

## **RELATÓRIO GERENCIAL EMITIDO PELA DIRETORIA ESTATUTÁRIA DA AGIR REFERENTE A UNIDADE HOSPITALAR HUGOL 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 55.229 pessoas atendidas no HUGOL, 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.

É importante destacar que o HUGOL, desde o início da pandemia de COVID-19, decretada em março de 2020, instituiu ações em cumprimento às determinações e orientações do Governo do Estado, e demais normas. Alterou o seu quantitativo de leitos, de acordo com a necessidade em relação ao combate à Covid-19. O ano de 2021 terminou com 513 leitos ativos, sendo 31 leitos para pacientes acometidos com o coronavírus.

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 da unidade hospitalar ficou comprometida, o que impactou no alcance das metas pactuadas no Contrato de Gestão. No entanto, ao final do mês de agosto obtivemos a liberação gradual dos atendimentos, com isto o panorama estatístico demonstrou uma pequena curva ascendente em relação aos meses anteriores.

Quanto às metas exigidas para a produção assistencial realizada no exercício de 2021, a unidade apresentou a taxa de 96% 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. Internações - Saídas hospitalares: 97%
2. Cirurgias Programadas: 142%
3. Atendimento Ambulatorial: 93%
4. Procedimentos da Hemodinâmica: 84%
5. Serviço de Atenção Domiciliar: 72%
6. SADT Externo: 88%

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, por meio da Portaria nº 106/2020-SMS/GO de 19/03/20, que suspendeu todos os procedimentos eletivos em todas as unidades sob gestão municipal e a Portaria nº 511/2020-SES/GO de 23/03/20, que suspendeu as consultas, procedimentos eletivos presenciais, ambulatoriais e cirúrgicos, tais deliberações provocaram a redução da produção hospitalar e, por conseguinte, o não alcance das metas pactuadas.

Observamos que a pesquisa de satisfação do nível de qualidade dos serviços prestados obteve 90,46% de aprovação pelos pacientes e seus acompanhantes, refletindo a qualidade no cuidado e na assistência.

Quanto às queixas emitidas pelos usuários, a Unidade apresentou percentual de 97,08% de resolatividade; 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 HUGOL 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. Aplicando uma metodologia distribuída em 02 grupos, na qual em novembro finalizou-se os módulos envolvendo os encarregados, supervisores e coordenadores (denominado grupo II), em 2021 os demais stakeholders (gerentes e diretores – grupo I) concluirão as etapas previstas no programa. No tocante a melhoria continua dos processos, a unidade obteve em 2020 a recertificação da Acreditação ONA 3 que exprime a busca pela excelência na assistência prestada.

No presente ano, a unidade iniciou o 2º ciclo do Planejamento Estratégico que compreenderá o período de 2020 a 2023, em consonância com o Plano Plurianual do Estado de Goiás. Durante o ano foram realizadas diversas ações, como a redefinição da Missão, Visão e Valores, Análise Swot, Definição do Posicionamento Estratégico, Diretrizes e Objetivos Temporais e desenhado o Mapa Estratégico.

Também destacamos a implantação do projeto Prontuário Unificado, gerenciado pela Secretaria de Estado da Saúde em Goiás, cujo objetivo é unificar e padronizar a gestão em saúde estadual através da governança dos dados de 25 unidades de saúde no Estado. O HUGOL foi escolhido como unidade piloto e base modelo da gestão informatizada para as demais unidades de saúde do Estado, visando a melhoria constante nos processos do cuidado ao paciente, com inovações tecnológicas para garantir maior eficiência e segurança aos colaboradores e usuários.

Ao longo do ano de 2021, o HUGOL realizou várias iniciativas de cunho social voltadas para o seu público interno (pacientes/acompanhantes) e comunidade local, bem como aos colaboradores da unidade, focadas na humanização, conscientização e aprimoramento técnico, bem como, diversas ações e atividades em prol do combate à disseminação do novo coronavírus. Exemplo de iniciativas foram o o Programa Acolher +, que visa qualificar o atendimento dos profissionais administrativos, Workshop de Gestão por Competências, Reunião Virtual do Conselho Consultivo do Usuário e Oficinas de Avaliação de Desempenho.

O resultado financeiro apresentado em 2021, apurado no período de janeiro a novembro, mostra um equilíbrio referente ao Índice de Execução Financeira (de 1,13), mesmo com as oscilações no decorrer dos meses devido a fase de renovação contratual impactando nas receitas previstas, obtendo satisfatória efetividade na gestão dos recursos repassados pelo Gestor Público.

Este relatório foi elaborado em consonância com informações obtidas do HUGOL, 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 HUGOL 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, 15 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 HUGOL+**

# **RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO DE INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DO HUGOL**

## **2021**

*Goiânia-GO  
Fevereiro/2022*

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS EM 2020 .....</b>	<b>4</b>
2.1 - Censo de origem de pessoas atendidas .....	4
2.2 - Ampliação dos leitos .....	5
2.3 - Produção assistencial .....	7
2.4 - Indicadores de desempenho .....	7
2.5 - Serviço de atenção ao usuário – Resolução de Queixas.....	8
2.6 - Serviço de atenção ao usuário – Pesquisa de Satisfação (NPS).....	9

## 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 2018 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 Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Governador Otávio Lage de Siqueira (HUGOL), faz-se nesta oportunidade a apresentação do Relatório Anual Consolidado de Indicadores Quantitativos e Qualitativos referente ao ano de 2021.

O **HUGOL**, implantado em julho de 2015, é uma unidade hospitalar estadual de assistência, ensino, pesquisa e extensão universitária, sendo uma unidade de média e alta complexidade, especializada em urgência/emergência, atendimentos cirúrgicos (cirurgia geral, pediátrica, bucomaxilofacial, torácica, plástica para o centro de queimados, neurológica, vascular, urologia, ortopedia/traumatologia e cirurgia cardíaca), atendimentos clínicos (clínica geral, pediatria, cardiologia, neurologia, nefrologia, hematologia) e medicina intensiva (adulta e pediátrica e unidade de queimados).

Conta com uma estrutura física de 71.165 m<sup>2</sup> de área construída, hoje distribuídos em 513 leitos ativos em contingência à pandemia de COVID-19, sendo 51 leitos para Covid -19, 100 leitos de UTI (21 para Covid-19), 7 salas de centro cirúrgico com funcionamento ininterrupto e mais 3 de giro, e 15 ambulatorios com atendimento exclusivo pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

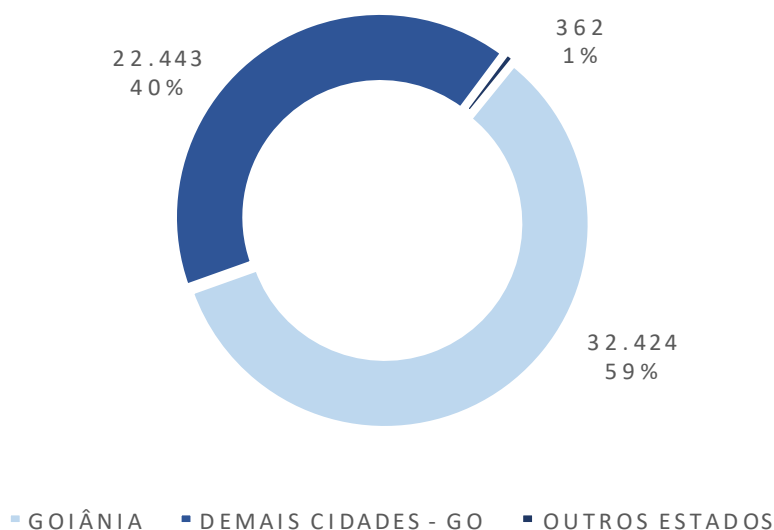
## 2. AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS EM 2020



*Informações exigidas pelo 8º e 9º Termos Aditivos ao Contrato de Gestão nº 003/14*

*Ref. Janeiro a Dezembro de 2021*

### 2.1 Censo de Origem de pessoas atendidas



**Total de pessoas atendidas 2021: 55.229**



## 2.2 Evolução dos Leitos

Configuração dos leitos HUGOL – março de 2021

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	80
Clínica Traumatologia/Ortopedia	45
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
<b>UNIDADES SRAG/COVID-19</b>	
<b>Unid. Semicrítica Pediátrica</b>	<b>30</b>
<b>Unid. Crítica Pediátrica</b>	<b>11</b>
<b>Unid. Semicrítica Adulto I</b>	<b>30</b>
<b>Unid. Semicrítica Adulto II</b>	<b>30</b>
<b>Unid. Crítica Adulto</b>	<b>16</b>
Observação	32
Urgência E Emergência	14
<b>TOTAL DE LEITOS ATIVOS</b>	<b>519</b>

Fonte: HUGOL

## Configuração dos leitos – Outubro de 2021

UNIDADE DE INTERNAÇÃO	LEITOS ATIVOS
Clínica Cirúrgica	45
Clínica Esp. de Queimados – Enfermaria	10
Clínica Médica	60
Clínica Pediátrica	30
Clínica Especialidades (Vascular, Torácica, Urologia, Bucomaxilofacial, Neurocirurgia e Cardiologia)	99
Clínica Traumatologia/Ortopedia	75
Clínica Neurológica	11
Unid. Cuidado Esp. De Queimados UTI	7
Unid. Ter Intensiva Adulto	59
Unid. Ter Intensiva Pediátrica	10
Unid. Ter Intensiva Cardíaca Pediátrica	10
<b>UNIDADES SRAG/COVID-19</b>	
Unid. Semicrítica Pediátrica	30
Unid. Crítica Pediátrica	11
Unid. Crítica Adulto	10
Observação	32
Urgência E Emergência	14
<b>TOTAL DE LEITOS ATIVOS</b>	<b>513</b>

Fonte: HUGOL

### ALTERAÇÃO DE LEITOS SRAG/COVID-19 HUGOL

## 2021+

#### FEVEREIRO 02

43 LEITOS

16 Leitos Críticos Adulto  
30 Leitos Semi Críticos Adulto  
11 Leitos Críticos Pediátricos  
06 Leitos Semi Críticos Pediátricos

#### 04 ABRIL

117 LEITOS

60 Leitos Semi Críticos Adulto  
16 Leitos Críticos Adulto  
11 Leitos Críticos Pediátricos  
30 Leitos Semi Críticos Pediátricos

#### JUNHO 06

87 LEITOS

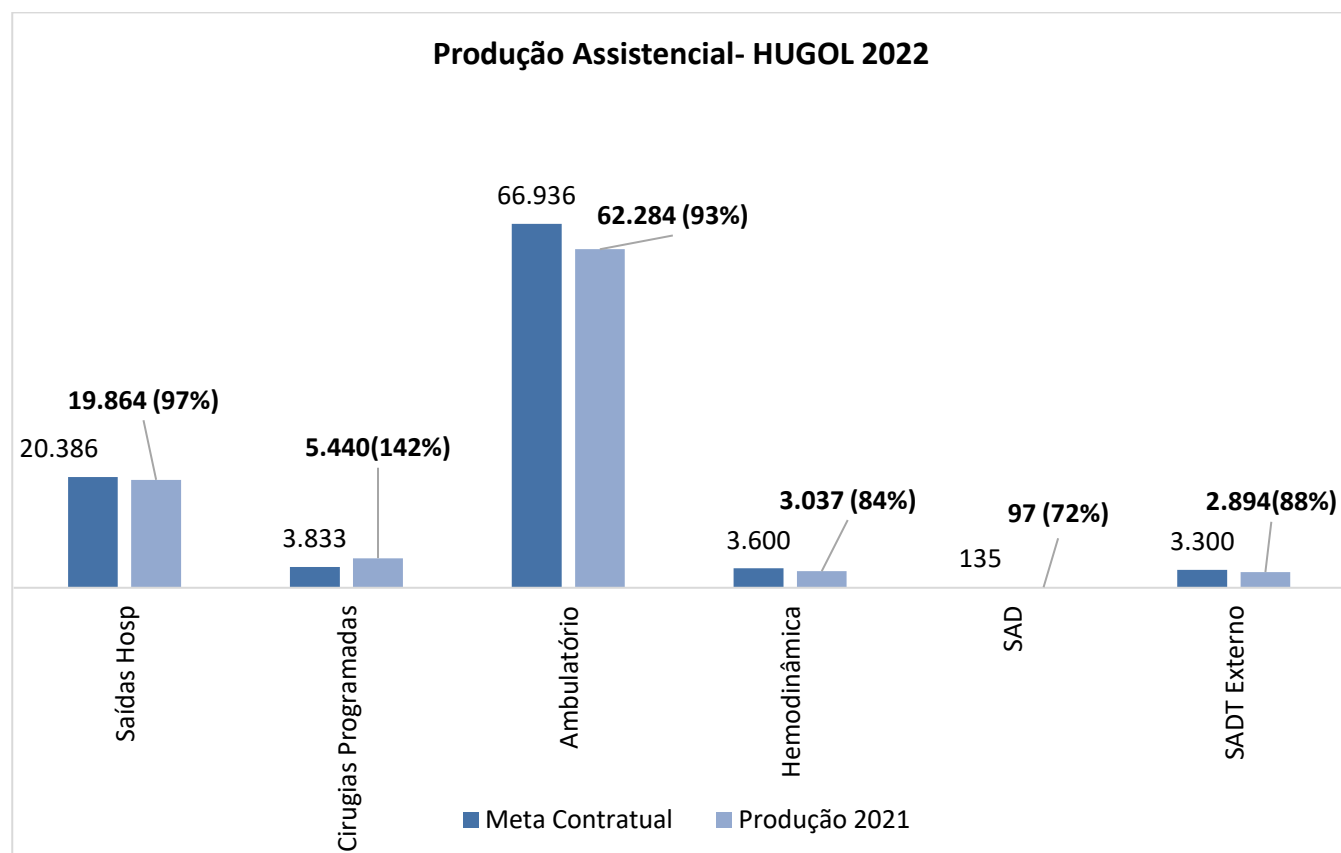
16 Leitos Críticos Adulto  
30 Leitos Semi Críticos Adulto  
11 Leitos Críticos Pediátricos  
30 Leitos Semi Críticos Pediátricos

#### 10 OUTUBRO

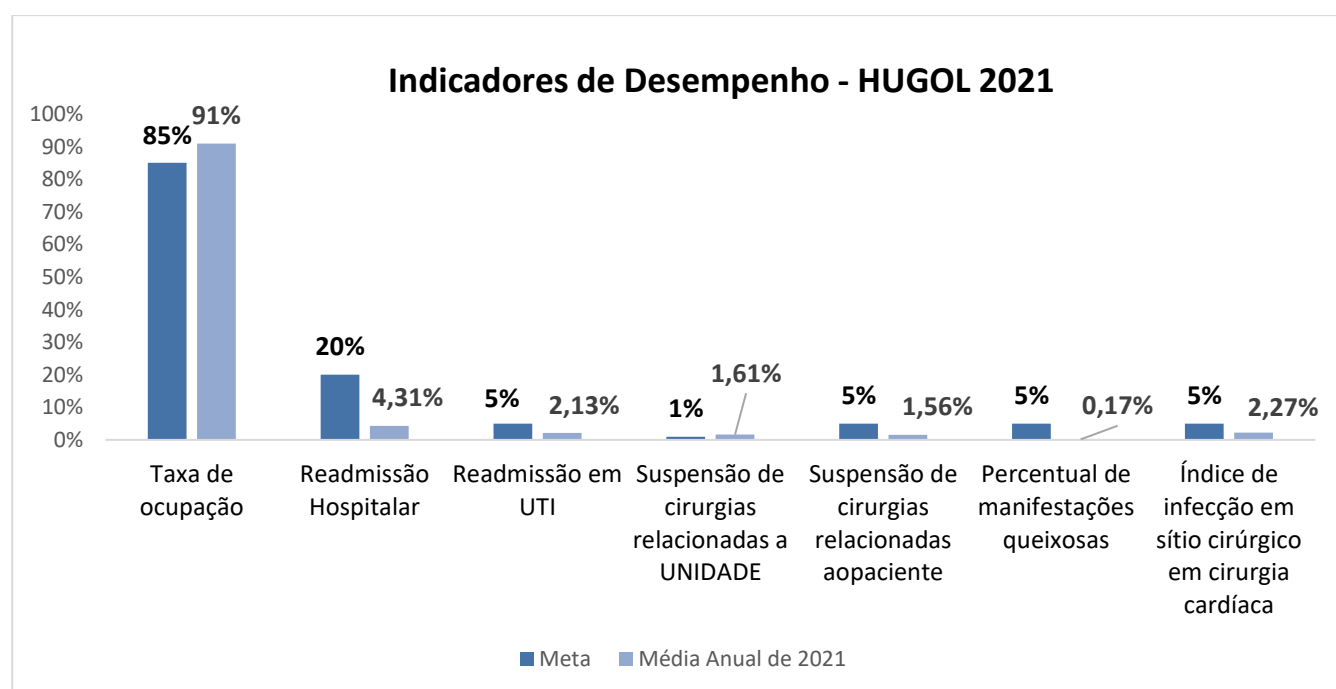
51 LEITOS

10 Leitos Críticos Adulto  
11 Leitos Críticos Pediátricos  
30 Leitos Semi Críticos Pediátricos

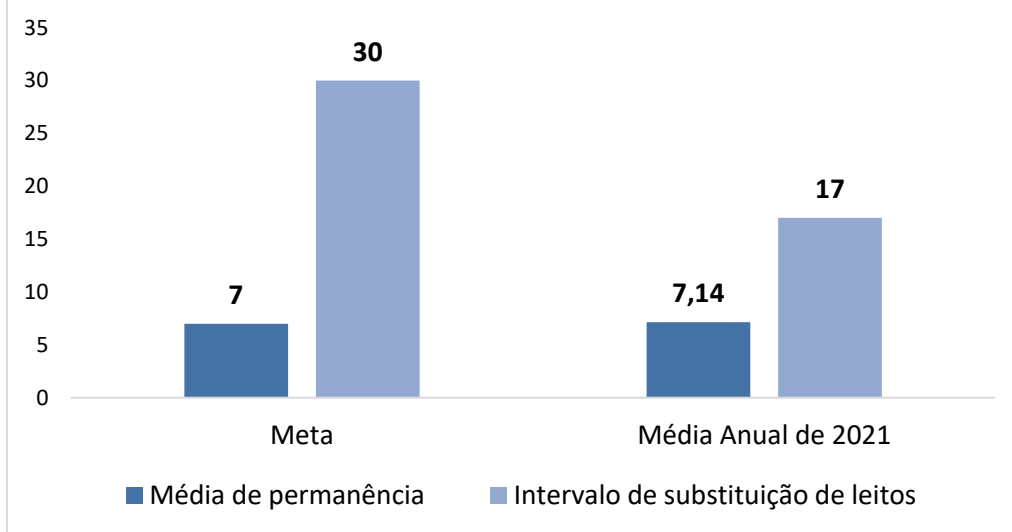
## 2.3 Produção Assistencial



## 2.4 Indicadores de desempenho

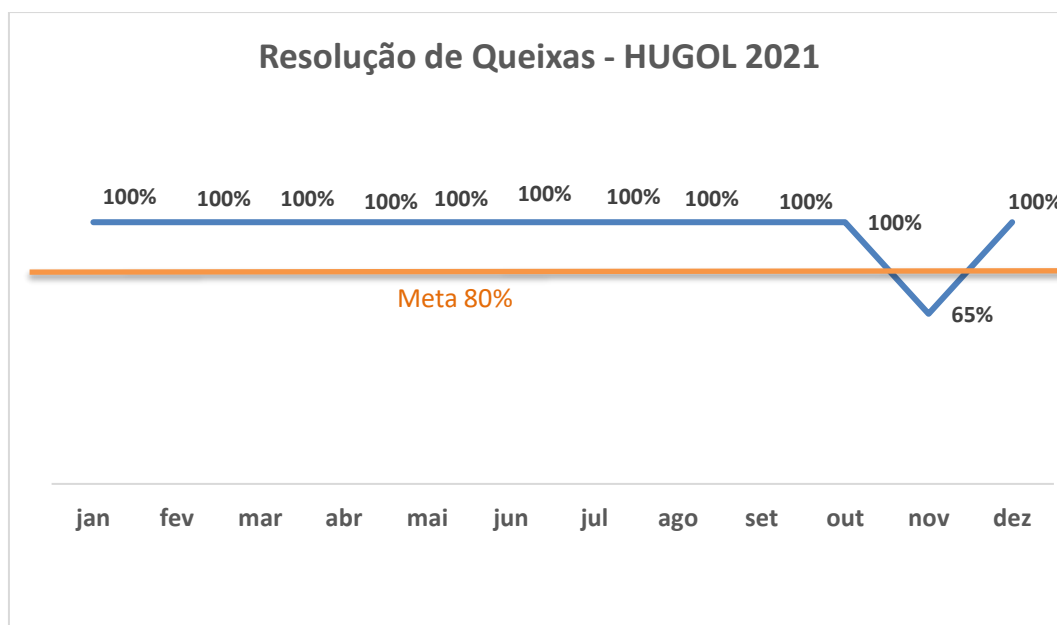


### Indicadores de Desempenho - HUGOL 2021

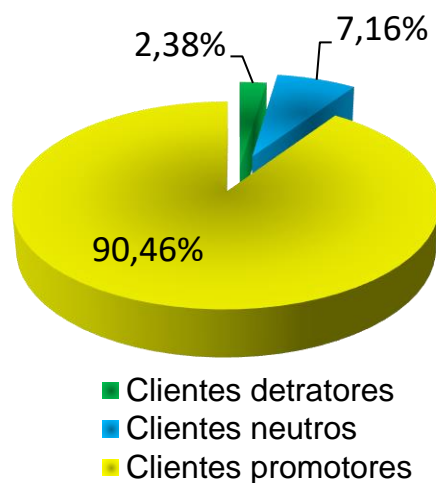


## 2.5 Serviço de Atenção ao Usuário – Resolução de Queixas

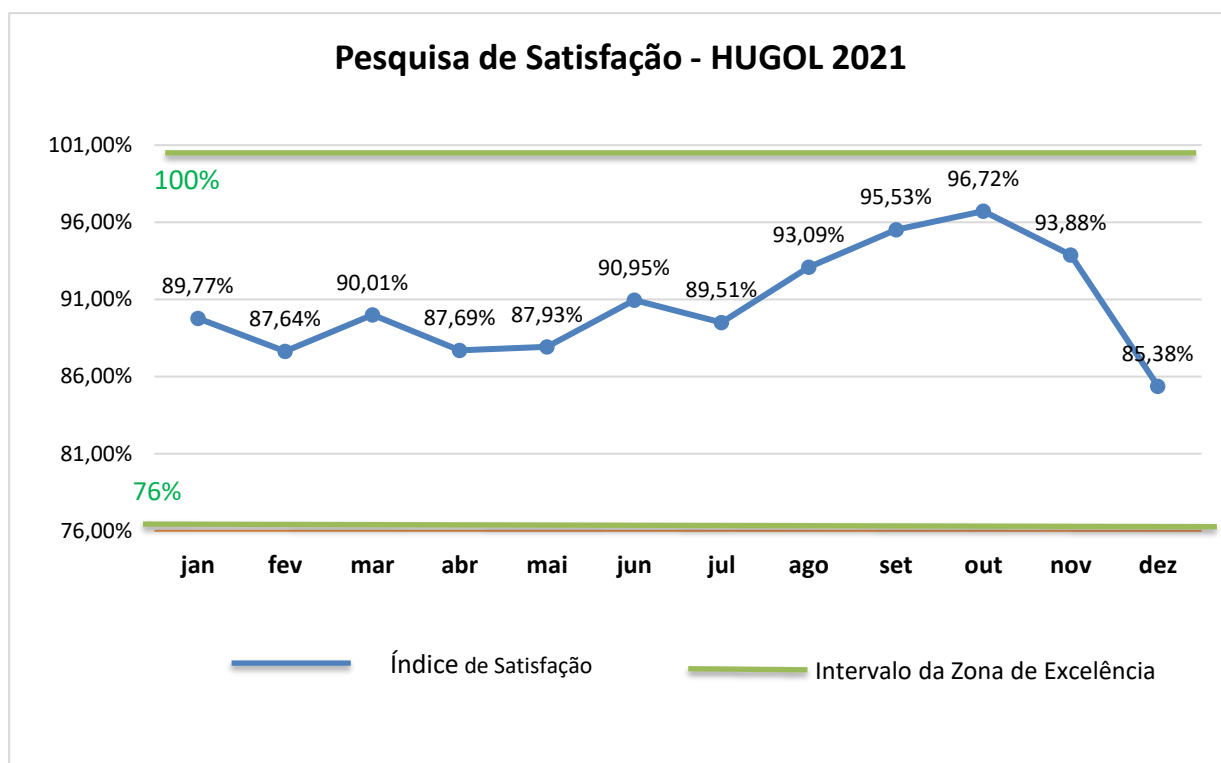
### Resolução de Queixas - HUGOL 2021



## 2.6 Serviço de Atenção ao Usuário – Pesquisa de Satisfação NPS



**90,46%** de aprovação pelos usuários



## Relatório Gerencial Anual 2021-HUGOL.pdf

Documento número #f0472688-f52c-4363-9a27-be3e50bce1f9

Hash do documento original (SHA256): b11f725c4ff85547552b1331e8580f84a67819f115f8acff1e10de0d01eb63bf

### 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 08:49:56

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **CÉSAR HELOU**

Assinou para aprovar em 23 mar 2022 às 11:59:43

Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

### Log

21 mar 2022, 10:12:04	Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 criou este documento número f0472688-f52c-4363-9a27-be3e50bce1f9. 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, 10:12:14	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, 10:12:14	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, 10:12:14	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 <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
23 mar 2022, 08:49:57	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 <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
23 mar 2022, 10:37:55	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, 10:59:38	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, 11:59:44	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 <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
23 mar 2022, 11:59:44	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número f0472688-f52c-4363-9a27-be3e50bce1f9.

**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 f0472688-f52c-4363-9a27-be3e50bce1f9, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).

## Relatório Gerencial Anual 2021-HUGOL - Clicksign.pdf

Documento número #71b2a470-e9ce-4060-a215-4501ff29d7e2

Hash do documento original (SHA256): 7a5942bb0eed4c3c60e95e86bd7cf2e5c9840e3a2ce802c1abee2d7135f76e0f

### 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, 10:15:18 | Operador com email carlos@agirsaude.org.br na Conta 4d428d50-c96f-4413-8e19-158689dbe9d6 criou este documento número 71b2a470-e9ce-4060-a215-4501ff29d7e2. 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, 10:15:30 | 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 <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .  |
| 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 71b2a470-e9ce-4060-a215-4501ff29d7e2.  |



#### 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 71b2a470-e9ce-4060-a215-4501ff29d7e2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).