nenhuma reclamação , ótimo atendimento geral. Estão todos de parabéns , muito obrigado pelo atendimento.	Feedback repassado para as equipes
29/09/2022	Elogio	Excelente atendimento de toda equipe.	Feedback repassado para as equipes
29/09/2022	Elogio	Tudo muito bom.	Feedback repassado para as equipes

29/09/2022	Elogio	Gostei muito do atendimento. Vocês foram bem educados e atenciosos comigo.	Feedback repassado para as equipes
29/09/2022	Sugestão	Uma televisão.	A sugestão foi acolhida. Na maternidade não está estrutura preparada para a instalação de uma televisão.
29/09/2022	Elogio	Todos estão de parabéns pelos serviços prestados.	Feedback repassado para as equipes
30/09/2022	Elogio	Amei, vocês estão de parabéns muito obrigado, muito muito bom.	Feedback repassado para as equipes

Críticas Recebidas	Críticas Resolvidas	% de Resolutividade
7	7	100%

Feedback Ouvidorias



8. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

8.1 Eventos

- No dia 14/09/2022, a Assistente Social Kelly Barbosa e o Técnico de TI Deferson Barros participaram de um treinamento sobre a ferramenta NPS na escola CEJAM.



- No dia 15/09/2022, a Coordenadora de Enfermagem Priscila Almeida e a RT de Farmácia Agda Rosário participaram do 1º Simpósio de Segurança do Paciente organizado pelo CEJAM. Na oportunidade, foi exposto um banner de um estudo de caso sobre implantação de medicação de alta vigilância na unidade.



- Entre os dias 19 e 23/09/2022, foi realizada na maternidade a SIPAT onde foram realizadas palestras e rodas de conversas voltadas para temas que abordam a segurança dos colaboradores.



- No dia 22/09/2022, o CEJAM realizou uma ação de plantio de árvores simultâneo em todas as unidades e, a Maternidade Municipal de Peruíbe, em parceria com o município, realizou o plantio de uma árvore da espécie Pau Brasil junto aos alunos e professores da EMEI caraguava II.



Peruíbe, 12 de outubro de 2022.



Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM