



agir

RELATÓRIO MENSAL

PRODUÇÃO E DESEMPENHO

Centro Estadual de Reabilitação e
Readaptação Dr. Henrique Santillo
– Crer

Contrato de gestão nº 123/2011

(14º termo aditivo)

2024

MAIO



CRER
Centro Estadual de
Reabilitação e Readaptação
Dr. Henrique Santillo

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

Marco Aurelio 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 CRER

Válney Luiz da Rocha - Diretor Geral – **Até 30/06/2024**

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles - Diretor Geral – **A partir de 01/07/2024**

Paulo Cesar Alves Pereira - Diretor Administrativo e Financeiro

Ciro Bruno Silveira Costa - Diretor Técnico Assistencial

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	8
2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE.....	8
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES	9
4 INDICADORES ESTATÍSTICOS	9
4.1 Indicadores quantitativos – produção assistencial	10
4.1.1 Internação hospitalares (Saídas Hospitalares)	10
4.1.2 Cirurgias eletivas	10
4.1.3 Atendimentos Ambulatoriais	11
4.1.4 Terapias especializadas	15
4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	16
4.1.6 Oficina Ortopédica (fixa/itinerante) + aparelhos auditivos.....	18
4.1.7 Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico - SADT externo – ofertados	19
4.2 Indicadores de desempenho.....	20
4.2.1 Taxa de ocupação hospitalar (TOH)	20
4.2.2 Tempo médio de permanência hospitalar (TMP) – em dias	21
4.2.3 Índice de intervalo de substituição de leito (horas)	22
4.2.4 Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias)	23
4.2.5 Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas)	24
4.2.6 Percentual de ocorrência de glosas no SIH – DATASUS	24
4.2.7 Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais.....	25
4.2.8 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAP (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano	26

4.2.9 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o segundo ano	27
4.2.10 Percentual de exames de imagem com resultados disponibilizados em até 72 horas	27
4.2.11 Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) digitadas oportunamente - até 7 dias	28
4.2.12 Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) investigados oportunamente - até 48 horas da data da notificação	29
4.2.13 Taxa de acurácia do estoque	29
4.2.14 Taxa de perda financeira por vencimento de medicamento	30
4.2.15 Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas	30
5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS	31
5.1 Produção Assistencial	31
5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção	34
5.2 Indicadores de Desempenho	36
5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho	37
6 INDICADORES DE GESTÃO	38
6.1 Economicidade – Financeiro/Contábil	38
6.1.1 Índice de Eficiência Financeira	38
6.1.2 Índice Contábil	38
6.2 Pesquisa de Satisfação – Metodologia <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	39
6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório.....	39
6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Internação.....	39
6.2.3 Pesquisa de satisfação – NPS – Geral.....	40

6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores.....	41
7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....	41
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
9 ANEXOS	43

Gráficos

Gráfico 1 - Consultas médicas	11
Gráfico 2 - Consultas multiprofissionais	12
Gráfico 3 - Consultas multiprofissionais - aconselhamento genético	13
Gráfico 4 - Atendimento odontologia PNE - consulta	14
Gráfico 5 - Atendimento odontologia PNE - procedimentos	14
Gráfico 6 - Atendimento bucomaxilo (consulta 1ª vez)	14
Gráfico 7 - Atendimento bucomaxilo (consulta - outros).....	15
Gráfico 8 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - ortognática).....	15
Gráfico 9 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - outros).....	15
Gráfico 10 - Serviço de atenção domiciliar (SAD)	17
Gráfico 11 - Próteses auditivas (quant. de itens dispensados).....	18
Gráfico 12 – Taxa de ocupação hospitalar	21
Gráfico 13 - Taxas de ocupação hospitalar (Enfermaria e UTI)	21
Gráfico 14 - Tempo médio de permanência hospitalar (dias)	22
Gráfico 15 - Índice de intervalo de substituição de leito (horas)	23
Gráfico 16 - Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias)	24
Gráfico 17 - Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas)	24
Gráfico 18 - Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais.....	26
Gráfico 19 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano	27

Gráfico 20 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o segundo ano	27
Gráfico 21 – Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	28
Gráfico 22 - Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) digitadas oportunamente - até 7 dias	28
Gráfico 23 - Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) investigados oportunamente - até 48 horas da data da notificação	29
Gráfico 24 – Taxa de acurácia do estoque	30
Gráfico 25 – Taxa de perda financeira por vencimento de medicamentos	30
Gráfico 26 – Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas	31

Tabelas

Tabela 1 - Censo de origem	9
Tabela 2 – Internações hospitalares (saídas hospitalares)	10
Tabela 3 – Cirurgias realizadas	10
Tabela 4 – Consultas médicas	11
Tabela 5 – Consultas multiprofissionais	12
Tabela 6 – Terapias especializadas	16
Tabela 7 – Teleatendimentos	16
Tabela 8 – Atendimento por especialidade	17
Tabela 9 – Alta após conclusão do projeto terapêutico	17
Tabela10 - Oficina Ortopédica	18
Tabela 11 – SADT externo - ofertados	19
Tabela 12 – SADT externo - realizados	19
Tabela 13 - Percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS	25
Tabela 14 – Motivos/causas dos cancelamentos	26
Tabela 15 – Indicadores de produção assistencial	31
Tabela 16 – Indicadores de desempenho	36
Tabela 17 - Índice de Eficiência Financeira	38
Tabela 18 - Índice Contábil	39
Tabela 19 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório	39
Tabela 20 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação.....	40
Tabela 21 - Pesquisa de Satisfação – NPS Geral.....	40
Tabela 22 - Absenteísmo em Recursos Humanos	41

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 Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER, apresentamos, nesta oportunidade, o **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, em atendimento ao Anexo nº V/2024, item 27.11 – Indicadores e metas de produção/desempenho (14º Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 123/2011 - SES/GO).

2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

Nome: Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER

CNES: 2673932

Endereço: Avenida Vereador José Monteiro, nº1655, Bairro Negrão de Lima, CEP: 74653-230, Goiânia-Goiás.

Tipo de Unidade: Unidade de referência que oferece atendimento especializado em reabilitação às pessoas com deficiência física, auditiva, visual e intelectual.

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

Funcionamento: 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente. Ambulatório, no mínimo, de segunda a sexta-feira das 07h às 19h, com grade devidamente disponibilizada ao Complexo Regulador Estadual.

Perfil da Unidade: O Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER caracterizado como Hospital Especializado de Alta e Média Complexidade, uma unidade de referência para o atendimento especializado em reabilitação às pessoas com deficiência física, auditiva, visual e intelectual. Possui leitos clínicos, cirúrgicos e de terapia intensiva (UTI). Realiza atendimentos de média e alta complexidade. As internações são

predominantemente clínicas, porém também existem internações cirúrgicas alinhadas ao perfil da Unidade.

3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES

A seguir, apresentamos o censo de origem dos pacientes atendidos no ambulatório e na internação do CRER no mês de maio.

Tabela 1 - Censo de origem – maio de 2024

Censo de origem dos pacientes atendidos - maio/24		
Município de origem	Maio/24	Percentual
Goiânia	18.064	44,00%
Outros municípios - GO	15.940	38,83%
Aparecida de Goiânia	3.107	7,57%
Senador Canedo	1.249	3,04%
Trindade	940	2,29%
Goianira	941	2,19%
Anápolis	853	2,08%
Total municípios/GO	41.054	99,87%
Total outros estados (exceto GO)	52	0,13%
Total (municípios/GO + estados)	41.106	100,00%

Fonte: MV/Painel Indicadores

4 INDICADORES ESTATÍSTICOS

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

Apresentamos abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas no 13º termo aditivo ao contrato de gestão nº 123/2011 - 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 (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.

Tabela 2 – Internações hospitalares (saídas hospitalares) – maio/2024

Internações hospitalares (saídas hospitalares)		
Item	Meta	Produção
Clínica Cirúrgica	838	774
Clínica Médica	61	61
Reabilitação	27	26
Total	926	861

Fonte: Sistema MV Soul

4.1.2 Cirurgias eletivas

O hospital deverá realizar um número mensal de **cirurgias eletivas** que lhe sejam referenciadas, com variação de até 10%. Durante o mês de maio foram realizadas 606 cirurgias eletivas e 144 cirurgias de urgência/emergência.

Tabela 3 – Cirurgias eletivas realizadas – maio de 2024

Cirurgias eletivas realizadas – maio de 2024		
Item	Meta	Produção
Cirurgia eletiva hospitalar de alto giro	55	146
Cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo)	435	414
Cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME)	55	46
SubTotal	545	606
Demais cirurgias	-	144
Total		750

Fonte: Sistema MV Soul

4.1.3 Atendimentos Ambulatoriais

O atendimento ambulatorial compreende: consultas médicas, consultas multiprofissionais, consultas de aconselhamento genético, consultas e procedimentos odontológicos (PNE) e consultas e procedimentos bucomaxilo.

Assim sendo, em relação ao indicador de atendimento ambulatorial - **consultas médicas**, o percentual alcançado foi de 102,54% com realização de 10.972 atendimentos frente à meta mensal pactuada.

Gráfico 1 - Consultas médicas – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Tabela 4 – Consultas médicas – maio de 2024

Consultas médicas na atenção especializada – maio/2024		
Especialidade	Meta	Produção
Acupuntura	10.700	387
Anestesiologia		681
Vascular		0
Cardiologia		972
Cirurgia Geral		552
Cirurgia Plástica		26
Cirurgia Torácica		12
Cirurgia Vascular		420
Clínico Geral		156
Endocrinologia		112
Fisiatria		1.032
Geneticista		43
Geriatria		70
Infectologia		49

Neurologia		412
Neuropediatria		46
Nutrologia		31
Oftalmologia		49
Ortopedia/Traumatologia		3.872
Otorrinolaringologia		1.641
Pneumologia/Tisiologia		272
Urologia		137
Total		10.972

Fonte: Sistema MV Soul

Em relação a especialidade médica de Vascular, os atendimentos estão sendo computados junto aos atendimentos de cirurgia vascular.

Consultas multiprofissionais atingiram um percentual de 90,49%, conforme demonstrado no gráfico 2, registrando um total de 4.282 atendimentos, ficando dentro da meta pactuada.

Gráfico 2 - Consultas multiprofissionais – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Tabela 5 – Consultas multiprofissionais – maio de 2024

Consultas multiprofissionais na atenção especializada – maio/2024		
Especialidade	Meta	Produção
Arteterapia	4.732	0
Educação física		138
Enfermagem		841
Fisioterapia		825
Fonoterapia		611
Musicoterapia		1
Nutricionista		27

Odontologia (ambulatório)		394
Psicologia		570
Terapia Ocupacional		875
Total		4.282

Fonte: Sistema MV Soul

Registra-se que os atendimentos em arteterapia estão sendo contabilizados exclusivamente em terapias especializadas – sessões. No que se refere aos atendimentos de Hidroterapia, Equoterapia, Laboratório de Marcha, Estimulação Precoce, Esporte Adaptado e Treino de AVD, esses são registrados conforme o tipo de marcação (agendamento) e não por meio do código SIGTAP. Desta forma, toda a produção já está devidamente inserida, conforme as especialidades informadas na tabela 05.

Consultas multiprofissionais de aconselhamento genético, o percentual alcançado foi de 85,00% com realização de 17 atendimentos frente à meta mensal pactuada.

Gráfico 3 - Consultas multiprofissionais - aconselhamento genético – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Atendimento odontológico (PNE) - consultas, representam 210,00% em relação a meta, sendo 42 pacientes atendidos no período em questão.

Gráfico 4 - Atendimento odontologia PNE – consulta – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Atendimentos odontológicos (PNE) - procedimentos, os 232 atendimentos representam 386,67% do alcance em relação à meta mensal pactuada de 60 procedimentos.

Gráfico 5 - Atendimento odontologia PNE – procedimentos – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Atendimento bucomaxilo (consulta 1ª vez) representam 83,33% em relação a meta, sendo 25 pacientes atendidos no período em questão.

Gráfico 6 - Atendimento bucomaxilo (consulta 1ª vez) – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Atendimento bucomaxilo – consulta - outros, na categoria **interconsulta**, foram realizados 139 atendimentos o que representa 231,67% em relação à meta mensal pactuada no período.

Gráfico 7 - Atendimento bucomaxilo (consulta - outros) – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Atendimentos bucomaxilo - procedimentos - ortognática, cuja meta estabelecida é de 10 procedimentos, registrou-se no mês de maio, 15 procedimentos de ortognáticas, o que represente 150,00% da meta.

Gráfico 8 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - ortognática) – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Atendimento bucomaxilo - procedimentos – outros, registrou-se no período em questão, 23 procedimentos realizados, o que representa 230,00% da meta.

Gráfico 9 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - outros) – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.1.4 Terapias especializadas

Terapias especializadas conforme demonstrado na tabela 6, registrando um total de 25.978 atendimentos:

Tabela 6 – Terapias especializadas – maio de 2024

Terapias especializadas – maio de 2024		
Item	Meta	Produção
Educação Física	3.373	3.112
Fisioterapia	12.589	10.602
Fonoterapia	4.515	3.351
Musicoterapia	259	141
Psicologia	4.396	3.393
Terapia Ocupacional	4.868	2.976
Total	30.000	23.575
Demais especialidades	-	2.403
Total		25.978

Fonte: Sistema MV Soul

No mês de maio/2024 foram realizados 274 teleatendimentos:

Tabela 7 – Teleatendimentos – maio de 2024

Especialidade	Total
Assistente Social	212
Fisioterapia	14
Fonoaudiologia	35
Odontologia	1
Terapia Ocupacional	12
Total de atendimentos	274

4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

No período, 61 pacientes foram acompanhados pelo serviço de atenção domiciliar (SAD). A produção alcançou o percentual de 101,67% em relação à meta de 60 pacientes por mês.

Gráfico 10 - Serviço de atenção domiciliar (SAD) – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

Quanto à produção, foram realizados **804** atendimentos por especialidade, demonstrados abaixo:

Tabela 8 - atendimentos por especialidade - maio/2024

Atendimentos por especialidades	Total
Visitas médicas	149
Visitas da enfermagem (enfermeiro e técnico de enfermagem)	264
Visitas Fisioterapia	155
Visitas Fonoaudiologia	69
Visitas Terapeuta Ocupacional	82
Visitas nutricionista	26
Visitas Psicologia	59
Total	804

Referente as altas, **07** pacientes receberam alta após conclusão do projeto terapêutico:

Tabela 9 - Alta após conclusão do projeto terapêutico – maio 2024

Alta após conclusão do projeto terapêutico	Total
Óbitos, sendo 1 em domicílio e 1 paciente que estava internado em outra instituição.	2
Pacientes necessitaram de reinternação hospitalar	3
Paciente foi encaminhado pela família para instituição de longa permanência	1
Paciente mudou de Município (fora da área de abrangência)	1
Total	7

4.1.6 Oficina Ortopédica (fixa/itinerante) + aparelhos auditivos

Acerca da **oficina ortopédica**, conforme demonstrado na tabela 10, neste mês a dispensação foi de 1.005 itens, atingindo 91,36% em relação à meta.

Tabela 10 – Oficina Ortopédica – maio de 2024

Oficina Ortopédica – maio de 2024		
Item	Meta	Produção
Adequações Cadeira de Rodas	76	29
Calçados Neuropáticos	39	10
Fabricação Oficina Itinerante	180	237
Fabricações Calçados	35	16
Fabricações Coletes	34	24
Fabricações Próteses	46	37
Fabricações Órteses	239	433
Fabricações Órteses Longas	46	37
Fabricações Órteses Membros Superiores	68	60
Meios Auxiliares e Locomoção	337	52
Total	1.100	1.005

Fonte: Sistema MV Soul

Acerca das **próteses auditivas**, conforme demonstrado no gráfico 11, neste mês foram dispensados 264 **aparelhos de ampliação sonora individual (AASI)** aos pacientes, atingindo 100,38% em relação à meta.

Gráfico 11 - Próteses auditivas (quant. de itens dispensados) – maio/2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.1.7 Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico - SADT externo – ofertados

Conforme pactuado no contrato de gestão, a aferição da performance da linha deste indicador será por meio da oferta do serviço.

Na competência de maio foram ofertados um total de 7.751 exames de SADT externo, conforme demonstrado na tabela 11.

Tabela 11 – SADT Externo – Ofertados – Regulação Estadual/SUREG - maio de 2024

Exames SADT Externos Ofertados	Meta	Ofertado
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	10	8
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	16	32
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	40	52
Eletrocardiograma	10	64
Eletroencefalograma	24	48
Eletroneuromiografia	27	56
Espirometria	41	48
Laboratório de Análises Clínica	5.500	6.600
Laboratório de Genética	*NTMC	4
Radiologia	14	20
Ressonância Nuclear Magnética (com e sem sedação)	210	184
Tomografia Computadorizada (com e sem sedação)	442	627
Videolaringoscopia	10	8
Total de exames SADT Externo Ofertados	6.344	7.751

Fonte: Sistema MV Soul

Para informação, foram realizados **6.588** exames, conforme tabela a seguir:

Tabela 12 – SADT externo – Realizados - Regulação Estadual/SUREG - maio de 2024

Exames Realizados	Realizado
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	3
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	14
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	100

Eletrocardiograma	7
Eletroencefalograma	22
Eletroneuromiografia	15
Espirometria	4
Fluoroscopia	0
Imitanciometria	0
Laboratório de Análises Clínicas	5.900
Laboratório de Genética	26
Laboratório de Marcha	0
Otoemissões	0
Radiologia	5
Ressonância Nuclear Magnética	96
Tomografia Computadorizada	413
Videolaringoscopia	9
Total SADT Externo Realizados	6.588

Fonte: Sistema MV Soul

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 14º 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)

A taxa de ocupação hospitalar compreende a relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período, e o número de leitos-dia 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 maio foram realizadas 820 internações hospitalares, resultando na taxa de ocupação em um percentual de 83,40%.

Gráfico 12 – Taxa de ocupação hospitalar – maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Gráfico 13 - Taxas de ocupação hospitalar (Enfermaria e UTI) - maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.2.2 Tempo médio de permanência hospitalar (TMP) – em dias

Este indicador compreende a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos do hospital (por altas hospitalares, transferência externa e/ou óbitos no mesmo período).

Representa também o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos hospitalares.

Tempo médio de permanência muito alto nesses leitos pode indicar um caso de complexidade maior ou complicação pré ou pós-operatória, ou também

ausência de plano terapêutico adequado e desarticulação nos cuidados ao paciente, por isso a meta pactuada como eficiente é ≤ 5 dias.

O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Sobre o tempo médio de permanência hospitalar, destaca-se que a meta foi atingida, sendo a média de permanência geral de 3,93 dias, conforme demonstrado no gráfico 14.

Gráfico 14 – Tempo médio de permanência hospitalar (dias) –maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.2.3 Índice de intervalo de substituição de leito (horas)

O indicador 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.

Quanto **menor** a taxa de **ocupação**, **maior** será o **intervalo** de substituição de leitos e, portanto, os resultados alcançados no mês influenciaram fortemente no indicador.

O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: *[(100-Taxa de ocupação hospitalar) x Média de tempo de permanência] / Taxa de ocupação hospitalar]*

Gráfico 15 – Índice de intervalo de substituição de leito (horas) – maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.2.4 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, pactuado como meta $\leq 20\%$, 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.

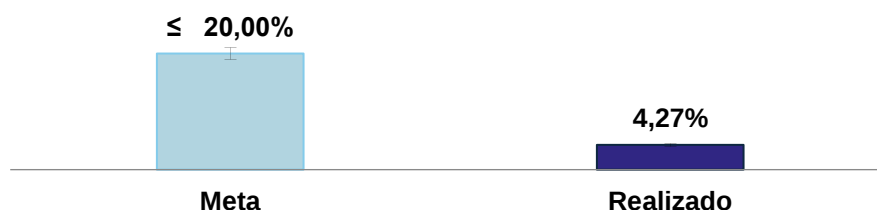
Readmissões desnecessárias indicam elementos disfuncionais no sistema de saúde, acarretam riscos indevidos aos pacientes e custos desnecessários ao sistema. Internações por câncer e obstetrícia são excluídas, pois podem integrar o plano de cuidado do paciente.

O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: $\frac{\text{Número de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar}}{\text{Número total de internações hospitalares}} \times 100$

A taxa de readmissão hospitalar em até 29 dias foi de 4,27%, conforme demonstrado no gráfico 16, portanto, dentro da meta estabelecida.

Gráfico 16 – Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias) – maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.2.5 Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas)

O indicador 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 falhas de projeto terapêutico e/ou altas precoces da UTI. A taxa ficou pactuada como meta em < 5%.

O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

$$\text{Fórmula: } \left[\frac{\text{Nº de retornos em até 48 horas}}{\text{Nº de saídas da UTI, por alta}} \times 100 \right]$$

No mês de maio, tivemos 02 (duas) readmissões, com as 181 altas hospitalares ocorridas na Unidade de Terapia Intensiva - UTI.

Gráfico 17 – Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas) – maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.2.6 Percentual de ocorrência de glosas no SIH – DATASUS

O indicador mede a relação de procedimentos rejeitados no sistema de informações hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema, no período. A meta estabelecida em contrato foi ≤ 7%.

O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Tabela 13 - Percentual de ocorrência de glosas no SIH – DATASUS – Abr-24

Indicador	Meta	Abril/2024
Percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS		0,57%
Total de procedimentos rejeitados no SIH	≤ 7%	5
Total de procedimentos apresentados no SIH		880

Nota Explicativa: Os dados referentes ao indicador supracitado se referem a competência de abril/2024. Informamos que não é possível a apresentação dos dados referente a competência de maio/2024 devido ao fluxo de faturamento e apresentação das contas à Regulação Estadual.

4.2.7 Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais

O indicador mede o total de cirurgias programadas que foram suspensas, por motivos relacionados à Unidade, tais como falta de vaga na internação, falta de materiais, falta de medicamentos, erro de programação, falta de exame pré-operatório, por ocorrência de cirurgia de emergência, em relação ao total de cirurgias agendadas, no período. A meta estabelecida em contrato foi ≤ 5%. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: $[N^o\ de\ cirurgias\ programadas\ suspensas / N^o\ de\ cirurgias\ programadas\ (mapa\ cirúrgico)] \times 100$

Em maio/2024, o percentual alcançado foi de 3,17%. Registra-se que foram programadas 821 cirurgias e 750 realizadas.

Gráfico 18 - Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais



Fonte: Sistema MV Soul

As cirurgias canceladas por motivos operacionais - causas relacionadas a unidade (26), foram:

Tabela 14 – Motivos/causas dos cancelamentos – maio de 2024

Motivos/causas relacionadas a Unidade	Total
Cirurgia remarcada a pedido médico	12
Cirurgião não concordou com o material solicitado	1
Falha de processamento de materiais – CME	2
Falta de material	5
Falta de risco cirúrgico	1
Falta/falha de comunicação – administrativa	1
Falta de reserva de sangue	1
Falta de material consignado	2
Preparo pré-operatório inadequado	1
Total	26

Fonte: Sistema MV Soul

4.2.8 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano

O indicador que sinaliza se as cirurgias eletivas realizadas na unidade estão tendendo a respeitar um tempo de espera máximo clinicamente aceitável. A meta estabelecida em contrato foi de < 25%.

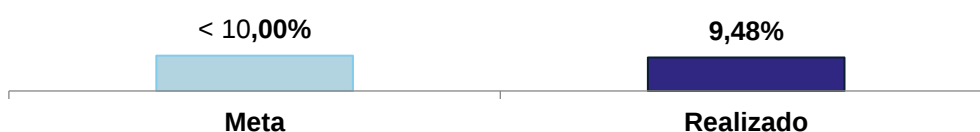
Gráfico 19 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano - maio de 2024



4.2.9 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o segundo ano

O indicador que sinaliza se as cirurgias eletivas realizadas na unidade estão tendendo a respeitar um tempo de espera máximo clinicamente aceitável conforme critério SWALIS de classificação de prioridade atribuído pelo médico assistente. A meta estabelecida em contrato foi de < 10%.

Gráfico 20 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o segundo ano - maio de 2024



Fonte: Sistema REGNET

4.2.10 Percentual de exames de imagem com resultado liberado em até 72 horas

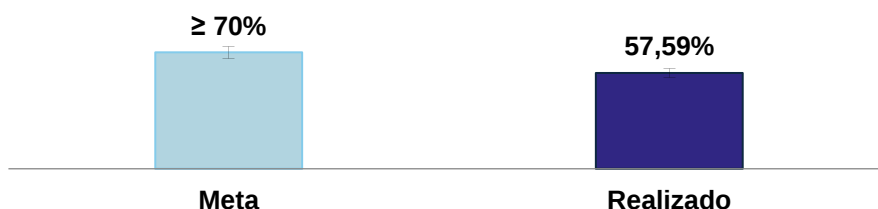
O indicador se refere a proporção de exames de imagem com resultado liberado em até 72 horas (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado). A meta estabelecida em contrato foi ≥ 70%.

O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Em maio/2024, o indicador alcançou a meta proposta. Foram entregues 3.259 exames de imagem em até 72 horas, em relação ao total de exames de imagem realizados no período que foi de 5.659.

Gráfico 21 – Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas –maio de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.2.11 Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) digitadas oportunamente - até 7 dias

Avaliar a capacidade de detecção de DAEI nas unidades de saúde, por meio da digitação das notificações das doenças/agravos/eventos de saúde de notificação compulsória imediata de forma oportuna ($\leq$ à 07 dias) nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET/SINAN-ONLINE/SIVEP-Gripe/e-SUS/e-SUS- SINAN). A meta estabelecida em contrato foi de $\geq 80\%$.

Gráfico 22 - Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) digitadas oportunamente - até 7 dias – maio de 2024



Fonte: Painel Vigilância Epidemiologia Hospitalar de Goiás

4.2.12 Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) investigados oportunamente - até 48 horas da data da notificação

Avaliar a capacidade de detecção e investigação das DAEI nas unidades de saúde, por meio da investigação das notificações das doenças/agravos/eventos de saúde de notificação compulsória imediata investigadas oportunamente $\leq$ à 48 horas da data de notificação) nos sistemas de informações de saúde oficiais (SINAN-NET/SINAN-ONLINE/SIVEP-Gripe/e-SUS/e-SUS- SINAN).

A meta estabelecida em contrato foi de $\geq 80\%$.

Gráfico 23 - Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) investigados oportunamente - até 48 horas da data da notificação – maio de 2024



Fonte: Painel Vigilância Epidemiologia Hospitalar de Goiás

4.2.13 Taxa de acurácia do estoque

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. A meta estabelecida em contrato foi de $\geq 95\%$.

Gráfico 24 – Taxa de acurácia do estoque –maio de 2024



Fonte: Relatório de controle da Farmácia/Crer

4.2.14 Taxa de perda financeira por vencimento de medicamentos

Mensurar o valor financeiro atribuído aos medicamentos vencidos na unidade de saúde, permitindo implementação de ações que impactem na redução da perda de medicamentos. A meta estabelecida em contrato foi de $\leq 2\%$.

Gráfico 25 – Taxa de perda financeira por vencimento de medicamentos – maio de 2024



Fonte: Relatório de controle da Farmácia/Crer

4.2.15 Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas

Avaliar o desempenho do serviço de farmácia clínica e a importância desse serviço para a segurança do paciente através da prevenção de problemas relacionados a medicamentos. A meta estabelecida em contrato foi de $\geq 90\%$.

Gráfico 26 – Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas – maio de 2024



Fonte: Relatório de controle da Farmácia/Crer

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 abaixo a execução dos serviços propostos no mês de maio 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

Tabela 15 – Indicadores de produção assistencial – maio de 2024

Atividades	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Saídas Cirúrgicas	838	774	92,36%
Saídas Clínicas	61	61	100,00%
Saídas Reabilitação	27	26	96,30%
Total de saídas hospitalares	926	861	92,98%
Cirurgia eletiva hospitalar de alto giro	55	146	265,45%
Cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo)	435	414	95,17%
Cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME)	55	46	83,64%
Total de Cirurgias Eletivas	545	606	111,19%

Consultas Médicas na Atenção Especializada	10.700	10.972	102,54%
Consulta Não Médicas na Atenção Especializada	4.732	4.282	90,49%
Consulta Multiprofissionais - Aconselhamento Genético	20	17	85,00%
Atendimento Odontológico PNE - Consulta	20	42	210,00%
Atendimento Odontológico PNE - Procedimentos	60	232	386,67%
Atendimento Buco Maxilo - Consulta - de 1ª vez	30	25	83,33%
Atendimento buco maxilo - Consulta - outros	60	139	231,67%
Atendimento Buco Maxilo- Procedimentos - Ortognática	10	25	150,00%
Atendimento buco maxilo - Procedimentos - Outros	10	23	230,00%
Total de Atendimentos Ambulatorial	15.642	15.747	100,67%
SAD - Pacientes Atendidos	60	61	100,38%
Educação Física	3.373	3.112	92,26%
Fisioterapia	12.589	10.602	84,22%
Fonoterapia	4.515	3.351	74,22%
Musicoterapia	259	141	54,44%
Psicologia	4.396	3.393	77,18%
Terapia Ocupacional	4.868	2.976	61,13%
Terapias Especializadas - Sessões	30.000	23.575	78,58%
Adequações Cadeira de Rodas	76	29	38,16%
Calçados Neuropáticos	39	10	25,64%
Fabricação Oficina Itinerante	180	237	131,67%
Fabricações Calçados	35	16	45,71%
Fabricações Coletes	34	24	70,59%
Fabricações Próteses	46	37	80,43%
Fabricações Órteses	239	433	181,17%

Fabricações Órteses Longas	46	107	232,61%
Fabricações Órteses Membros Superiores	68	60	88,24%
Meios Auxiliares e Locomoção	337	52	15,43%
Total Oficina Ortopédica	1.100	1.005	91,36%
Próteses Auditivas	263	264	100,38%
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	10	8	80,00%
Doppler (MMII, MMSS, Carótida e Transcraniano)	16	32	200,00%
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	40	52	130,00%
Eletrocardiograma	10	64	640,00%
Eletroencefalograma	24	48	200,00%
Eletroneuromiografia	27	56	207,41%
Espirometria	41	48	117,07%
Laboratório de Análises Clínicas	5.500	6.600	120,00%
Laboratório de Genética	*NTMC	4	-
Radiologia	14	20	142,86%
Ressonância Nuclear Magnética	210	184	87,62%
Tomografia Computadorizada	442	627	141,86%
Videolaringoscopia	10	8	80,00%
Total de exames de SADT ofertados – Regulação Estadual/SUREG	6.344	7.751	122,18%

Fonte: Sistema MV Soul/CRER

(*) NTMC – Não tem meta contratada

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

Cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME)

No mês de maio, as cirurgias eletivas hospitalares de alto custo, com ou sem OPME, atingiram uma taxa de **83,64%**. A meta não foi atingida devido aos elevados custos envolvidos na realização dos procedimentos cirúrgicos. Cada cirurgia de alto custo tem um custo médio de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), o que contribui para a impossibilidade de alcançar a meta pela falta de recursos financeiros direcionados para esse fim.

Consulta Multiprofissional – Aconselhamento Genético

No mês de maio, as consultas de aconselhamento genético atingiram **85,00%** devido ao absenteísmo dos pacientes e da perda primária das vagas ofertadas de 1º vez junto ao Complexo Regulador. Ações de alinhamentos e interações estão sendo realizadas junto ao Complexo Regulador Estadual, com o objetivo de aumentar o fluxo de encaminhamento dos pacientes com o perfil.

Consulta bucomaxilo – 1º vez

No mês de maio, as consultas de bucomaxilo atingiram **83,33%**, em decorrência da baixa regulação de pacientes com o perfil de atendimento cirúrgico, via Complexo Regulador Estadual e ao absenteísmo dos pacientes. Ações de alinhamentos e interações estão sendo realizadas com a SES, com o objetivo de aumentar o fluxo de encaminhamento dos pacientes com o perfil. A adoção de estratégias para evitar o absenteísmo, como, por exemplo, a melhoria na comunicação com os pacientes agendados, objetivando-se, assim, a realização das consultas e dos procedimentos necessários para a reabilitação dos pacientes.

Terapias Especializadas

No mês de maio, as terapias especializadas em fisioterapia, fonoterapia, musicoterapia, psicologia, terapia ocupacional, alcançaram respectivamente, **84,22%, 74,22%, 54,44%, 77,18% e 61,13%** da meta. As metas não foram

alcançadas para essas especialidades, devido ao absenteísmo dos pacientes agendados e por se tratar da necessidade de avaliação clínica para o encaminhamento dos pacientes com o perfil de atendimento para essas especialidades. Com o objetivo de melhorar os resultados, estamos fortalecendo o monitoramento dos pacientes agendados e reestruturando as escalas de serviços dos profissionais para evoluir nos atendimentos ambulatoriais e para pacientes internados.

Oficina Ortopédica

Em maio, as linhas de serviços da oficina ortopédica em adequação de cadeiras, calçados neuropáticos, fabricação de calçados, coletes, próteses, órteses de membros superiores e meios auxiliares e locomoção alcançaram respectivamente, **38,16%, 25,64%, 45,71%, 70,59%, 80,43%, 88,24%, 15,43%** da meta. As metas não foram alcançadas e a principal razão para isso foi a mudança no formato de apuração das metas, que passou de um formato global para um modelo específico por linhas de produção, conforme o 14º T.A. Essa alteração exigiu ajustes significativos no planejamento de produção, incluindo a necessidade de reorganizar o agendamento de atendimentos aos pacientes, levando em consideração a demanda existente. Diante desse novo cenário, foi necessário um período de adaptação para implementar as mudanças necessárias, impactando temporariamente o desempenho. No entanto, informamos que todos os ajustes necessários já foram realizados e estamos trabalhando ativamente para alcançar as metas nos próximos meses.

SADT Externo – Ofertado Bera, Ressonância Nuclear Magnética Videolaringoscopia

A meta não foi alcançada dos exames de Bera, Ressonância e videolaringoscopia, em decorrência a mudança no formato de apuração da produção, que passou de um formato global, ou seja, considerando os exames ofertados ao Complexo Regulador Estadual e dos pacientes egressos do ambulatório Crer para apenas os exames ofertados ao Complexo Regulador Estadual. Essa alteração exigiu ajustes no planejamento da grade ofertada,

levando em consideração a demanda existente. Diante desse novo cenário, foi necessário um período de adaptação para implementar as mudanças necessárias, impactando temporariamente o desempenho. No entanto, informamos que todos os ajustes necessários já foram realizados e estamos trabalhando ativamente para alcançar as metas nos próximos meses.

5.2 Indicadores de Desempenho

Tabela 16 – Indicadores de desempenho – maio de 2024

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85,00%	83,40%	98,12%
Taxa Média/Tempo Médio de Permanência Hospitalar (TMP)	≤ 5,00	3,93	121,40%
Índice de Intervalo de Substituição (Horas)	< 24,00	18,17	121,79%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20,00%	4,27%	178,65%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5,00%	1,10%	178,00%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7,00%	0,57%	191,86%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Eletivas por Condições Operacionais	≤ 5,00%	3,17%	136,60%
Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (Tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano	< 25,00%	Não se aplica *	

Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (Tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (.) para o segundo ano	< 10,00%	9,48%	105,20%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	≥ 70%	57,59%	82,27%
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 da data da notificação	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Taxa de acurácia do estoque	≥ 95%	98,70%	103,89%
Taxa de perda financeira por vencimento de medicamentos	≤ 2%	0,13%	193,50%
Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas	≥ 90%	100,00%	111,11%

(*) Dados apresentados no 13º Termo Aditivo, considerando a vigência do primeiro ano.

5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho

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

A meta não foi alcançada, em decorrência da mudança do indicador, que passou de “Percentual de Exames de Imagem com resultado em até 10 dias”, para “Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas. Essa alteração exigiu uma reestruturação no setor de exames, sendo fundamental um período de adaptação para implementar as mudanças necessárias, impactando temporariamente o desempenho. No entanto, informamos que todos os ajustes necessários estão sendo realizados e estamos trabalhando ativamente para alcançar as metas nos próximos meses.

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 alcançado pela Unidade, referente ao período de 01 a 31 de maio de 2024, utilizando a seguinte fórmula:

Fórmula: (saldo inicial + entradas do período) / total de saídas do período

Tabela 17 - Índice de Eficiência Financeira - maio/2024

Índice de Eficiência Financeira	Maio/2024
Saldo inicial	12.847.899,29
Total de entradas	21.150.965,86
Total de saídas	20.185.826,78
Resultado	1,68

Fonte: CFIN/AGIR

6.1.2 índice Contábil

Conforme pode ser analisado na tabela abaixo, o CRER demonstra um equilíbrio no índice contábil 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a maio/2024, pois efetuamos o confronto de todas as receitas com as despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da unidade hospitalar

Fórmula: [Receita total do período] / [Despesa total no mesmo período]

Tabela 18 - Índice Contábil – janeiro a maio de 2024

Crer	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
Índice Contábil	89.814.629,90	89.814.629,90	1,00

Fonte: CCONT/AGIR

6.2 Pesquisa de Satisfação – Metodologia *Net Promoter Score* (NPS)

6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

Os resultados da pesquisa realizada no ambulatório para uma amostra de 805 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de maio, foi de 91,71% 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 19, a seguir.

Tabela 19 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Mês de referência: maio de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	82	1,46%	91,71%	
Clientes Neutros	302	5,37%		
Clientes Promotores	5.237	93,17%		
Total Geral de Respostas	5.621	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/Crer

6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Internação

Já em relação aos resultados da pesquisa realizada na internação da unidade, para uma amostra de 280 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 92,31% e está dentro da zona de excelência, conforme tabela 20, abaixo.

Tabela 20 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

Mês de referência: maio de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	47	1,85%	92,31%	
Clientes Neutros	101	3,99%		
Clientes Promotores	2.387	94,16%		
Total Geral de Respostas	2.535	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/Crer

6.2.3 Pesquisa de satisfação – NPS – Geral

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

Tabela 21 - Pesquisa de Satisfação – NPS Geral

Mês referência: maio de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	129	1,58%	91,90%	
Total de clientes neutros	403	4,94%		
Total de clientes Promotores	7.624	93,48%		
Total Geral de Respostas	8.156	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/Crer

6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores

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

Tabela 22 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de absenteísmo em RH – Maio/24	
Vínculo	Resultado
Celetista	3,94%
Estatutário	0,00%
Consolidado	3,93%

Fonte: SESMT/CRER

7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS

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

Equipamentos Médicos:

No mês de maio nos dias 29 e 30, ocorreu parada para manutenção corretiva do equipamento de climatização da UTI, contudo, permaneceu a temperatura adequada devido aos equipamentos backup. A manutenção corretiva do motor do equipamento principal foi efetuada em caráter de emergência, sendo entregue e instalada no início do dia 31/05.

Engenharia Clínica:

Nos dias 27 e 28 de maio, houve a parada do DR do Raio-X fixo da Unidade, que impactou em remarcação destes exames. Tendo em vista o contrato vigente com a empresa responsável pela manutenção do equipamento, foi realizado a execução da manutenção corretiva dentro das 72h acordadas, conforme o prazo máximo para liberação do equipamento.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CRER apresenta mensalmente à COMFIC/SES, conforme estabelecido no Contrato de Gestão nº 123/2011-SES/GO e seus aditivos, os resultados quanto às metas estabelecidas para os indicadores de produção da parte fixa (quantitativas) e da parte variável com os indicadores de desempenho (qualitativas), por meio de relatórios e portfólios (planilhas) contendo a produção da Unidade.

Ressaltamos os nossos esforços para o cumprimento das metas estabelecidas e na busca pela melhoria contínua dos processos, visando sempre o atendimento digno, qualificado, humanizado e com reconhecida efetividade de nossos serviços pelos usuários do SUS.

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles

Diretor Geral do CRER

9 ANEXOS

Anexo 9.1 - Relatório de atividades do Serviço de Atendimento ao Usuário;

Anexo 9.2 - Mapa Cirúrgico;

Anexo 9.3 - Quantitativo de AIH (Autorização de Internação Hospitalar) apresentadas na competência de maio de 2024.