



5 ANOS PRÊMIO

**LUIZ NIVALDO
DA SILVA**

SUMÁRIO

	Pág.
1. Objetivo	02
2. Classes e categorias de premiação	02
3. Premiação	03
4. Inscrições e cronograma	03
5. Apoio aos participantes	05
6. Equipe Auditora	05
7. Forma de Avaliação	05
8. Desclassificação	06
9. Estrutura do Trabalho	06
10. Auditoria online	11
11. Apresentação	12
12. Composição da nota final	14
13. Resultados e critérios	14
ANEXO I – CÓDIGO DE ÉTICA	15
ANEXO II – MODELO DO TRABALHO ESCRITO	16

1. Objetivo

Estimular e reconhecer as instituições associadas à FEHOFES – Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do Estado do Espírito Santo, na busca da melhoria contínua de seus processos, estimulando a criatividade e a iniciativa, utilizando as ferramentas de gestão, como forma de otimizar as ações na busca de melhores resultados e, por consequência, uma melhor assistência à sociedade Capixaba.

2. Classes e categorias de premiação

O prêmio tem o objetivo de estimular a participação do máximo de instituições associadas possível e dentro de um padrão de equidade. Para isso, a premiação foi dividida em 2 classes, conforme segue:

Classe 1: Hospitais considerados de baixo ou médio porte entre 11 a 160 leitos de internação.

Classe 2: Hospitais considerados de porte alto e que tenham mais de 160 leitos de internação.

Os trabalhos serão divididos nas seguintes categorias:

1. Gestão de Pessoas: Trabalhos desenvolvidos para valorização e qualificação dos profissionais que atuam nas instituições.
2. Segurança do paciente: Trabalhos desenvolvidos que tiveram impacto na qualidade assistencial, reduzindo riscos e danos desnecessários associados ao cuidado dos pacientes.
3. Gestão de processos: Implantação ou melhoria de um processo que proporcionou resultados positivos nas áreas de aplicação.
4. Dignidade humana: Trabalhos voltados para a atenção psicossocial que tiveram impacto na valorização do indivíduo seja ele paciente, acompanhante ou grupos da sociedade fora da instituição.

Cada Hospital poderá apresentar 1(um) case em cada categoria, somando assim, o máximo de até 4 (quatro) cases cadastrados.

3. Premiação

Serão premiados 8 (oito) cases, sendo 4 (quatro) por classe e 1 (um) por categoria, seguindo os critérios de avaliação conforme regulamento.

Cada um dos 8 (oito) trabalhos ganhadores receberá um troféu "Prêmio Luiz Nivaldo da Silva de Boas Práticas" e o reconhecimento como segue:

- Divulgação em revista dedicada ao prêmio;
- Divulgação de matéria em redes sociais;
- Divulgação no site da FEHOFES;

Os trabalhos finalistas receberão certificado de "Honra ao Mérito e serão citados nas redes sociais da Fehofes e na Revista dedicada ao Prêmio.

4. Inscrições e cronograma

A inscrição será efetivada através do preenchimento de formulário online disponibilizado pela empresa **Zorzal Gestão**, com acesso pelo link: <https://forms.office.com/r/dcLn1YS5Vi>.

Como há uma restrição da quantidade de inscritos por hospital e por categoria, a Fehofes fará contato com a Instituição para confirmar a escolha do trabalho inscrito. Será enviado ao coordenador do trabalho um e-mail de confirmação de que sua inscrição foi confirmada ou não.

Cases não premiados nas edições 2021, 2022, 2023 e 2024 do Prêmio Luiz Nivaldo da Silva, poderão participar da edição 2025, desde que incluam no trabalho pelo menos mais um giro da ferramenta PDCA.

Cabe a FEHOFES decidir (a qualquer momento) pela realocação de classe ou categoria se entender que o case foi inscrito em classe ou categoria inadequada, não cabendo recurso, uma vez que a FEHOFES é soberana nessa decisão.

Somente serão aceitos como membros dos grupos de melhorias, colaboradores pertencentes a equipe de trabalho de cada hospital, na data de sua inscrição, sendo vedada a participação de colaboradores de empresas de consultorias externas.

É fundamental que os grupos mantenham seus dados sempre atualizados junto à **Zorzal Gestão**. Isso garante uma comunicação eficaz e evita falhas no repasse de informações importantes.

A **Zorzal Gestão** e a **FEHOFES** não se responsabilizam por transtornos decorrentes do não recebimento de informações atualizadas aos grupos, caso suas informações estejam desatualizadas.

As atualizações devem ser feitas diretamente com suporte da **Zorzal Gestão**, disponível pelo WhatsApp/telefone: **0800 028 9001**.

Cronograma de Atividades

DATA/ HORÁRIO	ATIVIDADES
05/05/25	Lançamento do prêmio (Ao Vivo Youtube Fehofes)
05/05/25 à 19/05/2025	Período para inscrição dos trabalhos "cases"
20/05/25 - 14h às 16h	Workshop para apoio na elaboração dos trabalhos "cases"
21/05/2025 à 13/06/25	Desenvolvimento e elaboração dos cases por parte da equipe.
18/06/25 à 17/07/25	Análise dos cases pela Zorzal Gestão. Nesse período ocorrerão encontros online de 1h com cada grupo para comentários e eliminação de dúvidas.
21/07/25	Data final para entrega final dos trabalhos enviando a versão em pdf e-mail para: premioluiznivaldodasilva@gmail.com.
22/07/2025 à 18/08/2025	Análise dos trabalhos inscritos e divulgação dos cases selecionados para auditoria
22/08/25 à 19/09/25	Auditoria dos trabalhos selecionados
22/09/2025	Divulgação dos trabalhos que concorrerão ao Prêmio na fase de apresentações

DATA/ HORÁRIO	ATIVIDADES
06/10/25 – 14 às 16hrs	Workshop para apoio na elaboração das apresentações.
05/11 e 06/11/25 10h às 12h 14h às 16h	Apresentação dos trabalhos. 4 eventos online de 2hrs cada. Um para cada categoria. Eventos online abertos ao público, inclusive com ampla divulgação.
11/12/2025 (quinta) 20h às 23h00	Divulgação do resultado final e premiação: Coquetel de Premiação em Vitória (ES). Cada instituição selecionada poderá inscrever até 2 representantes por case e mais um representante oficial da instituição para participar do coquetel.

5. Apoio aos participantes

A empresa Zorzal Gestão foi contratada para realização dos workshops, gestão das inscrições, análise crítica dos cases, palestra e auditoria e seleção dos cases. Para cada case, haverá uma hora de apoio online na preparação do case. Serão auditados 3 cases por categoria/classe e selecionados 2 cases para apresentação.

6. Equipe Auditora

A auditoria será realizada pela equipe de auditores da Zorzal Gestão.

É função dos auditores:

- 1- Analisar e pontuar os materiais inscritos, conforme os critérios definidos nesse regulamento.
- 2- Auditar (online) os trabalhos selecionados, conforme os critérios definidos nesse regulamento.
- 3- Analisar e pontuar os trabalhos apresentados, conforme critérios definidos nesse regulamento.

7. Forma de Avaliação

O processo de avaliação dos trabalhos inscritos seguirá as seguintes etapas:

1ª etapa: Avaliação do trabalho escrito.

2ª etapa: Auditoria on line.

3ª etapa: Avaliação das apresentações dos trabalhos.

Se o auditor entender necessário, poderá haver auditorias complementares para averiguação de casos omissos;

Critérios de desempate:

Caso haja empate após as auditorias **para definição dos trabalhos que irão para a fase final**, os critérios de desempate serão nesta sequência de critérios avaliados, em relação a maior pontuação obtida em:

Primeiro critério de desempate:

Resultados Obtidos

Foco nos clientes

Impacto nos processos

Ações implementadas

Planos futuros

Resultados esperados

Último critério de desempate: Informações gerais e formatação do trabalho

Caso haja **empate na classificação final**, os critérios de desempate serão nesta sequência de critérios avaliados, em relação a maior pontuação obtida em:

Primeiro critério de desempate:

Resultados Obtidos

Foco nos clientes

Impacto nos processos

Ações implementadas

Planos futuros

Resultados esperados

Objetividade e clareza (da apresentação)

Criatividade (da apresentação)

Informações gerais e formatação do trabalho

Último critério de desempate: Duração (da apresentação)

8. Desclassificação

O trabalho que não demonstrar nas auditorias realizadas online, as informações e resultados contidos no trabalho apresentado, será desclassificado.

9. Estrutura do Trabalho

Formato A4: Quantidade máxima de 6 páginas, redigido com letra arial, tamanho 12 com espaçamento simples, incluindo a capa.

Gráficos, planilhas, fotos, tabelas, etc. poderão ter tamanho de fonte diferentes.

O trabalho inscrito para avaliação deverá conter, obrigatoriamente as seguintes seções respeitando a paginação descrita:

PÁGINA	ITENS DO REGULAMENTO
1	Informações gerais,
2	Foco nos clientes
3	Impacto nos processos
4 e 5	Resultados esperados e ações implementadas
6	Resultados obtidos e planos futuros

9.1 - Informações gerais (Capa)

- Identificação do hospital;
- Cidade/ Setor;
- Classe e categoria do prêmio;
- Título do trabalho;
- Objetivo do trabalho;
- Data de início da implantação da melhoria apresentada no trabalho;
- Nome do coordenador do trabalho e de todos os integrantes da equipe que elaboraram o trabalho;

9.2 – Foco nos clientes (interno e externo)

Nesta tabela deverão ser identificadas os clientes internos e externos beneficiados, além de apresentar como as ações práticas implementadas foram coerentes com as necessidades atendidas.

CLIENTES INTERNOS	Ações práticas implementadas	Necessidades atendidas
CLIENTES EXTERNOS	Ações práticas implementadas	Necessidades atendidas

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Todos os clientes (internos/externos) foram contemplados, e as ações práticas foram coerentes com as necessidades atendidas.
Média (7 ou 8)	Parte dos clientes (internos/externos) foram contemplados, e/ou as ações práticas foram coerentes com as necessidades atendidas.
Mínima (5 ou 6)	Os clientes (internos/externos) não foram contemplados, e/ou as ações práticas não foram coerentes com as necessidades atendidas.

9.3 – Impacto nos processos

Nesta tabela deverão ser identificados os principais processos impactados, os impactos positivos e, caso existam impactos negativos, o que foi feito para minimizá-los ou eliminá-los.

PROCESSOS IMPACTADOS	IMPACTOS		Minimização/eliminação impactos negativos
	Positivos	Negativos	

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Considerados plenamente todos os processos impactados e apresentação dos impactos positivos e das ações coerentes de mitigação/eliminação dos impactos negativos.
Média (7 ou 8)	Considerados alguns os processos impactados e/ou apresentação de parte dos impactos positivos e/ou de parte das ações coerentes de mitigação/eliminação dos impactos negativos.
Mínima (5 ou 6)	Considerados alguns os processos impactados e/ou não apresentação dos impactos positivos ou das ações coerentes de mitigação/eliminação dos impactos negativos.

9.4 – Resultados esperados

Neste campo deverão ser descritos os objetivos, a forma (indicadores) e as metas mensuráveis e não mensuráveis a serem atingidas.

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Objetivos claros, com indicadores e metas coerentes entre si, e com os objetivos.
Média (7 ou 8)	Objetivos parcialmente claros e/ou com indicadores e metas parcialmente coerentes entre si, e com os objetivos.
Mínima (5 ou 6)	Objetivos confusos, sem indicadores e/ou metas coerentes entre si, e/ou com os objetivos.

9.5 – Ações implementadas

Neste campo deverão ser descritas todas as principais ações necessárias para o atingimento dos objetivos, dentro da perspectiva da ferramenta PDCA (Plan-Do-Check-Act).

	O QUE	COMO	QUEM	QUANDO
P				
D				
C				
A				

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Ações estruturadas de forma completa incluindo todos os aspectos envolvidos, com ações definidas para a causa central, evidenciando um direcionamento efetivo para a solução do problema. Deve haver ao menos uma ação para cada um dos itens do PDCA.
Média (7 ou 8)	Ações estruturadas de forma parcial incluindo parte os aspectos envolvidos, com ações definidas para a causa central, porém não evidenciando um direcionamento efetivo para a solução do problema. Deve haver ao menos uma ação para cada um dos itens do PDCA.
Mínima (5 ou 6)	Ações restritas a correções pontuais do problema e/ou não houve ação para pelo menos um dos itens do PDCA.

9.6 – Resultados Obtidos

Os “resultados esperados” precisam ser confrontados com os resultados obtidos, para que seja possível verificar a efetividade do planejamento e das ações realizadas.

OBJETIVOS	INDICADORES	RESULTADOS	
		META	FINAL

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Resultados atingidos de forma plena como o esperado, para todos os objetivos.
Média (7 ou 8)	Resultados atingidos de forma parcial (ou plena) como o esperado para parte dos objetivos.
Mínima (5 ou 6)	Resultados atingidos de forma parcial como o esperado para parte dos objetivos.

9.7 – Planos futuros

Neste campo deverão ser apresentadas ações direcionadas (ou em execução) para a continuidade da melhoria apresentada, com inovações pertinentes, ou a determinação de novas metas a serem alcançadas com novos “giros” da ferramenta PDCA.

O QUE	COMO	QUEM	QUANDO

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Planejamento de novas ações para melhoria dos resultados atuais e disseminação da melhoria objeto do case. Uma ou mais das ações novas já em execução.
Média (7 ou 8)	Planejamento de novas ações para melhoria dos resultados atuais e/ou disseminação da melhoria objeto do case. Sem ações novas em execução.
Mínima (5 ou 6)	Sem planejamento de novas ações para melhoria dos resultados atuais e/ou disseminação da melhoria objeto do case. Sem ações novas em execução.

10. Auditoria online

Tem por objetivo verificar através de evidências objetivas e entrevistas solidez do trabalho. Além disso, na auditoria será possível entender melhor o trabalho realizado e confirmar a utilização das práticas e ferramentas da qualidade.

Somente poderão participar da auditoria online os colaboradores participantes do grupo de melhoria que tiveram seus nomes oficializados na capa do trabalho escrito conforme determinado no item 9.1 g) desse regulamento. Caso no momento da auditoria outras pessoas insistam em participar da auditoria, o(a) avaliador(a) tem a prerrogativa de somente começar a auditoria após o atendimento dessa exigência do regulamento.

Todo o agendamento das auditorias é realizado pela equipe da Zorzal, e por isso quaisquer interações relacionadas devem ser feitas diretamente junto ao suporte da Zorzal, disponível pelo whatsapp/telefone **0800 028 9001**.

11. Apresentação

A apresentação deverá ser elaborada na ferramenta MS Powerpoint, podendo ser usados recursos adicionais como vídeos e outros desde que tenham apenas a participação de colaboradores (somente membros do grupo que tiveram seus nomes oficializados na capa do trabalho escrito conforme determinado no item 9.1 g) desse regulamento). É permitido que o grupo use outros softwares para geração de telas e figuras, desde que elas sejam inseridas em no arquivo de apresentação do MS PowerPoint.

Caso seja evidenciado o desrespeito a qualquer item do parágrafo anterior, a nota do grupo nos três critérios de apresentação será considerada Zero.

Fica vedada a utilização de músicas, áudios ou vídeos que representem violação de direitos autorais de qualquer natureza. Caso exista o interesse de se utilizar na apresentação depoimentos de pacientes ou pessoas externas aos hospitais, devem ser enviadas para a FEHOFES com 5 dias úteis de antecedência a data da apresentação, documento que comprove a autorização dos mesmos de seus depoimentos. Caso os depoimentos sejam de funcionários CLT do hospital, é dispensada a apresentação de documento de autorização. O desrespeito a esse item, implicará em perda de todos os pontos no critério "Objetividade e Clareza" da apresentação.

A apresentação e respectiva avaliação dos 16 cases finalistas ocorrerá em 4 eventos online de 2 hr cada, sendo que cada case terá 25 minutos para sua apresentação.

Os critérios de avaliação são:

Objetividade e clareza – Entendimento fácil da situação anterior x objetivos x ações x resultados obtidos.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Trabalho apresentado com clareza de todos os itens: situação anterior, objetivos, ações e resultados obtidos. E trabalho apresentado com fluidez e ritmo da apresentação sem interrupções e falhas.
Média (7 ou 8)	Trabalho apresentado com clareza de somente alguns itens: situação anterior, objetivos, ações e resultados obtidos. Ou

	trabalho com interrupção que não compromete o repasse das informações ao público
Mínima (5 ou 6)	Trabalho apresentado sem clareza alguns itens: situação anterior, objetivos, ações e resultados obtidos ou trabalho com interrupções, falhas na apresentação que comprometem as informações ao público.

Criatividade – Utilização de recursos que tornem agradável a apresentação, além de ajudar no entendimento do trabalho.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Máxima (9 ou 10)	Apresentação rica em recursos atraindo e promovendo a atenção e interesse do público.
Média (7 ou 8)	Apresentação de recursos básicos, com média atração e promoção da atenção e interesse do público.
Mínima (5 ou 6)	Apresentação sem uso de recursos, sem nenhuma atração e promoção da atenção e interesse do público.

Duração – O tempo para apresentação dos trabalhos será de 25 minutos, não cabendo momentos para esclarecimentos de dúvidas. O trabalho perderá 0,1 PONTO a cada variação de dois minutos para mais ou para menos no tempo da apresentação.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	
Pontuação máxima 10	Tempo de apresentação entre 23 minutos e 1 segundo e 26 minutos e 59 segundos.
Média e Mínima	Deverá ser calculado de acordo com o tempo da apresentação conforme regra acima.

A sequência das apresentações será definida em sorteio pela organização do evento ao início do mesmo.

12. Composição da nota final

A nota final será composta de acordo com a seguinte tabela:

TRABALHO ESCRITO / AVALIAÇÃO ONLINE	
Informações gerais e formatação do trabalho	0,5
Foco nos clientes	1
Impacto nos processos	1
Resultados esperados	0,5
Ações implementadas	2
Resultados Obtidos	2
Planos futuros	0,5

APRESENTAÇÃO	
a) Objetividade e clareza	1
b) Criatividade	1
c) Duração	0,5

TOTAL	10
--------------	-----------

13. Resultados e critérios

O avaliador é soberano em suas decisões, e avaliará a seu critério situações omissas neste regulamento, não cabendo desta forma recurso algum a respeito do julgamento dos trabalhos.

Duas semanas após o evento de premiação, a **Zorzal Gestão**, disponibilizará a ficha de avaliação de cada case, para o processo de melhoria contínua.

Vitória (ES), 06 de agosto de 2025.

Fabício Gaeede
Presidente FEHOFES

ANEXO I – CÓDIGO DE ÉTICA

Declaração de princípios

Os auditores da Zorzal se comprometem a manter os princípios éticos no cumprimento de suas atribuições; a prestar serviços de nível elevado respeitando a *Política da Qualidade da Zorzal*, a saber: *“Continuamente buscar a elevada satisfação de nossos clientes e a melhoria dos resultados do nosso negócio, direcionando nossos esforços e recursos em atender aos requisitos e a melhoria contínua da eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade promovendo junto aos nossos colaboradores o comprometimento, a criatividade e a iniciativa.”*

Confidencialidade

Todos os auditores da Zorzal Gestão assumiram, através da assinatura do Termo de Confidencialidade, que manterão sigilo de todas as informações levantadas e observadas durante o processo de auditoria e avaliação.

Imparcialidade

Todos os auditores da Zorzal Gestão manifestam oficialmente à diretoria da mesma, situações que possam caracterizar situações de possíveis conflitos de interesse, declarando-se oficialmente impedidos de realizar uma auditoria ou avaliação nessa situação. Portanto, o auditor que realizará a auditoria e avaliação do prêmio, confirma sua imparcialidade em todo o processo.

Regras de conduta

É rigorosamente vedado aos auditores:

- Aceitar qualquer tipo de favorecimento, que possam de alguma maneira, gerar suspeitas quanto à integridade do processo de premiação;
- Usar informações privilegiadas decorrentes do processo de avaliação ou de julgamento como forma de obter vantagens pessoais ou de oferecer serviços profissionais;
- Utilizar ou reproduzir, em benefício próprio, para fins comerciais ou de recebimento direto ou indireto os trabalhos avaliados;

ANEXO II – MODELO DO TRABALHO ESCRITO

Hospital X

Cidade: Vitória

Setor: UTI

Classe: 2

Categoria: Segurança do paciente

Título: xxxxxxxx

Objetivo do trabalho: Melhorar....

Data de início da implantação:

Coordenador:

Participantes:

Foco no cliente (interno e externo)

CLIENTES INTERNOS	Ações práticas implementadas	Necessidades atendidas
Pacientes	Disponibilização de tablets com wifi	Redução do impacto do isolamento
Setor financeiro	Implementação de novo relatório em excel com tabela dinâmica (figura 1)	Relatório automatizado da folha de pagamento
Incluir quantas linhas forem necessárias respeitando a regra de paginação do regulamento		
CLIENTES EXTERNOS	Ações práticas implementadas	Necessidades atendidas
Familiares dos pacientes	Novo layout com inclusão de um banheiro (figura 2).	Local mais confortável para passar a noite
Vizinhança do hospital	Alteração no sentido da via e mudanças na entrada do estacionamento	Problema de engarrafamento em dias e horários críticos
Incluir quantas linhas forem necessárias respeitando a regra de paginação do regulamento		

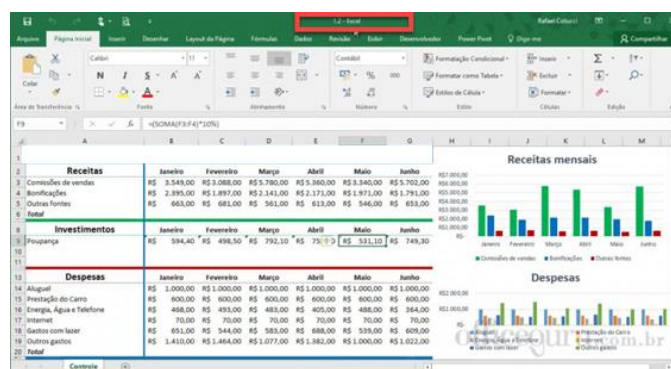


Figura 1



Figura 2

Impacto nos processos

PROCESSOS IMPACTADOS	IMPACTOS		Minimização/eliminação o impactos negativos
	Positivos	Negativos	
Atendimento ao paciente no setor cardiológico	Redução de 30% do tempo de espera	-	-
Recepção no setor de triagem	-	Sobrecarga no atendimento	Disponibilização de mais uma atendente em dias e horários de pico.
Incluir quantas linhas forem necessárias respeitando a regra de paginação do regulamento			

Resultados esperados

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS
Melhorar a qualidade do atendimento no setor X	Pesquisa de satisfação do cliente	95%
Reduzir o número de horas extras do hospital	Total de horas extras mensais	Redução de 30%
Incluir quantas linhas forem necessárias respeitando a regra de paginação do regulamento		

Ações implementadas

	O QUE	COMO	QUEM	QUANDO
P	Elaboração do cronograma macro de intervenção	Utilizando a ferramenta X, envolvendo a equipe Y	Supervisora do setor	Janeiro/23
D	Realização do “café da manhã” com familiares. (figura 3)	Reunindo familiares dos pacientes.	Equipe X	Todas as segundas feiras nos meses de fevereiro à abril/23
C	Utilização do Checklist X para confirmação de.... (Figura 4)	Na chegada dos pacientes realizando abordagem...	Atendente	Todos os dias, desde fevereiro/23

A	Revisão do Check List	Incluindo novos campos adaptando o mesmo ao novos protocolos x do hospital	Enfermeira	Abril/23
Incluir quantas linhas forem necessárias respeitando a regra de paginação do regulamento. A quantidade de linhas por fase do PDCA pode variar. É obrigatório que tenha pelo menos uma ação para cada fase do PDCA.				



Figura 3

Logo da empresa		Check List		
EQUIPAMENTO:				
Check List				
Item	Descrição	C	NC	Observações/Atividades
1	Faixa de pt			
2	Faixa de estacionamento			
3	Móvel de jardim			
4	Lavador de para-brisa			
5	Lavador de para-brisa			
6	Banco			
7	Faca			
8	Lanterna (bateria) (outro)			
9	Lanterna (bateria) (outro)			
10	Luz de teto			
11	Luz de tel			
12	Trabalho de aderência			
13	Estudo de segurança			
14	Espechos retrovisores			
15	Indicadores de painel			
16	Condições dos pneus			
17	Plano estogo			
18	Tráfego			
19	Pneus			
20	Cinto de segurança			
21	Marcas			

Figura 4

Resultados Obtidos

OBJETIVOS	INDICADORES	RESULTADOS	
		META	FINAL
Melhorar a qualidade do atendimento no setor X	Pesquisa de satisfação do cliente	95%	93%
Reduzir o número de horas extras do hospital	Total de horas extras mensais	Redução de 30%	Redução de 35%
Repetir as 3 primeiras colunas do item “resultados esperados”			

Planos futuros

O QUE	COMO	QUEM	QUANDO
Realizar treinamento da metodologia para outros hospitais	Na modalidade online, em eventos semanais de 2hrs.	Supervisora	Março/23 à dezembro/23
Estender os benefícios do programa para os setores X,Y e Z do Hospital	Envolvendo os gestores e colaboradores formando grupos de apoio.	Equipe X	Dezembro/23
Incluir quantas linhas forem necessárias respeitando a regra de paginação do regulamento			