



**HDS**  
Hospital Estadual de  
Dermatologia Sanitária  
Colônia Santa Marta

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



Hospital Estadual de Dermatologia  
Sanitária Colônia Santa Marta

**Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS**

**RELATÓRIO MENSAL DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO**

**REFERENTE AO TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE GESTÃO Nº 002/2013**

**(10º Termo Aditivo)**

**Período: Fevereiro de 2024**

Goiânia-GO  
Março/2024

## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

José Evaldo Balduino Leitão

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Wagner de Oliveira Reis

### CONSELHO FISCAL

César Helou

Fernando Moraes Pinheiro

Milca Severino Pereira

Pedro Daniel Bittar

Salomão Rodrigues Filho

Waldemar Naves do Amaral

### DIRETORIA

**Washington Cruz** – Diretor-Presidente

**José Evaristo dos Santos** – Vice-Diretor

**Mauro Aparecido de Oliveira** – Diretor-Tesoureiro

### SUPERINTENDÊNCIAS

**Sérgio Daher** - Superintendente de Relações Institucionais

**Lucas Paula da Silva** - Superintendente Executivo

**Claudemiro Euzébio Dourado** - Superintendente de Operações e Finanças

**Dante Garcia de Paula** - Superintendente de Gestão e Planejamento

**Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos** – Superintendente Técnico e Assistencial

### DIRETORIA DO HDS

**Luiz Carlos Junio Sampaio Teles** – Diretor-Geral

**André Alves dos Santos** – Diretor Administrativo e Financeiro

**Lívia Evangelista da Rocha Aguiar** – Diretora Técnica

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE .....</b>	<b>6</b>
<b>3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS .....</b>	<b>6</b>
<b>4 INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS.7</b>	
4.1 Indicadores Quantitativos – Produção Assistencial .....	7
4.2 Indicadores De Desempenho.....	20
<b>5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS .....</b>	<b>26</b>
5.1 Produção Assistencial.....	27
5.2 Indicadores De Desempenho.....	29
<b>6 INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA, OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>30</b>
6.1 Economicidade – Financeiro / Contábil.....	30
6.2 Pesquisa De Satisfação - Metodologia NPS.....	31
6.3 Taxa De Absenteísmo Dos Colaboradores.....	32
<b>7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS .....</b>	<b>33</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>34</b>
<b>9 ANEXOS .....</b>	<b>35</b>

## GRÁFICOS

Gráfico nº. 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias .....	8
Gráfico nº. 2 - Longa Permanência - Diárias .....	9
Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas .....	10
Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais .....	12
Gráfico nº. 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas .....	13
Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos .....	14
Gráfico nº. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras .....	15
Gráfico nº. 8 - Coleta para Biópsia .....	16
Gráfico nº. 9 - Terapias Especializadas .....	17
Gráfico nº. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD .....	19
Gráfico nº. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar .....	20
Gráfico nº. 12 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Novembro/23) ....	21
Gráfico nº. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas .....	22
Gráfico nº. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias .....	23
Gráfico nº. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias .....	24
Gráfico nº. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas .....	25

## TABELAS

Tabela nº. 1 - Censo de Origem dos pacientes atendidos .....	7
Tabela nº. 2 - Internações Hospitalares .....	9
Tabela nº. 3 - Consultas Médicas em atenção especializada .....	11
Tabela nº. 4 - Consultas Multiprofissionais em atenção especializada.....	12
Tabela nº. 5 - Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE) .....	14
Tabela nº. 6 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras.....	15
Tabela nº. 7 - Atendimentos Ambulatoriais .....	16
Tabela nº. 8 - SADT Externo (Ofertado) .....	18
Tabela nº. 9 - SADT Externo (Realizado) .....	18
Tabela nº. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos .....	32

## QUADROS

<b>Quadro n°. 1 - Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial .....</b>	<b>26</b>
<b>Quadro n°. 2 - Indicadores de Desempenho .....</b>	<b>29</b>
<b>Quadro n°. 3 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação .....</b>	<b>31</b>
<b>Quadro n°. 4 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Ambulatório .....</b>	<b>31</b>
<b>Quadro n°. 5 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Geral .....</b>	<b>32</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

Em consonância com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir para o gerenciamento do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, em acordo com ao Anexo Técnico nº I, itens 9 e 10 – Indicadores e Metas de Produção e Desempenho, páginas 16 a 20 (10º Termo Aditivo ao Termo de Transferência nº 002/2013 - SES/GO).

## 2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

**Nome:** Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS

**CNES:** 2.653.818

**Endereço:** Rodovia GO 403, Km 08, Goiânia-GO

**Tipo de Unidade:** Unidade Especializada de Média Complexidade

**Esfera da Gestão e Administração:** Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO

**Funcionamento:** 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente na Internação e no Ambulatório de Feridas Crônicas, das 7h às 19h, de segunda a domingo.

**Perfil da Unidade:** É uma Unidade de atendimento assistencial, com objetivo de prestar atendimentos aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito ambulatorial e de internação em cuidados prolongados, além dos ex-pacientes da antiga Colônia Santa Marta, moradores da Residência Assistencial.

## 3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

A seguir, apresenta-se o Censo de Origem dos pacientes atendidos no mês de fevereiro de 2024. Os atendimentos relacionados compreendem assistência realizada aos pacientes nas modalidades de Internação (UCP), Atendimentos ambulatoriais, do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT-Externo e dos pacientes atendidos por meio do Serviço de Atenção Domiciliar – SAD, da unidade.

**Tabela nº. 1 - Censo de origem – Fevereiro/24**

Censo de origem dos pacientes atendidos - Fevereiro/24		
Município de origem	Fevereiro/24	Percentual
Goiânia	4.629	57,76%
Senador Canedo	402	5,01%
Aparecida de Goiânia	187	2,33%
Trindade	178	2,22%
Inhumas	96	1,20%
Goianira	89	1,11%
Outros Municípios - GO	2.430	30,31%
Outros Estados	5	0,06%
<b>Total</b>	<b>8.016</b>	<b>100,00%</b>

*Fonte: Relatório de Atendimento por Cidade – Soul MV – Fev/24*

#### **4 INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS**

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no 10º Termo Aditivo ao Termo de Transferência nº 002/2013 - SES/GO, que permitem uma variação de até  $\pm 10\%$  no volume total de cada linha contratada, assim como a respectiva produção e o desempenho alcançado da Unidade.

##### **4.1 INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL**

###### **4.1.1 Internações Hospitalares**

###### **4.1.1.1 Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias**

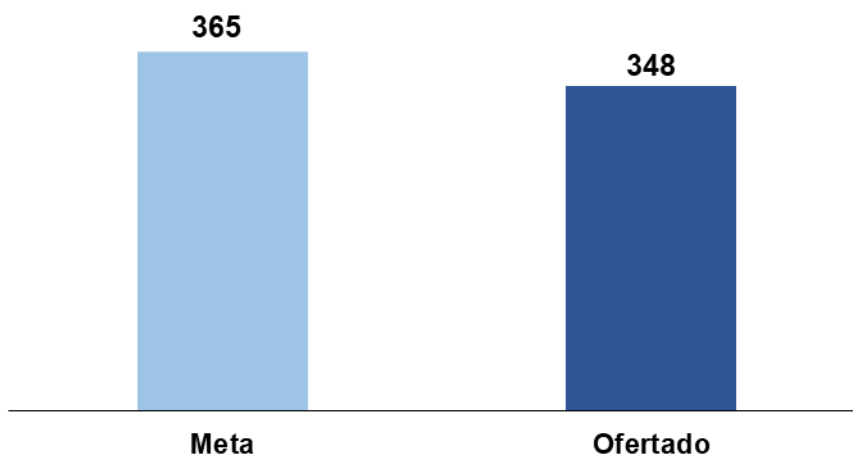
A assistência prestada aos pacientes moradores compreende os cuidados básicos de alimentação, vestimentas, atividades de lazer, socioculturais e moradia, além dos cuidados médicos e de demais profissionais da saúde, dentro dos limites operacionais

da unidade.

Registra-se ainda, que os atendimentos prestados aos pacientes moradores não são regulados pela Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO, portanto, os atendimentos prestados não são faturados.

Em relação a meta fixada no 10º Termo Aditivo, foram ofertadas o correspondente a 348 diárias aos pacientes moradores da unidade no mês de fevereiro de 2024, conforme gráfico nº. 1, abaixo.

**Gráfico nº. 1 - Cuidados Integraís aos Pacientes Moradores - Diárias**



*Fonte: Soul MV, Fev/2024*

#### **4.1.1.2 Longa Permanência – Diárias**

Em consonância com o 10º Termo Aditivo, o HDS oferta diárias de internação para a Unidade de Cuidados Prolongados – UCP, que foi criada com o propósito de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, garantindo acolhimento, acessibilidade e eficácia no cuidado aos usuários.

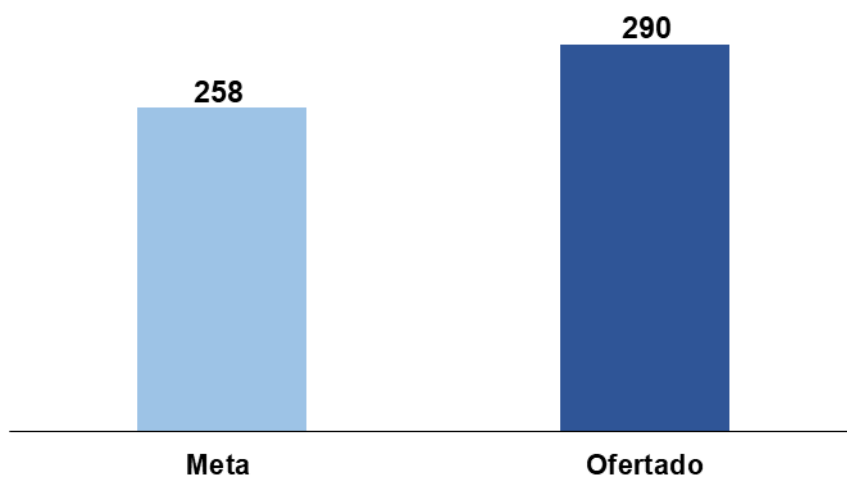
Tendo como ponto de partida os pilares da humanização e resolutividade, o serviço de cuidados prolongados ofertados na Unidade propõe avaliar e acompanhar o usuário por meio de Plano Terapêutico, especialmente quando se tratar de paciente com



quadro clínico complexo ou de alta vulnerabilidade, devendo ser fruto de discussão clínica o registro relacionado à alta hospitalar.

Em relação a meta pactuada para esse serviço contratado, durante o mês de fevereiro de 2024, foram ofertadas 290 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico nº. 2, a seguir.

**Gráfico nº. 2 - Longa Permanência - Diárias**



Fonte: Soul MV, Fev/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Internações Hospitalares, conforme tabela nº. 2, abaixo.

**Tabela nº. 2 – Internações Hospitalares – Fevereiro de 2024**

Internações Hospitalares (diárias)		
Item	Meta	Oferta (diárias)
Cuidados Integrais aos pacientes moradores - Diárias	365	348
Longa Permanência - Diárias	258	290
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>638</b>

Fonte: Soul MV, Fev/2024

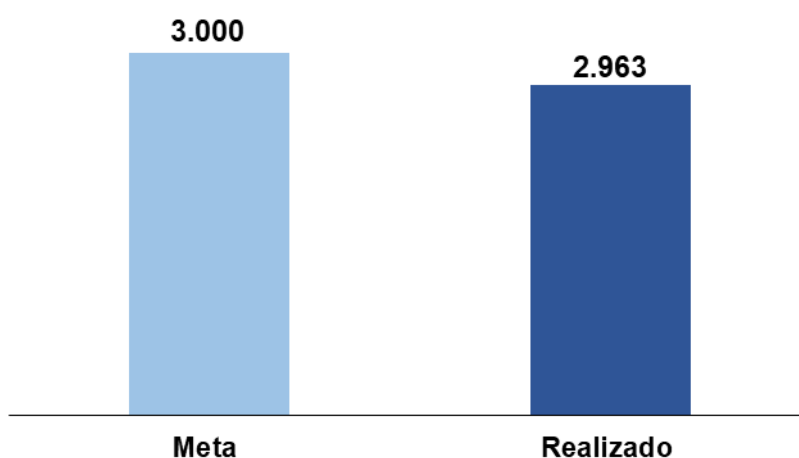
## 4.1.2 Atendimento Ambulatorial

### 4.1.2.1 Consultas Médicas em Atenção Especializada

Para garantir de maneira sustentável a ampla oferta de especialidades médicas que vão ao encontro das necessidades dos usuários do SUS, o HDS conta com um corpo clínico formado por profissionais capacitados, que atendem diversas especialidades médicas como: angiologia e cirurgia vascular, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, geriatria, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria e reumatologia.

Referente a meta pactuada no 10º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 2.963 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico nº. 3, abaixo.

**Gráfico nº. 3 - Consultas Médicas**



*Fonte: Soul MV, Fev/2024*

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas médicas realizadas de forma detalhada, conforme tabela nº. 3, a seguir.

**Tabela n°. 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2024**

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.000	183
Cardiologia		253
Clínica Médica		13
Dermatologia		665
Endocrinologia		229
Geriatria		81
Oftalmologia		604
Ortopedia e Traumatologia		664
Pneumologia		118
Psiquiatria		125
Reumatologia		28
Total		2.963

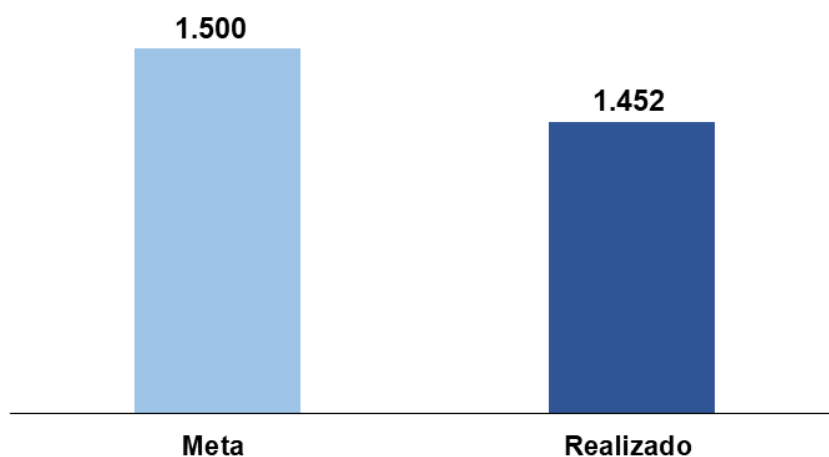
Fonte: Soul MV, Fev/2024

#### 4.1.2.2 Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, o serviço oferece consultas de diversas especialidades multiprofissionais, seguindo a meta pactuada no 10º Termo Aditivo, para atendimentos de educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional.

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.452 consultas, conforme demonstrado no gráfico n°. 4, abaixo.

#### Gráfico nº. 4 - Consultas Multiprofissionais



Fonte: Soul MV, Fev/2024

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas multiprofissionais por especialidade, conforme tabela nº. 4.

**Tabela nº. 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2024**

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	26
Enfermagem		892
Farmácia		6
Fisioterapia		216
Fonoaudiologia		87
Nutrição		31
Odontologia		32
Psicologia		137
Terapia Ocupacional		25
<b>Total</b>		<b>1.452</b>

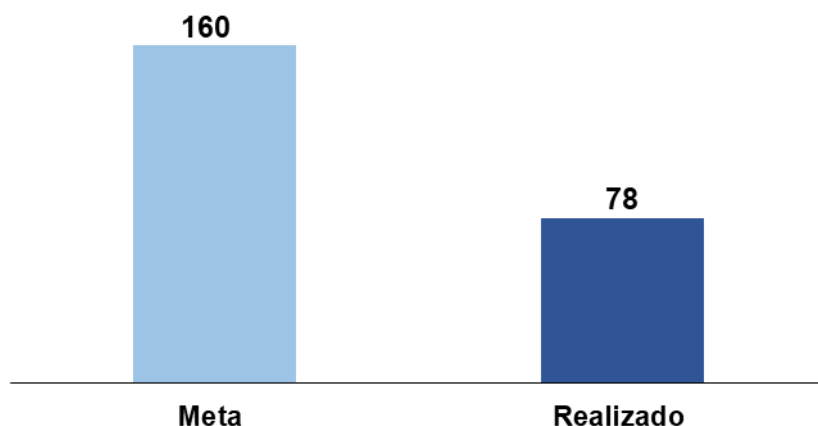
Fonte: Soul MV, Fev/2024

#### 4.1.2.3 Atendimentos Odontológicos – Consultas (pediatria, endodontia e PNE)

Quanto aos atendimentos odontológicos, são destinadas metas para consultas à pacientes de pediatria, endodontia e PNE, sendo que os pacientes serão encaminhados pela SES/GO, via Sistema de Regulação.

Registra-se que das vagas ofertadas pela unidade para a regulação no mês de fevereiro de 2024, foram realizados 78 atendimentos, sendo estes de primeiras consultas e seus respectivos retornos aos pacientes regulados, conforme apresentado no gráfico nº. 5, a seguir.

**Gráfico nº. 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)**



*Fonte: Soul MV, Fev/2024*

Na sequência, é apresentado o quantitativo de consultas odontológicas de Pediatria, Endodontia e PNE em consonância com o 10º Termo Aditivo, conforme tabela nº. 5.

**Tabela nº. 5 – atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro de 2024**

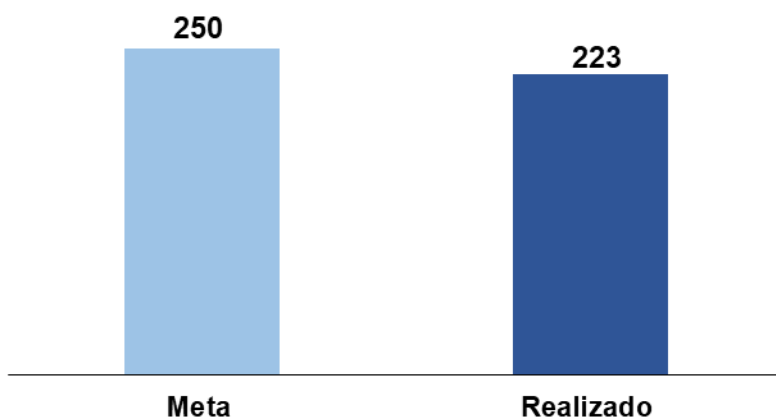
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	160	28
Endodontia		42
PNE		08
Total		78

Fonte: Soul MV, Fev/2024

#### 4.1.2.4 Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às consultas odontológicas, registra-se que foram realizados no mês em avaliação, o correspondente a 223 procedimentos, advindos dos pacientes regulados de primeiras consultas e seus devidos retornos, evidenciado no gráfico nº. 6, abaixo.

**Gráfico nº. 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos**



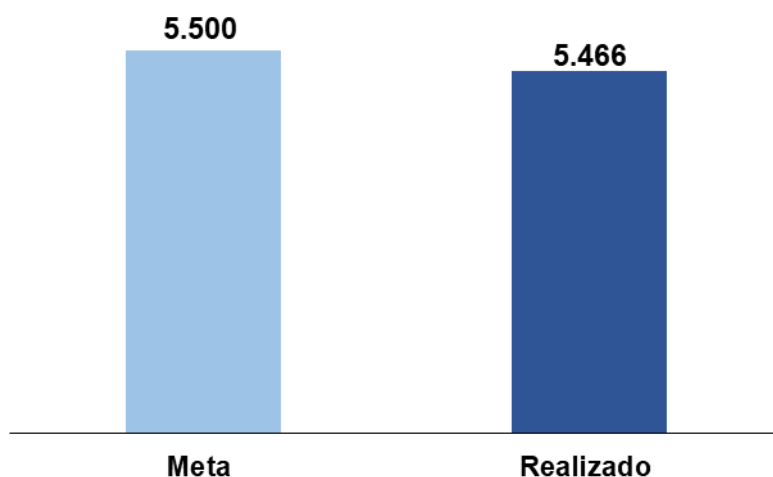
Fonte: Soul MV, Fev/2024

#### 4.1.2.5 Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras

O Ambulatório de Feridas Crônicas e Queimaduras conta com equipe de enfermagem especializada no atendimento aos pacientes para procedimentos de curativos, cujas ocorrências, principalmente, surgem em função da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

Em relação a meta pactuada para este indicador, foram realizados 5.466 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico n°. 7, abaixo.

**Gráfico n°. 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras**



Fonte: Soul MV, Fev/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras separadamente, de acordo com a meta pactuada na vigência do 10º Termo Aditivo, conforme tabela n°. 6.

**Tabela nº. 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Fevereiro de 2024**

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas	5.500	5.466
Curativos de Queimaduras		0
Total		5.466

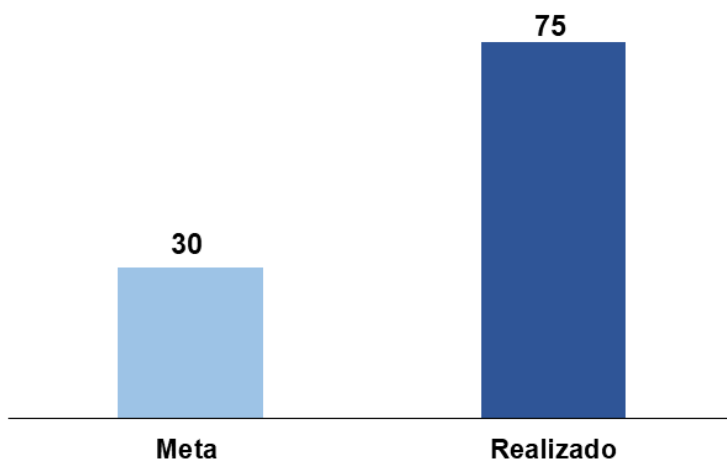
Fonte: Soul MV, Fev/2024

#### 4.1.2.6 Coleta para Biópsia

A coleta para biópsia é um procedimento médico vinculado a dermatologia, realizado em regime ambulatorial para coleta de fragmentos de tecidos para análise laboratorial; este que é parte do processo de investigação de possíveis patologias, possibilitando um diagnóstico médico mais assertivo, além de fornecer informações que contribuem com a escolha do melhor tratamento.

Em relação ao quantitativo realizado no período, registrou-se o total de 75 procedimentos, ultrapassando a meta pactuada para este indicador, conforme apresentado no gráfico nº. 8, abaixo.

**Gráfico nº. 8 - Coleta para Biópsia**



Fonte: Soul MV, Fev/2024



Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Atendimentos Ambulatoriais, evidenciados na tabela nº. 7, a seguir.

**Tabela nº. 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Fevereiro/2024**

Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.000	2.963
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.452
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	78
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	223
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.466
Coleta para Biópsia	30	75
<b>TOTAL</b>	<b>10.440</b>	<b>10.257</b>

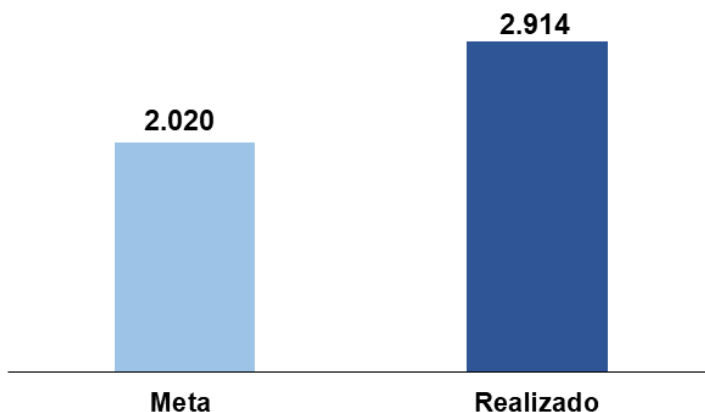
Fonte: Soul MV, Fev/2024

#### 4.1.3 Terapias Especializadas

No âmbito da reabilitação, o atendimento multidisciplinar no HDS é composto por equipe multiprofissional especializada, oferecendo aos usuários da internação e do ambulatório, tratamento por meio de programas personalizados de reabilitação individual ou em grupos, podendo incluir: educação física, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional.

Acerca dos atendimentos realizados no período avaliado, registrou-se o total de 2.914 sessões, sendo destas, 1.962 em ambulatório e 952 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico nº. 9, a seguir.

## Gráfico nº. 9 - Terapias Especializadas



Fonte: Soul MV, Fev/2024

## 4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo

Conforme pactuado no 10º Termo Aditivo, a aferição da performance da linha de SADT Externo será por meio da oferta do serviço à rede assistencial.

Na competência de fevereiro/2024, foram ofertados um total de 2.251 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela nº. 8, representando o alcance de 104,21% de execução da meta total para a linha, enquanto na tabela nº. 9, apresenta-se os quantitativos realizados, detalhadas a seguir.

Tabela nº. 8 – SADT Externo (Ofertados) – Fevereiro/2024

Item	Meta	Oferta	% Alcance
Anatomopatológico	30	88	293,33%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	50	100,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	2.033	101,65%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.160</b>	<b>2.251</b>	<b>104,21%</b>

Fonte: NIR HDS, Fev/2024

**Tabela nº. 9 – SADT Externo (Realizados) – Fevereiro/2024**

Item	Produção (Realizados)
Anatomopatológico	66
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	16
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.033
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.115</b>

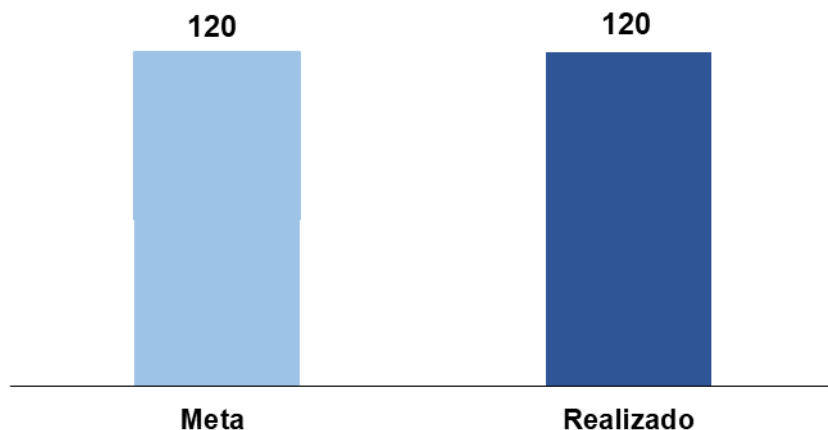
Fonte: NIR HDS, Fev/2024

#### 4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD

Em cumprimento ao propósito institucional de cuidar de vidas, e ainda levando em consideração a contínua demanda por melhorias na qualidade da atenção e cuidado integral à saúde, foi criado, em dezembro de 2021, o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD na unidade, com o objetivo de adotar linhas de cuidado por meio de práticas clínicas baseadas nas necessidades dos usuários, promovendo assim, a desospitalização de pacientes nas unidades de saúde de média e alta complexidade da rede SUS, com assistência segura e humanizada.

No período em análise, foram acompanhados 120 pacientes no Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, nos quais 840 atendimentos foram feitos por médicos e equipe multiprofissional, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem, representado no gráfico nº. 10, abaixo.

**Gráfico nº. 10 - Serviço de Atendimento Domiciliar - SAD**



Fonte: Soul MV, Fev/2024

## 4.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme o 10º Termo Aditivo, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

### 4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

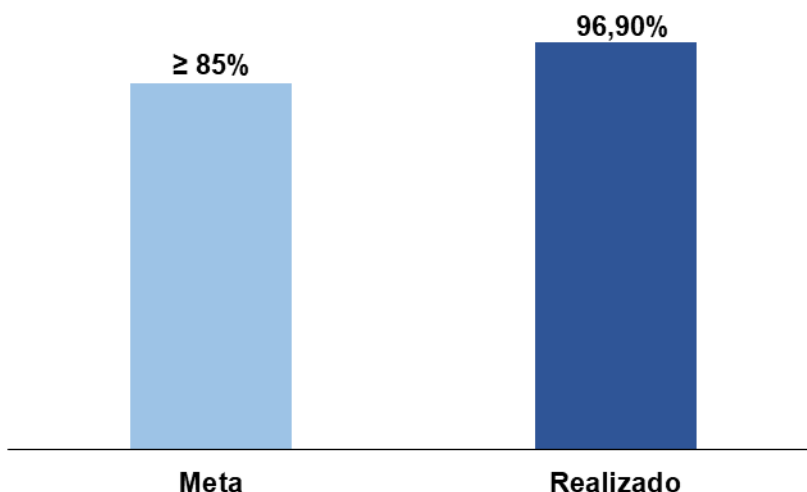
**Conceituação:** Compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período e o número de leitos operacionais no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

$$\text{Fórmula: } \left[ \frac{\text{Total de Pacientes-dia no período}}{\text{Total de leitos operacionais-dia do período}} \right] \times 100$$

No mês de fevereiro de 2024, observou-se que dos 290 Leitos Operacionais/dia ofertados na unidade, foram realizadas 281 diárias reguladas pela Secretaria Estadual de

Saúde - SES/GO, resultando uma taxa de ocupação em um percentual de **96,90%**, conforme apresentado no gráfico n°. 11, a seguir.

**Gráfico n°. 11 - Taxa de Ocupação Hospitalar  
Fevereiro/24**



Fonte: NIR HDS, Fev/2024

#### **4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH - DATASUS**

Conceituação: Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema, do período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

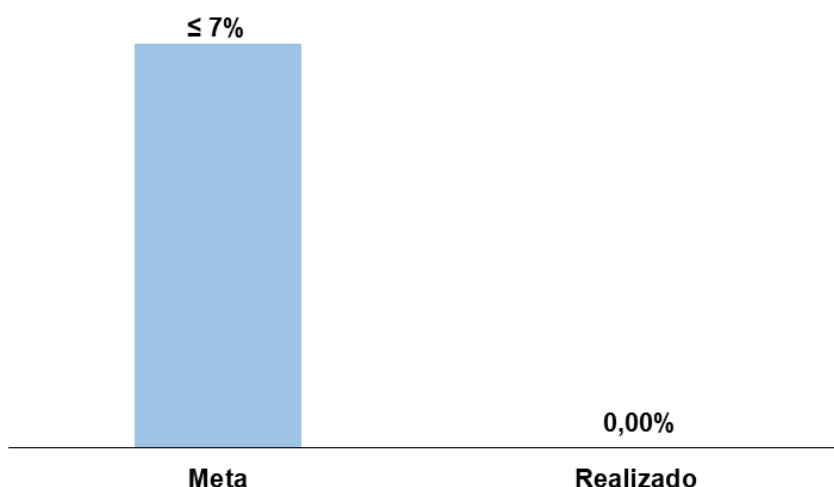
***Fórmula:  $[Total\ de\ procedimentos\ rejeitados\ no\ SIH / Total\ de\ procedimentos\ apresentados\ no\ SIH] \times 100$***

Quanto ao percentual de ocorrências de glosas no mês de Fevereiro/2024, registra-se que foram faturadas 16 Autorizações de Internação Hospitalar – AIH's, sendo que até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de fevereiro de 2024, será apresentada no Relatório Mensal de Março de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de janeiro de 2024, foram apresentadas o total de 15 AIH'S, sendo todas aprovadas.

Isso posto e não havendo rejeições no período, o resultado alcançado foi favorável à meta com **0,00%** de ocorrência de glosas, conforme demonstra o gráfico n°. 12, abaixo.

**Gráfico n°. 12 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Janeiro/24)**



Fonte: SEFAT HDS, Jan/2024

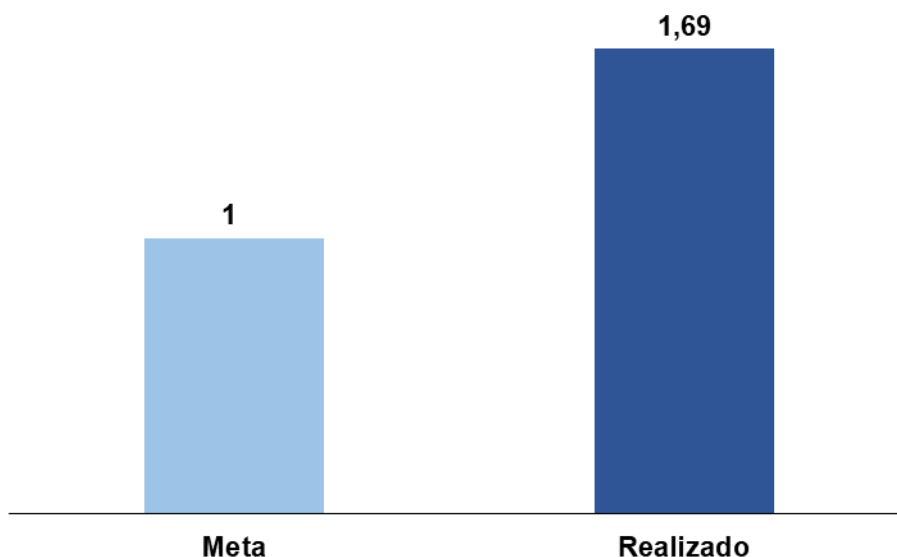
#### 4.2.3 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

Conceituação: Número de consultas ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês). A meta estabelecida em contrato foi de 1.

***Fórmula:  $N^{\circ}$  de consultas ofertadas /  $N^{\circ}$  de consultas propostas nas metas da unidade***

No mês de fevereiro de 2024, observou-se que das 7.615 consultas ofertadas pela unidade, atingiu-se **1,69** da meta do indicador de razão do quantitativo de consultas ofertadas, conforme apresentado no gráfico n°. 13, a seguir.

**Gráfico n°. 13 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas**



Fonte: NIR HDS, Fev/2024

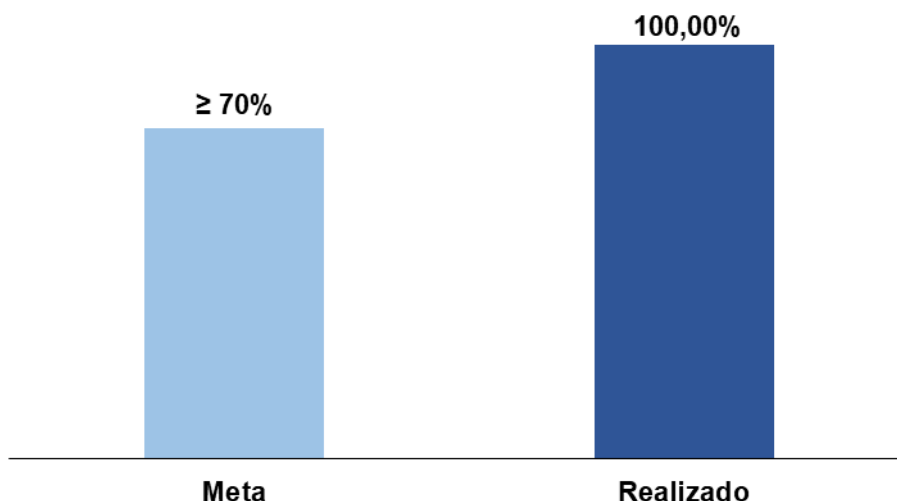
#### **4.2.4 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias**

Conceituação: Proporção de exames de imagem externos com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

***Fórmula: [Número de exames de imagem entregues em até 10 dias / Total de exames de imagem realizados no período] x 100***

No mês de fevereiro de 2024, foram registrados 16 exames de imagem entregues em até 10 dias, apresentando percentual acima da meta pactuada, conforme gráfico n°. 14, abaixo.

**Gráfico n°. 14 - Exames de Imagem com resultado em até 10 dias**



Fonte: SUQUALI HDS, Fev/2024

#### **4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias**

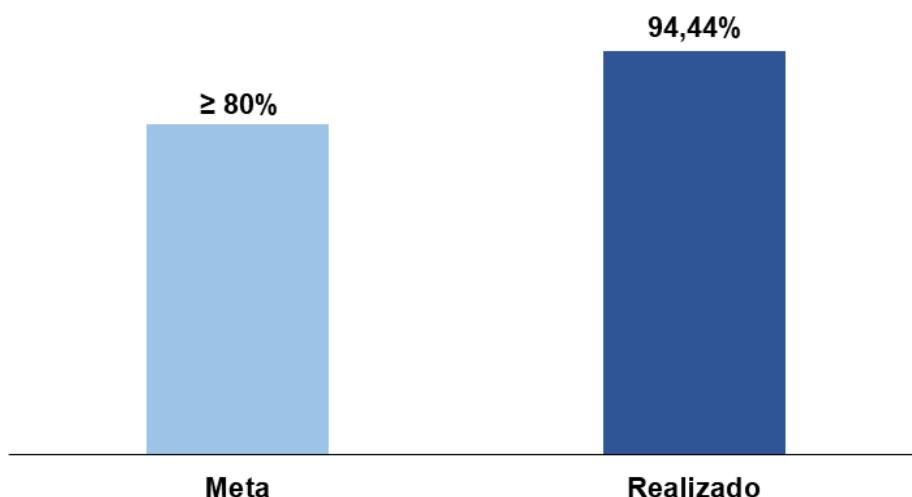
Conceituação: Avaliar a capacidade de detecção de DAEI nas unidades de saúde, por meio de digitação das notificações das doenças / agravos / eventos de saúde de notificação compulsória imediata de forma oportuna, nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET / SINAN-ONLINE / SIVEP-Gripe / e-SUS / e-SUS-SINAN).

**Fórmula:** 
$$\left[ \frac{\text{Número de casos de DAEI digitadas em tempo oportuno – até 7 dias}}{\text{Número de casos de DAEI digitadas no mês}} \right] \times 100$$

No mês de fevereiro de 2024, foram registrados 18 casos de DAEI, destas, 17 foram digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 94,44%, conforme gráfico n°. 15, abaixo.



Gráfico n°. 15 - DAEI digitadas em até 7 dias



Fonte: SUQUALI HDS, Fev/2024

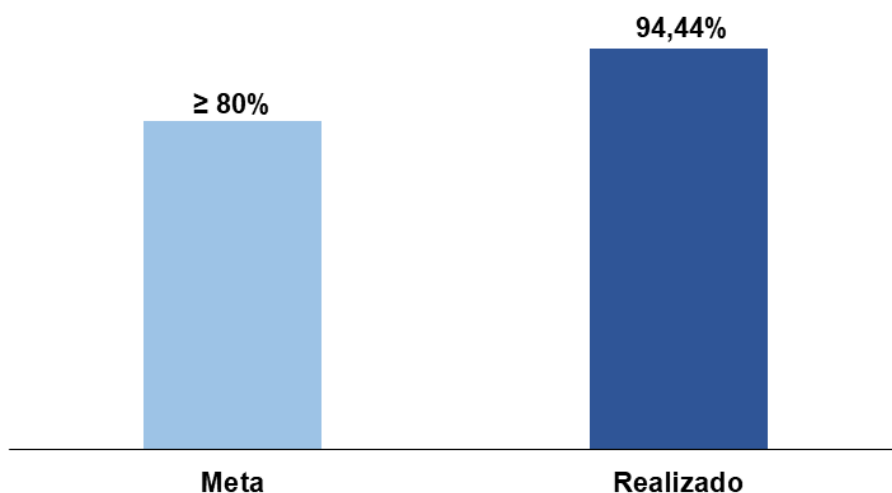
#### 4.2.6 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

Conceituação: Avaliar a capacidade de detecção e investigação de DAEI nas unidades de saúde, por meio da investigação das notificações das doenças / agravos / eventos de saúde de notificação compulsória imediata investigadas oportunamente, nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET / SINAN-ONLINE / SIVEP-Gripe / e-SUS / e-SUS-SINAN).

**Fórmula:**  $\left[ \frac{\text{Número de casos de DAEI investigadas em tempo oportuno – até 48 horas da data da notificação}}{\text{Número de casos de DAEI notificadas no mês}} \times 100 \right]$

No mês de fevereiro de 2024, foram registrados 18 casos de DAEI, destas, 17 foram investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 94,44%, conforme gráfico n°. 16, abaixo.

Gráfico nº. 16 - DAEI investigadas em até 48 horas



Fonte: SUQUALI HDS, Fev/2024

**5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS**

Apresenta-se a seguir, por meio do quadro nº. 1, a execução dos serviços propostos no mês de fevereiro de 2024, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho, em comum acordo com as respectivas análises da performance executada no período.

## 5.1 PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

**Quadro n.º 1 – Resultados dos Indicadores de Produção Assistencial**

ATIVIDADES	FEVEREIRO/2024		
<b>1. Internações Hospitalares (Ofertados)</b>	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	365	348	95,34%
Longa Permanência - Diárias	258	290	112,40%
<b>Total de Diárias Hospitalares</b>	<b>623</b>	<b>638</b>	<b>102,41%</b>
<b>2. atendimentos Ambulatoriais</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.000	2.963	98,77%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.452	96,80%
Atendimentos Odontológicos PNE – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	160	78	48,75%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	250	223	89,20%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.466	99,38%
Coleta para Biópsia	30	75	250,00%
<b>Total de atendimentos Ambulatoriais</b>	<b>10.440</b>	<b>10.257</b>	<b>98,25%</b>
<b>3. Terapias Especializadas</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
<b>Sessões de Terapias Multiprofissionais</b>	<b>2.020</b>	<b>2.914</b>	<b>144,26%</b>
<b>4. SADT Externo (Ofertados)</b>	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Anatomopatológico	30	88	293,33%
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	50	50	100,00%
Exames Oftalmológicos vinculados à consulta	2.000	2.033	101,65%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mamaria bilateral e tireoide)	80	80	100,00%
<b>Total SADT Externo</b>	<b>2.160</b>	<b>2.251</b>	<b>104,21%</b>
<b>5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
<b>Pacientes Atendidos SAD</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Soul MV, Fev/2024

## **5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção**

### **5.1.1.1 Atendimentos Ambulatoriais**

- **Consultas e Procedimentos Odontológicos (Pediatria, Endodontia e PNE)**

Um dos fatores que refletiram o não cumprimento da meta deste indicador, se dá pelo fato da dificuldade da chegada do paciente regulado pela SES/GO que é encaminhado pelo Complexo Regulador Estadual – CRE até à unidade, onde foi observado que na competência em avaliação, alcançou índice de 73,28% de perda primária.

Salientamos que, apesar da unidade apresentar perfis de usuários de outras especialidades elegíveis para serem atendidos pelo serviço de odontologia, os atendimentos internos (interconsultas) atualmente, não contabilizam para meta de produção da odontologia, trazendo impacto nas metas deste indicador que, por sua vez, realiza estes atendimentos para suprir a necessidade clínica dos pacientes e tornar a jornada do usuário mais efetiva.

Com vistas a trazer mais resolutividade ao serviço, a unidade vem priorizando os atendimentos externos e reformulando o fluxo de interconsultas, como a otimização da fila de pacientes de primeira consulta e retorno SES, buscando estimular a produção real da especialidade. Apesar das interconsultas não contabilizarem para este indicador, as vagas destinadas para atender a demanda interna estão sendo adequadas gradativamente, propiciando, desta forma, em aumento de vagas de primeiras consultas e retorno SES.

## 5.2 INDICADORES DE DESEMPENHO

**Quadro nº. 2 – Indicadores de Desempenho – 10º Termo Aditivo**

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Fevereiro/2024		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	96,90%	114,00%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7%	Em apuração*	
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1	1,69	169,00%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100,00%	142,86%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente – até 7 dias	≥ 80%	94,44%	118,05%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente – até 48 horas	≥ 80%	94,44%	118,05%

Fonte: Setores diversos HDS, Fev/2024

**\*Nota Explicativa:**

Indicador sem dados disponíveis no período, conforme apresentado no respectivo resultado constante no item 4.4.2 - *Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS*

**6 INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA, OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO**

**6.1 Economicidade – Financeiro / Contábil**

Apresenta-se, a seguir, por meio do Índice de Eficiência Financeira, o nível de liquidez financeira alcançado pela Unidade, referente aos períodos de janeiro e fevereiro de 2024, utilizando a seguinte fórmula:

***Fórmula: (Saldo Inicial + Entradas do período) / Total de saídas do período***

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2024	01/01/2024	01/02/2024
Saldo inicial	6.238.174,20	2.883.150,53
Total de Entradas	49.397,40	3.076.395,54
Total de Saídas	3.404.421,07	2.703.528,72
Resultado	1,85	2,20

Apresenta-se, ainda, por meio do Índice Contábil a nível de economicidade apresentada pelo HDS, durante o período de janeiro de 2024.

***Fórmula: (Receita total do período) / (Despesa total do período)***

**Índice Contábil**

	Acumulado Jan. 2024		
HDS	Receitas	Despesas	Índice
<b>ÍNDICE CONTÁBIL</b>	3.437.832,73	3.437.832,73	1,00

Conforme pode ser analisado na tabela acima, a unidade demonstra equilíbrio no Índice Contábil = 1. Este índice se manteve estável ao longo do mês de janeiro de 2024, pois realizou-se o confronto de todas as receitas com as despesas, demonstrando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da unidade.

## 6.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METODOLOGIA NPS

### 6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Internação

Os resultados da pesquisa realizada na Internação para uma amostra de 10 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de fevereiro de 2024, foi de 100% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio do quadro n°. 3, a seguir.

**Quadro n°. 3: Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação**

Mês de Referência: 1° a 29 de fevereiro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	-	0,00%	100,00%	
Clientes Neutros	-	0,00%		
Clientes Promotores	80	100%		
Total Geral de Respostas	80	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2024

### 6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 337 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 96,67% e está dentro da Zona de Excelência, conforme quadro n°. 4, abaixo.

#### Quadro nº. 4: Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Mês de Referência: 1° a 29 de fevereiro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	4	0,21%	96,67%	
Clientes Neutros	54	2,90%		
Clientes Promotores	1.806	96,89%		
Total Geral de Respostas	1.864	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2024

#### 6.2.3 Pesquisa de satisfação – NPS – Geral

Por meio do quadro nº. 5, apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas no Ambulatório e Internação, relativo ao mês de fevereiro/2024.

#### Quadro nº. 5: Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL

Mês de Referência: 1° a 29 de fevereiro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	4	0,20%	96,81%	
Clientes Neutros	54	2,78%		
Clientes Promotores	1.886	97,02%		
Total Geral de Respostas	1.944	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/Fev-2024

### 6.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela nº. 10 abaixo, apresenta-se a taxa de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de fevereiro de 2024.



**Tabela nº. 10 - Absenteísmo em Recursos Humanos**

Taxa de Absenteísmo - Fevereiro/2024	
Vínculo	Resultado
Celetista	2,83%
Estatutário	3,67%
<b>TAXA GLOBAL</b>	<b>3,03%</b>

Fonte: SESMT-HDS, Fev/2024

**7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS**

Registra-se que no período avaliado, não houveram medidas implementadas de possíveis disfunções estruturais que pudessem prejudicar ou fragilizar o alcance das metas contratualizadas no 10º Termo Aditivo.


## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o presente relatório, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – AGIR, buscou demonstrar os esforços empreendidos para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta – HDS, durante o mês de Fevereiro de 2024.

Acerca dos atendimentos que fazem parte das metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 10º Termo Aditivo, conclui-se que esta unidade se demonstrou resolutiva na prestação de serviços assistenciais durante o período avaliado, com especial propósito de cuidar de vidas e prestar os serviços de saúde com excelência aos usuários do SUS.

Em que pese as readequações na estrutura física que vem sendo amplamente melhorada nos últimos meses, a unidade permanece aguardando posicionamento desta Secretaria Estadual de Saúde com vistas a oferecer as melhores condições de atendimento aos usuários nos espaços físicos da unidade.

Por fim, reafirmando nosso compromisso em continuar contribuindo a fim de oferecer à sociedade o que há de melhor em assistência hospitalar pautada nos valores da Transparência, Humanização, Inovação, Competência, Ética, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade e Comprometimento, submetemos o presente relatório com apresentação de indicadores e metas de produção, conforme 10º Termo Aditivo, para apreciação desta Secretaria de Estado de Saúde de Goiás - SES/GO.

Documento assinado digitalmente  
 LUIZ CARLOS JUNIO SAMPAIO TELES  
Data: 08/03/2024 17:03:47-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Luiz Carlos Junio Sampaio Teles**

Diretor Geral HDS

## 9 ANEXOS

### 01 - Relatório de Atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



**HDS**  
Hospital Estadual de  
Dermatologia Sanitária  
Colônia Santa Marta

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



Hospital Estadual de Dermatologia  
Sanitária Colônia Santa Marta

**Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS**

**RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES**  
**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU**

**Fevereiro/2024**

Goiânia/GO  
Março/2024

## SUPERVISÃO DE QUALIDADE

---

**Kassylla Ferreira dos Santos**

Supervisora de Qualidade e Segurança do Paciente

**Érico Gabriel da Silva**

Ouvidor

**Arlete Maria dos Santos**

Assistente Administrativo

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Registros de atendimentos e medicações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Atividades desempenhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU.....</b>	<b>6</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU tem como uma das suas atividades a busca ativa, onde os colaboradores do SAU/Ouvidoria se apresentam como um interlocutor entre a unidade e o usuário, observando pontos de melhorias e divulgando o serviço do SAU/Ouvidoria, esclarecendo sobre o funcionamento do hospital, tirando dúvidas e registrando informações dos pacientes, acompanhantes e visitantes.

Realiza-se a interlocução entre os usuários e as equipes de assistência, apoio e administrativa em situações de tratativas pontuais. O registro das informações é feito da seguinte forma: escuta qualificada e compilação dos dados de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias.

No que se refere ao Anexo nº I – Especificações Técnicas, Item 1.1 do 10º Termo Aditivo – "*Implantar e/ou manter um Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, diretamente ligado à Ouvidoria do SUS da unidade*", a unidade possui o canal de atendimento conforme disposto no Termo Aditivo, disponibilizando atendentes para realização de atividades ativas/receptivas, nas quais, absorve as ligações de pacientes encaminhados em primeira consulta, além de realizar ligações a fim de confirmar consultas ou exames agendados.

Ressalta-se que, conforme disposto no Termo de Transferência, o SAU deve ser implantado independentemente do Serviço de Ouvidoria exigido pelo Sistema Único de Saúde – SUS e que atualmente, a unidade cumpre conforme disposto em Contrato de Gestão

## 2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

### 2.1. Registros de atendimentos e medicações do Serviço de Atendimento do Usuário – SAU

No período, houveram 151 registros de atendimentos e 04 registros de mediações. Abaixo, segue a Tabela 1, com a consolidação dos atendimentos e mediações, assim como o motivo de cada um deles:

**Tabela 1 – Consolidado dos motivos de atendimentos e mediações - SAU**

Consolidado dos motivos de atendimento e mediações – SAU			
Motivos	Quantidade de registros	Atendimento / Mediação	Percentual
Elogio	128	Atendimento	82,60%
Informação status consulta	6	Atendimento	3,90%
Divergência de informações	3	Mediação	1,94%
Atestado médico	2	Atendimento	1,30%
Agendamento de consulta	2	Atendimento	1,30%
Agendamento de retorno	1	Atendimento	0,64%
Divergência de informações	1	Atendimento	0,64%
Solicitação de transporte	1	Atendimento	0,64%
Solicitação de informação	1	Atendimento	0,64%
Visita ao espaço de memórias	1	Atendimento	0,64%



Atendimento SAU – Diversos	1	Atendimento	0,64%
Troca de médico ortopedista	1	Atendimento	0,64%
Troca de médico oftalmologista	1	Atendimento	0,64%
Troca de profissional	1	Atendimento	0,64%
Higienização do leito	1	Atendimento	0,64%
Correção de documentos hospitalares	1	Mediação	0,64%
Agendamento de consulta	1	Atendimento	0,64%
Consulta não agendada	1	Atendimento	0,64%
Entrega de senhas	1	Atendimento	0,64%
<b>Total do período</b>	<b>155 atendimentos</b>		<b>100,00%</b>

## 2.2. Atividades desempenhadas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

No mês de fevereiro/2024, o SAU teve um aumento significativo no quantitativo de demandas registradas. Isso se deu, em virtude da necessidade de evidenciar os atendimentos que são realizados pelo setor, buscando representar um cenário fidedigno da instituição e subsidiar a tomada de decisões dos gestores, tornando-a cada vez mais estratégica e assertiva.

O SAU promoveu a reunião de análise crítica de indicadores, que acontece mensalmente junto às Diretorias da unidade, a fim apresentar os resultados do setor e alinhar expectativas, além de nortear as ações da Ouvidoria/SAU em busca da melhoria contínua dos processos.

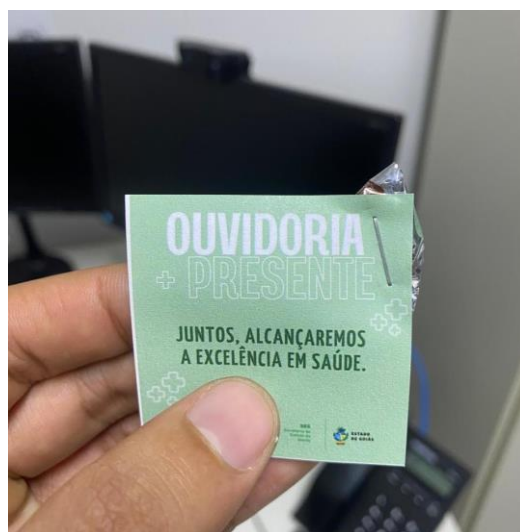
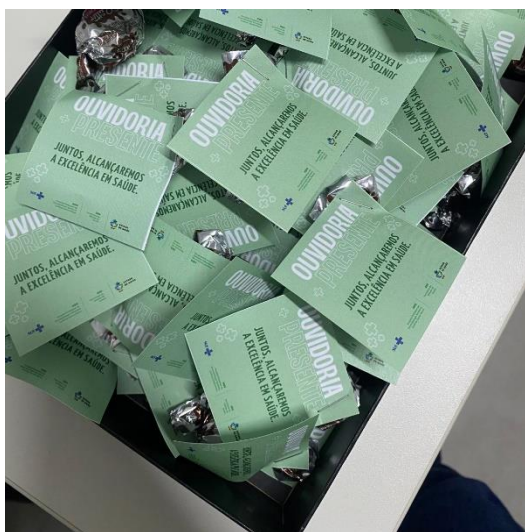
Pensando na atuação em rede das ouvidorias do Sistema Único de Saúde, o SEOUV/SAU promoveu também a visita da Ouvidoria Setorial da SES à unidade hospitalar, buscando munir-se de informações, a fim de promover ações em prol do fortalecimento da participação e controle social dos usuários. Na oportunidade, a Ouvidoria do Hospital

Estadual de Dermatologia Sanitária – HDS aderiu ao Programa “Ouvidoria+Presente”, comumente difundido pelos Tribunais de Contas. O Programa visa configurar e amadurecer as ouvidorias como agentes proativos, que buscam antecipar-se frente aos gargalos institucionais, podendo evitar não apenas reclamações, mas também crises de imagem e até mesmo judicializações.

Com vistas a fortalecer a gestão por processos, conforme preconiza a Agir, a Ouvidoria/SAU, em conjunto com a Supervisão de Experiência do Paciente do HDS, realizou uma visita de benchmarking com a Supervisão de Experiência do Paciente do Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD, buscando desenvolver estratégias conjuntas que agreguem valor aos usuários do SUS, nas unidades geridas pela Agir.

Ainda em fevereiro, o SAU atuou em parceria com o Serviço de Gestão Ambiental – SEGAM, aplicando uma pesquisa socioambiental, com o intuito de auxiliar o setor no levantamento de dados que possibilitem uma melhor compreensão acerca do atual cenário ambiental da instituição.

Por fim, com o apoio do Serviço de Epidemiologia e do Serviço de Qualidade, o setor realizou uma capacitação itinerante intitulada “Blitz Ouvidoria+Presente”, com o intuito de capacitar as equipes assistenciais, de apoio e administrativas acerca das particularidades das ouvidorias SUS, seu público-alvo e também a respeito dos canais de comunicação adotados pelo HDS, tais como: Canal Integridade, Pesquisa de Clima, NPS destinada ao colaborador e Oportunidade de Melhoria – OPM.



Balinhas com tags utilizadas para a capacitação



Unidade de Cuidados Prolongados – UCP e Call Center



**Serviço de Ouvidoria, Epidemiologia, Qualidade e  
Reabilitação Ambulatorial**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** KASSYLLA FERREIRA DOS SANTOS  
Data: 08/03/2024 16:16:18-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Kassylla Ferreira dos Santos**  
Supervisora de Qualidade e Segurança do Paciente

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** ERICO GABRIEL DA SILVA  
Data: 08/03/2024 15:34:24-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Érico Gabriel da Silva**  
Ouvidor