

RELATÓRIO GERENCIAL EMITIDO PELA DIRETORIA ESTATUTÁRIA DA AGIR REFERENTE A UNIDADE HOSPITALAR CRER NO EXERCÍCIO DE 2021

Notadamente, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (AGIR) se destaca no cenário das Organizações Sociais em Saúde (OSS) por vivenciar dia a dia os valores descritos em sua identidade organizacional: Humanização; Inovação; Competência; Transparência, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade, Comprometimento e Ética.

Em 2002, a AGIR foi pioneira ao assumir a gestão do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER), referência na assistência à pessoa com deficiência, e se tornou a primeira organização social em saúde no estado de Goiás a atuar no modelo de parceria público-privada.

Em 2013, a AGIR pôs em prática os preceitos universais de humanização preconizados pelo Ministério da Saúde, e, ao assumir a gestão do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta (HDS) transformou o antigo leprosário em uma unidade ambulatorial voltada ao cuidado do idoso. Uma quebra de paradigmas, que amplia e qualifica os serviços de atenção à saúde aos pacientes do Sistema único de Saúde.

Em 2015, a AGIR diante de mais um grande desafio, comprovou sua vocação para a gestão integrada de projetos em inovação ao assumir a gestão do Hospital Estadual de Urgências da Região Noroeste de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), um dos maiores hospitais de urgências do país, que se destaca pela alta performance de gestão e melhoria contínua dos processos.

Em 2020, a AGIR recebeu do Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), a dupla missão de implantar com recursos humanos, materiais, insumos e equipamentos, o Hospital de Campanha para o enfrentamento do Coronavírus, localizado na cidade de Goiânia, e em setembro do mesmo ano a gestão do HCAMP de Águas Lindas de Goiás. Em 2021, em atendimento ao ofício nº 2424/2021 – SES/GO de 18/02/2021, bem como ao Contrato de Gestão nº 22/2021, assinado no mês de junho, a AGIR foi convocada a assumir, de imediato, a gestão e operacionalização do Hospital de Enfrentamento à Covid-19 do Centro Norte Goiano-HCN, localizado no município de Uruaçu. Os três hospitais foram dedicados ao tratamento dos casos diagnosticados pela contaminação do coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

Diante do legado conquistado ao longo de quase 20 anos de história, a estrutura administrativa da AGIR que envolve Associados, Conselheiros e Diretoria atesta e valida a eficiência e profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos. No que tange ao montante dos repasses financeiros que a AGIR administra, creditamos à sociedade a aplicação de tais recursos destinados a melhor assistência médico hospitalar ao menor custo possível, primando pela transparência e capilaridade.

No aspecto organizacional e de política de gestão, a AGIR adotou melhorias técnicas na otimização de processos de trabalho, treinamentos, e adoção de novas ferramentas tecnológicas para aprimoramento das boas práticas de gestão na unidade hospitalar.

Com base no Relatório Consolidado de Indicadores de 2021, anexo, onde é informado o quantitativo de **192.459** pessoas atendidas no CRER, entendemos que a unidade hospitalar vem cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade brasileira, contemplando grande parte do território nacional demonstrando sua função social na assistência hospitalar.

Atualmente a unidade possui uma estrutura de internação, sendo 156 leitos de enfermaria distribuídos entre clínicos, cirúrgicos e reabilitação e mais 20 leitos de unidade de terapia intensiva. É importante destacar que o CRER, desde o início da pandemia de COVID-19, decretada em março de 2020, instituiu ações em cumprimento as determinações e orientações do Governo do Estado, e demais normas.

A partir do mês de julho de 2020, como uma das medidas para enfrentamento da emergência em saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus, o CRER promoveu a reorganização de leitos para melhor operacionalização da demanda de pacientes. Desde o mês de janeiro de 2021 houve a maximização dos casos de COVID-19, tendo o CRER realocado leitos de enfermeira e UTI para assistência aos pacientes acometidos. Com isso, a partir da 2ª quinzena do mês de fevereiro/2021, os procedimentos cirúrgicos eletivos que envolviam a necessidade complementar de leitos em UTI, foram todos suspensos, conforme estabelecem as Portarias nº 229 e 312/2021 da Secretaria de Saúde do Estado de Goiás - SES. Entretanto, por meio da Portaria (SES) nº 1440 de 06/08/2021 os atendimentos cirúrgicos eletivos foram retomados e a partir de 01/09/2021, os leitos destinados aos atendimentos de COVID-19 foram desativados.

Em razão do impacto causado pela suspensão parcial dos atendimentos eletivos por força da pandemia do novo coronavírus, em atendimento as recomendações das autoridades sanitárias, a produção hospitalar do CRER ficou comprometida, o que impactou no alcance das metas pactuadas no Contrato de Gestão.

Quanto às metas exigidas para a produção assistencial realizada no exercício de 2021, a unidade apresentou o índice de 71,68% de alcance em relação a expectativa pactuada em contrato com a Secretaria Estadual de Saúde de Goiás, conforme dados a seguir:

Conforme dados a seguir:

1. Saídas hospitalares: 51,1%
2. Cirurgias Eletivas: 47,7%
3. Atendimento Ambulatorial: 61,7%
4. Terapias Especializadas: 77,9%
5. Serviço de Atenção Domiciliar: 107%
6. Oficina Ortopédica: 60,2%
7. Prótese Auditiva: 96,4%

8. SADT Externo: 71,5%

Cabe ressaltar que, o cumprimento parcial das metas se deu em virtude das medidas de contingência para o enfrentamento à pandemia de COVID-19 recomendadas pelo Gestor Estadual e demais autoridades sanitárias.

Observamos que a pesquisa de satisfação do nível de qualidade dos serviços prestados obteve 95% de aprovação pelos pacientes ambulatoriais e 94% para os pacientes internados e seus acompanhantes, refletindo a qualidade no cuidado e na assistência.

Quanto às queixas emitidas pelos usuários, a Unidade apresentou percentual de 99,6% de resolutividade; e os demais indicadores apresentados agregam o nível de qualidade oferecida aos usuários, o que nos permite ratificar o alcance desejado de eficiência, eficácia, economicidade, qualidade e produtividade, logrando êxito em seu desempenho gerencial.

Quanto à política de inovação, a unidade CRER executou o Programa de Desenvolvimento de Líderes com objetivo de promover o aprimoramento técnico dos gestores, no que tange as competências: Liderança, Gestão do Tempo e Comunicação Eficaz. Em 2021, realizou-se os módulos envolvendo os gerentes e diretores – grupo I conforme as etapas previstas no programa.

Ao longo do ano de 2021 o CRER realizou várias iniciativas de cunho social voltadas para o seu público interno (pacientes/acompanhantes) e comunidade local, bem como aos profissionais da unidade, focadas na humanização, conscientização e aprimoramento técnico, bem como, diversas ações e atividades em prol, principalmente, do combate à disseminação do novo coronavírus, as quais relatamos a seguir:

- Vacinação dos profissionais da unidade contra o SARS-CoV-2.
- Recebimento de um tablet como bônus pelo engajamento na participação do Projeto IRAS (Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde), financiado pelo Ministério da Saúde.
- Ingresso de mais 38 profissionais no Programa de Aperfeiçoamento Profissional, prevê a formação em seis meses, com calendário de atividades teóricas e práticas, na qual os profissionais de diversas áreas de formação podem vivenciar o contexto hospitalar sob orientação de profissionais altamente qualificados.
- Lesão medular é tema de Reunião Científica Multiprofissional do CRER.
- CRER concede aparelho auditivo de condução óssea à paciente.
- No Dia Nacional de Atenção à Disfagia, foi realizado um alerta sobre os riscos da patologia, com ação de sensibilização e educação junto aos pacientes do hospital.
- Reforço dos protocolos de segurança contra a covid-19 com ciclos de treinamentos aos profissionais.
- Vacinação dos profissionais contra a influenza.
- Ampliação de canais de atendimento ao paciente em tratamento no hospital, em que o usuário pode solicitar agendamento de consulta de retorno e exames por meio do site da AGIR.

- Programa CRER na Comunidade promoveu educação em saúde para alunos da rede pública de ensino.
- Trabalho do NIR otimizou em 35% a fila de espera por cirurgia eletiva no CRER.
- CRER é selecionado para a participação, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Proadi-SUS), no projeto Nossas Mãos do Ministério da Saúde, para melhorar a segurança do paciente com a implementação de práticas de prevenção de infecções.
- Auditora recomenda Recertificação ISSO 9001:2015 para o CRER.
- Promoção de grupo terapêutico voltado a adolescentes do espectro autista, deficientes intelectuais e seus familiares.

O resultado financeiro apresentado em 2021, apurado no período de janeiro a novembro, mostra um equilíbrio do Índice de Execução Financeira (de 1,37), demonstrando estabilidade, eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

Este relatório foi elaborado em consonância com informações obtidas do CRER, cujos resultados gerais foram apresentados pela Diretoria e avaliados e aprovados pelo Conselho de Administração em cumprimento pleno aos desígnios do Contrato de Gestão e que, em suma e de maneira proativa, concordou que o CRER colaborou para a construção de melhores condições de saúde para a sociedade.

Diante do apresentado, o Conselho de Administração, representativa da Sociedade Civil Organizada que compõem a referida estrutura, coloca-se no papel de guardião da sociedade, apoiando e respaldando as ações da AGIR em suas deliberações e decisões ao encontro dos interesses dos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), reafirmando o compromisso da referida Organização Social de realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão.

Goiânia, 14 de março de 2022.

Lucas Paula da Silva
Superintendente Executivo-AGIR

Salomão Rodrigues Filho
Presidente do Conselho de Administração da AGIR

César Helou
Presidente do Conselho Fiscal da AGIR



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



agir



RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO DE INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DO CRER

2021

Goiânia-GO
Fevereiro/2022

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO.....	3
2 – AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS - 2020	4
2.1 – Censo de origem de pessoas atendidas.....	4
2.2 – Produção assistencial	5
2.3 – Serviço de atenção ao usuário - Pesquisas de satisfação (NPS)	6
2.4 - Serviço de atenção ao usuário – Resolução de Queixas.....	7
2.5 – Taxa de ocupação hospitalar.....	7
2.6 – Tempo médio de permanência hospitalar.....	7

1. Apresentação

A Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - AGIR possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual nº 5.591/02 e reconhecida como entidade de utilidade pública e de interesse social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/05, detém certificação como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS-SAÚDE) pelo Ministério da Saúde por meio da Portaria nº 1.073, de 17 de julho de 2019 válida até dia 28/06/2021.

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a AGIR para o gerenciamento do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER), faz-se nesta oportunidade a apresentação do Relatório Anual Consolidado de Indicadores Quantitativos e Qualitativos referente ao ano de 2021.

O **CRER** é uma unidade hospitalar de média e alta complexidade com diversas habilitações, implantada em 2002, de referência estadual, voltada ao atendimento especializado à pessoa com deficiência física, auditiva, visual e intelectual, exclusivamente pelo SUS. Inicialmente com estrutura física com 8.823 m² passou para durante 32.855,56 m² de área construída sob gestão da AGIR, abrangendo 156 leitos de internação, 8 salas cirúrgicas, 7 ginásios para terapias, 4 piscinas para hidroterapia e um complexo de 20 leitos de UTI.

2 – AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS EM 2020



Informações exigidas pelo 10º e 11º Termos Aditivos do Contrato de Gestão nº 123/2011

Ref. janeiro a dezembro de 2021

2.1 – Censo de origem de pessoas atendidas

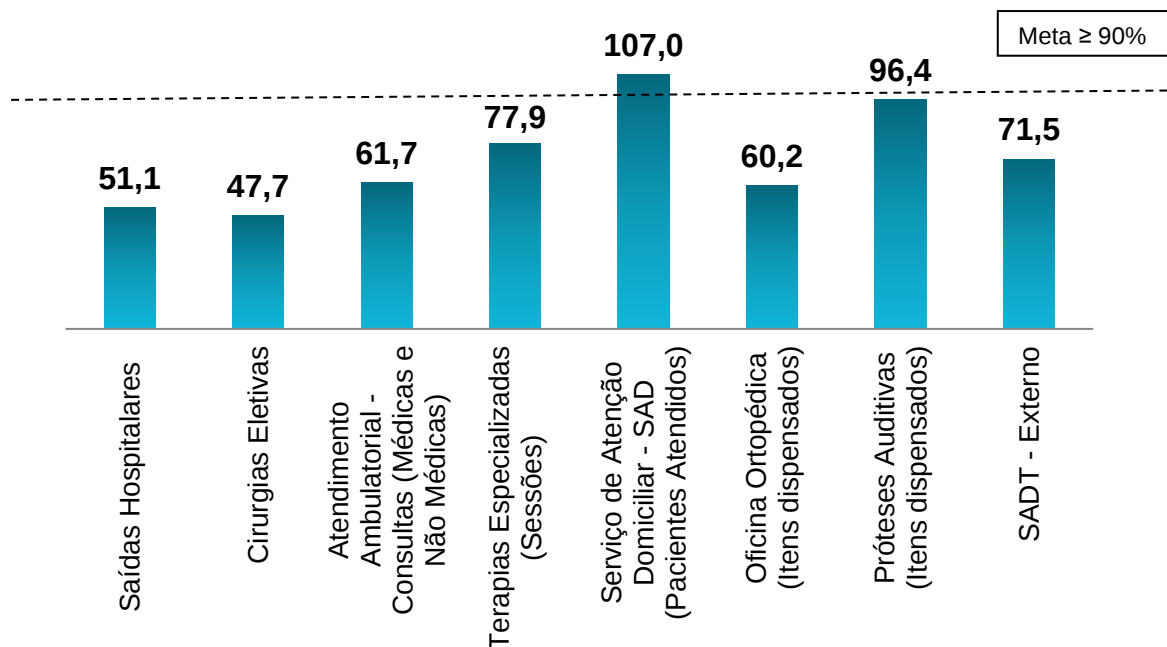
Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição geográfica de origem dos **192.459** usuários atendidos durante o período de 2020, onde, além de Goiás, o CRER atingiu outras 20 unidades da Federação, demonstrando sua relevância para a sociedade brasileira.



Distribuição de Pacientes por Estados do Brasil Janeiro/2021 a Dezembro/2021			
Estados		Quantidade Pacientes	%
1	GO	192.143	99,8%
2	SC	7	0,004%
3	TO	134	0,070%
4	SP	41	0,021%
5	MG	13	0,007%
6	BA	12	0,006%
7	PR	17	0,010%
8	CE	1	0,001%
9	DF	27	0,014%
10	MT	5	0,002%
11	RS	2	0,001%
12	PA	9	0,005%
13	MA	3	0,002%
14	MS	4	0,002%
15	RJ	1	0,001%
16	PB	10	0,005%
17	PE	25	0,013%
18	RO	1	0,001%
19	RN	3	0,002%
20	PI	1	0,001%
TOTAL		192.459	100%

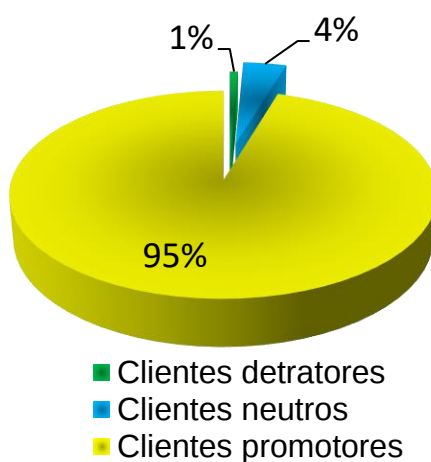
Fonte: Serviço de Tecnologia da Informação do CRER

2.2 - Produção assistencial



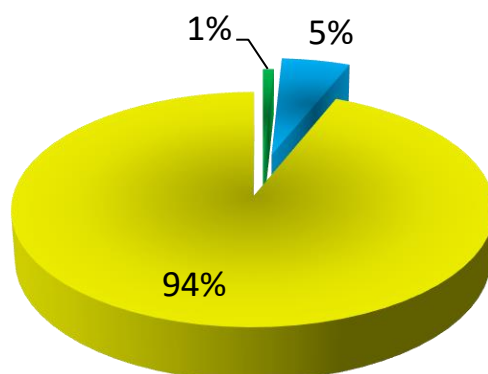
2.3 – Serviço de atenção ao usuário - Pesquisa de satisfação (NPS)

Ambulatório



95% de aprovação pelos usuários

Interação

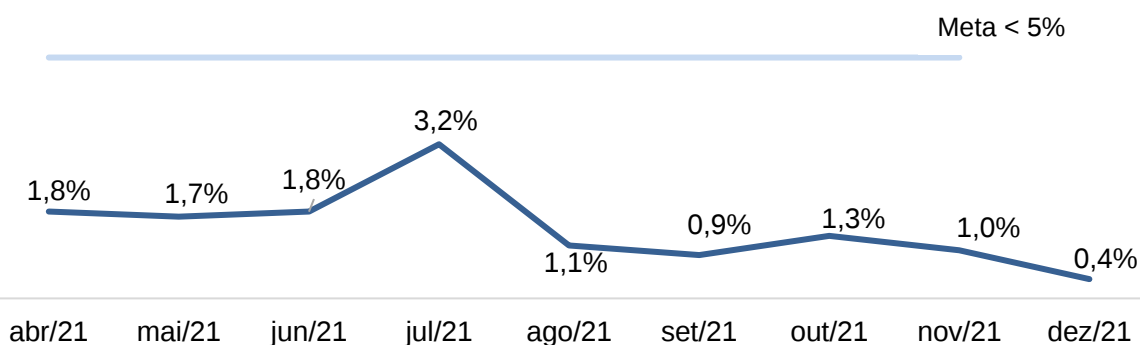


- Clientes detratores
- Clientes neutros
- Clientes promotores

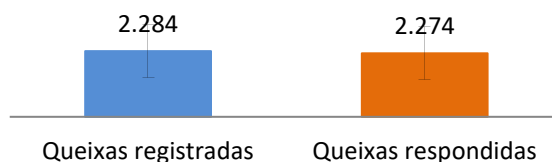
94% de aprovação pelos usuários

2.4 - Serviço de atenção ao usuário – Manifestações queixosas recebidas

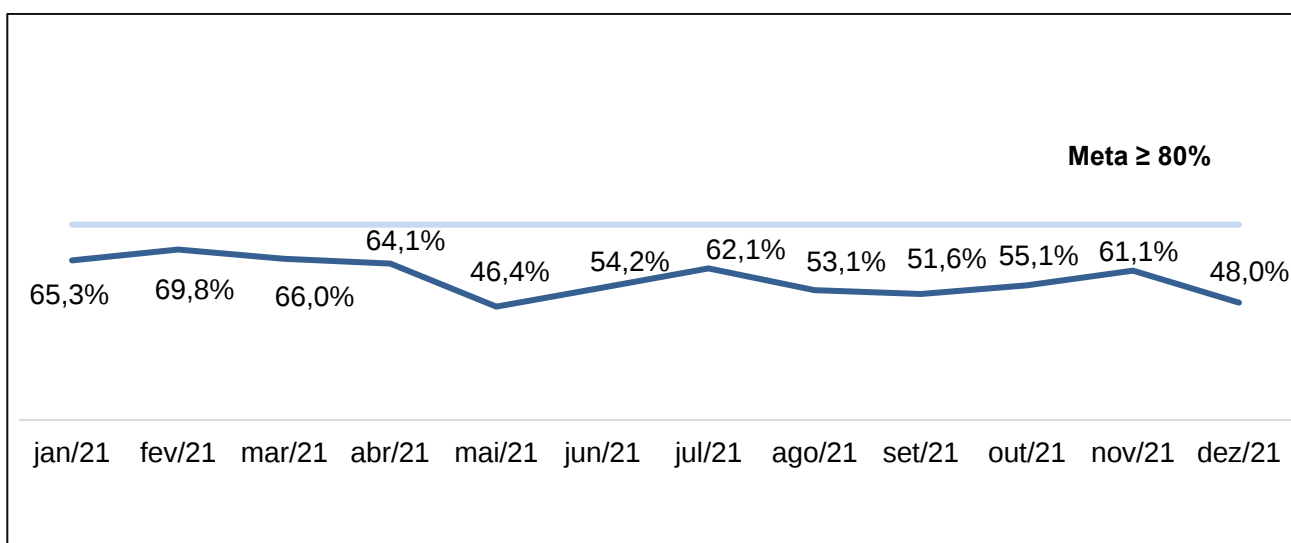
Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS



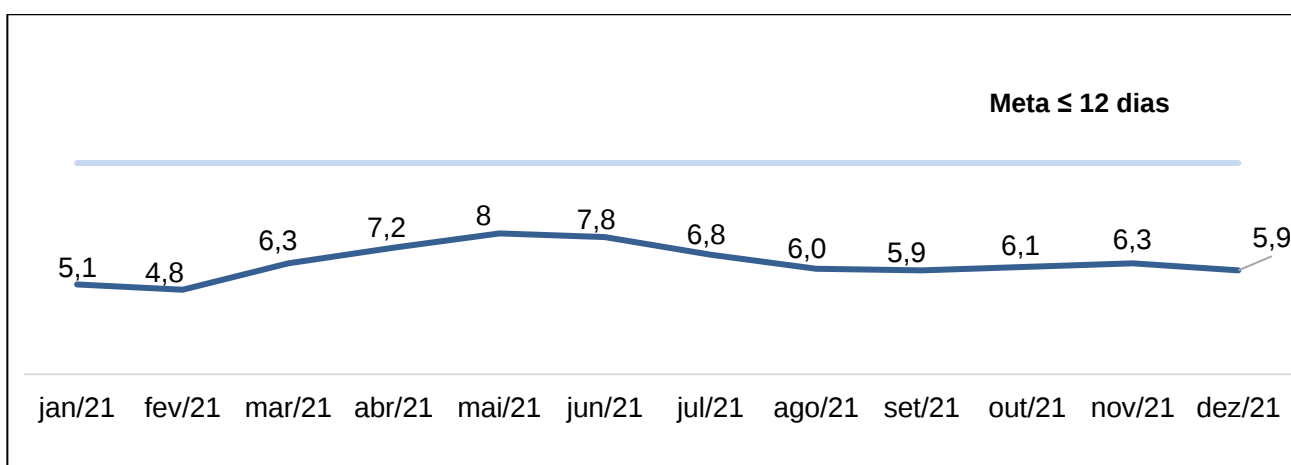
Total de queixas registradas e respondidas de janeiro/2021 a dezembro/2021



2.5 – Taxa de Ocupação Hospitalar - 2021



2.6 – Tempo Médio de Permanência Hospitalar - 2021



Relatório Gerencial Anual 2021-CRER.pdf

Documento número #a40bfa62-efa7-43e7-87b3-71f67e74d245

Hash do documento original (SHA256): 4f0260faee4fe99ad928eea3aa807fda440157787640badffeacbc42683e1eef

Assinaturas

✓ WASHINGTON CRUZ

CPF: 084.795.935-04

Assinou para aprovar em 22 mar 2022 às 12:36:13

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ SALOMÃO RODRIGUES FILHO

CPF: 021.633.141-20

Assinou para aprovar em 23 mar 2022 às 08:49:28

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ CÉSAR HELOU

Assinou para aprovar em 23 mar 2022 às 11:58:53

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

Log

- 21 mar 2022, 10:11:52 Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 criou este documento número a40bfa62-efa7-43e7-87b3-71f67e74d245. Data limite para assinatura do documento: 20 de abril de 2022 (10:07). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 21 mar 2022, 10:12:03 Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 adicionou à Lista de Assinatura: cesar.helou@piracanjuba.org.br, para assinar para aprovar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo CÉSAR HELOU.
- 21 mar 2022, 10:12:03 Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 adicionou à Lista de Assinatura: domwcruz@gmail.com, para assinar para aprovar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo WASHINGTON CRUZ e CPF 084.795.935-04.
- 21 mar 2022, 10:12:04 Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 adicionou à Lista de Assinatura: saloma@paxclinica.com.br, para assinar para aprovar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo SALOMÃO RODRIGUES FILHO e CPF 021.633.141-20.

22 mar 2022, 12:36:13	WASHINGTON CRUZ assinou para aprovar. Pontos de autenticação: email domwcruz@gmail.com (via token). CPF informado: 084.795.935-04. IP: 200.18.170.243. Componente de assinatura versão 1.229.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
23 mar 2022, 08:49:28	SALOMÃO RODRIGUES FILHO assinou para aprovar. Pontos de autenticação: email saloma@paxclinica.com.br (via token). CPF informado: 021.633.141-20. IP: 189.85.89.132. Componente de assinatura versão 1.229.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
23 mar 2022, 10:29:06	Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 adicionou à Lista de Assinatura: cesar.helou@piracanjuba.com.br, para assinar para aprovar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo CÉSAR HELOU.
23 mar 2022, 10:58:24	Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 removeu da Lista de Assinatura: cesar.helou@piracanjuba.org.br para assinar para aprovar.
23 mar 2022, 11:58:54	CÉSAR HELOU assinou para aprovar. Pontos de autenticação: email cesar.helou@piracanjuba.com.br (via token). IP: 179.185.109.210. Componente de assinatura versão 1.230.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
23 mar 2022, 11:58:54	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número a40bfa62-efa7-43e7-87b3-71f67e74d245.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número a40bfa62-efa7-43e7-87b3-71f67e74d245, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.

Relatório Gerencial Anual 2021-CRER - Clicksign.pdf

Documento número #e52e6b82-1606-4dbb-9e43-30386fbf500e

Hash do documento original (SHA256): 28c6de90d81495d084747983a9c6041f2a6853166c9ce7dcdcfcb5273f67a4c1e

Assinaturas

LUCAS PAULA DA SILVA

CPF: 894.828.751-68

Assinou para aprovar em 24 mar 2022 às 10:21:08

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

Log

- | | |
|-----------------------|--|
| 24 mar 2022, 10:15:40 | Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 criou este documento número e52e6b82-1606-4dbb-9e43-30386fbf500e. Data limite para assinatura do documento: 23 de abril de 2022 (10:14). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro. |
| 24 mar 2022, 10:15:52 | Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 adicionou à Lista de Assinatura: lucas.silva@agirsaude.org.br, para assinar para aprovar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo LUCAS PAULA DA SILVA e CPF 894.828.751-68. |
| 24 mar 2022, 10:21:08 | LUCAS PAULA DA SILVA assinou para aprovar. Pontos de autenticação: email lucas.silva@agirsaude.org.br (via token). CPF informado: 894.828.751-68. IP: 200.173.174.245. Componente de assinatura versão 1.231.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com . |
| 24 mar 2022, 10:21:09 | Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e52e6b82-1606-4dbb-9e43-30386fbf500e. |



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número e52e6b82-1606-4dbb-9e43-30386fbf500e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.