



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

SETEMBRO



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

Luiz Carlos Junio Sampaio Teles - Diretor Geral

Paulo Cesar Alves Pereira - Diretor Administrativo e Financeiro

Ciro Bruno Silveira Costa - Diretor Técnico Assistencial

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	7
2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE	7
3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES	8
4 INDICADORES ESTATÍSTICOS	8
4.1 Indicadores quantitativos – produção assistencial	9
4.1.1 Internação hospitalares (Saídas Hospitalares)	9
4.1.2 Cirurgias eletivas	9
4.1.3 Atendimentos Ambulatoriais	10
4.1.4 Terapias especializadas	15
4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	15
4.1.6 Oficina Ortopédica (fixa/itinerante) + aparelhos auditivos	16
4.1.7 Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico - SADT externo – ofertados	17
4.2 Indicadores de desempenho	18
4.2.1 Taxa de ocupação hospitalar (TOH)	19
4.2.2 Tempo médio de permanência hospitalar (TMP) – em dias	19
4.2.3 Índice de intervalo de substituição de leito (horas)	20
4.2.4 Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias)	21
4.2.5 Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas)	21
4.2.6 Percentual de ocorrência de glosas no SIH – DATASUS	22
4.2.7 Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais	23
4.2.8 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano	24
4.2.9 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o segundo ano	25
4.2.10 Percentual de exames de imagem com resultados disponibilizados em até 72 horas	25

4.2.11 Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) digitadas oportunamente - até 7 dias	26
4.2.12 Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) investigados oportunamente - até 48 horas da data da notificação	26
4.2.13 Taxa de acurácia do estoque	27
4.2.14 Taxa de perda financeira por vecimento de medicamento	28
4.2.15 Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas	28
4.2.16 Indicadores do Serviço de Farmácia.....	28
5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS	29
5.1 Produção Assistencial	29
5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção	32
5.2 Indicadores de Desempenho.....	35
5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho	36
6 INDICADORES DE GESTÃO	37
6.1 Economicidade – Financeiro/Contábil.....	37
6.1.1 índice de Eficiência Financeira	37
6.1.2 índice Contábil.....	37
6.2 Pesquisa de Satisfação – Metodologia Net Promoter Score (NPS)	38
6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório.....	38
6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Internação.....	39
6.2.3 Pesquisa de satisfação – NPS – Geral.....	39
6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores	40
7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....	40
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
9 ANEXOS	43

Gráficos

Gráfico 1 - Consultas médicas	10
Gráfico 2 - Consultas multiprofissionais	11
Gráfico 3 - Consultas multiprofissionais - aconselhamento genético	12
Gráfico 4 - Atendimento odontologia PNE - consulta	13
Gráfico 5 - Atendimento odontologia PNE - procedimentos	13
Gráfico 6 - Atendimento bucomaxilo (consulta 1ª vez)	13
Gráfico 7 - Atendimento bucomaxilo (consulta - outros).....	14
Gráfico 8 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - ortognática).....	14
Gráfico 9 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - outros).....	14
Gráfico 10 - Serviço de atenção domiciliar (SAD).....	16
Gráfico 11 - Próteses auditivas (quant. de itens dispensados).....	17
Gráfico 12 – Taxa de ocupação hospitalar	19
Gráfico 13 - Taxas de ocupação hospitalar (Enfermaria e UTI)	19
Gráfico 14 - Tempo médio de permanência hospitalar (dias)	20
Gráfico 15 - Índice de intervalo de substituição de leito (horas)	20
Gráfico 16 - Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias)	21
Gráfico 17 - Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas)	22
Gráfico 18 - Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais.....	23
Gráfico 19 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano	25
Gráfico 20 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMAT (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o segundo ano	25
Gráfico 21 – Percentual de exames de imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	26
Gráfico 22 - Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) digitadas oportunamente - até 7 dias	26

Gráfico 23 - Percentual de casos de Doenças/Agravos/Eventos de notificação compulsório imediata (DAEI) investigados oportunamente - até 48 horas da data da notificação	27
Gráfico 24 – Taxa de acurácia do estoque	27
Gráfico 25 – Taxa de perda financeira por vencimento de medicamentos	28
Gráfico 26 – Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas	28

Tabelas

Tabela 1 - Censo de origem	8
Tabela 2 – Internações hospitalares (saídas hospitalares)	9
Tabela 3 – Cirurgias realizadas	9
Tabela 4 – Consultas médicas	10
Tabela 5 – Consultas multiprofissionais	12
Tabela 6 – Terapias especializadas	15
Tabela 7 – Teleatendimentos	15
Tabela 8 - Oficina Ortopédica	16
Tabela 9 – SADT externo - ofertados	17
Tabela 10 – SADT externo - realizados	18
Tabela 11 - Percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS	22
Tabela 12 – Motivos/causas dos cancelamentos	24
Tabela 13 – Indicadores do Serviço de Farmácia.....	29
Tabela 14 – Indicadores de produção assistencial	29
Tabela 15 – Indicadores de desempenho	35
Tabela 16 - Índice de Eficiência Financeira	37
Tabela 17 - Índice Contábil	38
Tabela 18 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório	38
Tabela 19 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação.....	39
Tabela 20 - Pesquisa de Satisfação – NPS Geral.....	39
Tabela 21 - Absenteísmo em Recursos Humanos	40

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**, conforme estabelecido no 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 setembro.

Tabela 1 - Censo de origem – setembro de 2024

Município de origem	Setembro/24	Percentual
Goiânia	18.480	44,88%
Outros municípios - GO	15.283	37,12%
Aparecida de Goiânia	3.363	8,17%
Senador Canedo	1.174	2,85%
Goianira	998	2,42%
Trindade	949	2,31%
Anápolis	928	2,25%
Total municípios/GO	41.175	99,88%
Total outros estados (exceto GO)	68	0,16%
Total (municípios/GO + estados)	41.243	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 14º 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, bem como a respectiva produção e o desempenho alcançados pela 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) – setembro de 2024

Item	Meta	Produção
Clínica Cirúrgica	838*	448
Clínica Médica	61	57
Reabilitação	27	26
Total	926	531

Fonte: Sistema MV Soul

(*) Para este mês, a meta das saídas cirúrgicas foi teve impacto, devido a paralização temporária do Centro Cirúrgico e UTI, no período de 30/08 a 12/09/2024, conforme informado a SES, via CT.: 350787/2024 – SE, dia 15 de agosto de 2024, via protocolo 202400010058840.

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 setembro foram realizadas 426 cirurgias eletivas e 45 cirurgias de urgência/emergência, conforme tabela 3.

Tabela 3 – Cirurgias eletivas realizadas – setembro de 2024

Item	Meta	Produção
Cirurgia eletiva hospitalar de alto giro	55*	124
Cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo)	435*	281
Cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME)	55*	21
Subtotal	545	426

Demais cirurgias	-	45
Total		471

Fonte: Sistema MV Soul

(*) Para este mês, as metas das cirurgias eletivas de alto giro, média ou alta complexidade e alto custo (com ou sem OPME) foram impactadas, devido a paralização temporária do Centro Cirúrgico e UTI, no período de 30/08 a 12/09/2024, conforme informado a SES, via CT.: 350787/2024 – SE, dia 15 de agosto de 2024, via protocolo 202400010058840.

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.

Em relação ao indicador de atendimento ambulatorial - **consultas médicas**, o percentual alcançado foi de 93,00% com realização de 9.951 atendimentos frente à meta mensal pactuada.

Gráfico 1 - Consultas médicas – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Tabela 4 – Consultas médicas por especialidade – setembro de 2024

Especialidade	Meta	Produção
Acupuntura	10.700	391
Anestesiologia		736
Vascular		0
Cardiologia		958
Cirurgia Geral		453

Cirurgia Plástica		21
Cirurgia Torácica		14
Cirurgia Vascular		334
Clínico Geral		80
Endocrinologia		126
Fisiatria		930
Geneticista		32
Geriatria		19
Infectologia		41
Neurologia		472
Neuropediatria		34
Nutrologia		22
Oftalmologia		48
Ortopedia/Traumatologia		3.445
Otorrinolaringologia		1.538
Pneumologia/Tisiologia		151
Urologia		106
Total		9.951

Fonte: Sistema MV Soul

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

As **Consultas multiprofissionais** atingiram um percentual de 91,36%, conforme demonstrado no gráfico 2, registrando um total de 4.323 atendimentos.

Gráfico 2 - Consultas multiprofissionais – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Tabela 5 – Consultas multiprofissionais por especialidade – setembro de 2024

Especialidade	Meta	Produção
Arteterapia	4.732	0
Educação física		110
Enfermagem		584
Fisioterapia		878
Fonoterapia		671
Musicoterapia		16
Nutricionista		91
Odontologia (ambulatório)		445
Psicologia		766
Terapia Ocupacional		762
Total		4.323

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. Dessa forma, toda a produção já está devidamente inserida, conforme as especialidades informadas na tabela 05.

Quanto às **Consultas multiprofissionais de aconselhamento genético**, o percentual alcançado foi de 60,00% com a realização de 12 atendimentos frente à meta mensal pactuada.

Gráfico 3 - Consultas multiprofissionais - aconselhamento genético – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

O **Atendimento odontológico (PNE) - consultas**, atingiu 195,00% da meta, com 39 pacientes atendidos no período em questão.

Gráfico 4 - Atendimento odontologia PNE – consulta – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Quanto aos **Atendimentos odontológicos (PNE) - procedimentos**, os 147 procedimentos realizados representam 245,00% de alcance da meta mensal pactuada de 60 procedimentos.

Gráfico 5 - Atendimento odontologia PNE – procedimentos – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

O **Atendimento bucomaxilo (consulta 1ª vez)** atingiu 140,00% da meta, com 42 pacientes atendidos no período em questão.

Gráfico 6 - Atendimento bucomaxilo (consulta 1ª vez) – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Quanto ao **Atendimento bucomaxilo – consulta - outros**, na categoria **interconsulta**, foram realizados 125 atendimentos o que representa 208,33% da meta mensal pactuada.

Gráfico 7 - Atendimento bucomaxilo (consulta - outros) – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Quanto ao **Atendimentos bucomaxilo - procedimentos - ortognática**, cuja meta é de 10 procedimentos, registrou-se no mês de setembro, 09 procedimentos de ortognáticas, o que representa 90,00% da meta.

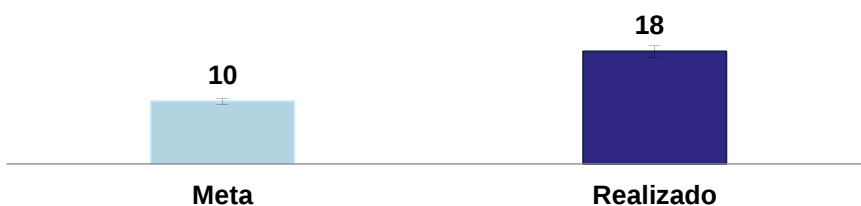
Gráfico 8 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - ortognática) – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

Em relação ao **Atendimento bucomaxilo - procedimentos – outros**, registrou-se no período em questão, 18 procedimentos realizados, o que representa 180,00% da meta.

Gráfico 9 - Atendimento bucomaxilo (procedimentos - outros) – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

4.1.4 Terapias especializadas

As **Terapias especializadas**, durante o mês de setembro, conforme demonstrado na tabela 6, registrou um total de 29.643 atendimentos realizados.

Tabela 6 – Terapias especializadas – setembro de 2024

Item	Meta	Produção
Educação Física	3.373	3.325
Fisioterapia	12.589	11.649
Fonoterapia	4.515	4.083
Musicoterapia	259	319
Psicologia	4.396	4.135
Terapia Ocupacional	4.868	3.199
Subtotal	30.000	26.710
Demais especialidades	-	2.933
Total		29.643

Fonte: Sistema MV Soul

No mês de setembro de 2024 foram realizados 337 teleatendimentos, nas especialidades abaixo:

Tabela 7 – Teleatendimentos – setembro de 2024

Especialidade	Total
Assistente Social	253
Fisioterapia	24
Fonoaudiologia	55
Odontologia	2
Terapia Ocupacional	3
Total de atendimentos	337

4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

No período, 60 pacientes foram acompanhados pelo serviço de atenção domiciliar (SAD), alcançando o percentual de 95,00% da meta de 57 pacientes por mês.

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



Fonte: Sistema MV Soul

4.1.6 Oficina Ortopédica (fixa/itinerante) + aparelhos auditivos

Em relação à **oficina ortopédica**, conforme demonstrado na tabela 8, a dispensação foi de 878 itens.

Tabela 8 – Oficina Ortopédica – setembro de 2024

Item	Meta	Produção
Adequações Cadeira de Rodas	76	75
Calçados Neuropáticos	39	36
Fabricação Oficina Itinerante	180	162
Fabricações Calçados	35	35
Fabricações Coletes	34	32
Fabricações Próteses	46	45
Fabricações Órteses	239	239
Fabricações Órteses Longas	46	50
Fabricações Órteses Membros Superiores	68	62
Meios Auxiliares e Locomoção	337	142
Total	1.100	878

Fonte: Sistema MV Soul

No mês de setembro, relacionado aos aparelhos de **próteses auditivas** levando em consideração a necessidade dos pacientes quanto ao uso de aparelho de amplificação sonora individual (AASI) e atendendo todos os protocolos de segurança, foi alcançado o percentual de 117,49% da meta, sendo entregues 309 **aparelhos auditivos**.

Gráfico 11 - Próteses auditivas (quant. de itens dispensados) – setembro de 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 deste indicador será por meio da oferta do serviço.

Na competência de setembro foram ofertados um total de **9.987** exames de SADT externo, conforme demonstrado na tabela 9, com o alcance da meta de cada exame.

Tabela 9 – SADT Externo – Ofertados – Regulação Estadual/SUREG - Setembro de 2024

Exames SADT Externos Ofertados	Meta	Ofertado
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	10	35
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	16	32
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	40	53
Eletrocardiograma	10	97
Eletroencefalograma	24	51
Eletroneuromiografia	27	56
Espirometria	41	104
Laboratório de Análises Clínica	5.500	8.745
Laboratório de Genética	*NTMC	12
Radiologia	14	20
Ressonância Nuclear Magnética	210	192
Tomografia Computadorizada	442	590
Videolaringoscopia	10	0
Total de exames SADT Externo Ofertados	6.344	9.987

Fonte: Sistema MV Soul

Para informação, neste mês, foram realizados **6.032** exames, conforme tabela a seguir:

Tabela 10 – SADT Externo – Realizados - Regulação Estadual/SUREG - Set. de 2024

Exames Realizados	Realizado
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	24
Doppler (MMII, MMSS, carótida e transcraniano)	9
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	21
Eletrocardiograma	20
Eletroencefalograma	15
Eletroneuromiografia	26
Espirometria	48
Fluoroscopia	0
Imitanciometria	0
Laboratório de Análises Clínicas	5.305
Laboratório de Genética	0
Otoemissões	0
Radiologia	15
Ressonância Nuclear Magnética	98
Tomografia Computadorizada	451
Videolaringoscopia	0
Total SADT Externo Realizados	6.032

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:

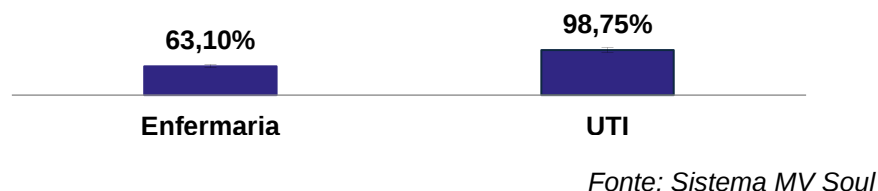
Fórmula: $[Total\ de\ Pacientes-dia\ no\ período / Total\ de\ leitos\ operacionais-dia\ do\ período] \times 100$

No mês de setembro tiveram 2.687 pacientes-dia e 4.032 leitos operacionais-dia, resultando na taxa de ocupação de 66,64%.

Gráfico 12 – Taxa de ocupação hospitalar – setembro de 2024



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



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 saídas (por altas hospitalares, transferência externa e/ou óbitos no mesmo período), demonstrando 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: $[Total\ de\ pacientes-dia\ no\ período / Total\ de\ saídas\ no\ período]$

A meta de tempo médio de permanência foi atingida, sendo a média geral de 5,06 dias, conforme demonstrado no gráfico 17.

Gráfico 14 – Tempo médio de permanência hospitalar (dias) – setembro 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 de setembro de 2024 influenciaram fortemente no indicador. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

Fórmula: $[(100 - Taxa\ de\ ocupação\ hospitalar) \times Média\ de\ tempo\ de\ permanência] / Taxa\ de\ ocupação\ hospitalar]$

Gráfico 15 – Índice de intervalo de substituição de leito (horas) – setembro 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 3,43%, conforme demonstrado no gráfico 19, portanto, dentro da meta estabelecida.

Gráfico 16 – Taxa de readmissão hospitalar (em até 29 dias) – setembro 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:

Fórmula: $[N^{\circ} \text{ de retornos em até 48 horas} / N^{\circ} \text{ de saídas da UTI, por alta}] \times 100$

No mês de setembro, não houve readmissões, tivemos o total de 95 altas hospitalares ocorridas na Unidade de Terapia Intensiva - UTI.

Gráfico 17 – Taxa de readmissão em UTI (em até 48 horas) – setembro 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 $\leq 7\%$. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Tabela 11 - indicador: percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS - agosto/2024

Indicador	Meta	Agosto/2024
Percentual de ocorrência de glosas no SIH - DATASUS	$\leq 7\%$	0,11%
Total de procedimentos rejeitados no SIH		01
Total de procedimentos apresentados no SIH		943

Nota Explicativa: Até o fechamento deste relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador referente ao mês de setembro, uma vez que a SES-GO disponibiliza essas informações para a unidade somente ao final do mês subsequente.

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 $\leq 5\%$. O indicador é obtido utilizando a métrica a seguir:

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

Em setembro/2024, foram programadas 509 cirurgias, destas, 471 foram realizadas, e 17 não foram realizadas por motivos operacionais e 21 por razões não gerenciáveis, relacionadas à impossibilidade clínica do paciente. Isso representa 3,34% do total de cancelamentos.

Gráfico 18 - Percentual de suspensão de cirurgias eletivas por condições operacionais – setembro de 2024



Fonte: Sistema MV Soul

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

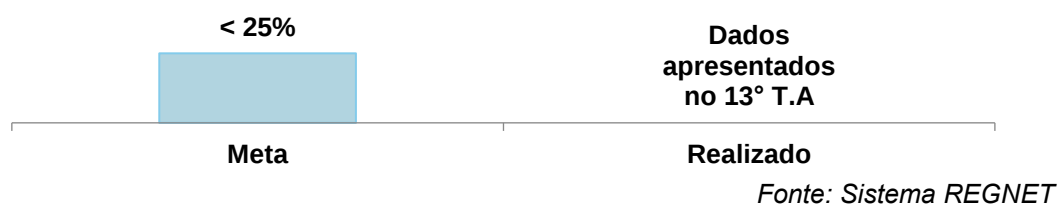
Tabela 12 – Motivos/causas dos cancelamentos – setembro de 2024

Motivos/causas relacionadas a Unidade	Total
Atraso internação do paciente	1
Ausência membro equipe cirúrgica/médica	1
Cirurgia remarcada a pedido médico	5
Falha de processamento de materiais - CME	1
Falta de exames pré-operatórios	2
Falta de material	2
Falta de material consignado	3
Falta do prestador	1
Falta/falha de comunicação - administrativa	1
Total	17

4.2.8 Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMA (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%.

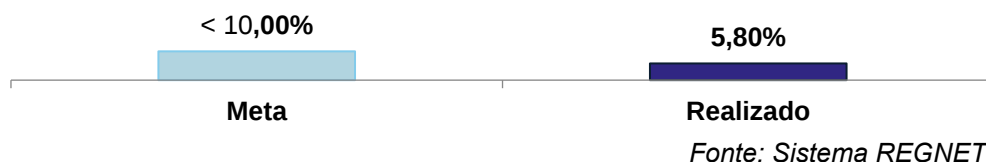
Gráfico 19 - Percentual de cirurgias eletivas realizadas com TMA (tempo máximo aceitável para tratamento) expirado (↓) para o primeiro ano – setembro de 2024



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 – setembro de 2024



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 setembro de 2024, o indicador alcançou a meta proposta. Foram entregues 5.086 exames de imagem em até 72 horas, em relação ao total de exames de imagem realizados no período que foi de 5.534.

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



Fonte: Relatório de controle da Farmácia/Crer

4.2.16 Indicadores do Serviço de Farmácia

Avaliar o desempenho do serviço de farmácia hospitalar. A meta estabelecida em contrato foi de 100% para cada indicador, conforme tabela 15:

Tabela 13 –Indicadores do Serviço de Farmácia – setembro de 2024

Indicadores do Serviço de Farmácia – setembro de 2024		
Item	Meta	Realizado
Disponibilidade do farmacêutico 24 horas durante todo o mês	100,00%	100,00%
Prescrições analisadas por profissional farmacêutico por mês	100,00%	100,00%
Notificações de eventos adversos envolvendo medicamentos tratadas pelo serviço de farmácia por mês	100,00%	100,00%

Fonte: Relatório de controle da Farmácia/Crer

5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA O.S

Apresenta-se abaixo a execução dos serviços propostos no mês de setembro 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 14 – Indicadores de produção assistencial – setembro de 2024

Atividades	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Saídas Cirúrgicas	838*	448	53,46%
Saídas Clínicas	61	57	93,44%
Saídas Reabilitação	27	26	96,30%
Total de saídas hospitalares	926	531	57,34%
Cirurgia eletiva hospitalar de alto giro	55*	124	225,45%
Cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo)	435*	281	64,60%

Cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME)	55*	21	38,18%
Total de Cirurgias Eletivas	545	426	78,17%
Consultas Médicas na Atenção Especializada	10.700	9.951	93,00%
Consulta Não Médicas na Atenção Especializada	4.732	4.323	91,36%
Consulta Multiprofissionais - Aconselhamento Genético	20	12	60,00%
Atendimento Odontológico PNE - Consulta	20	39	195,00%
Atendimento Odontológico PNE - Procedimentos	60	147	245,00%
Atendimento Buco Maxilo - Consulta - de 1ª vez	30	42	140,00%
Atendimento buco maxilo - Consulta - outros	60	125	208,33%
Atendimento Buco Maxilo- Procedimentos - Ortognática	10	9	90,00%
Atendimento buco maxilo - Procedimentos - Outros	10	18	180,00%
Total de Atendimentos Ambulatorial	15.642	14.666	93,76%
SAD - Pacientes Atendidos	60	57	95,00%
Educação Física	3.373	3.325	98,58%
Fisioterapia	12.589	11.649	92,53%
Fonoterapia	4.515	4.083	90,43%
Musicoterapia	259	319	123,17%
Psicologia	4.396	4.135	94,06%
Terapia Ocupacional	4.868	3.199	65,71%
Terapias Especializadas - Sessões	30.000	26.710	89,03%
Adequações Cadeira de Rodas	76	75	98,68%
Calçados Neuropáticos	39	36	92,31%

Fabricação Oficina Itinerante	180	162	90,00%
Fabricações Calçados	35	35	100,00%
Fabricações Coletes	34	32	94,12%
Fabricações Próteses	46	45	97,83%
Fabricações Órteses	239	239	100,00%
Fabricações Órteses Longas	46	50	108,70%
Fabricações Órteses Membros Superiores	68	62	91,18%
Meios Auxiliares e Locomoção	337	142	42,14%
Total Oficina Ortopédica	1.100	878	79,82%
Próteses Auditivas	263	309	117,49%
Bera (Brainstem Evoked Response Audimetry)	10	35	350,00%
Doppler (MMII, MMSS, Carótida e Transcraniano)	16	32	200,00%
Ecocardiograma (transesofágico, de stress, transtorácico)	40	53	132,50%
Eletrocardiograma	10	97	970,00%
Eletroencefalograma	24	51	212,50%
Eletroneuromiografia	27	56	207,41%
Espirometria	41	104	253,66%
Laboratório de Análises Clínicas	5.500	8.745	159,00%
Laboratório de genética	*NTMC	12	-
Radiologia	14	20	142,86%
Ressonância Nuclear Magnética	210	192	91,43%
Tomografia Computadorizada	442	590	133,48%
Videolaringoscopia	10	0	0,00%
Total de exames de SADT Ofertados – Regulação Estadual/SUREG	6.344	9.987	157,42%

Fonte: Sistema MV Soul/CRER

(*) Para este mês, as metas das saídas cirúrgicas, cirurgias eletivas de alto giro, média ou alta complexidade e alto custo (com ou sem OPME) tiveram impactos, devido a paralização temporária do Centro Cirúrgico e UTI, no período de 30/08 a 12/09/2024, conforme informado a SES, via CT.: 350787/2024 – SE, dia 15 de agosto de 2024, via protocolo 202400010058840.

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção

Saídas Cirúrgicas, cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo) e cirurgias de alto custo (com ou sem OPME):

No mês de setembro, não foi possível cumprir as metas das saídas cirúrgicas, cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo) e cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME), devido à necessidade de realizar melhorias da troca do piso vinílico do centro cirúrgico. Para que essas alterações fossem realizadas, foi necessário interromper os atendimentos cirúrgicos, entre os dias 30/08 à 12/09/2024, conforme informado via correspondência – CT: 350787/2024, a Secretaria de Estado da Saúde (SES-GO) em 15 de agosto de 2024, via protocolo 202400010058840. Contudo, ainda em setembro, o centro cirúrgico voltou a operar normalmente, a partir do dia 13/09/2024.

Considerando a redução da capacidade de atendimento, de acordo com a solicitação da supressão, neste período, os resultados passaram a ser:

Saídas hospitalares – setembro de 2024									
Item	Meta 01 a 30	Meta 01 a 27	Meta 28 a 30	Real. 01 a 30	Rel. 01 a 27	Rel. 28 a 30	% 01 a 30	% 01 a 27	% 28 a 30
Saída cirúrgica	366	325	41	448	376	72	122,40%	115,69%	175,61%

Cirurgias eletivas – setembro de 2024

Item	Meta 01 a 30	Meta 01 a 27	Meta 28 a 30	Real. 01 a 30	Rel. 01 a 27	Rel. 28 a 30	% 01 a 30	% 01 a 27	% 28 a 30
Cirurgia eletiva hospitalar de alto giro	37	33	4	124	108	16	335,14%	327,27%	400,00%
Cirurgia eletiva hospitalar de média ou alta complexidade (sem alto custo)	292	259	33	281	230	51	96,23%	88,80%	154,55%
Cirurgia eletiva hospitalar de alto custo (com ou sem OPME)	37	33	4	21	18	3	56,76%	54,55%	75,00%

Sendo assim, devendo considerar esses, os resultados alcançados, neste mês, para a avaliação de desempenho da unidade.

Atendimento bucomaxilo - Procedimentos cirúrgicos – ortognática/outros:

A meta foi alcançada neste período, apesar da paralização do Centro Cirúrgico, entre os dias 30/08 à 12/09/2024, conforme informado via correspondência – CT: 350787/2024, a Secretaria de Estado da Saúde (SES-GO) em 15 de agosto de 2024, via protocolo 202400010058840. Contudo, ainda em setembro, o centro cirúrgico voltou a operar normalmente, a partir do dia 13/09/2024.

Considerando a redução da capacidade de atendimento, de acordo com a solicitação da supressão, neste período, os resultados passaram a ser:

Atendimentos bucomaxilo – setembro de 2024

Item	Meta 01 a 30	Meta 01 a 27	Meta 28 a 30	Real. 01 a 30	Rel. 01 a 27	Rel. 28 a 30	% 01 a 30	% 01 a 27	% 28 a 30
Saída cirúrgica	366	325	41	448	376	72	122,40%	115,69%	175,61%

Consulta Multiprofissional - Aconselhamento Genético:

A meta não foi alcançada em decorrência do absenteísmo dos pacientes e da perda primária das vagas ofertadas de 1º vez a SES. Foram ofertadas 38 vagas, sendo 19 vagas para a SES e 19 para egressos do ambulatório Crer. Das vagas disponibilizadas a SES, não houve encaminhamento de paciente, sendo os atendimentos oriundos apenas dos pacientes agendados, via ambulatório Crer. Outra situação que contribuiu para o não cumprimento da meta, foi a transição do sistema da SES para o CERCON. Durante esse período, o fluxo de encaminhamento dos pacientes foi comprometido devido à instabilidade no sistema de agendamentos da SES. 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.

Terapias especializadas –Terapia Ocupacional:

No mês de setembro, as terapias especializadas em terapia ocupacional, alcançaram **65,71%** da meta. A meta não foi alcançada para essa especialidade, 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 - Meios Auxiliares e Locomoção:

Em relação aos resultados da Oficina Ortopédica para o mês de setembro de 2024, a linha de serviço de meios auxiliares e locomoção atingiram **42,14%**. 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. 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.

SADT Externo – Ofertado – Videolaringoscopia:

A meta não foi alcançada, devido ao aparelho em que realiza este exame, o nasofaringoscópio permanece em manutenção, desde o dia 29/07/2024. Já foi feita uma análise técnica inicial e alguns ajustes foram realizados, mas novos defeitos surgiram. Dada a complexidade da situação, o equipamento precisou ser enviado para uma empresa especializada, onde está passando por avaliação técnica para reparos. Com isso, os exames de videolaringoscopia não puderam ser ofertados/realizados no mês de setembro de 2024.

5.2 Indicadores de Desempenho

Tabela 15 – Indicadores de desempenho – setembro de 2024

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85,00%	66,64%	78,40%
Taxa Média/Tempo Médio de Permanência Hospitalar (TMP)	≤ 5,00	5,06	98,80%
Índice de Intervalo de Substituição (Horas)	< 24,00	60,79	-53,29%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20,00%	3,43%	182,85%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5,00%	0,00%	200,00%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7,00%	0,11%	198,43%

Percentual de Suspensão de Cirurgias Eletivas por Condições Operacionais	≤ 5,00%	0,00%	200,00%
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%	6,08%	139,20%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas	≥ 70%	91,90%	131,29%
Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) Digitadas Oportunamente - até 7 dias	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) Investigadas Oportunamente - até 48 horas da data da notificação	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Taxa de acurácia do estoque	≥ 95%	99,46%	104,69%
Taxa de perda financeira por vencimento de medicamentos	≤ 2%	0,05%	197,50%
Taxa de aceitabilidade das intervenções farmacêuticas	≥ 90%	96,91%	107,68%

(*) Dados do indicador apresentados no 13º TA, considerando como o primeiro ano.

5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho

Taxa de Ocupação Hospitalar e Índice de Intervalo de Substituição de Leito (horas)

No mês de setembro, as metas não foram atingidas devido à necessidade de realizar melhorias na iluminação da unidade de terapia intensiva (UTI) e trocar o piso vinílico do centro cirúrgico. Para que essas alterações fossem realizadas, foi necessário interromper parcialmente, entre os dias 30/08 à 12/09/2024, as operações dessas unidades, conforme informado via correspondência – CT: 350787/2024, a Secretaria de Estado da Saúde (SES-GO) em 15 de agosto de 2024, via protocolo 202400010058840. Contudo, ainda em setembro, as unidades voltaram a operar normalmente, a partir do dia 13/09/2024.

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 agosto de 2024, utilizando a seguinte fórmula:

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

Tabela 16 - Índice de Eficiência Financeira - agosto/2024

Índice de Eficiência Financeira	agosto/2024
Saldo inicial	13.932.382,50
Total de entradas	17.432.932,42
Total de saídas	17.051.802,67
Resultado	1,84

Fonte: CFIN/AGIR

Nota Explicativa: Não foi possível apresentar o índice financeiro de setembro de 2024. Informamos que as informações referentes ao mês de setembro serão apresentadas na prestação de contas do mês subsequente.

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 agosto/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.

Tabela 17 - Índice Contábil – janeiro a agosto de 2024

	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
Índice Contábil	144.550.174,56	144.550.174,56	1,00

Fonte: CCONT/AGIR

Nota Explicativa: Não foi possível apresentar o índice contábil de setembro de 2024. Informamos que as informações referentes ao mês de setembro serão apresentadas na prestação de contas do mês subsequente.

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

6.2.1 Pesquisa de satisfação – NPS – Ambulatório

O resultado da pesquisa realizada no ambulatório para uma amostra de 833 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de setembro, foi

de 94,95% de aprovação. O resultado atingido corresponde à zona de excelência e contempla a classificação máxima na metodologia NPS.

Tabela 18 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Mês de referência: setembro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	29	0,53%	95,89%	
Clientes Neutros	165	3,05%		
Clientes Promotores	5.229	96,42%		
Total Geral de Respostas	5.423	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/Crer

6.2.2 Pesquisa de satisfação – NPS – Internação

Em relação ao resultado da pesquisa realizada na internação da unidade, para uma amostra de 242 pacientes entrevistados, foi alcançado 92,38% de aprovação. O resultado atingido corresponde à zona de excelência e contempla a classificação máxima na metodologia NPS.

Tabela 19 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

Mês de referência: setembro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	10	1,23%	93,71%	
Clientes Neutros	31	3,83%		
Clientes Promotores	770	94,94%		
Total Geral de Respostas	811	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 setembro de 2024.

Tabela 20 - Pesquisa de Satisfação – NPS Geral

Mês referência: setembro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	39	0,63%	95,60%	
Total de clientes neutros	196	3,14%		
Total de clientes Promotores	5.999	96,23%		
Total Geral de Respostas	6.234	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 setembro de 2024.

Tabela 21- Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de absenteísmo em RH – Setembro de 24	
Vínculo	Resultado
Celetista	4,67%
Estatutário	0,77%
Consolidado	4,66%

Fonte: SESMT/CRER

7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS

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

Engenharia Clínica:

Entre os dias 15, 24 e 25/09, houve interrupções inesperadas com o aparelho de ressonância magnética, o que afetou a realização de exames, resultando em remanejamentos e cancelamentos. Contudo, uma empresa especializada foi chamada para realizar a manutenção corretiva e reativar o aparelho.

O aparelho de nasofaringoscópio permanece em manutenção, desde o dia 29/07/2024. Já foi feita uma análise técnica inicial e alguns ajustes foram realizados, mas novos defeitos surgiram. Dada a complexidade da situação, o equipamento precisou ser enviado para uma empresa especializada, onde está passando por avaliação técnica para reparos. Com isso, os exames de videolaringoscopia não puderam ser ofertados/realizados no mês de setembro de 2024.

Manutenção Predial:

No dia 30 de agosto de 2024, teve início a troca do piso do Centro Cirúrgico e a implementação da iluminação na Unidade de Terapia Intensiva - UTI. A reforma foi concluída em 12 de setembro de 2024. Assim, no dia 13 de setembro de 2024, as atividades do Centro Cirúrgico voltaram ao seu funcionamento habitual.

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 referentes às metas estabelecidas para os indicadores de produção da parte fixa (quantitativas) e os indicadores de desempenho da parte variável (qualitativas), por meio de relatórios e portfólios (planilhas).

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 agosto de 2024.