



agir

RELATÓRIO MENSAL

PRODUÇÃO E DESEMPENHO

Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta –
HDS

Contrato de Gestão n° 002/2013

(11° Termo Aditivo)

2024

OUTUBRO



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

Marco Aurélio Martins da Silva

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Wagner de Oliveira Reis

CONSELHO FISCAL

César Helou

Pedro Daniel Bittar

Milca Severino Pereira

Salomão Rodrigues Filho

Fernando Moraes Pinheiro

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

Mônica Ribeiro Costa – Diretora Geral e Técnica

André Alves dos Santos – Diretor Administrativo e Financeiro

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	7
2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE	7
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES	7
4 INDICADORES ESTATÍSTICOS	8
4.1 Indicadores Quantitativos – Produção Assistencial	9
4.1.1 Internação Hospitalares.....	9
4.1.2 Atendimentos Ambulatoriais.....	11
4.1.3 Terapias Especializadas.....	18
4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo	19
4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	20
4.2 Indicadores de Desempenho.....	21
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)	21
4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS	22
4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	23
4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias	24
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas	25
4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque	26
4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	27
4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas.....	28
4.2.9 Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção	29

4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).....	30
5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS.....	31
COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS	31
5.1 Produção Assistencial	32
5.2 Indicadores de Desempenho.....	33
6 INDICADORES DE GESTÃO	34
6.1 Economicidade – Financeiro/Contábil.....	34
6.1.1 Índice de Eficiência Financeira	34
6.2 Pesquisa de Satisfação – Metodologia <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	35
6.2.1 Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação.....	35
6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório.....	36
6.2.3 Pesquisa de Satisfação – NPS – Geral	37
6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores	37
7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....	38
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
9 ANEXOS	39

Gráficos

Gráfico 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias (Outubro/2024)	9
Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Outubro/2024)	10
Gráfico 3 - Consultas Médicas (Outubro/2024)	12
Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Outubro/2024)	13
Gráfico 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE) (Outubro/2024)	15
Gráfico 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Outubro/2024)	16
Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Outubro/2024)	17
Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Outubro/2024)	19
Gráfico 9 - Serviço de Atendimento Domiciliar SAD (Outubro/2024)	21
Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Outubro/2024)	22
Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Setembro/2024)	23
Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Outubro/2024)	24
Gráfico 13 - DAEI digitadas em até 7 dias (Outubro/2024)	25
Gráfico 14 - DAEI investigadas em até 48 horas (Outubro/2024)	26
Gráfico 15 – Taxa de Acurácia de Estoque (Outubro/2024)	27
Gráfico 16 – Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	28
Gráfico 17 – Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	29
Gráfico 18 – Percentual de Pacientes desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção (Outubro/2024)	30
Gráfico 19 – Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Outubro/2024)	31

Tabelas

Tabela 1 - Censo de origem – Outubro de 2024	8
Tabela 2 – Internações Hospitalares – Outubro de 2024	11
Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024	12
Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024	14
Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024	15
Tabela 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Outubro de 2024	17
Tabela 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024.....	18
Tabela 8 – SADT Externo (Ofertados) – Outubro de 2024.....	19
Tabela 9 – SADT Externo (Realizados) – Outubro de 2024.....	20
Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Outubro de 2024	32
Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Outubro de 2024	33
Tabela 12 - Índice de Eficiência Financeira - Setembro de 2024	34
Tabela 13 - Índice Contábil – Janeiro a Setembro de 2024	35
Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Outubro de 2024 ...	36
Tabela 15 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Outubro de 2024	36
Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL – Outubro de 2024.....	37
Tabela 17 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Outubro de 2024	37

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade 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, apresentamos nesta oportunidade, o **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, conforme estabelecido no Anexo Técnico nº I, itens 9 a 11 – Indicadores e Metas de Produção e Desempenho, páginas 16 a 20 (11º 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

A seguir, apresenta-se o Censo de Origem dos Pacientes atendidos no mês de outubro 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 1 - Censo de Origem – Outubro de 2024

Censo de Origem dos Pacientes Atendidos – Outubro/24		
Município de Origem	Outubro/24	Percentual
Goiânia	4.538	54,38%
Senador Canedo	628	7,53%
Trindade	170	2,04%
Inhumas	170	2,04%
Aparecida de Goiânia	164	1,97%
Itumbiara	113	1,35%
Outros Municípios - GO	2.551	30,57%
Outros Estados	11	0,13%
TOTAL	8.345	100,00%

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

4 INDICADORES ESTATÍSTICOS

AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

A seguir, apresenta-se as metas de produção e desempenho contratualizadas no 11º 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 Internação Hospitalares

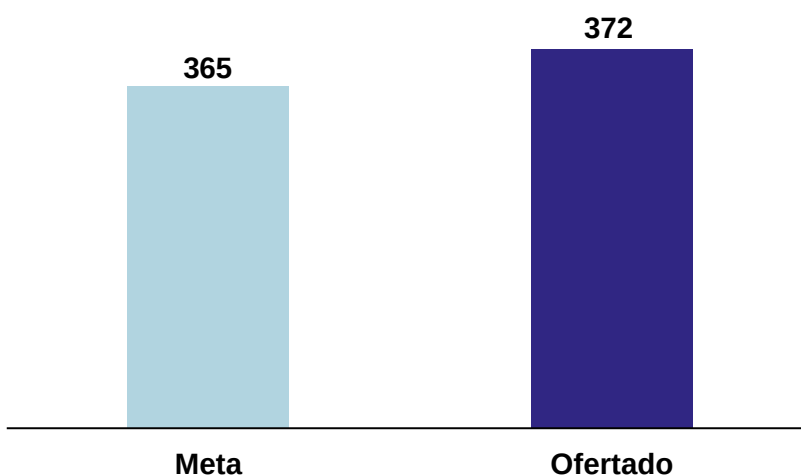
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias

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 11º Termo Aditivo, foram ofertadas o correspondente a 372 diárias aos pacientes moradores da unidade no mês de outubro de 2024, conforme gráfico 1.

Gráfico 1 - Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

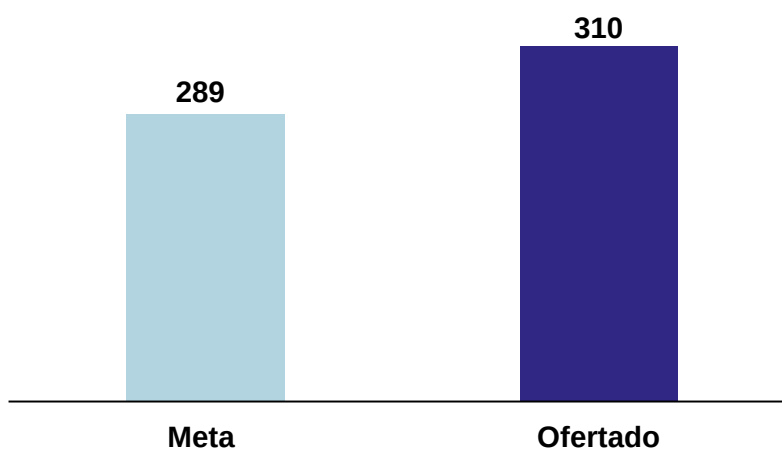
Longa Permanência – Diárias

Em conformidade com o 11º 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 outubro de 2024, foram ofertadas 310 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Internações Hospitalares, conforme tabela 2.

Tabela 2 – Internações Hospitalares – Outubro de 2024

Internações Hospitalares (diárias)		
Item	Meta	Oferta (diárias)
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores - Diárias	365	372
Longa Permanência - Diárias	289	310
TOTAL	654	682

Fonte: Soul MV, Outubro/2024

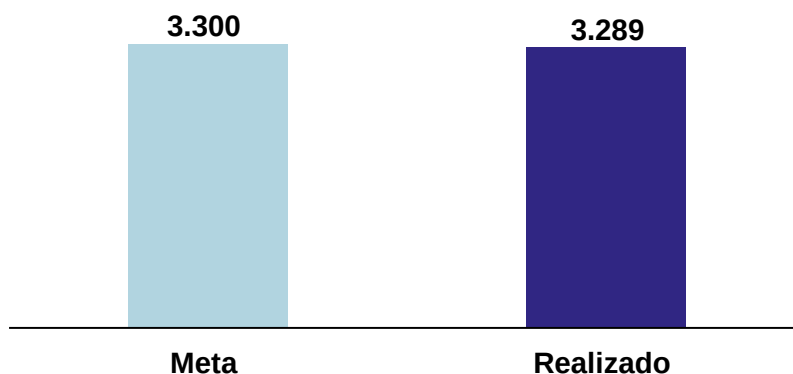
4.1.2 Atendimentos Ambulatoriais

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, neurologia, oftalmologia, ortopedia, pneumologia, psiquiatria, reumatologia e neurologia.

Referente a meta pactuada no 11º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 3.289 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico 3.

Gráfico 3 - Consultas Médicas (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas médicas realizadas de forma detalhada, conforme tabela 3.

Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.300	225
Cardiologia		292
Clínica Médica		23
Dermatologia		499
Endocrinologia		370
Geriatria		268
Neurologia		32
Oftalmologia		623
Ortopedia e Traumatologia		686
Pneumologia		123
Psiquiatria		93
Reumatologia		55
TOTAL		3.289

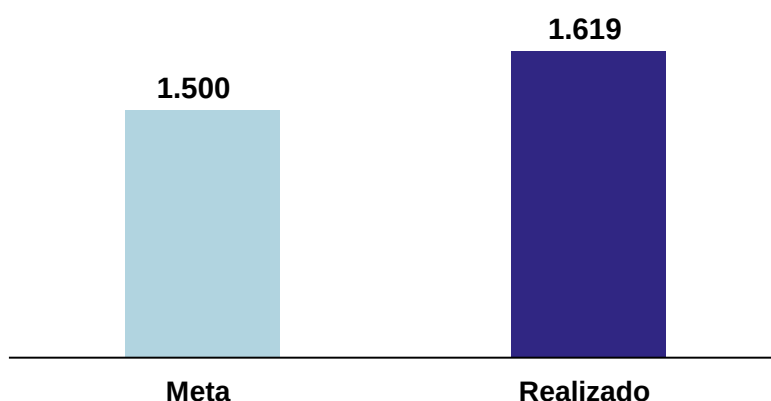
Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

Em relação aos atendimentos nas especialidades multiprofissionais, o serviço oferece consultas em diversas áreas, conforme a meta estabelecida no 11º Termo Aditivo. As especialidades incluem educação física, enfermagem, farmácia clínica, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, odontologia, psicologia e terapia ocupacional.

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.619 consultas, conforme demonstrado no gráfico 4.

Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Na sequência, apresenta-se o quantitativo de consultas multiprofissionais por especialidade, conforme tabela 4.

Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024

Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Educação Física	1.500	7
Enfermagem		1.369
Farmácia		10
Fisioterapia		128
Fonoaudiologia		29
Nutrição		27
Psicologia		44
Terapia Ocupacional		5
TOTAL		1.619

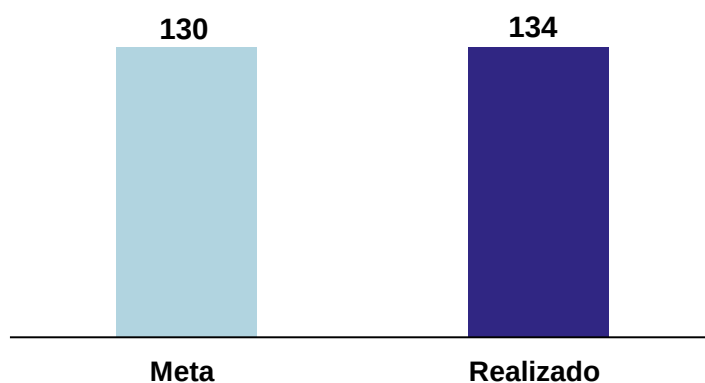
Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)

Quanto aos atendimentos odontológicos, conforme pactuado no 11º Termo Aditivo, são destinadas ofertas de vagas para consultas à pacientes de Pediatria, Endodontia e PNE.

Registra-se que das vagas ofertadas pela unidade no mês de outubro de 2024, foram realizados 134 atendimentos, conforme apresentado no gráfico 5.

Gráfico 5 - Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)
(Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Na sequência, é apresentado o quantitativo de Consultas Odontológicas de Pediatria, Endodontia e PNE, conforme tabela 5.

Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024

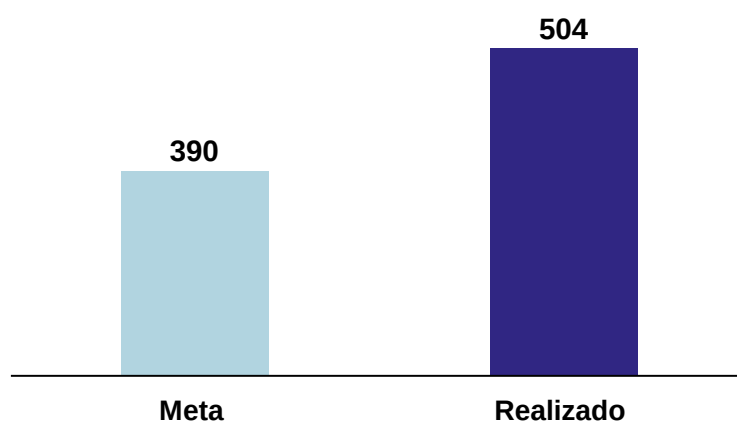
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	130	51
Endodontia		29
PNE		54
TOTAL		134

Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às Consultas Odontológicas, registra-se que foram realizados 504 procedimentos, no mês em avaliação.

Gráfico 6 - Atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Outubro/2024)



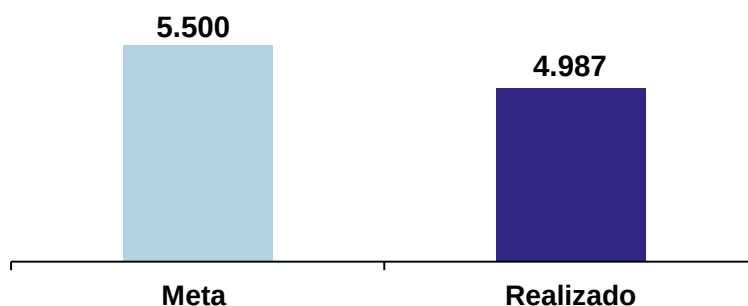
Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras

O Ambulatório de Feridas Crônicas e Queimaduras conta com equipe de enfermagem especializada no atendimento aos pacientes para a realização de curativos, cujas ocorrências tratadas são, principalmente, decorrentes da insuficiência venosa crônica, diabetes e sequelas da hanseníase.

Foram realizados 4.987 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico 7.

Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

A seguir, apresentamos de forma estratificada, o quantitativo de Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras realizados.

Tabela 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Outubro de 2024

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas	5.500	4.987
Curativos de Queimaduras		0
TOTAL		4.987

Fonte: Soul MV, Outubro/2024

Apresentamos a seguir de forma detalhada, os indicadores que compõem a linha de Atendimentos Ambulatoriais, evidenciados na tabela 7.

Tabela 7 - atendimentos Ambulatoriais – Outubro de 2024

Atendimentos Ambulatoriais – Outubro/2024		
Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.300	3.289
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.619
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	134
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	504
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	4.987
TOTAL	10.820	10.533

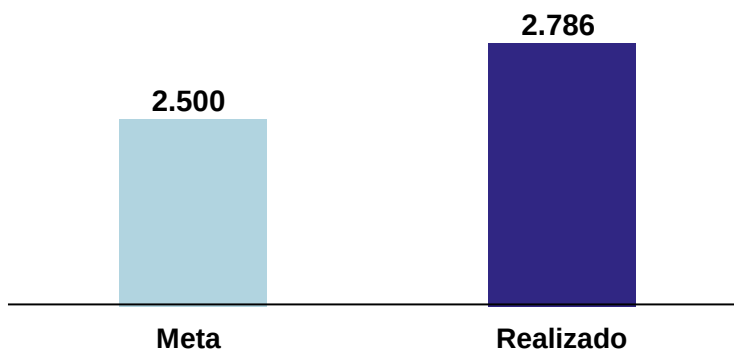
Fonte: Soul MV, Outubro/2024

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, nas especialidades de: fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e nutrição.

Acerca dos atendimentos realizados no período avaliado, registrou-se o total de 2.786 sessões, sendo destas, 1.125 em ambulatório e 1.661 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico 8.

Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/2024

4.1.4 Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo

Conforme pactuado no 11º Termo Aditivo, a aferição da performance da linha de SADT Externo será por meio da oferta do serviço à rede assistencial.

Na competência de outubro/2024, foram ofertados um total de 140 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela 8, representando o cumprimento da meta para todos os exames ofertados.

Tabela 8 – SADT Externo (Ofertados) – Outubro de 2024

SADT Externo (Ofertados) – Outubro/2024			
Item	Meta	Oferta	% Alcance
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	60	60	100,00%
Ultrassonografia	30	170*	566,67%
TOTAL	90	230	255,56%

Fonte: NIR HDS, Outubro/2024

* Nota Explicativa: Em função do Mutirão realizado em Senador Canedo, foram acrescentadas 90 vagas externas de ultrassonografia, referentes aos exames ofertados durante o evento.

Tabela 9 – SADT Externo (Realizados) – Outubro de 2024

SADT Externo (Realizados) – Outubro/2024	
Item	Produção (Realizados)
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	5
Ultrassonografia	90
Eletrocardiograma	62*
TOTAL	157

Fonte: NIR HDS, Outubro/2024

* Nota Explicativa: Em função do Mutirão realizado em Senador Canedo, foram realizados 62 exames de eletrocardiograma durante o evento.

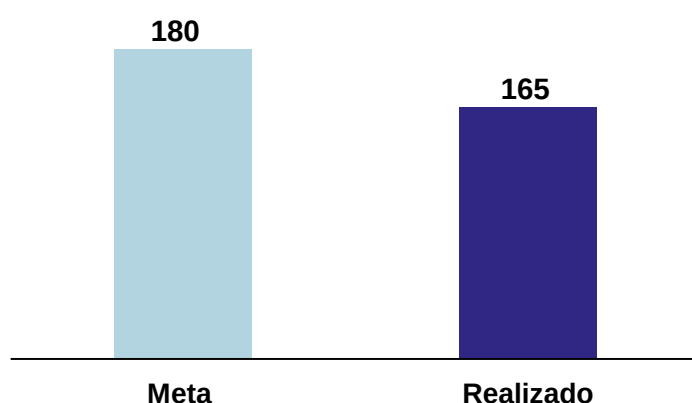
4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

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 165 pacientes no Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, nos quais 969

atendimentos foram feitos por médicos e equipe multiprofissional, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem, representado no gráfico 9.

Gráfico 9 - Serviço de Atendimento Domiciliar SAD (Outubro/2024)



Fonte: Soul MV, Outubro/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 11º Termo Aditivo, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

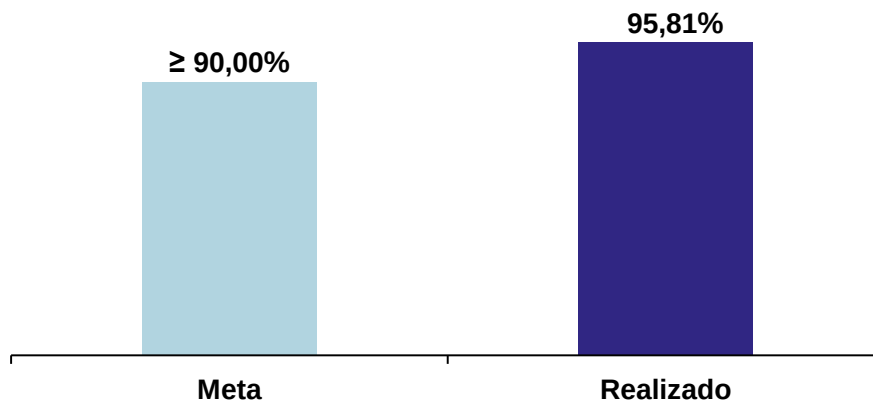
4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)

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:

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

No mês de outubro de 2024, a unidade registrou 297 pacientes-dias e 310 leitos-dia operacionais, resultando em uma taxa de ocupação de 95,81%, conforme gráfico 10.

Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Outubro/2024)



Fonte: NIR HDS, Outubro/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, no período. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

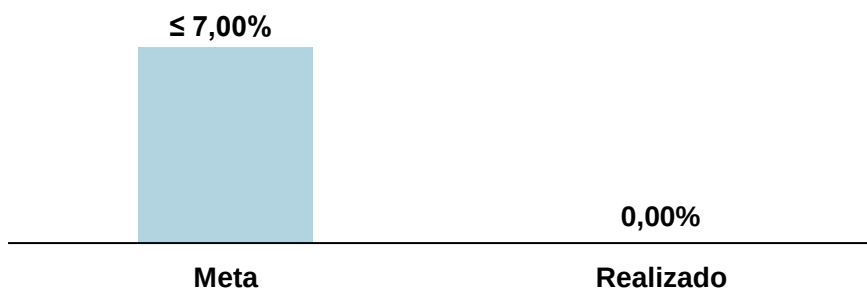
Fórmula: $\left[\frac{\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH}}{\text{Total de procedimentos apresentados no SIH}} \right] \times 100$

Informamos que, até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibilizará as informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de Outubro de 2024, será apresentada no Relatório Mensal de Novembro de 2024.

Em oportuno, registra-se que no período de setembro de 2024, foram apresentadas o total de 16 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 11.

Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Setembro/2024)



Fonte: SEFAT HDS, Setembro/2024

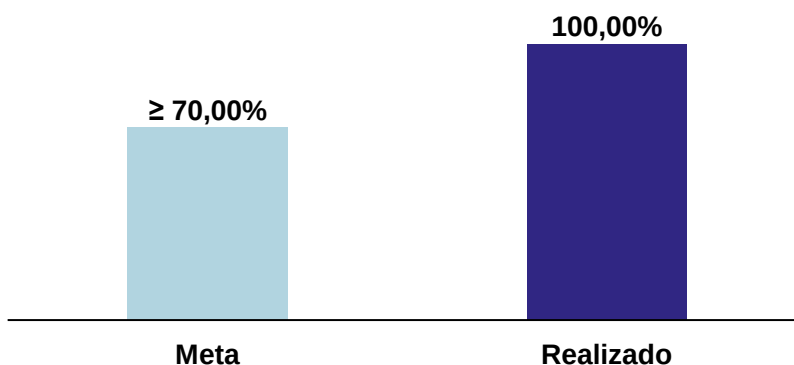
4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas

Conceituação: Proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 72 horas (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

Fórmula:
$$\frac{[\text{Número de exames de imagem entregues em até 72 horas}]}{\text{Total de exames de imagem realizados no período}} \times 100$$

No mês de outubro de 2024, foram registrados 14 exames liberados, destes, 14 foram disponibilizados em tempo oportuno de até 72 horas, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 12.

Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Outubro/2024)



Fonte: GEMAM HDS, Outubro//2024

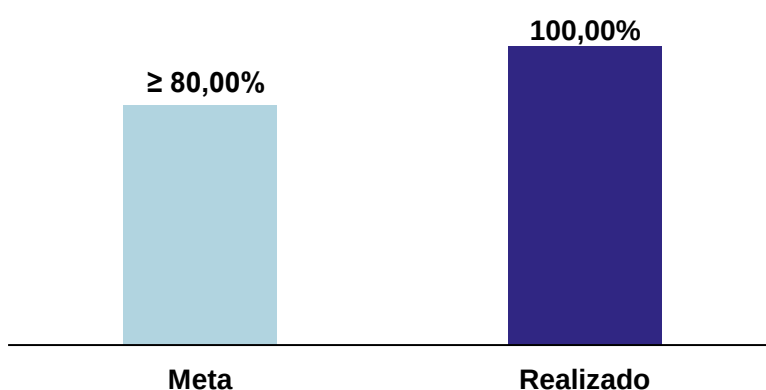
4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias

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: $[\text{Número de casos de DAEI digitadas em tempo oportuno} - \text{até 7 dias} / \text{Número de casos de DAEI digitadas no mês}] \times 100$

No mês de outubro de 2024, foram registrados 5 casos de DAEI, destas, 5 foram digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 13.

Gráfico 13 - DAEI digitadas em até 7 dias (Outubro/2024)



Fonte: NHE HDS, Outubro/2024

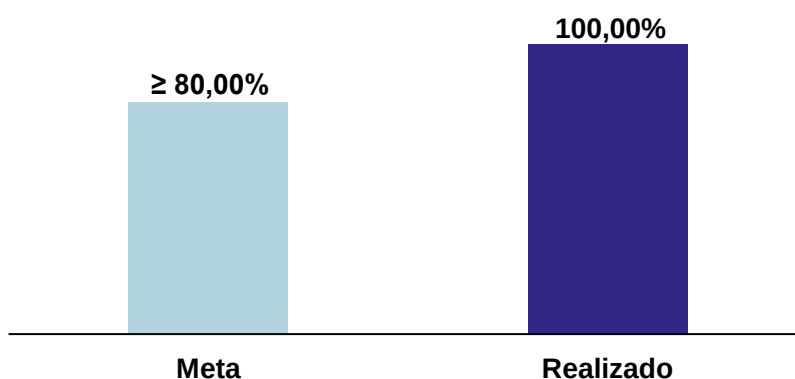
4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

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: *[Número de casos de DAEI investigadas em tempo oportuno – até 48 horas da data da notificação / Número de casos de DAEI notificadas no mês] x 100*

No mês de outubro de 2024, foram registrados 5 casos de DAEI, destas, 5 foram investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 14.

Gráfico 14 - DAEI investigadas em até 48 horas (Outubro/2024)



Fonte: NHE HDS, Outubro/2024

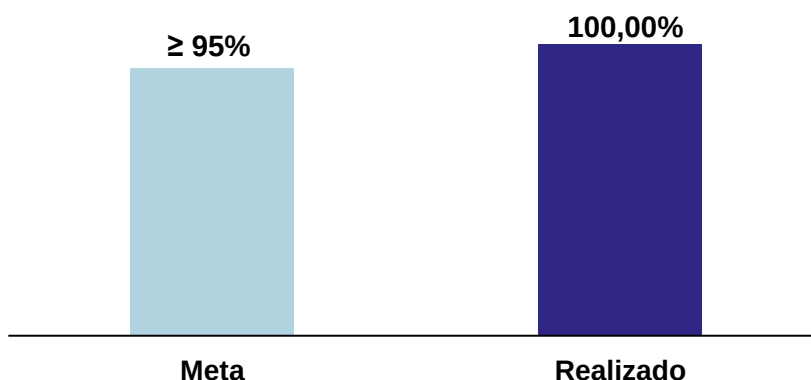
4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque

Conceituação: Monitorar a exatidão do estoque de medicamentos hospitalar geridos pela Farmácia. A avaliação da acuracidade indica se o estoque e as compras estão coerentes com a realidade da instituição e se há falhas durante o processo de controle de estoque.

Fórmula:
$$\frac{\text{Número de itens contados em conformidade}}{\text{Número total de itens padronizados cadastrados no sistema}} \times 100$$

No mês de outubro de 2024, foram contados 540 medicamentos e devidamente cadastrados em sistema, representando uma taxa de 100,00% de acurácia, conforme gráfico 15.

Gráfico 15 – Taxa de Acurácia de Estoque (Outubro/2024)



Fonte: SUFAR HDS, Outubro/2024

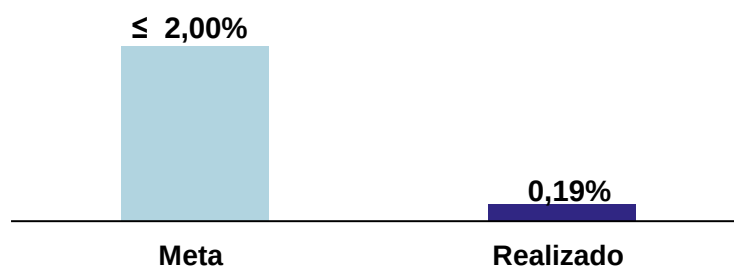
4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos

Conceituação: Mensurar o valor financeiro atribuído aos medicamentos vencidos na unidade de saúde, permitindo implementação de ações que impactem na redução da perda de medicamentos.

Fórmula: *[Valor financeiro da perda de medicamentos padronizados por validade expirada (R\$) / Valor financeiro de medicamentos inventariado no período (R\$)] x 100*

Registra-se que no mês de outubro de 2024, o valor financeiro de perda de medicamentos foi de R\$ 527,10 enquanto, os registros de inventário foram de R\$ 271.604,41 representando assim, uma taxa de 0,19%, conforme gráfico 16.

Gráfico 16 – Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos (Outubro/2024)



Fonte: SUFAR HDS, Outubro/2024

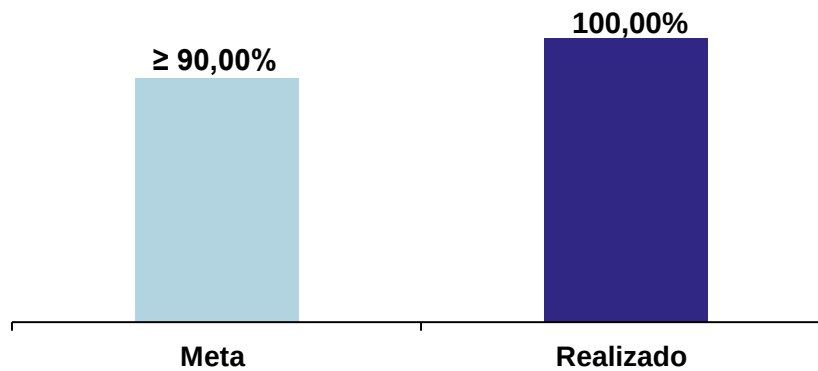
4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas

Conceituação: Avaliar o desempenho do serviço de farmácia clínica e a importância do serviço para a segurança do paciente, através da prevenção de problemas relacionados a medicamentos.

Fórmula:
$$\left[\frac{\text{Número absoluto de intervenções registradas}}{\text{Número de intervenções aceitas}} \right] \times 100$$

Registra-se que no mês de outubro de 2024, foram registradas 46 intervenções farmacêuticas, destas, 46 tiveram aceitabilidade, representando assim, uma taxa de 100,00%, conforme gráfico 17.

Gráfico 17 – Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas
(Outubro/2024)



Fonte: SUFAR HDS, Outubro/2024

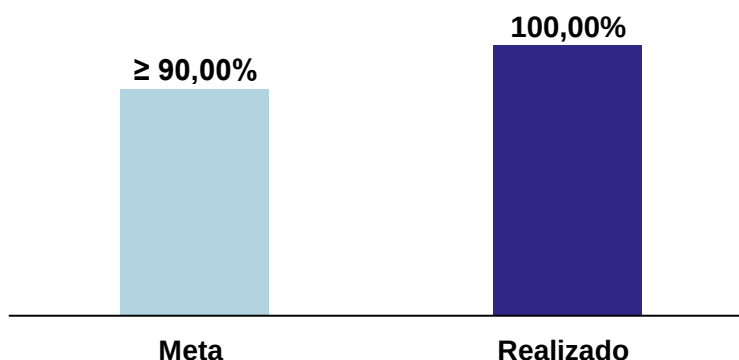
4.2.9 Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção

Conceituação: Mensura o número de pacientes desospitalizados encaminhados à rede de Atenção no mês.

Fórmula: *[Número de pacientes desospitalizados encaminhados para a rede de atenção do seu município de residência / total de pacientes que receberam alta hospitalar] x 100*

Registra-se que no mês de outubro de 2024, foram registrados 8 pacientes encaminhados para a rede de atenção do município e 8 altas hospitalares, representando uma taxa de 100,00% de desospitalização, conforme gráfico 18.

Gráfico 18 – Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção (Outubro/2024)



Fonte: SUENFI HDS, Outubro/2024

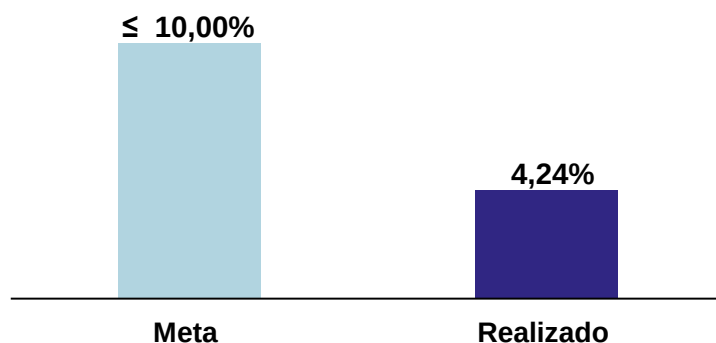
4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

Conceituação: Mensura o percentual de readmissão hospitalar de pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar.

Fórmula: [Número de pacientes assistidos pelo SAD readmitidos em unidade hospitalar / total de pacientes assistidos pelo SAD] x 100

Registra-se que no mês de outubro de 2024, foram registrados 7 pacientes readmitidos e assistidos pelo SAD com o total de 165 pacientes, representando 4,24% de readmissão hospitalar, conforme gráfico 19.

Gráfico 19 – Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Outubro/2024)



Fonte: SAD HDS, Outubro/2024

5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS

COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS

Apresenta-se a seguir, por meio da tabela 10, a execução dos serviços propostos no mês de outubro 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

Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Outubro de 2024

ATIVIDADES		Outubro/2024	
1. Internações Hospitalares (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias	365	372	101,92%
Longa Permanência - Diárias	289	310	107,27%
Total de Diárias Hospitalares	654	682	104,28%
2. atendimentos Ambulatoriais	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.300	3.289	99,67%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.619	107,93%
Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	134	103,08%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	504	129,23%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	4.987	90,67%
Total de atendimentos Ambulatoriais	10.820	10.533	97,35%
3. Terapias Especializadas	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Sessões de Terapias Multiprofissionais	2.500	2.786	111,44%
4. SADT Externo (Ofertados)	Meta	Ofertado	% de Execução da Meta
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	60	60	100,00%
Ultrassom (próstata via abdominal e transretal, mama bilateral e tireoide)	30	170	566,67%
Total SADT Externo	90	230	255,56%
5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Pacientes Atendidos SAD	180	165	91,67%

Fonte: Soul MV, Outubro/2024

5.2 Indicadores de Desempenho

Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Outubro de 2024

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Outubro/2024		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 90,00%	95,81%	106,46%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7,00%	Em apuração*	
Percentual de Exames de Imagem com resultado liberado em até 72 horas	≥ 70,00%	100,00%	142,86%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente – até 7 dias	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente – até 48 horas	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Taxa de Acurácia de Estoque	≥ 95,00%	100,00%	105,26%
Taxa de Perda Financeira por vencimento de medicamentos	≤ 2,00%	0,19%	190,50%
Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	≥ 90,00%	100,00%	111,11%
Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção	≥ 90,00%	100,00%	111,11%
Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	≤ 10,00%	4,24%	157,60%

Fonte: Setores diversos HDS, Outubro/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

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

6.1.1 índice de Eficiência Financeira

Apresenta-se, a seguir, por meio do Índice de Eficiência Financeira, o nível de liquidez financeira alcançada pela Unidade, referente aos períodos de julho a setembro de 2024, utilizando a seguinte fórmula:

Fórmula: $(\text{Saldo Inicial} + \text{Entradas do período}) / \text{Total de saídas do período}$

Tabela 12 - Índice de Eficiência Financeira - Setembro de 2024

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2024	01/07/2024	01/08/2024	01/09/2024
Saldo inicial	4.248.110,10	4.415.474,65	5.049.577,49
Total de Entradas	3.239.728,21	3.550.013,99	3.521.057,57
Total de Saídas	3.072.363,66	2.915.911,15	3.141.519,05
Resultado	2,44	2,73	2,73

Fonte: CFIN/AGIR

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

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

Tabela 13 - Índice Contábil – Janeiro a Setembro de 2024

	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
Índice Contábil	34.309.619,83	34.309.619,83	1,00

Fonte: CCONT/AGIR

Conforme pode ser analisado na tabela acima, a unidade demonstra equilíbrio no Índice Contábil = 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a setembro 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 *Net Promoter Score* (NPS)

6.2.1 Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

O resultado da pesquisa realizada na Internação para uma amostra de 03 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de outubro de 2024, foi de 100,00% de aprovação. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, demonstrado na tabela 14, a seguir.

Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Outubro de 2024

Mês de Referência: 1° a 31 de outubro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	-	0,00%	100,00%	
Clientes Neutros	-	0,00%		
Clientes Promotores	24	100,00%		
Total Geral de Respostas	24	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria Outubro/2024

6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Em relação ao resultado da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 358 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 92,85% de aprovação e está dentro da Zona de Excelência, conforme tabela 15, abaixo.

Tabela 15 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Outubro de 2024

Mês de Referência: 1° a 31 de outubro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	17	0,91%	92,85%	
Clientes Neutros	100	5,33%		
Clientes Promotores	1.759	93,76%		
Total Geral de Respostas	1.876	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria Outubro/2024

6.2.3 Pesquisa de Satisfação – NPS – Geral

Por meio da tabela 16, apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas no Ambulatório e Internação, relativo ao mês de outubro/2024.

Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL – Outubro de 2024

Mês de Referência: 1º a 31 de outubro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	17	0,89%	92,95%	
Clientes Neutros	100	5,27%		
Clientes Promotores	1.783	93,84%		
Total Geral de Respostas	1.900	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria Outubro/2024

6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores

Na tabela 17, apresenta a taxa de absenteísmo extraída do sistema eletrônico utilizado na unidade, referente ao mês de outubro de 2024.

Tabela 17 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Outubro de 2024

Taxa de Absenteísmo - Outubro/2024	
Vínculo	Resultado
Celetista	2,88%
Estatutário	4,11%
TAXA GLOBAL	3,17%

Fonte: SESMT-HDS, Outubro/2024

7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS

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 11º 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 Outubro de 2024.

Acerca dos atendimentos que compõem as metas dos indicadores de produção e de desempenho conforme 11º Termo Aditivo, conclui-se que esta unidade demonstrou-se resolutiva na prestação de serviços assistenciais durante o período avaliado. Com um propósito de cuidar de vidas e prestar os serviços de saúde com excelência aos usuários do SUS.

Apesar das significativas melhorias na estrutura física, realizadas nos últimos meses, a unidade permanece aguardando posicionamento da Secretaria Estadual de Saúde para oferecer melhores condições de atendimento aos usuários nos espaços físicos da unidade.

Por fim, reafirmamos nosso compromisso em continuar oferecendo à sociedade o que há de melhor em assistência hospitalar pautada nos valores do Compromisso com a Qualidade, Cuidado Humanizado, Colaboração e Trabalho em Equipe, Transparência e Comunicação Eficaz, Eficiência e Inovação, e Responsabilidade Social e Ambiental.

Documento assinado digitalmente
 MONICA RIBEIRO COSTA
Data: 08/11/2024 11:29:46-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mônica Ribeiro Costa
Diretora Geral e Técnica HDS

9 ANEXOS

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



agir

RELATÓRIO MENSAL

DE ATIVIDADES
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

Hospital Estadual de Dermatologia
Sanitária Colônia Santa Marta –
HDS

2024
OUTUBRO



HDS
Hospital Estadual de
Dermatologia Sanitária
Colônia Santa Marta

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Cledma Pereira Ludovico de Almeida

Supervisora de Experiência do Paciente

Érico Gabriel da Silva

Ouvidor

Arlete Maria dos Santos

Assistente Administrativo

Sumário

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

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 1.1.19 do 11º 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 31 registros de atendimentos e 7 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	5	Atendimento	13,17%
Agendamento de consulta com psiquiatra	5	Atendimento	13,17%
Agendamento de consulta com reumatologista	4	Atendimento	10,54%
Agendamento de consulta com endocrinologista	3	Atendimento	7,89%
Correção de documentos hospitalares	3	Mediação	7,89%
Correção de documentos hospitalares	2	Atendimento	5,26%
Informação status consulta	2	Atendimento	5,26%
Agendamento de atendimento com nutricionista	1	Atendimento	2,63%
Agendamento de consulta com angiologista	1	Atendimento	2,63%
Agendamento de consulta com dermatologista	1	Atendimento	2,63%

Agendamento de consulta com ortopedista	1	Atendimento	2,63%
Agendamento exame	1	Atendimento	2,63%
Agendamento terapia	1	Atendimento	2,63%
Como ser atendido no HDS	1	Atendimento	2,63%
Divergência de informações (agendamentos)	1	Atendimento	2,63%
Informação status cirurgia	1	Atendimento	2,63%
Postura profissional médico(a) cardiologista	1	Atendimento	2,63%
Postura profissional médico(a) ortopedista	1	Atendimento	2,63%
Postura profissional recepção	1	Mediação	2,63%
Receituário médico	1	Atendimento	2,63%
Transporte	1	Mediação	2,63%
Total do período	38 atendimentos		100,00%

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

SAU Promove Ação de Combate ao Assédio e Discriminação no Ambiente de Trabalho

No período de 16 a 18 de outubro de 2024, o SAU promoveu momentos junto às equipes administrativas e assistenciais da unidade hospitalar para tratar sobre assédio e discriminação no ambiente de trabalho. Na oportunidade, os colaboradores participaram de uma partida do jogo "HDS na Trilha do Respeito", compartilhar casos e tirar dúvidas. O objetivo foi fortalecer o respeito entre os pares, promovendo uma cultura cada vez mais justa e empática, além de direcionar os profissionais no que diz respeito ao combate ao assédio.

SAU Promove Sensibilização sobre Ética e Respeito para Alunos do 6º Ano

O SAU realizou uma sensibilização com a temática ética e respeito na Escola Municipal de Tempo Integral Santa Marta. O principal intuito, foi conceituar respeito e ética para alunos de 6º ano, explanando como estes repercutem não apenas na vida profissional, mas na vida em sociedade como um todo. O momento aconteceu em 21/10/2024 e possibilitou que os alunos falassem abertamente sobre o que entendem como boas práticas, além de darem exemplos e tirar dúvidas.

Roda de Conversa sobre Assédio e Respeito Promove Conscientização no HDS

Por fim, o SAU, em conjunto com o Comitê de Compliance do HDS realizou a “Roda de Conversa: combate ao assédio e promoção ao respeito”. A Roda foi pensada para conceituar o assédio, focando no moral e sexual, abordando aspectos legais, as diferentes tipologias de assédio e a repercussão dessa prática na esfera psicológica das vítimas. Pensando na atuação em rede das Ouvidorias do SUS, a sensibilização contou com representantes do Núcleo de Compliance e Integridade e da Supervisão de Saúde Mental no Trabalho, ambos da Agir.



HDS na Trilha do Respeito



Tags utilizadas para as partidas do jogo “HDS na Trilha do Respeito”



Sensibilização sobre ética e respeito na Escola Municipal de Tempo Integral Santa Marta



Sensibilização sobre ética e respeito na Escola Municipal de Tempo Integral Santa Marta



Roda de Conversa: combate ao assédio e promoção ao respeito



Documento assinado digitalmente

CLEDMA PEREIRA LUDOVICO DE ALMEIDA

Data: 07/11/2024 16:05:00-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Cledma Pereira Ludovico de Almeida
Supervisora de Experiência do Paciente



Documento assinado digitalmente

ERICO GABRIEL DA SILVA

Data: 07/11/2024 12:01:24-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Érico Gabriel da Silva
Ouvidor