



**HECAD**  
Hospital Estadual  
da Criança e do  
Adolescente  
de Goiás

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD**

**RELATÓRIO MENSAL DE PRODUÇÃO E DESEMPENHO**

**REFERENTE AO CONTRATO DE GESTÃO Nº 20/2023**

**Período: Fevereiro de 2024**

Goiânia-GO  
Março/2024

## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Wagner de Oliveira Reis

Carlos André Pereira Nunes

Rubens José Fileti

Edson Costa Araújo

Paulo Afonso Ferreira

### CONSELHO FISCAL

Salomão Rodrigues Filho

Pedro Daniel Bittar

Waldemar Naves do Amaral

Fernando Morais Pinheiro

Milca Severino Pereira

César Helou

### 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 Assistencial

### DIRETORIA DO HECAD

**Mônica Ribeiro Costa** – Diretora Geral

**André Rosetti Machado Resende** – Diretor Técnico

**Viviane Tavares Ferreira** – Diretora Administrativa e Financeira

## 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 .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>4.1 Indicadores de Produção Assistencial .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>4.2. Indicadores de Desempenho.....</b>  | <b>16</b> |
| <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> |
| <b>5.1. Produção Assistencial.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção.....</b>   | <b>27</b> |
| <b>5.2. Indicadores de Desempenho.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho.....</b>   | <b>28</b> |
| <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>29</b> |
| <b>6.1. Economicidade - Financeiro / Contábil.....</b>  | <b>29</b> |
| <b>6.2. Pesquisa de Satisfação – Metodologia NPS.....</b>   | <b>30</b> |
| <b>6.3. Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>7. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....</b>  | <b>32</b> |
| <b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>9. ANEXOS.....</b>   | <b>34</b> |

## Gráficos

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gráfico 01 - Internações (Saídas Hospitalares) - Fevereiro/2024.....</b>   | <b>08</b> |
| <b>Gráfico 02 - Cirurgias Programadas - Fevereiro/2024.....</b>   | <b>09</b> |
| <b>Gráfico 03 - Atendimento Ambulatorial - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>Gráfico 04 - Consultas Médicas na Atenção Especializada - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>Gráfico 05 - Consultas Não Médicas na Atenção Especializada - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>Gráfico 06 - Procedimentos Ambulatoriais - Fevereiro /2024.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Gráfico 07 - Leito Dia - Fevereiro /2024.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>Gráfico 08 - Taxa de Ocupação Global - Fevereiro /2024.....</b>  | <b>17</b> |
| <b>Gráfico 09 - Taxa de Ocupação Global por perfil - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>Gráfico 10 - Média de Permanência Hospitalar Global - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>Gráfico 11 - Média de Permanência Hospitalar por perfil - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>Gráfico 12 - Índice de Intervalo de Substituição Global - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>Gráfico 13 - Índice de Intervalo de Substituição por perfil - Fevereiro/2024.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>Gráfico 14 - Taxa de Readmissão em UTI (48 horas) - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>Gráfico 15 - Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias) - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>Gráfico 16 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH DATASUS - Janeiro/2024.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>Gráfico 17 - Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas a unidade) - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>Gráfico 18 - Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas ao paciente) - Fevereiro /2024.....</b>                                       | <b>23</b> |
| <b>Gráfico 19 - Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas - Fevereiro /2024.....</b>   | <b>24</b> |
| <b>Gráfico 20 - Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias - Fevereiro /2024.....</b>                    | <b>24</b> |
| <b>Gráfico 21 - Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS - Fevereiro /2024.....</b>                    | <b>25</b> |
| <b>Gráfico 22 - Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) - Fevereiro /2024.....</b> | <b>26</b> |

## Tabelas

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabela 1 – Censo de Origem – Fevereiro de 2024.....</b>                                 | <b>07</b> |
| <b>Tabela 2 – Internações (Saídas Hospitalares) – Fevereiro de 2024.....</b>               | <b>08</b> |
| <b>Tabela 3 – Cirurgias Programadas – Fevereiro de 2024.....</b>                           | <b>09</b> |
| <b>Tabela 4 – Atendimento Ambulatorial – Fevereiro de 2024.....</b>                        | <b>10</b> |
| <b>Tabela 5 – Consultas Médicas na Atenção Especializada – Fevereiro de 2024.....</b>      | <b>11</b> |
| <b>Tabela 6 – Consultas Não Médicas na Atenção Especializada – Fevereiro de 2024.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>Tabela 7 – SADT Externo (Ofertado) – Fevereiro de 2024.....</b>                         | <b>14</b> |
| <b>Tabela 8 – SADT Externo (Realizado) – Fevereiro de 2024.....</b>                        | <b>15</b> |
| <b>Tabela 9 – Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco – Fevereiro de 2024.....</b> | <b>16</b> |
| <b>Tabela 10 – Índice de Eficiência Financeira (Fevereiro de 2024).....</b>                | <b>29</b> |
| <b>Tabela 11 – Índice de Eficiência Contábil (Janeiro de 2024).....</b>                    | <b>30</b> |
| <b>Tabela 12 – Pesquisa de Satisfação NPS – Ambulatório.....</b>                           | <b>30</b> |
| <b>Tabela 13 – Pesquisa de Satisfação NPS – Internação.....</b>                            | <b>31</b> |
| <b>Tabela 14 – Pesquisa de Satisfação NPS – Global.....</b>                                | <b>31</b> |
| <b>Tabela 15 – Absenteísmo em Recursos Humanos – Fevereiro de 2024.....</b>                | <b>31</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 da Criança e do Adolescente, faz-se nesta oportunidade a apresentação do **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, em acordo com ao Anexo Técnico nº I, itens II e III – Indicadores e metas de produção/desempenho, páginas 55 a 62 (Contrato de Gestão nº 20/2023 - SES/GO)

## 2. IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

**Nome:** Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD

**CNES:** 0965324

**Endereço:** Avenida Bela Vista, S/N, Parque Acalanto, Goiânia-GO, CEP: 74863-025

**Tipo de Unidade:** Hospital geral de esfera pública que presta atendimento ambulatorial, internação, urgência e SADT, de demanda espontânea e referenciada.

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

**Funcionamento:** 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente, Porta de Entrada (aberta), ambulatório, no mínimo, de segunda a sexta-feira das 07h às 19h, sendo devidamente referenciado pelo Complexo Regulador Estadual.

**Perfil da Unidade:** O Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD é uma unidade de Assistência, Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária, especializada em Média e Alta Complexidade em Urgência/Emergência e ambulatorial em Pediatria, devidamente referenciado pelo Complexo Regulador Estadual. Também é referência para reabilitação de fissuras lábio-palatinas (Programa CERFIS) e hemangiomas.

## 3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

A seguir apresenta-se o censo de origem dos pacientes atendidos no Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD no mês de fevereiro de 2024.

Os atendimentos relacionados compreendem as modalidades de atendimento ambulatorial, pronto socorro, internação, exames e cirurgias.

**Tabela 1 - Censo de Origem – Fevereiro de 2024**

| <b>Censo de origem dos pacientes atendidos – Fevereiro/24</b> |                     |                   |
|---|---------------------|-------------------|
| <b>Município de origem</b>                                    | <b>Fevereiro/24</b> | <b>Percentual</b> |
| Goiânia   | 2.983               | 31,48%            |
| Aparecida de Goiânia  | 1.494               | 15,77%            |
| Senador Canedo  | 475                 | 5,01%             |
| Trindade  | 275                 | 2,90%             |
| Goianira  | 214                 | 2,26%             |
| Anápolis  | 214                 | 2,26%             |
| <b>Outros municípios - GO</b>                                 | <b>3.792</b>        | <b>40,02%</b>     |
| <b>Outros estados</b>   | <b>29</b>           | <b>0,30%</b>      |
| <b>Total</b>  | <b>9.476</b>        | <b>100,00%</b>    |

Fonte: Relatório Atendimento por Cidade - SouIMV, 2024.

#### **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 Contrato de Gestão nº 20/2023 - 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 Internação (Saídas Hospitalares)**

As saídas hospitalares correspondem às altas dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas e a pedido, transferências externas e óbitos ocorridos no período. Durante o mês foram operacionalizadas 757 saídas, representando o cumprimento

de 97,18% da meta pactuada para a linha de contratação. O gráfico 01 apresenta o resultado alcançado para o indicador frente a meta contratualizada.

**Gráfico nº. 01 - Internações (Saídas Hospitalares) Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

Apresentamos a seguir de forma detalhada, tabela com os indicadores que compõem as Internações e os resultados alcançados.

**Tabela 2 – Internações (Saídas Hospitalares) – Fevereiro de 2024**

| Internações (Saídas Hospitalares) |            |            |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Item                              | Meta       | Produção   |
| Clínica Cirúrgica Pediátrica      | 366        | 423        |
| Clínica Cirúrgica CERFIS          | 77         | 13         |
| Clínica Pediátrica                | 327        | 309        |
| Clínica Pediátrica Crônica        | 9          | 12         |
| <b>Total do Período</b>           | <b>779</b> | <b>757</b> |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.1.2 Cirurgias Programadas

As cirurgias programadas realizadas no HECAD contemplam as cirurgias pediátricas e do Centro de Reabilitação de Fissuras Labiopalatais - CERFIS, ofertadas pelo Complexo Regulador Estadual conforme demanda mínima a ser atendida mensalmente pela unidade



hospitalar, não devendo esta recusar pacientes encaminhados para atendimento cirúrgicos de urgência e emergência, de acordo com os critérios da regionalização e seu papel na rede de saúde. Ou seja, a unidade deve realizar todas as cirurgias de urgência e emergência que lhe sejam referenciadas, com variação de  $\pm 10\%$ .

No mês de fevereiro foram realizadas 279 cirurgias programadas, representando o cumprimento de 93,94% da meta pactuada para a linha de contratação. O gráfico 02 a seguir, apresenta os resultados alcançados no período.

**Gráfico nº. 02 - Cirurgias Programadas Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

Cabe ressaltar que foram realizadas ainda 182 cirurgias de urgência e emergência, representando um percentual de 39,48% em relação ao total de cirurgias realizadas no período.

Apresentamos a seguir de forma detalhada, tabela com os indicadores que compõem as cirurgias programadas com as respectivas produções.

**Tabela 3 – Cirurgias Programadas – Fevereiro de 2024**

| Cirurgias Programadas        |            |            |
|------------------------------|------------|------------|
| Item                         | Meta       | Produção   |
| Clínica Cirúrgica Pediátrica | 220        | 266        |
| Clínica Cirúrgica CERFIS     | 77         | 13         |
| <b>Total do Período</b>      | <b>297</b> | <b>279</b> |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

### 4.1.2 Atendimento Ambulatorial

Os atendimentos ambulatoriais contemplam as consultas realizadas nas especialidades médicas e não médicas, procedimentos ambulatoriais e leito-dia.

Durante o mês de fevereiro foram realizados 4.329 atendimentos ambulatoriais, representando o cumprimento de 102,46% da meta pactuada. O gráfico 03 a seguir, apresenta o resultado alcançado no período.

**Gráfico 03 - Atendimento Ambulatorial  
Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

Na tabela 4 são apresentados os indicadores que compõem os atendimentos ambulatoriais e os resultados alcançados no período.

**Tabela 4 - Atendimento Ambulatorial – Fevereiro de 2024**

| Atendimento Ambulatorial                       |              |              |
|--|--------------|--------------|
| Item   | Meta         | Produção     |
| Consultas Médicas na Atenção Especializada     | 2.500        | 2.663        |
| Consultas Não Médicas na Atenção Especializada | 1.000        | 1.048        |
| Procedimentos Ambulatoriais                    | 131          | 67           |
| Leito-Dia                                      | 594          | 551          |
| <b>Total</b>                                   | <b>4.225</b> | <b>4.329</b> |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.1.2.1 Consulta Médica na Atenção Especializada

As consultas médicas realizadas no ambulatório da unidade englobam os pacientes em primeira consulta, primeira consulta de egresso, interconsulta e consultas subsequentes (retornos). No mês de fevereiro foram realizadas 2.663 consultas médicas, representando

o cumprimento de 106,52% da meta pactuada. O gráfico 04 apresenta o resultado alcançado para o indicador frente a meta contratualizada.

**Gráfico 04 - Consultas Médicas na Atenção Especializada - Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

Na tabela 5 são apresentadas as especialidades médicas e sua respectiva produção no período.

**Tabela 5 - Consultas Médicas na Atenção Especializada – Fevereiro de 2024**

| Especialidade              | Meta  | Produção     |
|----------------------------|-------|--------------|
| Alergia/Imunologia         |       | 83           |
| Cardiologia clínica        |       | 189          |
| Cirurgia Pediátrica        |       | 349          |
| Cirurgia Plástica (CERFIS) |       | 95           |
| Dermatologia               |       | 20           |
| Egresso - Pediatria        |       | 91           |
| Endocrinologia             |       | 125          |
| Gastrologia/ Hepatologia   |       | 275          |
| Hebiatria (VVS)            |       | 49           |
| Hematologia                | 2.500 | 75           |
| Infectologia               |       | 0            |
| Nefrologia                 |       | 136          |
| Neurologia clínica         |       | 181          |
| Ortopedia e Traumatologia  |       | 347          |
| Otorrinolaringologia       |       | 246          |
| Pneumologia                |       | 151          |
| Reumatologia               |       | 45           |
| Urologia                   |       | 175          |
| Vascular                   |       | 31           |
| <b>Total</b>               |       | <b>2.663</b> |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.1.2.2 Consulta Não Médica na Atenção Especializada

As consultas não médicas realizadas no ambulatório da unidade englobam os pacientes de interconsulta e consultas subsequentes (retornos).

No mês de fevereiro foram realizadas 1.048 consultas não médicas, representando o cumprimento de 104,80% da meta pactuada, conforme gráfico 05 abaixo.

**Gráfico 05 - Consultas Não Médicas na Atenção Especializada - Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

Na tabela 6 são apresentadas as especialidades não médicas e sua respectiva produção no período.

**Tabela 6 - Consultas Não Médicas na Atenção Especializada – Fevereiro de 2024**

| Especialidade            | Meta  | Produção     |
|--------------------------|-------|--------------|
| Enfermagem (Ambulatório) |       | 179          |
| Enfermagem (VVS)         |       | 0            |
| Farmácia (VVS)           |       | 1            |
| Fisioterapia             |       | 107          |
| Fonoaudiologia           | 1.000 | 89           |
| Nutricionista            |       | 83           |
| Odontologia              |       | 292          |
| Psicologia (VVS)         |       | 29           |
| Psicologia               |       | 219          |
| Serviço Social (VVS)     |       | 49           |
| <b>Total</b>             |       | <b>1.048</b> |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

Foram realizadas ainda 85 atendimentos ambulatoriais de Serviço Social CERFIS, que não são contabilizados para meta, cabendo destacar que os atendimentos mencionados são pertinentes a acompanhamento de casos de TFD (Tratamento Fora do Domínio), Parecer Social, orientação e encaminhamento social, entre outros.

#### 4.1.2.3 Procedimentos Ambulatoriais

Considera-se como procedimento ambulatorial as intervenções que abrangem as cirurgias de pequeno e médio porte, de diferentes especialidades, em pacientes que não necessitam de internação hospitalar. Os pacientes poderão ser provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital.

No mês de fevereiro foram realizados 67 procedimentos ambulatoriais, representando o cumprimento de 51,15% da meta pactuada, conforme gráfico 06 abaixo.

**Gráfico 06 - Procedimentos Ambulatoriais  
Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.1.2.4 Leito-Dia

Para contabilização da produção do leito-dia são considerados os procedimentos ambulatoriais previstos na tabela SIGTAP.

No mês de fevereiro registrou-se uma produção de 551 procedimentos na modalidade de atendimento leitos-dia, representando o cumprimento de 92,76% da meta pactuada, conforme gráfico 07 abaixo.

### Gráfico 07 - Leito Dia - Fevereiro/2024



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.1.3 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT (Externo)

Conforme pactuação em contrato de gestão, a aferição da performance da linha de SADT externo será por meio da realização dos exames disponibilizados à rede e egressos. Na competência de fevereiro foram ofertados um total de 1.310 exames e realizados 672 exames de SADT Externo, representando um alcance de 90,81% de execução da meta contratualizada para a linha, como demonstrado nas tabelas 7 e 8 abaixo.

**Tabela 7 - SADT Externo (Ofertado) – Fevereiro de 2024**

| Atendimentos      | Oferta Regulação | Oferta Ambulatório | Total Ofertado |
|-------------------|------------------|--------------------|----------------|
| Broncoscopia      | 12               | 12                 | 24             |
| Colonoscopia      | 12               | 12                 | 24             |
| Endoscopia        | 24               | 60                 | 84             |
| Eletrocardiograma | 107              | 185                | 292            |
| Ecocardiograma    | 29               | 67                 | 96             |
| Ultrassonografia  | 129              | 118                | 247            |
| Tomografia        | 45               | 84                 | 129            |
| Raio-X            | 109              | 305                | 414            |
| <b>Total</b>      | <b>467</b>       | <b>843</b>         | <b>1.310</b>   |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

**Tabela 8 - SADT Externo (Realizado) – Fevereiro de 2024**

| Atendimentos      | Meta       | Total Realizado | % Percentual Alcançado |
|-------------------|------------|-----------------|------------------------|
| Broncoscopia      | 15         | 0               | 0,00%                  |
| Colonoscopia      | 15         | 1               | 6,67%                  |
| Endoscopia        | 40         | 28              | 70,00%                 |
| Eletrocardiograma | 80         | 106             | 132,50%                |
| Ecocardiograma    | 80         | 63              | 78,75%                 |
| Ultrassonografia  | 200        | 86              | 43,00%                 |
| Tomografia        | 110        | 59              | 53,64%                 |
| Raio-X            | 200        | 329             | 164,50%                |
| <b>Total</b>      | <b>740</b> | <b>672</b>      | <b>90,81%</b>          |

Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT (Interno)

O SADT Interno compreende os exames realizados aos pacientes internados na unidade hospitalar. Os dados apresentados são de caráter informativo, uma vez que não é apontada estimativa para esse serviço, por não se tratar de uma linha de contratação e, assim, não há prospecção comparativa entre o previsto e produção realizada.

Durante o mês de fevereiro, foram realizados 18.116 do SADT Interno, sendo que desse total 14.985 exames foram de análises clínicas.

#### 4.1.5 Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco

O Protocolo de Manchester é um método de triagem reconhecido internacionalmente, muito utilizado no setor de saúde, desenvolvido com o objetivo de classificar a prioridade de atendimento dos pacientes e melhoria dos processos.

Conforme tabela 9 abaixo, observa-se que foram realizadas no mês de fevereiro, 3.831 avaliações e classificação de risco decorrentes dos atendimentos do Pronto Socorro no HECAD.

**Tabela 9 - Acolhimento, Avaliação e Classificação de Risco – Fevereiro de 2024**

| AACR (Protocolo Manchester) |               |           | Produção        | (%) Representação |               |
|-----------------------------|---------------|-----------|-----------------|-------------------|---------------|
|                             | Emergência    | 0 min     | AACR - Vermelho | 24                | <b>0,63%</b>  |
|                             | Muito Urgente | 10 min    | AACR - Laranja  | 169               | <b>4,41%</b>  |
|                             | Urgente       | 50 min    | AACR - Amarelo  | 1.989             | <b>51,92%</b> |
|                             | Pouco Urgente | 120 min   | AACR - Verde    | 1.645             | <b>42,94%</b> |
|                             | Não Urgente   | 240 min   | AACR - Azul     | 3                 | <b>0,08%</b>  |
|                             | Branco        | > 240 min | AACR - Branco   | 1                 | <b>0,02%</b>  |
| <b>Total</b>                |               |           | <b>3.831</b>    | <b>100,00%</b>    |               |

Fonte: Relatórios MVSOul, Censo Urgência/Emergência, 2024.

Foram atendidos 2.951 pacientes por demanda espontânea e 880 pacientes referenciados.

## 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 Contrato de Gestão nº 20/2023 SES/GO, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

A seguir, apresentamos os resultados do desempenho alcançado pela unidade, no período de 01 a 29 de fevereiro de 2024.

### 4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar

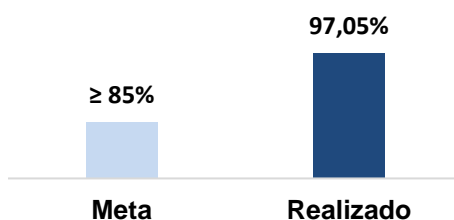
A taxa de ocupação hospitalar compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determina do período, e o número de leitos-dia no mesmo período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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



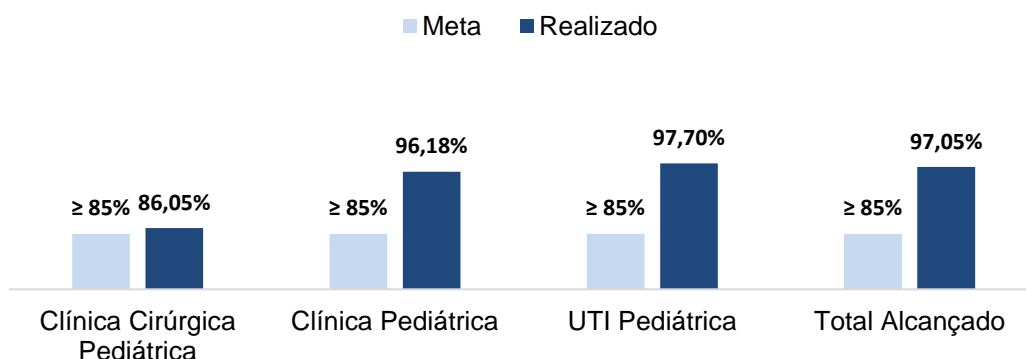
No mês de fevereiro foram realizadas 769 internações hospitalares, as quais incluem-se as internações de pacientes de urgência e regulados pela Secretaria de Estado da Saúde (SES-GO), resultando na taxa de ocupação de 97,05%.

**Gráfico 08 – Taxa de Ocupação Hospitalar Global – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

**Gráfico 09 – Taxa de Ocupação Hospitalar por perfil – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

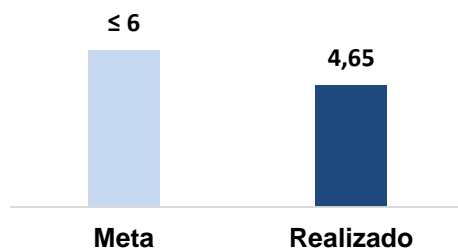
#### 4.2.2 Média de Permanência Hospitalar (dia)

É a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas, transferência externa e ou óbitos no mesmo período). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares.

**Fórmula: [Total de pacientes-dia no período / Total de saídas no período]**

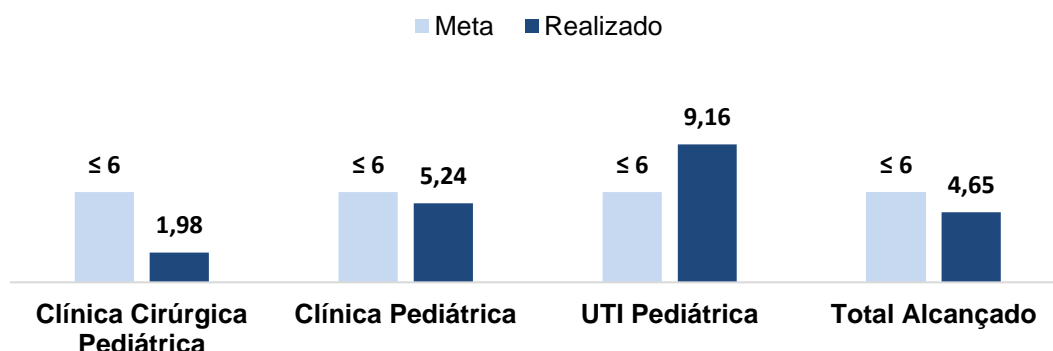
O tempo médio de permanência geral dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 4,65 dias, permanecendo dentro da meta estipulada.

**Gráfico 10 – Média de Permanência Hospitalar Global – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

**Gráfico 11 – Média de Permanência Hospitalar por perfil – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

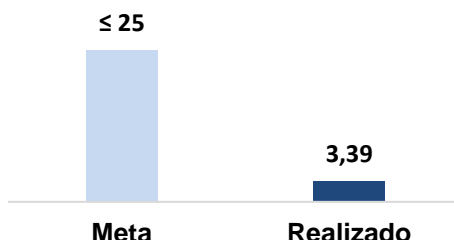
#### 4.2.3 Índice de Intervalo de Substituição (horas)

Assinala o tempo médio em que um leito permanece desocupado, entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Essa medida relaciona a taxa de ocupação com a média de permanência.

$$\text{Fórmula: } \frac{[(100 - \text{Taxa de ocupação hospitalar}) \times \text{Média de tempo de permanência}]}{\text{Taxa de ocupação hospitalar}}$$

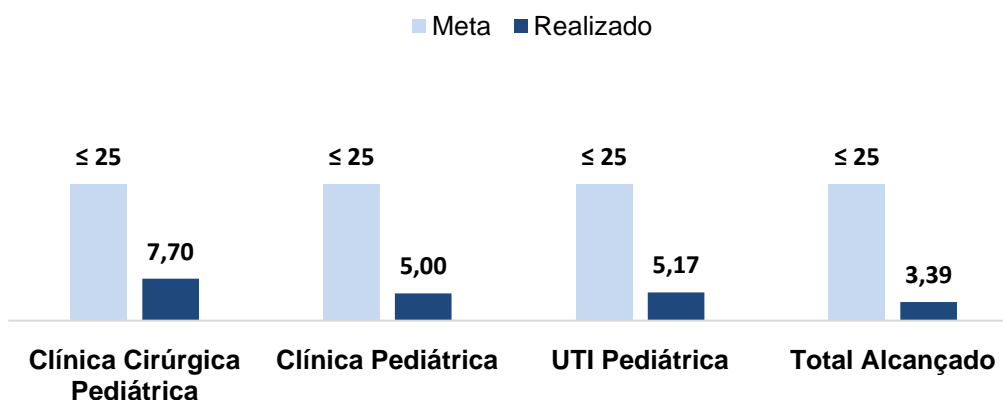
O índice de intervalo de substituição geral dos leitos operacionais do hospital apresentado no período foi de 3,39 horas, conforme demonstrado nos gráficos abaixo.

**Gráfico 12 – Índice de Intervalo de Substituição Global – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

**Gráfico 13 – Índice de Intervalo de Substituição por perfil – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

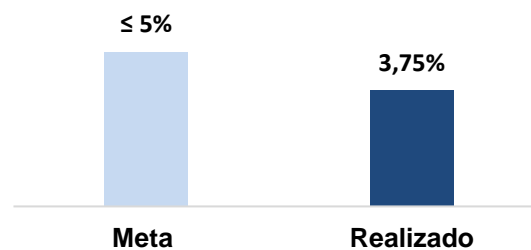
#### 4.2.4 Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)

Mede a taxa de pacientes que retornaram à UTI do mesmo hospital em até 48 horas desde a última vez que deixaram a UTI da unidade hospitalar após a primeira admissão. Trata-se de indicador de qualidade da assistência e pode refletir a qualidade de cuidado baixa e/ou altas precoces da UTI.

**Fórmula:** 
$$\frac{[(100 - \text{Taxa de ocupação hospitalar}) \times \text{Média de tempo de permanência}]}{\text{Taxa de ocupação hospitalar}}$$

No período analisado houve três pacientes readmitidos na UTI, resultando em uma taxa de readmissão em UTI de 3,75%.

**Gráfico 14 – Taxa de Readmissão em UTI (48 horas) – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

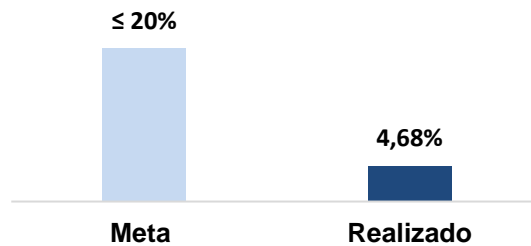
#### 4.2.5 Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)

O indicador de readmissão hospitalar mede a taxa de pessoas que retornaram ao hospital em até 29 dias desde a última vez que deixaram a Unidade Hospitalar após a primeira admissão. Esse indicador avalia a capacidade progressiva do serviço em ajudar na recuperação de forma tão eficaz quanto possível. Quanto menor for a reincidência de internação, ou seja, quanto menor for a readmissão potencialmente evitável, melhor é considerado o atendimento prestado pela unidade hospitalar.

**Fórmula:  $[N^{\circ} \text{ de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar} / N^{\circ} \text{ total de internações hospitalares}] \times 100$**

No período analisado houve 36 pacientes readmitidos na unidade, resultando em uma taxa de readmissão hospitalar de 4,68%.

### Gráfico 15 – Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias) – Fevereiro/2024



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

#### 4.2.6 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH

Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo Sistema, no período.

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

O quantitativo das ocorrências de Glosas no SIH – DATA/SUS, referente a competência fevereiro/2024 ainda não foi disponibilizado pelos Parceiros: Processamento de Informação/AIH, Superintendência do Complexo Regulador em Saúde de Goiás e Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO.

Apresentamos no gráfico 16 a seguir, os resultados processados referentes ao mês de janeiro de 2024.

### Gráfico 16 – Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH DATASUS Janeiro/2024



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

No período analisado foram apresentados 897 procedimentos, ocorrendo três procedimentos rejeitados no mês de janeiro, resultando em um percentual de glosa de 0,33%.

Informamos que constam dentro da competência analisada, três AIH's rejeitadas por falta de habilitação no perfil em traumatologia ortopedia. Cabe reforço da informação de que o total de procedimentos rejeitados no SIH se manterá, pois a falta de habilitação em traumatologia ortopedia, não será contabilizada para cálculo do indicador até sua habilitação.

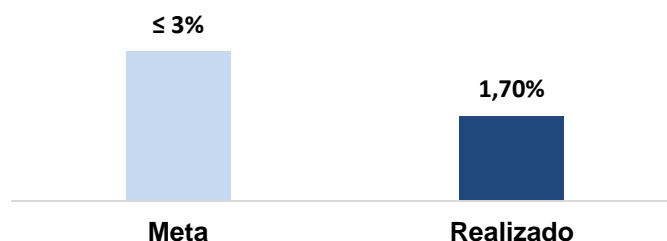
#### 4.2.6 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados à organização da Unidade, tais como falta de vaga na internação, erro de programação, falta de exame pré-operatório, por ocorrência de cirurgia de emergência, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

**Fórmula:** 
$$\left[ \frac{\text{N}^\circ \text{ de cirurgias programadas suspensas}}{\text{N}^\circ \text{ de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)}} \right] \times 100$$

No mês de fevereiro foram programadas 294 cirurgias ocorrendo cinco suspensões por motivos relacionados a unidade, resultando em uma taxa de suspensão de 1,70%.

**Gráfico 17 – Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas a unidade)  
Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

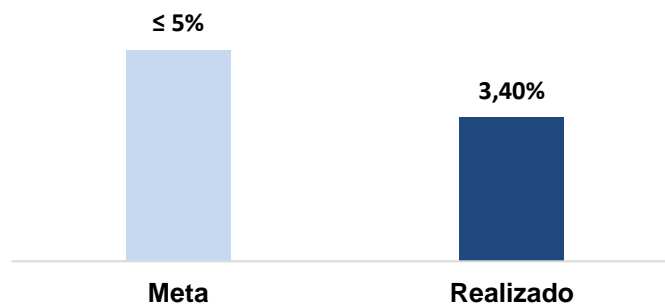
#### 4.2.7 Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)

Mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados ao paciente, tais como, não realizou jejum, absenteísmo, não suspendeu o medicamento, sem condições clínicas, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período.

$$\text{Fórmula: } [N^{\circ} \text{ de cirurgias programadas suspensas} / N^{\circ} \text{ de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)}] \times 100$$

No mês de fevereiro foram programadas 294 cirurgias sendo que desse total 10 cirurgias foram suspensas por motivos causas relacionadas ao paciente, resultando em uma taxa de suspensão de 3,40%.

**Gráfico 18 – Suspensão de Cirurgias (causas relacionadas ao paciente)  
Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

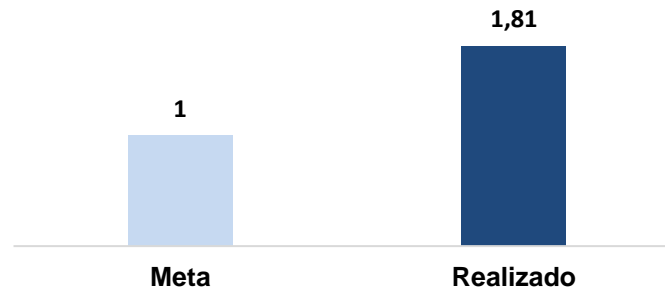
#### 4.2.8 Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas

É o número de consultas Ofertadas em relação ao número de consultas propostas nas metas da unidade por um dado período (mês).

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

No mês de fevereiro foram ofertadas 6.349 consultas no HECAD, resultando em um índice de 1,81.

**Gráfico 19 – Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

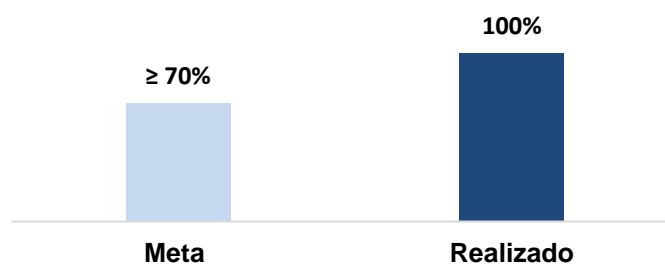
#### 4.2.9 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias

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:**  $[N^{\circ} \text{ de exames de imagem entregues em até 10 dias} / \text{total de exames de imagem realizados no período multiplicado}] \times 100$

No mês de fevereiro foram realizados um total de 672 exames de imagem externos no HECAD, sendo que todos foram entregues conforme prazo estipulado, resultando em um percentual de 100%.

**Gráfico 20 – Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.



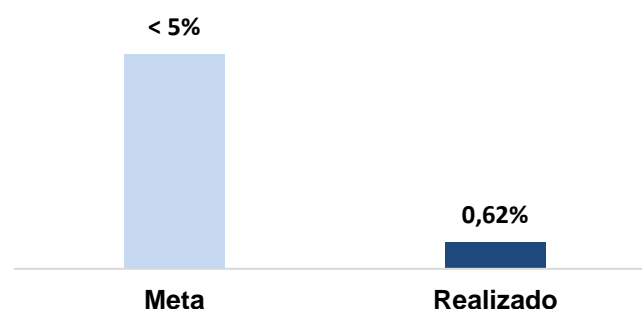
#### 4.2.10 Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS

Analisa a satisfação dos usuários do SUS em relação ao atendimento prestado pela unidade hospitalar.

**Fórmula:  $[N^{\circ} \text{ de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS} / \text{total de atendimentos realizados mensalmente}] \times 100$**

No período analisado foram realizados um total de 9.476 atendimentos no HECAD, havendo 59 manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS, resultando em um percentual de 0,62%.

#### Gráfico 21 – Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria SUS – Fevereiro/2024



Fonte: Sistema MV Soul, 2024.

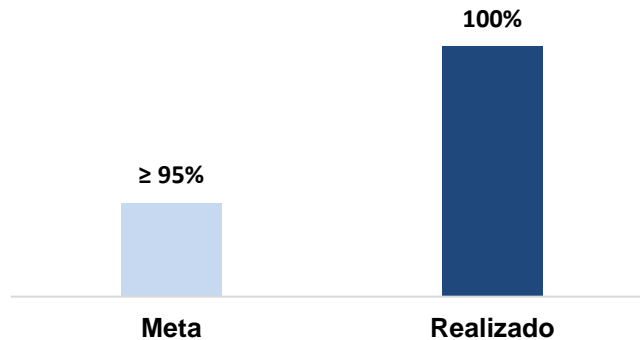
#### 4.2.11 Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)

Monitora e avalia reações adversas a medicamentos (RAM) seja ela leve, moderada ou grave pelo farmacêutico. Considera-se ideal a notificação e classificação de RAM's quanto à sua gravidade, seguidas do seu monitoramento. Este indicador deverá considerar todas as reações adversas a medicamentos, independentemente do local da ocorrência.

**Fórmula:  $[N^{\circ} \text{ de pacientes com RAM avaliada quanto à gravidade} / N^{\circ} \text{ total de pacientes com RAM}] \times 100$**

No período analisado houve quatro casos notificados de RAM, sendo todos avaliados quanto à gravidade, resultando em um percentual de 100%.

**Gráfico 22 – Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância) – Fevereiro/2024**



Fonte: Sistema MV Soul, 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 abaixo a execução dos serviços propostos no mês de fevereiro de 2024, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho e qualidade e as respectivas análises da performance executada.

**5.1. PRODUÇÃO ASSISTENCIAL**

| ATIVIDADES                          | Fevereiro/2024 |            |                       |
|-------------------------------------|----------------|------------|-----------------------|
|                                     | Meta           | Realizado  | % de Execução da Meta |
| Clínica Cirúrgica Pediátrica        | 366            | 423        | 115,57%               |
| Clínica Cirúrgica CERFIS            | 77             | 13         | 16,88%                |
| Clínica Pediátrica                  | 327            | 309        | 94,50%                |
| Clínica Pediátrica Crônica          | 9              | 12         | 133,33%               |
| <b>Total de saídas hospitalares</b> | <b>779</b>     | <b>757</b> | <b>97,18%</b>         |

|   |              |              |                |
|---|--------------|--------------|----------------|
| Clínica Cirúrgica Pediátrica                  | 220          | 266          | 120,91%        |
| Clínica Cirúrgica CERFIS                      | 77           | 13           | 16,88%         |
| <b>Total de Cirurgias Programadas</b>         | <b>297</b>   | <b>279</b>   | <b>93,94%</b>  |
| Consultas Médicas na Atenção Especializada    | 2.500        | 2.663        | 106,52%        |
| Consulta Não Médicas na Atenção Especializada | 1.000        | 1.048        | 104,80%        |
| Procedimentos Ambulatoriais                   | 131          | 67           | 51,15%         |
| Leito-Dia                                     | 594          | 551          | 92,76%         |
| <b>Total de Atendimentos Ambulatorial</b>     | <b>4.225</b> | <b>4.329</b> | <b>102,46%</b> |
| Broncoscopia                                  | 15           | 0            | 0,00%          |
| Colonoscopia                                  | 15           | 1            | 6,67%          |
| Endoscopia                                    | 40           | 28           | 70,00%         |
| Eletrocardiograma                             | 80           | 106          | 132,50%        |
| Ecocardiograma                                | 80           | 63           | 78,75%         |
| Ultrassonografia                              | 200          | 86           | 43,00%         |
| Tomografia                                    | 110          | 59           | 53,64%         |
| Raio-X  | 200          | 329          | 164,50%        |
| <b>SADT EXTERNO - Realizado</b>               | <b>740</b>   | <b>672</b>   | <b>90,81%</b>  |

## 5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

### 5.1.1.1 Atendimentos Ambulatoriais

Por meio dos resultados apresentados no tópico 5.1, nota-se que a unidade alcançou as metas pactuadas em todos os indicadores de produção assistencial. O resultado positivo é reflexo da gestão eficiente e de todas as ações realizadas para alcance dos objetivos esperados, sempre priorizando a melhoria contínua dos processos.

## 5.2. INDICADORES DE DESEMPENHO

| Indicadores Qualitativos (Desempenho)  | Fevereiro/2024 |             |                       |
|--|----------------|-------------|-----------------------|
|  | Meta           | Resultado   | % de Execução da Meta |
| Taxa de Ocupação Hospitalar  | ≥ 85%          | 97,05%      | 114,18%               |
| Tempo Médio de Permanência - Dias  | ≤ 6            | 4,65        | 122,50%               |
| Índice de Intervalo de Substituição (Horas)  | < 25           | 3,39        | 186,44%               |
| Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)  | ≤ 20%          | 4,68%       | 176,60%               |
| Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)   | < 5%           | 3,75%       | 125,00%               |
| Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS  | ≤ 1%           | Em Apuração |                       |
| Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade) | ≤ 3%           | 1,70%       | 143,33%               |
| Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)              | ≤ 5%           | 3,40%       | 132,00%               |
| Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)                             | ≥ 95%          | 100%        | 105,26%               |
| Razão de Quantitativo de consultas ofertada  | 1              | 1,81        | 181,00%               |
| Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias  | ≥ 70%          | 100%        | 142,86%               |
| Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS   | < 5%           | 0,62%       | 187,60%               |

### 5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho:

Por meio dos resultados apresentados no tópico 5.2, nota-se que a unidade alcançou as metas pactuadas em todos os indicadores de desempenho. O resultado positivo é reflexo da gestão eficiente e de todas as ações realizadas para alcance dos objetivos esperados, sempre priorizando a melhoria contínua dos processos.

**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**

Apresenta-se abaixo os indicadores que demonstram a eficiência, eficácia, economicidade, qualidade e produtividade do HECAD.

**6.1. Economicidade – financeiro/contábil**

**6.1.1. Índice de Eficiência Financeira**

Apresentamos a seguir por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez financeira alcançado pela unidade HECAD, referente ao período de 01 a 29 de fevereiro de 2024:

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

**Tabela 10 – Índice de Eficiência Financeira (Fevereiro de 2024)**

| Índice de Eficiência Financeira - HECAD 2024 | 01/01/2024    | 01/02/2024    |
|--|---------------|---------------|
| Saldo inicial                                | 192.212,92    | 255.536,18    |
| Total de Entradas                            | 13.456.180,74 | 12.761.744,25 |
| Total de Saídas                              | 13.392.857,48 | 12.711.049,78 |
| Resultado                                    | 1,02          | 1,02          |

**6.1.2. Índice de Eficiência Contábil**

O Índice de Eficiência Contábil referente à competência fevereiro/2024 será apresentado na competência março/2024 devido ao período de fechamento contábil.

Conforme pode ser analisado na tabela abaixo, o HECAD demonstrou um equilíbrio contábil de 1,00 no período de janeiro de 2024. Este índice se manteve estável, efetuamos o confronto de todas as Receitas com as Despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

**Tabela 11 – Índice de Eficiência Contábil (Janeiro de 2024)**

| Janeiro 2024    |               |               |        |
|-----------------|---------------|---------------|--------|
| HECAD           | Receitas      | Despesas      | Índice |
| ÍNDICE CONTÁBIL | 12.085.924,41 | 12.085.924,41 | 1,00   |

## 6.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - METODOLOGIA NPS

### 6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

Os resultados da pesquisa realizada no Ambulatório para uma amostra de 414 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de fevereiro de 2024, foi de 87,08% de acordo com a metodologia NPS. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, apresentado por meio da tabela 12, a seguir.

**Tabela 12 - Pesquisa de Satisfação NPS – Ambulatório**

| Mês de referência: 1 a 29 de Fevereiro de 2024 |                        |                |               |                    |
|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| Classificação dos clientes                     | Quantidade de Clientes | %              | NPS           | Zona de Excelência |
| Clientes Detratores                            | 77                     | 2,96%          | <b>87,08%</b> |                    |
| Clientes Neutros                               | 182                    | 7,00%          |               |                    |
| Clientes Promotores                            | 2.341                  | 90,04%         |               |                    |
| <b>Total Geral de Respostas</b>                | <b>2.600</b>           | <b>100,00%</b> |               |                    |

*Fonte: SAU/Ouvidoria, 2024.*

### 6.2.2 Pesquisa de satisfação NPS – Internação

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada na Internação da Unidade para uma amostra de 88 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 86,17% ficando dentro da Zona de Excelência, conforme tabela 13, abaixo.

**Tabela 13 - Pesquisa de Satisfação NPS – Internação**

| Mês de referência: 1 a 29 de Fevereiro de 2024 |                        |                |               |                    |
|--|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| Classificação dos clientes                     | Quantidade de Clientes | %              | NPS           | Zona de Excelência |
| Cientes Detratores                             | 22                     | 3,58%          | <b>86,17%</b> |                    |
| Cientes Neutros                                | 41                     | 6,67%          |               |                    |
| Cientes Promotores                             | 552                    | 89,75%         |               |                    |
| <b>Total Geral de Respostas</b>                | <b>615</b>             | <b>100,00%</b> |               |                    |

Fonte: SAU/Ouvidoria, 2024.

### 6.2.3 Resultados metodologia NPS – Global

A seguir apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas - Ambulatório e Internação, relativo ao mês de fevereiro de 2024.

**Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação NPS - Global**

| Mês referência: 1 a 29 de Fevereiro de 2024 |                        |                |               |                    |
|---|------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| Classificação dos clientes                  | Quantidade de clientes | %              | NPS           | Zona de Excelência |
| Total de clientes detratores                | 99                     | 3,08%          | <b>86,90%</b> |                    |
| Total de clientes neutros                   | 223                    | 6,94%          |               |                    |
| Total de clientes Promotores                | 2.893                  | 89,98%         |               |                    |
| <b>Total Geral de Respostas</b>             | <b>3.215</b>           | <b>100,00%</b> |               |                    |

Fonte: SAU/Ouvidoria, 2024.

### 6.3. TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela abaixo evidenciamos o índice percentual de absenteísmo extraído do sistema eletrônico, referente ao mês de fevereiro de 2024.

**Tabela 15 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Fevereiro de 2024**

| Taxa de absenteísmo em RH – Fevereiro/2024 |              |
|--|--------------|
| Vínculo                                    | Resultado    |
| Celetista                                  | <b>3,91%</b> |
| Estatutário                                | <b>8,04%</b> |
| <b>Taxa de Absenteísmo Global</b>          | <b>5,97%</b> |

Fonte: SESMT/2024.

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

No dia 07/02/2024 o aparelho de ultrassonografia apresentou falha, sem previsão imediata de atendimento pela autorizada Philips para realização do reparo, sendo necessário solicitar cotações em outras empresas especializadas.

Para minimizar os impactos nos atendimentos de urgência/emergência e internação da Unidade, como medida de contingência, o equipamento portátil de USG do Centro Cirúrgico foi disponibilizado para uso.

No dia 26/02/2024 foi realizada a substituição do HD e a reinstalação do software, restabelecendo o funcionamento do equipamento de ultrassonografia. O equipamento ficou inoperante por 19 dias prejudicando a realização de exames de ultrassonografia, sendo registrada uma redução de 38,89% quando comparado ao mês anterior e consequente redução na produção total de exames do SADT Externo.

Cabe ressaltar que a meta pactuada para o indicador foi alcançada, apresentando uma eficácia de 90,81%, resultado de todas as ações realizadas para alcance dos objetivos esperados.



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período de 01 à 29 de fevereiro de 2024, o HECAD apresentou a SES/GO, por meio de relatórios e planilhas de produção, os resultados obtidos, atendendo os princípios médicos na atenção ao cidadão e cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade no intuito de prestar uma melhor assistência médica às crianças e adolescentes.

A AGIR ratifica seu compromisso de sempre realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão, com resolutividade e transparência, e coloca-se à disposição da SES/GO para sempre adotar melhorias frente à gestão do HECAD.

Goiânia, 10 de março de 2024.

**VIVIANE TAVARES FERREIRA**  
Diretora Administrativa e Financeira  
HECAD

## 9. ANEXOS

**Anexo I - Relatório de atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**

**Anexo II - Mapa Cirúrgico**



**HECAD**  
Hospital Estadual  
da Criança e do  
Adolescente  
de Goiás

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



**agir**

**HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO  
ADOLESCENTE - HECAD**

**RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU**

**FEVEREIRO DE 2024**

Goiânia-GO  
Março/2024

## **SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE**

---

### **Supervisor de Experiência do Paciente**

Camila Santos Paiva

### **Equipe Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU**

Thais Kelly do Vale Pereira – Assistente Administrativo

Virgínia de Cassia Rabelo de Mesquita - Ouvidora

## SUMÁRIO

---

|   |   |
|---|---|
| APRESENTAÇÃO .....  | 4 |
| 1 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU.....  | 5 |
| 1.1. Registros de atendimentos e mediações no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ..... | 5 |
| 1.2. Atividades Realizadas Serviço de atendimento ao usuário – SAU.....                     | 6 |

## APRESENTAÇÃO

O serviço de atendimento ao usuário - SAU tem como uma das suas atividades a busca ativa em que os colaboradores do SAU/Ouvidoria circulam diariamente no hospital, uma vez que muitas das demandas e necessidades dos usuários são identificadas por meio de visita nas unidades de internação (clínica pediátrica, cirúrgica pediátrica, pronto socorro pediátrico, observações clínica e respiratória e UTIs), bem como as recepções e demais ambientes, onde há circulação de usuários do serviço, apresentando e divulgando o serviço do SAU/Ouvidoria, esclarecendo sobre o funcionamento do hospital, dirimindo 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 por meio de escuta qualificada e compilação dos dados.

Os atendimentos em sala, ligação telefônica, *WhatsApp* e por e-mail são feitos pelo assistente administrativo que após fazer a escuta qualificada do cidadão presta orientações e informações e realiza o registro dos atendimentos nos sistemas Interact e Ouvidor SUS. Os atendimentos do SAU e as mediações, que são as intervenções do serviço de atendimento ao usuário em situações pontuais, buscam antecipar-se a possíveis conflitos, acrescentando um diferencial no cuidado humanizado. Os registros de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, são encaminhados para tratativas na Ouvidoria.

## 1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

### 1.1. Registros de atendimentos e mediações no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

No período de 01 a 29 de fevereiro de 2024 foram contabilizados 12 registros de atendimentos e 22 registros de mediações. Abaixo segue tabela 1 com consolidado de atendimentos e mediações, detalhando os motivos específicos de cada ocorrência.

**Tabela 1 – Consolidado dos motivos de atendimento e mediações – SAU – Competência Fevereiro 2024.**

| Consolidado dos motivos de atendimento e mediações – SAU |                         |                       |            |
|--|-------------------------|-----------------------|------------|
| Motivos  | Quantidade de Registros | Atendimento/Mediações | Percentual |
| Agendamento de cirurgia                                  | 1                       | Mediação              | 2,94%      |
| Agendamento de cirurgia                                  | 1                       | Atendimento           | 2,94%      |
| Conduta profissional Pronto Socorro                      | 1                       | Mediação              | 2,94%      |
| Cuidado integral ao paciente                             | 1                       | Mediação              | 2,94%      |
| Dificuldade acesso WhatsApp (exames)                     | 1                       | Mediação              | 2,94%      |
| Liberação de vaga externa                                | 1                       | Mediação              | 2,94%      |
| Relatório médico   | 1                       | Mediação              | 2,94%      |
| Telefone central de agendamentos consultas               | 1                       | Atendimento           | 2,94%      |
| Tempo de espera para agendar retorno                     | 1                       | Atendimento           | 2,94%      |
| Tempo de espera para agendamento cirurgia                | 1                       | Atendimento           | 2,94%      |
| Acesso aos exames de imagem (RX ,Tomografia)             | 2                       | Mediação              | 5,88%      |
| Outros   | 2                       | Atendimento           | 5,88%      |
| Outros   | 2                       | Mediação              | 5,88%      |
| Conduta médica   | 3                       | Mediação              | 8,82%      |
| Acesso aos exames de laboratório                         | 4                       | Mediação              | 11,77%     |

|                                  |           |             |                |
|----------------------------------|-----------|-------------|----------------|
|                                  |           |             |                |
| Agendamento retorno ambulatorial | 5         | Mediação    | 14,72%         |
| Agendamento retorno ambulatorial | 6         | Atendimento | 17,65%         |
| <b>Total do Período</b>          | <b>34</b> | -           | <b>100,00%</b> |

## 1.2. Atividades Realizadas Serviço de atendimento ao usuário - SAU

Com o objetivo de aprimorar a escuta dos usuários do HECAD, tanto acompanhantes quanto pacientes, durante o mês de fevereiro de 2024, buscamos intensificar as pesquisas de satisfação. A meta é de 10% para pacientes em ambulatório e 10% para aqueles que passaram por internação proporcionalmente ao total de atendimentos no mês. O SAU concentrou esforços na realização dessas pesquisas. Para pacientes em internação, a meta era de 78 pesquisas e foram realizadas 88 entrevistas, equivalendo a 11,22% do total de pacientes atendidos no mês de referência. Para pacientes no ambulatório, a meta era de 379 pesquisas e foram realizadas 414 entrevistas, equivalendo a 10,91% do total de pacientes atendidos no mês de referência. Assim chegamos à totalidade de 502 entrevistas. A busca por um maior envolvimento e opiniões dos usuários demonstra nosso comprometimento em melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

**CAMILA SANTOS PAIVA**  
Supervisora de Experiência do Paciente  
HECAD
















|     |                  |        |         |                                      |            |  |                                      |          |     |
|-----|------------------|--------|---------|--------------------------------------|------------|--|--------------------------------------|----------|-----|
| 443 | 28/02/2024 08:30 | 427078 | 1699344 | GABRIEL HENRIQUE LIMA DE JESUS       | 0407020039 | APENDICECTOMIA   | RAMILLO SALLES NETO                  | URGÊNCIA | SIM |
| 444 | 28/02/2024 08:36 | 426424 | 710932  | ISADORA SOUZA SILVA DE SANTANA       | 0401010040 | INFILTRACAO DE HEMANGIOMA (ELETROCOAGULACAO DE LESAO CUTANEA)  | ROGERIO DE SOUZA HAMU                | URGÊNCIA | SIM |
| 445 | 28/02/2024 10:20 | 424616 | 1029607 | LAYLA EMANUELLE DE PAULA SILVA       | 0404030076 | PALATO-LABIOPLASTIA UNILATERAL   | REINALDO CARVELO CARVALHO            | CERFIS   | SIM |
| 446 | 28/02/2024 13:10 | 426895 | 1587283 | GAEL SOUZA ARAUJO                    | 0409040134 | ORQUIDOPEXIA UNILATERAL  | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | ELETIVA  | SIM |
| 447 | 28/02/2024 13:48 | 426901 | 1693880 | ARTHUR VINICIUS CARVALHO LIMA        | 0407040102 | HERNIORRAFIA INGUINAL - UNILATERAL   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | ELETIVA  | SIM |
| 448 | 28/02/2024 14:00 | 426893 | 1178554 | PEDRO ANTHONY ASSIS RIBEIRO DA SILVA | 0407040102 | HERNIORRAFIA INGUINAL - UNILATERAL   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | ELETIVA  | SIM |
| 448 | 28/02/2024 14:00 | 426925 | 953266  | SOFYA AMBROSIO DE OLIVEIRA GONCALVES | 0407020187 | ENTEROANASTOMOSE (QUALQUER SEGMENTO)   | JOSE FERREIRA SILVA                  | ELETIVA  | SIM |
| 449 | 28/02/2024 14:40 | 426903 | 1693892 | GABRIELE SOARES DA ROCHA             | 0401020150 | TRATAMENTO CIRUR SINUS PRE AURICULAR   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | ELETIVA  | SIM |
| 450 | 28/02/2024 15:00 | 426894 | 1671286 | ARTHUR JOSE OLIVEIRA DOS REIS        | 0409040134 | ORQUIDOPEXIA UNILATERAL  | ERIBERTO CLEMENTE NETO               | ELETIVA  | SIM |
| 451 | 28/02/2024 15:15 | 427242 | 1491326 | MIGUEL BARBOSA DE LIMA               | 0407040161 | LAPAROTOMIA EXPLORADORA  | ANA AMELIA BARROS PETTERSEN DA COSTA | URGÊNCIA | SIM |
| 452 | 28/02/2024 15:20 | 426930 | 1697019 | ESTER MEDEIROS DOS SANTOS ROCHA      | 0408020423 | TRATAMENTO CIRURGICO DE FRATURA DIAFISARIA DE AMBOS OS OSSOS DO ANTEBRACO (C/ SINTESE)               | RENATA DE ABREU PEDRA                | ELETIVA  | SIM |
| 453 | 28/02/2024 15:35 | 426905 | 718340  | JOSE GABRIEL DOS SANTOS VIEIRA       | 0401020070 | EXERESE CISTO DERMÓIDE   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | ELETIVA  | SIM |
| 454 | 28/02/2024 16:05 | 426899 | 503101  | BERNARDO DA SILVA SANTOS             | 0407040102 | HERNIORRAFIA INGUINAL - UNILATERAL   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | ELETIVA  | SIM |
| 455 | 28/02/2024 16:10 | 426937 | 1691513 | SOPHIA MANUELLA CONCEICAO DA SILVA   | 0407040102 | HERNIOPLASTIA INGUINAL/ CRURAL (UNILATERAL)  | ANDRE LUIZ BATISTA DA COSTA          | ELETIVA  | SIM |
| 456 | 28/02/2024 16:35 | 426898 | 1671308 | GABRIEL AMORIM FREITRAS              | 0407040102 | HERNIORRAFIA INGUINAL - UNILATERAL   | ERIBERTO CLEMENTE NETO               | ELETIVA  | SIM |
| 457 | 28/02/2024 16:50 | 426926 | 1692489 | YANNA SANTOS FERREIRA                | 0407040102 | HERNIOPLASTIA INGUINAL/ CRURAL (UNILATERAL)  | JOSE FERREIRA SILVA                  | ELETIVA  | SIM |
| 458 | 28/02/2024 17:20 | 426931 | 601390  | CAIO PEREIRA CARDOSO                 | 0409050083 | POSTECTOMIA  | JOSE FERREIRA SILVA                  | ELETIVA  | SIM |
| 459 | 28/02/2024 18:00 | 427516 | 1700072 | VICTOR HEMANUEL DORNELES DE OLIVEIRA | 0407020039 | APENDICECTOMIA   | RAMILLO SALLES NETO                  | URGÊNCIA | SIM |
| 460 | 28/02/2024 18:25 | 426933 | 1589586 | ANNA BEATRIZ MORAES BERNARDO         | 0408020423 | TRATAMENTO CIRURGICO DE FRATURA DIAFISARIA DE AMBOS OS OSSOS DO ANTEBRACO (C/ SINTESE)               | RENATA DE ABREU PEDRA                | ELETIVA  | SIM |
| 461 | 29/02/2024 09:10 | 427580 | 1700620 | NATAN SILVA CARDOSO                  | 0408090500 | TRATAMENTO CIRURGICO DE FRATURA DA DIAFISE TIBIA   | RICARDO CARVALHO VITORINO            | URGÊNCIA | SIM |
| 462 | 29/02/2024 09:20 | 427585 | 1185930 | WALLACE CARVALHO LOPES               | 0408020407 | TRATAMENTO CIRURGICO DE FRATURA DA EXTREMIDADE / METAFISE DISTAL DOS OSSOS DO ANTEBRACO (RADIO/ULNA) | RICARDO CARVALHO VITORINO            | URGÊNCIA | SIM |
| 463 | 29/02/2024 09:43 | 427107 | 835581  | MARCOS FELIPE ELIAS MARTINS          | 0409010561 | URETEROTOMIA   | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 464 | 29/02/2024 12:15 | 427109 | 1575028 | SAMUEL BENTO PIRES SOARES            | 0409020109 | RESSECCAO VALVULA-URETRA POSTERIOR   | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | URGÊNCIA | SIM |
| 465 | 29/02/2024 13:00 | 427086 | 474454  | MIKAELL HENRIQUE ALVES DE SOUZA      | 0409050032 | HIPOSPADIA DISTAL-1 TEMPO  | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 466 | 29/02/2024 13:15 | 427105 | 1690278 | JOAO PEDRO ARAUJO FERNANDES MORAES   | 0409050083 | POSTECTOMIA  | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 467 | 29/02/2024 13:55 | 427102 | 1593287 | JOAO MIGUEL RIBEIRO PLACIDO          | 0409050083 | POSTECTOMIA  | PAULO TADEU MACHADO                  | ELETIVA  | SIM |
| 468 | 29/02/2024 14:05 | 427729 | 1700387 | AMANDA VITORIA TAVARES DA LUZ        | 0407020039 | APENDICECTOMIA   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | URGÊNCIA | SIM |
| 469 | 29/02/2024 15:00 | 427096 | 1490756 | RHALLISSON RHAFTON JOSE DE FREITAS   | 0409040134 | ORQUIDOPEXIA UNILATERAL  | VICTOR RASSI GEDDA                   | ELETIVA  | SIM |
| 470 | 29/02/2024 15:28 | 427101 | 1677109 | HEITOR PEREIRA DA SILVA              | 0409040215 | TRATAMENTO CIRURGICO DE HIDROCELE  | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 471 | 29/02/2024 15:35 | 427089 | 1275559 | MIQUEIAS SANTOS MIRANDA              | 0409020176 | URETROTOMIA INTERNA  | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 472 | 29/02/2024 16:00 | 427104 | 1690166 | REINALDO GIL MESQUITA                | 0409050083 | POSTECTOMIA  | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 473 | 29/02/2024 16:25 | 427103 | 1678163 | ILAY SOUSA SILVA                     | 0409050083 | POSTECTOMIA  | MARCELO DE OLIVEIRA ROSA             | ELETIVA  | SIM |
| 474 | 29/02/2024 16:46 | 427918 | 702558  | CARLOS ROBERTO PACHECO MAIA VIDAL    | 0407020039 | APENDICECTOMIA   | HUMBERTO BARBOSA DE SOUZA FILHO      | URGÊNCIA | SIM |
| 475 | 29/02/2024 20:40 | 427900 | 1701270 | JOSE OTAVIO BORGES DE BRITO          | 0408050519 | TRATAMENTO CIRURGICO DE FRATURA DA DIAFISE DO FEMUR  | MEDICO PLANTONISTA                   | URGÊNCIA | SIM |
| 476 | 29/02/2024 21:45 | 427999 | 1701563 | MARIA EDUARDA GOMES DA SILVA         | 0408020385 | TRATAMENTO CIRURGICO DE FRATURA / LESAO FISIALIA SUPRACONDILIANA DO UMEMO                            | RENAN CORREIA ARCANJO                | URGÊNCIA | SIM |

| QUADRO RESUMO - FEVEREIRO/2024  |       |
|---|-------|
| TOTAL DE CIRURGIAS PROGRAMADAS  | 294   |
| TOTAL DE CIRURGIAS REALIZADAS   | 279   |
| TOTAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS  | 15    |
| TOTAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS POR MOTIVOS OPERACIONAIS (causas relacionadas pela unidade)      | 5     |
| PERCENTUAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS POR MOTIVOS OPERACIONAIS (causas relacionadas pela unidade) | 1,70% |
| TOTAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS POR MOTIVOS OPERACIONAIS (causas relacionadas ao paciente)       | 10    |
| PERCENTUAL DE CIRURGIAS SUSPENSAS POR MOTIVOS OPERACIONAIS (causas relacionadas ao paciente)  | 3,40% |

  
Nathalia Marques  
Supervisora NIR/MECAD

  
Valéria Ado de Rosa  
COREN-GO: 89127  
MATRÍCULA: 5649