

**40**  
ANOS



**FEHOFES**

FEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS E HOSPITAIS  
FILANTRÓPICOS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



PRÊMIO

**LUIZ NIVALDO  
DA SILVA 2026**

## 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
ANEXO III – ESPECIFICAÇÕES DOS BANNERS	26

## **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, Inclusão Social e Diversidade: Trabalhos voltados à valorização, desenvolvimento e engajamento dos profissionais, incluindo práticas de capacitação, liderança, clima organizacional e bem-estar. Contempla também iniciativas de inclusão social e diversidade, como ações voltadas à equidade, respeito às diferenças, inclusão de pessoas com deficiência (PCD) e promoção de ambientes mais diversos e acolhedores no contexto da saúde.
2. Gestão de processos: Implantação ou melhoria de processos que proporcionaram ganhos de eficiência, qualidade e resultados nas áreas de aplicação, incluindo padronização, redução de desperdícios, aumento de produtividade e melhoria do desempenho organizacional.
3. Cuidado centrado no paciente: Trabalhos que promovam a melhoria da experiência, segurança e qualidade do cuidado ao paciente, considerando suas necessidades, valores e expectativas. Inclui também ações voltadas ao envolvimento da família, humanização do atendimento, comunicação, acolhimento e todo o entorno do cuidado durante a jornada do paciente.

**Cada Hospital poderá apresentar até 2 (dois) cases em cada categoria, respeitando o limite máximo de até 6 (seis) cases cadastrados por instituição.**

### **3. Premiação**

Serão premiados 6 (seis) cases, sendo 3 (três) por classe e 1 (um) por categoria, seguindo os critérios de avaliação conforme regulamento.

Cada um dos 6 (seis) 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.

#### **Exposição dos cases finalistas**

Durante o evento de premiação, será realizada uma exposição dos cases finalistas no espaço específico destinado no local do evento.

Os 12 (doze) cases finalistas deverão apresentar seus trabalhos por meio de banners, que ficarão disponíveis para visitação dos participantes ao longo do evento.

Cada grupo finalista deverá disponibilizar ao menos um representante presente no evento, (podendo haver revezamento) para permanecer no local durante o período da exposição, com o objetivo de apresentar o trabalho e prestar esclarecimentos aos interessados.

Os banners deverão ser confeccionados de acordo com as especifica es definidas no Anexo III deste regulamento.

A produção e os custos relacionados à confecção dos banners são de responsabilidade exclusiva dos finalistas, cabendo à FEHOFES apenas a definição das diretrizes e especifica es técnicas.

### **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/P6AU1815Qw>.

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, 2024 e 2025 do Prêmio Luiz Nivaldo da Silva, poderão participar da edição 2026, desde que incluam no trabalho pelo menos mais um giro da ferramenta PDCA.

A inclusão dos trabalhos em relação a Classe, será confirmada pelo número de leitos conforme o CNES, considerando o número de leitos existentes do hospital na data da inscrição do trabalho.

Caso o hospital faça a inscrição de trabalhos acima da quantidade permitida neste Regulamento em cada Categoria, será considerada a data e o horário da inscrição dos 2 (dois) primeiros trabalhos inscritos em cada categoria. Os demais, serão automaticamente eliminados para as próximas etapas.

Somente serão aceitos como membros dos grupos de melhorias, colaboradores (CLT ou PJ) 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
10/04/26 – 14h	Lançamento do prêmio (Ao Vivo Youtube Fehofes)
<b>10/04/26 à 30/04/2026</b>	<b>Período para inscrição dos trabalhos “cases”</b>
04/05/2026 - 14h às 16h	Workshop para apoio na elaboração dos trabalhos “cases”
04/05/2026 à 15/05/26	Desenvolvimento e elaboração dos cases por parte da equipe.
18/05/26 à 26/06/26	Análise dos cases pela Zorzal Gestão. Nesse período ocorrerão encontros online de 1h com cada grupo para comentários e eliminação de dúvidas.
<b>03/07/26</b>	<b>Data final para entrega final dos trabalhos enviando a versão em pdf e-mail para: <a href="mailto:premioluiznivaldodasilva@gmail.com">premioluiznivaldodasilva@gmail.com</a>.</b>
<b>06/07/26 à 03/08/26</b>	Análise dos trabalhos inscritos e <b>divulgação dos cases selecionados para auditoria</b>
10/08/26 à 14/09/26	Auditoria dos trabalhos selecionados
<b>21/09/2026</b>	<b>Divulgação dos trabalhos que concorrerão ao Prêmio na fase de apresentações</b>

DATA/ HORÁRIO	ATIVIDADES
05/10/26 – 14 às 16hrs	Workshop para apoio na elaboração das apresentações.
<b>04/11/26</b> 10h às 12h 14h às 16h <b>05/11/26</b> 10h às 12h	<b>Apresentação dos trabalhos.</b> <i>3 eventos online de 2hrs cada. Um para cada categoria. Eventos online abertos ao público, inclusive com ampla divulgação.</i>
<b>11 de Novembro</b> 20h00 às 23h00	<b>Divulgação do resultado final e premiação:</b> <b>Coquetel de Premiação Cerimonial em Vitória (ES).</b> <i>Cada instituição selecionada poderá inscrever até 2 representantes por case, e mais um representante oficial da instituição para participar do coquetel.</i>

### **5. Apoio aos participantes**

A empresa Zorzal Gestão foi contratada para realização dos workshops, gestão das inscrições, análise crítica dos cases e palestra.  
Para cada case inscrito, será disponibilizada 1 (uma) hora de apoio online para orientação na preparação do material.

## **6. Auditoria e seleção dos cases**

A empresa Zorzal Gestão será responsável pela auditoria e seleção dos cases participantes.

Serão auditados até 4 (quatro) cases por categoria/classe, conforme classificação na etapa de avaliação escrita, com base nos critérios técnicos definidos neste regulamento.

Após as auditorias, os cases serão classificados em ordem decrescente de pontuação, compondo um ranking técnico por categoria/classe.

Para a etapa de apresentação final, serão selecionados até 2 (dois) cases por categoria/classe, sendo permitido no máximo 1 (um) case por instituição entre os finalistas.

Caso mais de um case da mesma instituição esteja entre os mais bem pontuados, será classificado para a apresentação apenas aquele de maior pontuação, sendo a vaga remanescente destinada ao próximo case melhor classificado de outra instituição.

## **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	
<b>Máxima</b> (9 ou 10)	Todos os clientes (internos/externos) foram contemplados, e as ações práticas foram coerentes com as necessidades atendidas.
<b>Média</b> (7 ou 8)	Parte dos clientes (internos/externos) foram contemplados, e/ou as ações práticas foram coerentes com as necessidades atendidas.
<b>Mínima</b> (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	
<b>Máxima</b> (9 ou 10)	Considerados plenamente todos os processos impactados e apresentação dos impactos positivos e das ações coerentes de mitigação/eliminação dos impactos negativos.
<b>Média</b> (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.
<b>Mínima</b> (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	
<b>Máxima</b> (9 ou 10)	Objetivos claros, com indicadores e metas coerentes entre si, e com os objetivos.
<b>Média</b> (7 ou 8)	Objetivos parcialmente claros e/ou com indicadores e metas parcialmente coerentes entre si, e com os objetivos.
<b>Mínima</b> (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				

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>	
<b>Máxima</b> (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.
<b>Média</b> (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.
<b>Mínima</b> (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.

<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS</b>	
		<b>META</b>	<b>FINAL</b>

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>	
<b>Máxima</b> (9 ou 10)	Resultados atingidos de forma plena como o esperado, para todos os objetivos.
<b>Média</b> (7 ou 8)	Resultados atingidos de forma parcial (ou plena) como o esperado para parte dos objetivos.
<b>Mínima</b> (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	
<b>Máxima</b> (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.
<b>Média</b> (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.
<b>Mínima</b> (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 12 cases finalistas ocorrerá em 3 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	
<b>Máxima</b> (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.
<b>Média</b> (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

<b>Mínima</b> (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.

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>	
<b>Máxima</b> (9 ou 10)	Apresentação rica em recursos atraindo e promovendo a atenção e interesse do público.
<b>Média</b> (7 ou 8)	Apresentação de recursos básicos, com média atração e promoção da atenção e interesse do público.
<b>Mínima</b> (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.

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>	
<b>Pontuação máxima</b> 10	Tempo de apresentação entre 23 minutos e 1 segundo e 26 minutos e 59 segundos.
<b>Média e Mínima</b>	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	1,5
Resultados esperados	0,5
Ações implementadas	2
Resultados Obtidos	2,5
Planos futuros	0,5

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

<b>TOTAL</b>	<b>10</b>
--------------	-----------

## 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), 24 de março de 2026.

Vera Mantelmacher  
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		

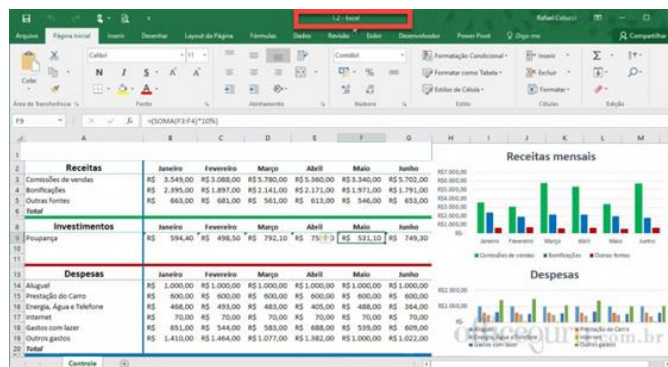


Figura 1



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			
EMPRESA: _____					
Check List					
Item	Descrição	C	NE	NA	Observação/Medidas
1	Fuso de gás				
2	Fuso de estacionamento				
3	Motor de partida				
4	Lavador de para-brisa				
5	Lavador de para-brisa				
6	Bateria				
7	Freio				
8	Lanternas dianteiras (testa)				
9	Lanternas traseiras (testa)				
10	Luz de freio				
11	Luz de seta				
12	Travessão de advertência				
13	Botão de segurança				
14	Equipos eletrônicos				
15	Indicadores de nível				
16	Condições dos Pneus				
17	Pneu estago				
18	Óleos				
19	Partes				
20	Certo de segurança				
21	Miscela				

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			

---

### ANEXO III – ESPECIFICAÇÕES DOS BANNERS

- Banner padronizado tamanho 1,20m x 0,90cm
- Utilizar a logomarca dos 40 anos da Fehofes e do Prêmio Luiz Nivaldo da Silva (solicitar pelo e-mail: [adm.fehofes@gmail.com](mailto:adm.fehofes@gmail.com)).
- Os custos de elaboração e impressão do banner são de responsabilidade do hospital, bem como o suporte tripé que deverá ser levado para fixação no local próprio, que será destinado pela Fehofes.