



**agir**

# RELATÓRIO MENSAL

PRODUÇÃO E DESEMPENHO

Hospital Estadual de Dermatologia  
Sanitária Colônia Santa Marta -  
HDS

Contrato de Gestão nº 002/2013

(11º Termo Aditivo)

**2024**

**DEZEMBRO**



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

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## AGIR

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos André Pereira Nunes

Cyro Miranda Gifford Júnior

Edson Costa Araújo

Marco Aurélio Martins da Silva

Paulo Afonso Ferreira

Rubens José Fileti

Wagner de Oliveira Reis

### CONSELHO FISCAL

César Helou

Pedro Daniel Bittar

Milca Severino Pereira

Salomão Rodrigues Filho

Fernando Morais 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 Assistencial

### DIRETORIA DO HDS

**Mônica Ribeiro Costa** – Diretora Geral e Técnica

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

## Sumário

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

4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).....	29
<b>5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS ....</b>	<b>30</b>
<b>COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS.</b>	<b>30</b>
<b>5.1 Produção Assistencial .....</b>	<b>31</b>
<b>5.2 Indicadores de Desempenho.....</b>	<b>32</b>
<b>5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho .....</b>	<b>33</b>
<b>6 INDICADORES DE GESTÃO .....</b>	<b>33</b>
<b>6.1 Economicidade – Financeiro/Contábil.....</b>	<b>33</b>
<b>6.2 Pesquisa de Satisfação – Metodologia <i>Net Promoter Score</i> (NPS) .....</b>	<b>35</b>
6.2.1 Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação.....	35
6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório.....	35
6.2.3 Pesquisa de Satisfação – NPS – Geral.....	36
<b>6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores .....</b>	<b>37</b>
<b>7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS.....</b>	<b>37</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>38</b>
<b>9 ANEXOS .....</b>	<b>39</b>

## Gráficos

Gráfico 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias (Dezembro/2024) .....	9
Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Dezembro/2024).....	10
Gráfico 3 - Consultas Médicas (Dezembro/2024).....	12
Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Dezembro/2024) .....	13
Gráfico 5 - atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE) (Dezembro/2024) .....	15
Gráfico 6 - atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Dezembro/2024) ..	16
Gráfico 7 - Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras (Dezembro/2024) .	16
Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Dezembro/2024) .....	18
Gráfico 9 - Serviço de Atendimento Domiciliar SAD (Dezembro/2024).....	20
Gráfico 10 - Taxa de Ocupação Hospitalar (Dezembro/2024).....	21
Gráfico 11 - Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH (Novembro/2024) ...	22
Gráfico 12 - Exames de Imagem com resultado em até 72 horas (Dezembro/2024) .....	23
Gráfico 13 - DAEI digitadas em até 7 dias (Dezembro/2024).....	24
Gráfico 14 - DAEI investigadas em até 48 horas (Dezembro/2024).....	25
Gráfico 15 – Taxa de Acurácia de Estoque (Dezembro/2024) .....	26
Gráfico 16 – Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos ....	27
Gráfico 17 – Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas .....	28
Gráfico 18 – Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção (Dezembro/2024).....	29
Gráfico 19 – Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo SAD (Dezembro/2024) .....	30

## Tabelas

Tabela 1 - Censo de Origem – Dezembro de 2024.....	8
Tabela 2 – Internações Hospitalares – Dezembro de 2024 .....	11
Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024.....	12
Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024.....	14
Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024.....	15
Tabela 6 – Atendimentos Ambulatoriais Curativos – Dezembro de 2024 .....	17
Tabela 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024 .....	17
Tabela 8 – SADT Externo (Ofertados) – Dezembro de 2024 .....	19
Tabela 9 – SADT Externo (Realizados) – Dezembro de 2024 .....	19
Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Dezembro de 2024 .....	31
Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Dezembro de 2024 .....	32
Tabela 12 - Índice de Eficiência Financeira – Outubro a Dezembro de 2024 ..	34
Tabela 13 - Índice Contábil – Janeiro a Novembro de 2024 .....	34
Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Dezembro de 2024	35
Tabela 15 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Dezembro de 2024 .....	36
Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL – Dezembro de 2024 ...	36
Tabela 17 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Dezembro de 2024.....	37

---

## 1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o contrato firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir para o gerenciamento do Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta - HDS, apresentamos nesta oportunidade, o **Relatório Mensal de Produção e Desempenho**, conforme estabelecido no Anexo Técnico nº I, itens 9 a 11 – Indicadores e Metas de Produção e Desempenho, páginas 16 a 20 (11º Termo Aditivo ao Termo de Transferência nº 002/2013 - SES/GO).

---

## 2 IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

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

**CNES:** 2.653.818

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

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

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

**Funcionamento:** 24 horas, 07 dias da semana, ininterruptamente na Internação e nos Ambulatórios, das 7h às 19h, de segunda a sábado.

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

---

## 3 CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES

A seguir, apresenta-se o Censo de Origem dos Pacientes atendidos no mês de dezembro de 2024. Os atendimentos relacionados compreendem

assistência realizada aos pacientes nas modalidades de Internação (UCP), Atendimentos ambulatoriais, do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo e dos pacientes atendidos por meio do Serviço de Atenção Domiciliar – SAD, da unidade.

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

<b>Censo de Origem dos Pacientes Atendidos – Dezembro/24</b>		
<b>Município de Origem</b>	<b>Dezembro/24</b>	<b>Percentual</b>
Goiânia	4.378	57,17%
Senador Canedo	428	5,59%
Inhumas	206	2,69%
Aparecida de Goiânia	190	2,48%
Trindade	137	1,79%
Goianira	109	1,42%
Outros Municípios - GO	2.207	28,82%
Outros Estados	03	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>7.658</b>	<b>100,00%</b>

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

## **4 INDICADORES ESTATÍSTICOS**

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

A seguir, apresenta-se as metas de produção e desempenho contratualizadas no 11º Termo Aditivo ao Termo de Transferência nº 002/2013 - SES/GO, que permitem uma variação de até  $\pm 10\%$  no volume total de cada linha contratada, assim como a respectiva produção e o desempenho alcançado da Unidade.

## 4.1 Indicadores Quantitativos – Produção Assistencial

### 4.1.1 Internação Hospitalares

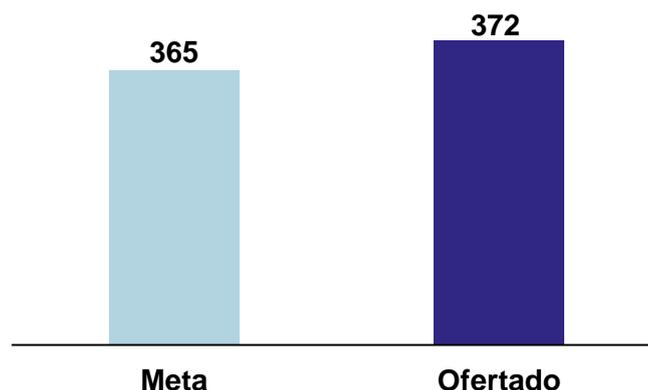
#### Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores – Diárias

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

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

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

**Gráfico 1 - Cuidados Integrais aos Pacientes Moradores - Diárias (Dezembro/2024)**



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

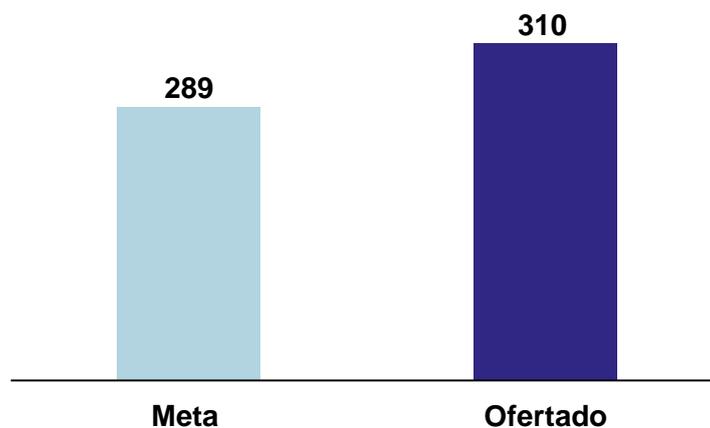
## Longa Permanência – Diárias

Em conformidade com o 11º Termo Aditivo, o HDS oferta diárias de internação para a Unidade de Cuidados Prolongados – UCP, que foi criada com o propósito de promover a recuperação clínica e funcional, por meio de avaliação, reabilitação integral e intensiva de pacientes com perda transitória ou permanente, garantindo acolhimento, acessibilidade e eficácia no cuidado aos usuários.

Tendo como ponto de partida os pilares da humanização e resolutividade, o serviço de cuidados prolongados ofertados na Unidade, propõe avaliar e acompanhar o usuário por meio de Plano Terapêutico, especialmente quando se tratar de paciente com quadro clínico complexo ou de alta vulnerabilidade, devendo ser fruto de discussão clínica o registro relacionado à alta hospitalar.

Em relação a meta pactuada para esse serviço contratado, durante o mês de dezembro de 2024, foram ofertadas 310 diárias em longa permanência, conforme apresentado no gráfico 2.

**Gráfico 2 - Longa Permanência – Diárias (Dezembro/2024)**



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

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

**Tabela 2 – Internações Hospitalares – Dezembro de 2024**

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

Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

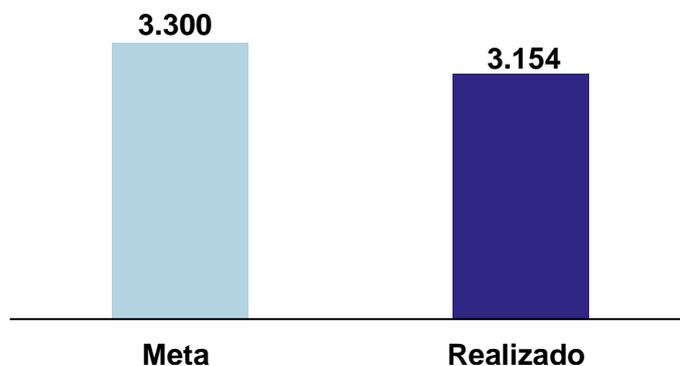
#### 4.1.2 atendimentos Ambulatoriais

##### Consultas Médicas em Atenção Especializada

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

Referente a meta pactuada no 11º Termo Aditivo, durante o período avaliado, foram realizadas 3.154 consultas médicas, conforme apresentado no gráfico 3.

**Gráfico 3 - Consultas Médicas (Dezembro/2024)**



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

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

**Tabela 3 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024**

Consultas Médicas em Atenção Especializada		
Especialidade	Meta	Produção
Angiologia e Cirurgia Vascular	3.300	243
Cardiologia		306
Clínica Médica		11
Dermatologia		620
Endocrinologia		301
Geriatria		238
Neurologia		15
Oftalmologia		496
Ortopedia e Traumatologia		602
Pneumologia		76
Psiquiatria		175
Reumatologia		71
<b>TOTAL</b>		

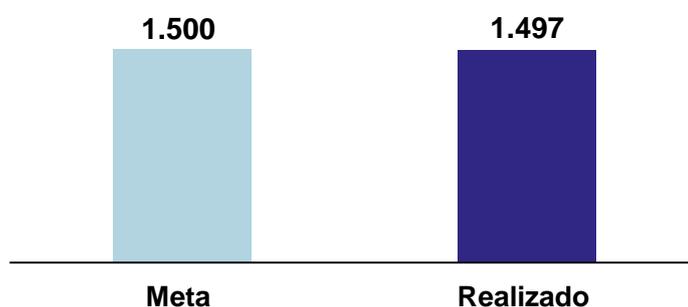
Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

## Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada

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

Em relação às consultas nas especialidades multiprofissionais, contabilizou-se 1.497 consultas, conforme demonstrado no gráfico 4.

**Gráfico 4 - Consultas Multiprofissionais (Dezembro/2024)**



*Fonte: Soul MV, Dezembro/2024*

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

**Tabela 4 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024**

<b>Consultas Multiprofissionais em Atenção Especializada</b>		
<b>Especialidade</b>	<b>Meta</b>	<b>Produção</b>
Educação Física	<b>1.500</b>	03
Enfermagem		1.309
Farmácia		10
Fisioterapia		101
Fonoaudiologia		20
Nutrição		18
Psicologia		34
Terapia Ocupacional		02
<b>TOTAL</b>		

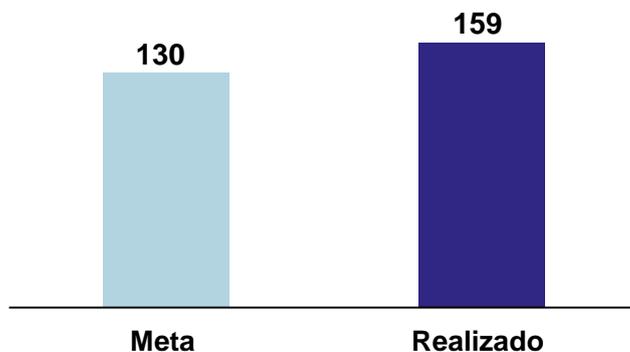
Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

### **Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)**

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

Registra-se que das vagas ofertadas pela unidade no mês de dezembro de 2024, foram realizados 159 atendimentos, conforme apresentado no gráfico 5.

**Gráfico 5 - atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE) (Dezembro/2024)**



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

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

**Tabela 5 – Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024**

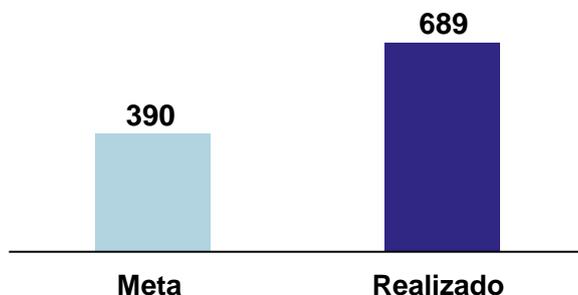
Consultas Odontológicas (Pediatria, Endodontia e PNE)		
Especialidade	Meta	Produção
Pediatria	130	66
Endodontia		49
PNE		44
<b>TOTAL</b>		<b>159</b>

Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

### Atendimentos Odontológicos – Procedimentos

Associadas às Consultas Odontológicas, registra-se que foram realizados 689 procedimentos, no mês em avaliação.

**Gráfico 6 - atendimentos Odontológicos - Procedimentos (Dezembro/2024)**



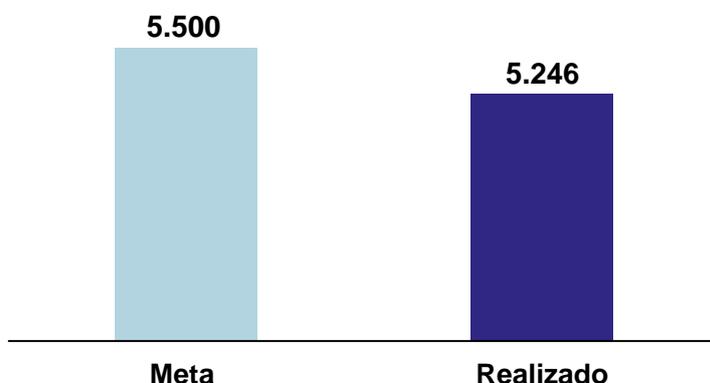
Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

### Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras

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

Foram realizados 5.246 procedimentos de curativos no período avaliado, conforme gráfico 7.

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



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

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

**Tabela 6 – atendimentos Ambulatoriais Curativos – Dezembro de 2024**

Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras		
Procedimentos	Meta	Produção
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras – Procedimentos	5.500	5.246
<b>TOTAL</b>		<b>5.246</b>

Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

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

**Tabela 7 - Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro de 2024**

Atendimentos Ambulatoriais – Dezembro/2024		
Item	Meta	Produção
Consultas Médicas na Atenção Especializada	3.300	3.154
Consultas Multiprofissionais na Atenção Especializada	1.500	1.497
Atendimentos Odontológicos - Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	159
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	689
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.246
<b>TOTAL</b>	<b>10.820</b>	<b>10.745</b>

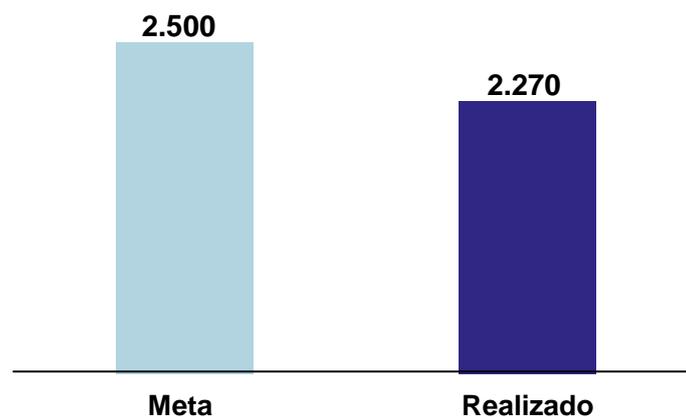
Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

### 4.1.3 Terapias Especializadas

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

Acerca dos atendimentos realizados no período avaliado, registrou-se o total de 2.270 sessões, sendo destas, 961 em ambulatório e 1.309 sessões na internação, conforme demonstrado no gráfico 8.

**Gráfico 8 - Terapias Especializadas (Dezembro/2024)**



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

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

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

Na competência de dezembro/2024, foram ofertados um total de 90 exames de SADT Externo, conforme demonstrado na tabela 8, representando o cumprimento da meta para todos os exames ofertados.

**Tabela 8 – SADT Externo (Ofertados) – Dezembro de 2024**

<b>SADT Externo (Ofertados) – Dezembro/2024</b>			
<b>Item</b>	<b>Meta</b>	<b>Oferta</b>	<b>% Alcance</b>
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	60	60	100,00%
Ultrassonografia	30	30	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: NIR HDS, Dezembro/2024

**Tabela 9 – SADT Externo (Realizados) – Dezembro de 2024**

<b>SADT Externo (Realizados) – Dezembro/2024</b>	
<b>Item</b>	<b>Produção (Realizados)</b>
Doppler (membros superiores, inferiores e carótidas)	2
Ultrassonografia	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Fonte: NIR HDS, Dezembro/2024

Em oportuno, registra-se que também foram realizados no SADT Interno – ambulatório, o correspondente a 20 exames de Doppler, que não possuem meta contratada.

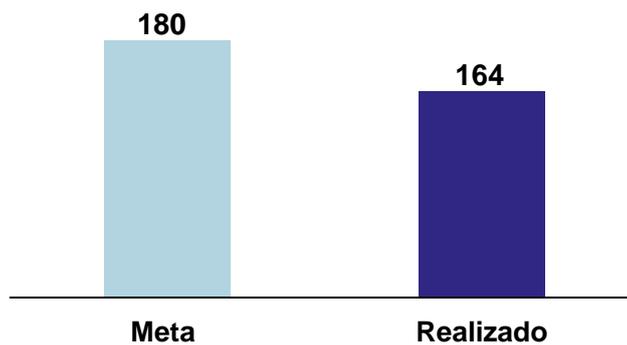
#### **4.1.5 Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)**

Em cumprimento ao propósito institucional de cuidar de vidas, e ainda levando em consideração a contínua demanda por melhorias na qualidade da atenção e cuidado integral à saúde, foi criado em dezembro de 2021, o Serviço

de Atenção Domiciliar – SAD na unidade, com o objetivo de adotar linhas de cuidado por meio de práticas clínicas baseadas nas necessidades dos usuários, promovendo assim, a desospitalização de pacientes nas unidades de saúde de média e alta complexidade da rede SUS, com assistência segura e humanizada.

No período em análise, foram acompanhados 164 pacientes no Serviço de Atenção Domiciliar por meio do programa Saúde no Lar, nos quais 844 atendimentos foram feitos por médicos e equipe multiprofissional, nas especialidades de fisioterapia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia, nutrição, terapia ocupacional e enfermagem, representado no gráfico 9.

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



Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

#### 4.2 Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho estão relacionados à eficiência, efetividade e qualidade dos processos de gestão dos atendimentos oferecidos aos usuários da unidade. Conforme o 11º Termo Aditivo, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

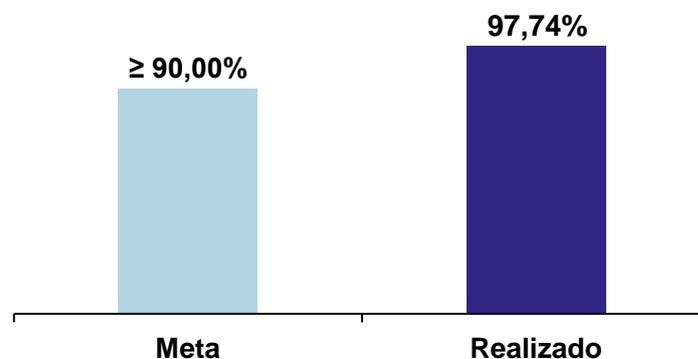
#### 4.2.1 Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)

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

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

No mês de dezembro de 2024, a unidade registrou 303 pacientes-dias e 310 leitos-dia operacionais, resultando em uma taxa de ocupação de 97,74%, conforme gráfico 10.

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



Fonte: NIR HDS, Dezembro/2024

#### 4.2.2 Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH – DATASUS

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

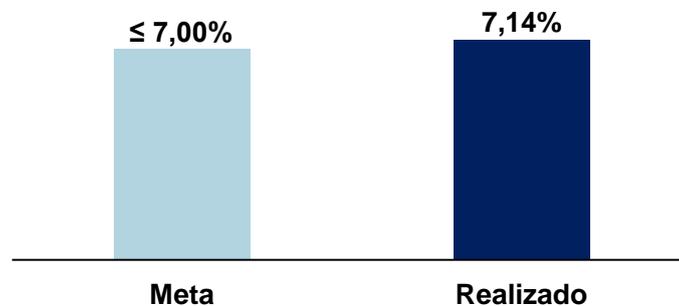
**Fórmula:  $[\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH} / \text{Total de procedimentos apresentados no SIH}] \times 100$**

Informamos que, até o fechamento do relatório não foi possível apresentar o percentual do indicador em questão, uma vez que a SES/GO disponibilizará as informações para a unidade somente ao final do mês subsequente. Sendo assim, o indicador de glosas referente a competência de Dezembro de 2024, será apresentada no Relatório Mensal de Janeiro de 2025.

Em oportuno, registra-se que no período de novembro de 2024, foram apresentadas o total de 14 AIH'S, sendo 13 aprovadas e 01 reprovada.

Isso posto, o resultado alcançado foi desfavorável à meta com **7,14%** de ocorrência de glosas, conforme demonstra o gráfico 11.

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



Fonte: SEFAT HDS, Novembro/2024

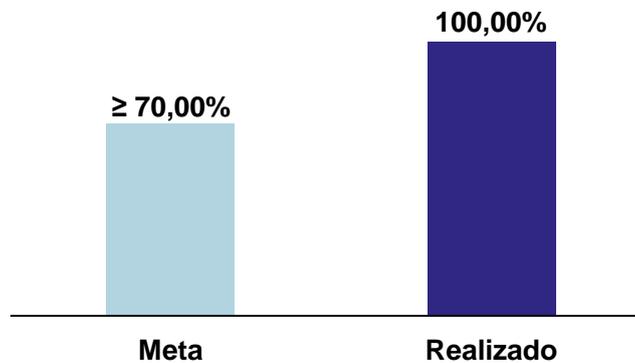
#### **4.2.3 Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 72 horas**

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

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

No mês de dezembro de 2024, foram registrados 23 exames liberados e disponibilizados em até 72 horas, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 12.

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



Fonte: GEMAM HDS, Dezembro//2024

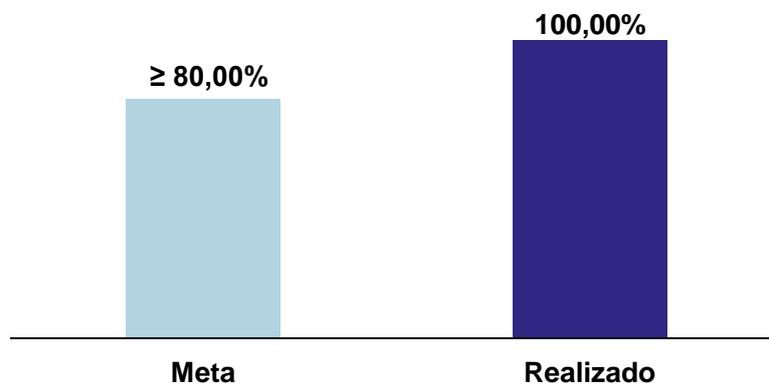
#### **4.2.4 Percentual de Casos de Doenças/Agravos/Eventos de Notificação Compulsória Imediata (DAEI) digitadas oportunamente até 7 dias**

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

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

No mês de dezembro de 2024, foram registrados 4 casos de DAEI, destas, 4 foram digitadas em tempo oportuno de até 7 dias, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 13.

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



Fonte: NHE HDS, Dezembro/2024

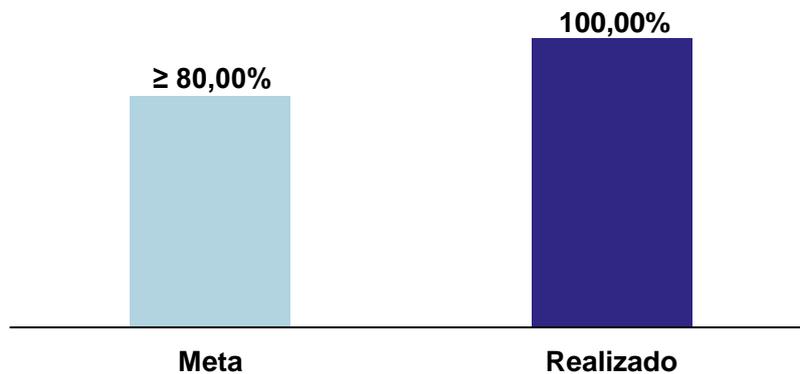
#### 4.2.5 Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente até 48 horas

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

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

No mês de dezembro de 2024, foram registrados 4 casos de DAEI, destas, 4 foram investigadas em tempo oportuno de até 48 horas, apresentando percentual de 100,00%, conforme gráfico 14.

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



Fonte: NHE HDS, Dezembro/2024

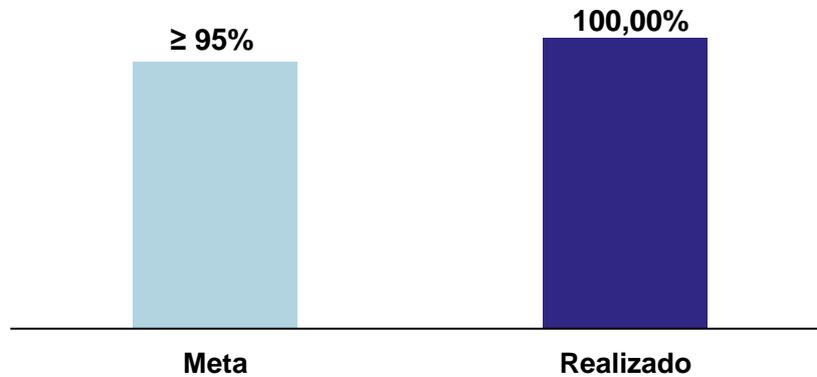
#### 4.2.6 Taxa de Acurácia de Estoque

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

**Fórmula:** *[Número de itens contados em conformidade / Número total de itens padronizados cadastrados no sistema] x 100*

No mês de dezembro de 2024, foram contados 587 medicamentos e devidamente cadastrados em sistema, representando uma taxa de 100,00% de acurácia, conforme gráfico 15.

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



Fonte: SUFAR HDS, Dezembro/2024

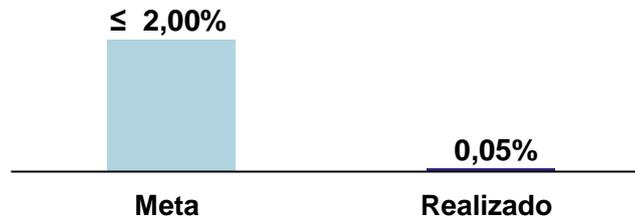
#### 4.2.7 Taxa de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos

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

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

Registra-se que no mês de dezembro de 2024, o valor financeiro de perda de medicamentos foi de R\$ 120,90, enquanto os registros de inventário foram de R\$ 263.054,89 representando assim, uma taxa de 0,05%, conforme gráfico 16.

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



Fonte: SUFAR HDS, Dezembro/2024

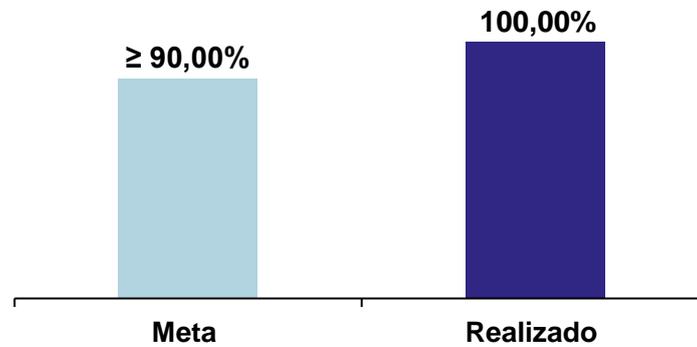
#### 4.2.8 Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas

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

***Fórmula: [Número absoluto de intervenções registradas / Número de intervenções aceitas] x 100***

Registra-se que no mês de dezembro de 2024, foram registradas 26 intervenções farmacêuticas, destas, 26 tiveram aceitabilidade, representando assim, uma taxa de 100%, conforme gráfico 17.

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



Fonte: SUFAR HDS, Dezembro/2024

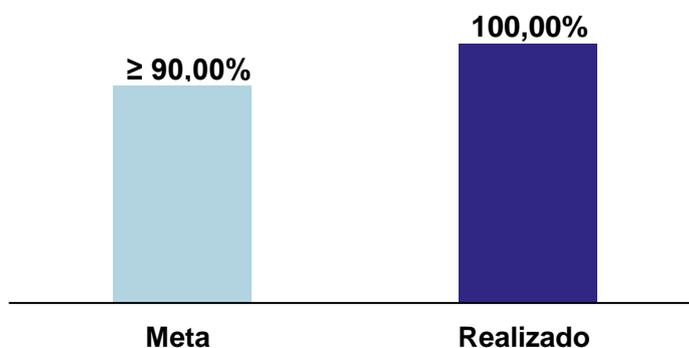
#### 4.2.9 Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção

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

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

Registra-se que no mês de dezembro de 2024, foram registrados 9 pacientes encaminhados para a rede de atenção do município e 9 altas hospitalares, representando uma taxa de 100,00% de desospitalização, conforme gráfico 18.

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



Fonte: SUENFI HDS, Dezembro/2024

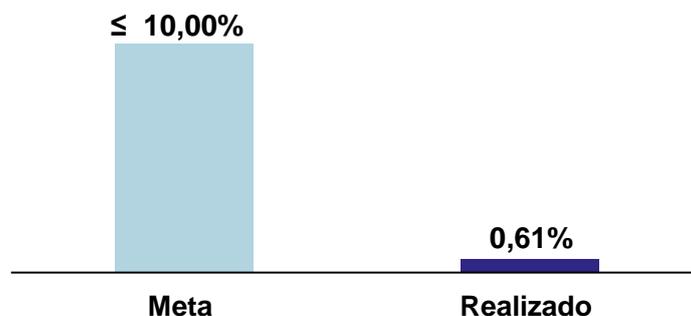
#### 4.2.10 Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)

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

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

Registra-se que no mês de dezembro de 2024, foi registrado 1 paciente readmitido e assistido pelo SAD com o total de 164 pacientes, representando 0,61% de readmissão hospitalar, conforme gráfico 19.

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



Fonte: SAD HDS, Dezembro/2024

## 5 EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA OS

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

Apresenta-se a seguir, por meio da tabela 10, a execução dos serviços propostos no mês de dezembro de 2024, para as linhas de contratação dos indicadores assistenciais e de desempenho, em comum acordo com as respectivas análises da performance executada no período.

## 5.1 Produção Assistencial

Tabela 10 – Indicadores de Produção Assistencial – Dezembro de 2024

ATIVIDADES		Dezembro/2024	
<b>1. Internações Hospitalares (Ofertados)</b>	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Cuidados Integrals aos Pacientes Moradores – Diárias	365	372	101,92%
Longa Permanência - Diárias	289	310	107,27%
<b>Total de Diárias Hospitalares</b>	<b>654</b>	<b>682</b>	<b>104,28%</b>
<b>2. atendimentos Ambulatoriais</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Consulta Médica na Atenção Especializada	3.300	3.154	95,58%
Consulta Multiprofissional na Atenção Especializada	1.500	1.497	99,80%
Atendimentos Odontológicos – Consultas (Pediatria, Endodontia e PNE)	130	159	122,31%
Atendimentos Odontológicos - Procedimentos	390	689	176,67%
Curativos de Feridas Crônicas e Queimaduras	5.500	5.246	95,38%
<b>Total de atendimentos Ambulatoriais</b>	<b>10.820</b>	<b>10.745</b>	<b>99,31%</b>
<b>3. Terapias Especializadas</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Sessões de Terapias Multiprofissionais	<b>2.500</b>	<b>2.270</b>	<b>90,80%</b>
<b>4. SADT Externo (Ofertados)</b>	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Doppler (membros superiores, inferiores e carótida)	60	60	100,00%
Ultrassonografia	30	30	100,00%
<b>Total SADT Externo</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>
<b>5. Serviço de Atenção Domiciliar - SAD</b>	<b>Meta</b>	<b>Realizado</b>	<b>% de Execução da Meta</b>
Pacientes Atendidos SAD	<b>180</b>	<b>164</b>	<b>91,11%</b>

Fonte: Soul MV, Dezembro/2024

## 5.2 Indicadores de Desempenho

Tabela 11 – Indicadores de Desempenho – Dezembro de 2024

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Dezembro/2024		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 90,00%	97,74%	108,60%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 7,00%	Em apuração*	
Percentual de Exames de Imagem com resultado liberado em até 72 horas	≥ 70,00%	100,00%	100,00%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) digitadas oportunamente – até 7 dias	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Percentual de Casos de Doenças / Agravos / Eventos de Notificação Compulsório Imediata (DAEI) investigadas oportunamente – até 48 horas	≥ 80,00%	100,00%	125,00%
Taxa de Acurácia de Estoque	≥ 95,00%	100,00%	105,26%
Taxa de Perda Financeira por vencimento de medicamentos	≤ 2,00%	0,05%	197,50%
Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	≥ 90,00%	100,00%	111,11%
Percentual de Pacientes Desospitalizados encaminhados para a Rede de Atenção	≥ 90,00%	100,00%	111,11%
Taxa de Readmissão Hospitalar de Pacientes Assistidos pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)	≤ 10,00%	0,61%	193,90%

Fonte: Setores diversos HDS, Dezembro/2024

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

### 5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho

- **Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS**

Referente ao resultado do Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH na competência de novembro de 2024, registra-se que não foi possível o alcance da meta em função de bloqueio de uma Autorizações de Internação Hospitalar (AIH).

O motivo da rejeição foi “AIH BLOQUEADA POR PERÍODOS DE INTERNAÇÃO SOBREPOSTOS NO MOVIMENTO”, tendo sido observado que houve falha no processo de faturamento da AIH em outra unidade, onde o paciente esteve internado antes de ser transferido para o HDS.

Registra-se que, em contato com a equipe de processamento da SES/GO, foi solicitado o desbloqueio da AIH, sendo que a unidade foi orientada a rerepresentar a mesma na competência de janeiro de 2025 para que seja realizada a correção.

## 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

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

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

**Tabela 12 - Índice de Eficiência Financeira – Outubro a Dezembro de 2024**

Índice de Eficiência Financeira - HDS 2024	01/10/2024	01/11/2024	01/12/2024
<b>Saldo inicial</b>	5.429.116,00	5.376.300,96	7.842.047,85
<b>Total de Entradas</b>	3.198.057,17	6.166.165,71	5.640.684,01
<b>Total de Saídas</b>	3.250.872,21	3.700.418,82	4.977.862,60
<b>Resultado</b>	<b>2,65</b>	<b>3,12</b>	<b>2,71</b>

Fonte: CFIN/AGIR

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

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

**Tabela 13 - Índice Contábil – Janeiro a Novembro de 2024**

	Receita (R\$)	Despesa (R\$)	Índice
Índice Contábil	41.017.757,69	41.017.757,69	1,00

Fonte: CCONT/AGIR

Conforme pode ser analisado na tabela acima, a unidade demonstra equilíbrio no Índice Contábil = 1,00. Este índice se manteve estável ao longo dos meses de janeiro a novembro de 2024, pois realizou-se o confronto de todas as receitas com as despesas, demonstrando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da unidade.

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

### 6.2.1 Pesquisa de Satisfação – NPS – Internação

O resultado da pesquisa realizada na Internação para uma amostra de 07 pacientes/acompanhantes entrevistados, referente ao mês de dezembro de 2024, foi de 100,00% de aprovação. O resultado atingido corresponde a Zona de Excelência e contempla classificação máxima na metodologia NPS, demonstrado na tabela 14, a seguir.

**Tabela 14 - Pesquisa de Satisfação - NPS - Internação – Dezembro de 2024**

Mês de Referência: 1º a 31 de dezembro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	-	0,00%	100,00%	
Clientes Neutros	-	0,00%		
Clientes Promotores	56	100,00%		
<b>Total Geral de Respostas</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>		

Fonte: SAU/Ouvidoria, Dezembro/2024

### 6.2.2 Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório

Em relação ao resultado da pesquisa realizada no Ambulatório da Unidade para uma amostra de 329 pacientes entrevistados, o resultado alcançou 98,48% de aprovação e está dentro da Zona de Excelência, conforme tabela 15, abaixo.

**Tabela 15 - Pesquisa de Satisfação – NPS – Ambulatório – Dezembro de 2024**

Mês de Referência: 1º a 31 de dezembro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	2	0,11%	<b>98,48%</b>	
Clientes Neutros	23	1,30%		
Clientes Promotores	1.750	98,59%		
<b>Total Geral de Respostas</b>	<b>1.775</b>	<b>100,00%</b>		

Fonte: SAU/Ouvidoria, Dezembro/2024

### 6.2.3 Pesquisa de Satisfação – NPS – Geral

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

**Tabela 16 - Pesquisa de Satisfação – NPS – GERAL – Dezembro de 2024**

Mês de Referência: 1º a 31 de dezembro de 2024				
Classificação dos clientes	Quantidade de Respostas	%	NPS	Zona de Excelência
Clientes Detratores	2	0,11%	<b>98,53%</b>	
Clientes Neutros	23	1,26%		
Clientes Promotores	1.806	98,63%		
<b>Total Geral de Respostas</b>	<b>1.831</b>	<b>100,00%</b>		

Fonte: SAU/Ouvidoria, Dezembro/2024

### 6.3 Taxa de Absenteísmo dos Colaboradores

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

**Tabela 17 - Absenteísmo em Recursos Humanos – Dezembro de 2024**

Taxa de Absenteísmo – Dezembro/2024	
Vínculo	Resultado
Celetista	3,47%
Estatutário	2,43%
<b>TAXA GLOBAL</b>	<b>3,23%</b>

Fonte: SESMT-HDS, Dezembro/2024

## 7 MEDIDAS IMPLEMENTADAS

Registra-se que no período avaliado, não houve medidas implementadas de possíveis disfunções estruturais que pudessem prejudicar ou fragilizar o alcance das metas contratualizadas no 11º Termo Aditivo.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

Documento assinado digitalmente  
 MONICA RIBEIRO COSTA  
Data: 10/01/2025 12:21:30-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Mônica Ribeiro Costa**  
Diretora Geral e Técnica HDS

---

## 9 ANEXOS

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



agir

# RELATÓRIO MENSAL

DE ATIVIDADES  
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU

Hospital Estadual de Dermatologia  
Sanitária Colônia Santa Marta -  
HDS

2024  
DEZEMBRO



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

**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

---

**Cledma Pereira Ludovico de Almeida**

Supervisora de Experiência do Paciente

**Wedder Ferreira dos Santos**

Ouvidor

**Arlete Maria dos Santos**

Assistente Administrativo

## Sumário

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

## 1 APRESENTAÇÃO

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

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

No que se refere ao Anexo nº I – Especificações Técnicas, Item 1.1.19 do 11º Termo Aditivo – *"Implantar e/ou manter um Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, diretamente ligado à Ouvidoria do SUS da unidade"*, a unidade possui o canal de atendimento conforme disposto no Termo Aditivo, disponibilizando atendentes para realização de atividades ativas/receptivas, nas quais, absorve as ligações de pacientes encaminhados em primeira consulta, além de realizar ligações a fim de confirmar consultas ou exames agendados.

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

## 2 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

### 2.1. Registros de atendimentos e mediações do Serviço de Atendimento do Usuário - SAU

No período, houveram 24 registros de atendimentos e 06 registros de mediação. Abaixo, segue a Tabela 1, com a consolidação dos atendimentos e mediações, bem como, o motivo de cada um deles:

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

Consolidado dos Motivos de Atendimento e Mediações – SAU			
Motivos	Quantidade de registros	Atendimento / Mediação	Percentual
Elogio	9	Atendimento	30,02%
Agendamento de consulta com reumatologista	3	Atendimento	10,00%
Agendamento de consulta com ortopedista	1	Atendimento	3,33%
Postura profissional assistente administrativo	3	Atendimento	10,00%
Demora no atendimento médico	1	Atendimento	3,33%
Postura profissional recepção	1	Atendimento	3,33%
Postura profissional médico clinico geral	1	Atendimento	3,33%
Possível falha relacionada à assistência	1	Atendimento	3,33%
Postura profissional serv. De enfermagem UCP	3	Atendimento	10,00%

Alheios/externo ao HDS	1	Atendimento	3,33%
Informação status consulta	3	Mediação	10,00%
Agendamento de consulta com reumatologista	3	Mediação	10,00%
<b>Total do período</b>	<b>30 atendimentos</b>		<b>100,00%</b>

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

### SAU Promove Ação – Treinamento para mediação de conflitos

Aconteceu no dia 16/12/2024, na sala da Supervisão de experiência do paciente – SUEP, um treinamento de mediação de conflitos, que consiste em trabalhar a gamificação e práticas reflexivas, promovendo aprendizado ativo e engajamento para desenvolvimento de habilidades de comunicação, empatia e mediação para resolução eficaz de conflitos na ouvidoria, com o intuito de identificar as causas de conflitos com objetividade, a prática da comunicação assertiva e empática, construção de soluções colaborativas, além de aprender a gerenciar emoções em situações de estresse.



## SAU Promove Ação de humanização para pacientes e acompanhantes no Ano Novo

O início de um novo ano simboliza muito mais do que a simples virada de um calendário, é um momento de renovação, reflexão e esperança. No Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária Colônia Santa Marta (HDS), essa transição tem um significado profundo, especialmente para os pacientes e acompanhantes da Unidade de Cuidados Prolongados, bem como para os moradores da Residência Assistencial Santa Marta.

Para aqueles que enfrentam desafios de saúde, o Ano Novo é um lembrete de que cada dia é uma oportunidade para recomeçar. Celebrar essa passagem, é reconhecer a força e a resiliência que eles demonstram diariamente. É um momento para plantar sementes de esperança, fortalecer os laços comunitários e reforçar a importância de pequenos gestos que iluminam o caminho para o futuro.



Na Residência Assistencial Santa Marta, onde histórias de vida se cruzam e gerações compartilham a vivência diária, a chegada de um novo ciclo carrega a energia do acolhimento e do afeto. Para os moradores, celebrar a entrada de um novo ano é reafirmar a alegria de estar presente, a importância das memórias e o poder das conexões humanas.



Comemorar o Ano Novo no HDS, é mais do que uma festividade, é criar um espaço de partilha, onde a empatia e o cuidado são os protagonistas. É uma oportunidade para renovar a fé em dias melhores, celebrar pequenas vitórias e reconhecer a dignidade de cada pessoa. Para os pacientes, acompanhantes e moradores, essa celebração é um convite para olhar adiante com otimismo, sempre com o suporte de uma comunidade que valoriza o respeito, o cuidado e a vida.



Documento assinado digitalmente

**CLEDMA PEREIRA LUDOVICO DE ALMEIDA**

Data: 08/01/2025 09:37:35-0300

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

**Cledma Pereira Ludovico de Almeida**  
Supervisora de Experiência do Paciente



Documento assinado digitalmente

**WEDDER FERREIRA DOS SANTOS**

Data: 08/01/2025 09:07:15-0300

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

**Wedder Ferreira dos Santos**  
Ouvidor