



HECAD
Hospital Estadual
da Criança e do
Adolescente
de Goiás

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**ESTADO
DE GOIÁS**

agir

Hospital Estadual da Criança e do Adolescente

RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES EMITIDO

PELA DIRETORIA DA AGIR

Exercício de 2023

Goiânia-GO
Janeiro/2024

AGIR

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cyro Miranda Gifford Júnior

José Evaldo Balduino Leitão

Wagner de Oliveira Reis

Carlos André Pereira Nunes

Rubens José Fileti

Edson Costa Araújo

Paulo Afonso Ferreira

CONSELHO FISCAL

Salomão Rodrigues Filho

Pedro Daniel Bittar

Waldemar Naves do Amaral

Fernando Morais Pinheiro

Milca Severino Pereira

César Helou

DIRETORIA

Washington Cruz – Diretor Presidente

José Evaristo dos Santos - Vice Diretor

Mauro Aparecido de Oliveira - Diretor Tesoureiro

SUPERINTENDÊNCIAS

Sérgio Daher – Superintendente de Relações Institucionais

Lucas Paula da Silva – Superintendente

Executivo

Claudemiro Euzébio Dourado - Superintendente de Operações e Finanças

Dante Garcia de Paula – Superintendente de Gestão e Planejamento

Guillermo Sócrates Pinheiro de Lemos – Superintendente Técnico Assistencial

DIRETORIA DO HECAD

Mônica Ribeiro Costa – Diretora Geral

André Rosetti Machado Resende – Diretor Técnico

Viviane Tavares Ferreira – Diretora Administrativa e Financeira

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE	8
3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS	9
4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS	10
4.1 INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL	10
4.2 INDICADORES DE DESEMPENHO	12
5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS.....	17
5.1.1.1. Cirurgias Programadas.....	22
6. INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO	26
6.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS	27
6.3. TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES.....	27
7. MEDIDAS IMPLEMENTADAS COM VISTAS AO SANEAMENTO DE EVENTUAIS DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE PREJUDICARAM OU INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS.....	28
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29

Gráficos

Gráfico 01 - Comparativo da Produção das Cirurgias Programadas Pediátricas e CERFIS - Janeiro a Dezembro de 2023.....	23
--	-----------

Tabelas

Tabela 1 - Censo de Origem – Janeiro a Dezembro de 2023.....	10
Tabela 2 - Produção Assistencial Global do Contrato de Gestão nº 32/2022 SES/GO.....	11
Tabela 3 - Produção Assistencial Global do Contrato de Gestão nº 17/2022 SES/GO.....	11
Tabela 4 - Produção Assistencial Global do Contrato de Gestão nº 20/2022 SES/GO.....	12
Tabela 5 – Resultado Global dos Indicadores de Desempenho.....	16
Tabela 6 - Produção Assistencial do Contrato de Gestão nº 32/2022 SES/GO....	17
Tabela 7 - Produção Assistencial do Contrato de Gestão nº 17/2022 SES/GO.....	19
Tabela 8 - Produção Assistencial do Contrato de Gestão nº 20/2022 SES/GO.....	20
Tabela 9 – Indicadores de Desempenho com execução da meta.....	25
Tabela 10 – Pesquisa de Satisfação – NPS GERAL.....	27
Tabela 11 – Absenteísmo em Recursos Humanos.....	27

1. APRESENTAÇÃO

Notadamente, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (AGIR) se destaca no cenário das Organizações Sociais em Saúde (OSS) por vivenciar dia a dia os valores descritos em sua identidade organizacional: Humanização; Inovação; Competência; Transparência, Respeito, Responsabilidade, Eficiência, Credibilidade, Comprometimento e Ética.

Em 2002, a AGIR foi pioneira ao assumir a gestão do **Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo (CRER)**, referência na assistência à pessoa com deficiência, e se tornou a primeira organização social em saúde no estado de Goiás a atuar no modelo de parceria público-privada.

Em 2013, a AGIR pôs em prática os preceitos universais de humanização preconizados pelo Ministério da Saúde, e, ao assumir a gestão do **Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta (HDS)** transformou o antigo leprosário em uma unidade ambulatorial voltada ao cuidado do idoso. Uma quebra de paradigmas, que amplia e qualifica os serviços de atenção à saúde aos pacientes do Sistema único de Saúde.

Em 2015, a AGIR diante de mais um grande desafio, comprovou sua vocação para a gestão integrada de projetos em inovação ao assumir a gestão do **Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL**, um dos maiores hospitais de urgências do país, que se destaca pela alta performance de gestão e melhoria contínua dos processos.

Em 2020, a AGIR recebeu do Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), a dupla missão de implantar com recursos humanos, materiais, insumos e equipamentos, o Hospital de Campanha para o enfrentamento do Coronavírus, localizado na cidade de Goiânia, e em setembro do mesmo ano a gestão do HCAMP de Águas Lindas de Goiás. Em 2021, em atendimento ao ofício nº 2424/2021 – SES/GO de 18/02/2021, bem como ao Contrato de Gestão nº 22/2021, assinado no mês de junho, a AGIR foi convocada a assumir, de imediato, a

gestão e operacionalização do Hospital de Enfrentamento à Covid-19 do Centro Norte Goiano-HCN, localizado no município de Uruaçu. Os três hospitais foram dedicados ao tratamento dos casos diagnosticados pela contaminação do coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas.

Em 2021, a AGIR recebeu do Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) a missão do gerenciamento, operacionalização e execução das atividades do **Hospital Estadual da Criança e do Adolescente- HECAD**, implantado, mediante o Despacho nº. 4074/2021 - SES, nas dependências do antigo HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO FERNANDO CUNHA JÚNIOR, para a oferta de atendimento, em regime de 24 horas por dia, à pacientes acometidos por pneumonias graves, insuficiências respiratórias, problemas renais, cardiopatias não cirúrgicas, diabetes, apendicites e fraturas não expostas, dentre outras.

Em 2023, por meio do Edital de Chamamento nº 05/2022, foi celebrado o ajuste de parceria na forma de Contrato de Gestão regido sob nº 20/2023 SES/GO, para a operacionalização do HECAD, com vigência de 48 meses, a partir do dia 12 de abril, atestando mais uma vez a eficiência e a competência da AGIR, e o sucesso no que ela se propõe em fazer que é Cuidar de Vidas. Ressaltamos que durante o período de 01 de janeiro a 09 de março, concomitante ao edital de chamamento, vigorou o Contrato de Gestão Emergencial nº 32/2022, e no período de 10 de março a 11 de abril, vigorou o Contrato de Gestão Emergencial nº 17/2023, condição essa que se faz necessário demonstrar os resultados alcançados de forma segregada por contrato.

A gestão AGIR norteia-se por princípios, valores e fundamentos voltados inteiramente ao bom uso e aplicação dos recursos públicos a ela delegados para gestão das unidades de saúde geridas, comprometendo-se com os princípios fundamentais da administração pública.

O escopo da Gestão de Finanças na AGIR engloba as dimensões contábil e financeira, controlando as informações de obrigações e direitos da Unidade, utilizando-se de demonstrações contábeis e relatórios gerenciais.

A Gestão patrimonial é responsável pela gestão dos bens (ativo fixo) dentro da Unidade, bem como pelo gerenciamento do mapa de trabalho para manutenção preventiva, integrando automaticamente os lançamentos contábeis com os módulos

sistêmicos afins. Além disso, ela controla ainda a garantia dos fabricantes, reduzindo custos com manutenções corretivas.

A Gestão de custos é norteadada pela Política de Orçamento e Custos e visa o compromisso com a sustentabilidade orçamentária por meio de diretrizes que vislumbram resultados, garantindo o cumprimento dos processos orçamentários, financeiros e de custos.

No que tange à política de Gestão de Pessoas, a AGIR traz o enfoque para a Gestão por Competências, por entender que este modelo de gestão constitui uma ferramenta propulsora altamente capaz de transformar e viabilizar o crescimento organizacional e o desenvolvimento de seus profissionais.

Já no escopo da Gestão de Materiais e Logística, os recursos financeiros direcionados, recebidos e/ou gastos no gerenciamento e operacionalização da Unidade são geridos por meio de previsibilidade e acompanhamento de execução de caixa, visando a aplicabilidade plena nas atividades e processos da Unidade, voltados à ampliação e melhoria dos serviços, da estrutura física ou renovação tecnológica.

A Gestão de Ensino e Pesquisa reflete um dos pilares de atuação da AGIR em gerar e disseminar conhecimento, conforme declarado em sua missão. Neste contexto, a OSS apoia o aprimoramento de profissionais da saúde e gestores da área e fomenta a pesquisa científica para contribuir para uma assistência à saúde de qualidade.

No que tange à Gestão de Segurança em suas mais diversas dimensões a AGIR possui práticas integradas em *Compliance* e Qualidade, conectando a padronização, atendimento aos requisitos das partes interessadas e melhoria contínua de seus processos. Já em relação à segurança do paciente, as ações promovidas pelas instituições de saúde visam mitigar o risco de falhas associadas à assistência em saúde. Ela engloba todos os estudos e práticas para a diminuição e/ou eliminação de riscos que podem causar danos ao paciente. No escopo da segurança institucional, as unidades contam com equipe especializada de segurança e videomonitoramento, além de protocolos e contingências para garantir a segurança e integridade física dos profissionais, pacientes e visitantes, além do patrimônio da unidade.

Em relação à Gestão Ambiental a AGIR estabelece treinamentos para promover a educação ambiental continuada, fortalecendo as boas práticas para uso racional de

recursos e gestão de resíduos. Promove ainda a consciência ambiental, objetivando a maximização da coleta seletiva e promovendo iniciativas de reciclagem e reaproveitamento de recursos, além de apoiar diversos projetos e parcerias para promoção de ações ambientalmente responsáveis.

O modelo de gestão AGIR em suas mais diversas perspectivas transparece o seu comprometimento com a excelência na gestão e a promoção de seus valores, reafirmando o compromisso com seu propósito de cuidar de vidas.

Diante do legado conquistado ao longo de 21 anos de história, a estrutura administrativa da AGIR que envolve Associados, Conselheiros e Diretoria atesta e valida a eficiência e profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos. A AGIR como organização que presta contas de suas atividades junto à sociedade e ao poder público busca gerir eficientemente suas ações munindo-se de análises criteriosas dos dados e informações para nortear suas decisões de forma eficaz. O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD, no ano de 2023.

2. IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DA UNIDADE

Nome: Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD

CNES: 0965324

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

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

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

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

Perfil da Unidade: O Hospital Estadual da Criança e do Adolescente – HECAD é uma unidade de Assistência, Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária, especializada em Média e Alta Complexidade em Urgência/Emergência e ambulatorial em Pediatria,

devidamente referenciado pelo Complexo Regulador Estadual. Também é referência para reabilitação de fissuras lábio-palatinas (Programa CERFIS) e hemangiomas.

3. CENSO DE ORIGEM DOS PACIENTES ATENDIDOS

O HECAD é uma unidade hospitalar de média e alta complexidade, de referência estadual, voltada ao atendimento especializado em pediatria, exclusivamente pelo SUS. Possui em pleno funcionamento para atendimento centro de diagnóstico de alta precisão e complexidade para realização de exames de tomografia, broncoscopia, endoscopia, eletrocardiograma, ecocardiograma, colonoscopia, raio-x, ultrassonografia e laboratoriais. A Unidade oferece à comunidade 20 especialidades médicas e equipe multiprofissional composta por fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, assistentes sociais, odontólogos, farmacêuticos, enfermeiros e nutricionistas. Além disso, disponibiliza serviço especializado no tratamento de hemangiomas, separação de gêmeos siameses, atendimento a vítimas de violência sexual, acolhimento e reabilitação para pacientes com fissuras lábio palatinas.

Com base no quantitativo de **130.504** atendimentos no HECAD, no período de janeiro a dezembro de 2023, a unidade hospitalar vem cumprindo com o seu compromisso social e coletivo junto à sociedade brasileira, contemplando grande parte do território nacional demonstrando sua função social na assistência hospitalar.

Na tabela a seguir, verifica-se a distribuição geográfica de origem dos 130.504 atendimentos realizados durante o período de janeiro a dezembro de 2023, no qual, além de Goiás, o HECAD atingiu outras 20 unidades da Federação, demonstrando sua relevância para a sociedade brasileira.

Tabela 1 - Censo de origem – Janeiro a Dezembro de 2023

Censo de origem dos pacientes atendidos – Janeiro a Dezembro/23		
Estados de origem	Quantidade de atendimentos	Percentual
Goiás	130.108	99,70%
Distrito Federal	74	0,06%
Mato Grosso	70	0,05%
Tocantins	55	0,04%
São Paulo	53	0,04%
Minas Gerais	47	0,04%
Pará	23	0,02%
Outros Estados	74	0,05%
Total	130.504	100,00%

Fonte: Relatório Atendimento por Cidade - SouIMV, 2023.

4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUE PERMITAM AVALIAÇÃO QUANTITATIVA E QUALITATIVA DO DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DAS METAS PACTUADAS

Apresenta-se abaixo as metas de produção e desempenho contratualizadas, segregados conforme Contratos de Gestão nº 32/2022, nº 17/2023 e nº 20/2023 - SES/GO, que permitem uma variação de até $\pm 10\%$ no volume total de cada linha contratada, assim como a respectiva produção e o desempenho alcançado da Unidade.

4.1 INDICADORES QUANTITATIVOS – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

- **Saídas hospitalares** correspondem às altas hospitalares dos pacientes internados na unidade, incluindo as altas melhoradas e a pedido, transferências externas e óbitos ocorridos no período;
- **Cirurgias programadas** são as intervenções que abrangem as cirurgias de pequeno e médio porte, de diferentes especialidades, em pacientes que não necessitam de internação hospitalar. Os pacientes poderão ser provenientes de demanda externa bem como de consulta ambulatorial de pacientes já acompanhados pelo hospital. Em ambos os casos, todas as cirurgias ambulatoriais devem ser reguladas pelo Complexo Regulador Estadual;

- **Atendimentos ambulatoriais** correspondem a atendimento de pacientes em primeira consulta, primeira consulta de egresso, interconsulta e consultas subsequentes (retornos). Contemplam os subindicadores de consultas médicas e multiprofissionais, leito dia e procedimentos ambulatoriais.
- **SADT Externo** corresponde à disponibilização e realização de exames de broncoscopia, colonoscopia, endoscopia digestiva alta, eletrocardiograma, ecocardiograma, ultrassonografia, tomografia e raio-x e ações de apoio diagnóstico e terapêutico à pacientes da rede de saúde e que foram regulados para a Unidade.

Tabela 2 – Produção Assistencial Global do Contrato de Gestão nº 32/2022 SES/GO

Produção Assistencial (01 de janeiro a 09 de março de 2023)		
Indicador	Meta	Produção
Internação Hospitalar	1.612	1.795
Cirurgias Programadas	671	295
Cirurgias Ambulatoriais	230	309
Atendimento Ambulatorial	8.337	9.625
SADT Externo (Realizado)	1.515	1.870

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Tabela 3 – Produção Assistencial Global do Contrato de Gestão nº 17/2023 SES/GO

Produção Assistencial (10 de março a 11 de abril de 2023)		
Indicador	Meta	Produção
Internação Hospitalar	675	940
Cirurgias Programadas	254	218
Atendimento Ambulatorial	3.967	5.327
SADT Externo (Realizado)	715	678

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

**Tabela 4 – Produção Assistencial Global do Contrato de Gestão nº
20/2023 SES/GO**

Produção Assistencial (12 de abril a 31 de dezembro de 2023)		
Indicador	Meta	Produção
Internação Hospitalar	6.719	6.741
Cirurgias Programadas	2.562	2.274
Atendimento Ambulatorial	36.441	38.084
SADT Externo (Realizado)	6.382	7.167

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

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 os Contratos de Gestão nº 32/2022, nº 17/2023 e nº 20/2023 - SES/GO, o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que correspondem a 10% do percentual de custeio do repasse mensal.

- **Taxa de Ocupação Hospitalar**

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] x 100

- **Média de Permanência Hospitalar (dia)**

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

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

- **Índice de Intervalo de Substituição (horas)**

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

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

- **Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)**

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

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

- **Taxa de Readmissão Hospitalar (em até 29 dias)**

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

Fórmula: [Nº de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar / Nº total de internações hospitalares] x 100

- **Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH**

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

Fórmula: [Total de procedimentos rejeitados no SIH / total de procedimentos apresentados no SIH] x 100

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

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

Fórmula: [Nº de cirurgias programadas suspensas / Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)] x 100

- **Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)**

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

Fórmula: [Nº de cirurgias programadas suspensas / Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)] x 100

- **Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas**

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

Fórmula: N° de consultas ofertadas / N° de consultas propostas nas metas da unidade

- **Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias**

Proporção de exames de imagem externos com resultado liberado em até 10 dias (tempo entre a realização do exame de imagem e a liberação do resultado).

Fórmula: [N° de exames de imagem entregues em até 10 dias / total de exames de imagem realizados no período multiplicado] X 100

- **Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS**

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

Fórmula: [N° de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS / total de atendimentos realizados mensalmente] x 100

- **Percentual de investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)**

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

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

Tabela 5 – Resultado Global dos Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho – Janeiro a Dezembro de 2023		
Indicador	Meta	Resultado
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	94,79%
Tempo Médio de Permanência - Dias	≤ 6	4,85
Índice de Intervalo de Substituição (Horas)	< 25	6,39
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%	5,97%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	< 5%	2,02%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 1%	0,33%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)	≤ 3%	1,22%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%	4,24%
Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%	100,00%
Razão de Quantitativo de consultas ofertada	1	1,75
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100,00%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%	0,33%

Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Nota Explicativa¹: Os resultados foram apresentados de forma consolidada, de acordo com as contratualizações estabelecidas nos Contratos de Gestão nº 32/2022, nº 17/2023 e nº 20/2023, uma vez que os indicadores de desempenho são avaliados com periodicidade mensal, não sendo possível a estratificação desses dados por vigência contratual.

Nota Explicativa²: O resultado alcançado no indicador de Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS, refere-se ao período de janeiro a novembro de 2023, uma vez que o mês de dezembro ainda não foi disponibilizado pelos parceiros.

5. EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS DE TRABALHO PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL, COM ESCLARECIMENTOS, SE FOR O CASO, SOBRE AS CAUSAS QUE INVIABILIZARAM O PLENO CUMPRIMENTO DAS METAS ESTABELECIDAS

Apresenta-se abaixo a execução dos serviços propostos nos meses de janeiro a dezembro de 2023, 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 6 – Produção Assistencial do Contrato de Gestão nº 32/2022 SES/GO

ATIVIDADES	01 de janeiro a 09 de março de 2023		
	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Clínica Cirúrgica Pediátrica	822	823	100,12%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	177	64	36,16%
Clínica Pediátrica	592	889	150,17%
Clínica Pediátrica Crônica	21	19	90,48%
Total de saídas hospitalares	1.612	1.795	111,35%
Clínica Cirúrgica Pediátrica	494	232	46,96%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	177	63	35,59%
Total de Cirurgias Programadas	671	295	43,96%
Cirurgias Ambulatoriais	230	309	134,35%
Total de Cirurgias Ambulatoriais	230	309	134,35%
Consultas Médicas na Atenção especializada	5.740	5.760	100,35%
Consultas não Médicas na Atenção especializada	2.296	2.671	116,33%
Procedimentos Ambulatoriais	301	1.194	396,68%
Total de Atendimento Ambulatorial	8.337	9.625	115,45%

Broncoscopia	N/A	9	
Colonoscopia	N/A	9	
Ecocardiograma	N/A	18	
Eletrocardiograma	N/A	45	
Endoscopia	N/A	17	
Raio X	N/A	225	
Tomografia	N/A	90	
Ultrassonografia	N/A	144	
SADT Externo (Ofertado para Regulação)	N/A	557	
Broncoscopia	N/A	18	
Colonoscopia	N/A	18	
Ecocardiograma	N/A	176	
Eletrocardiograma	N/A	135	
Endoscopia	N/A	36	
Raio X	N/A	225	
Tomografia	N/A	180	
Ultrassonografia	N/A	180	
SADT Externo (Ofertado para o Ambulatório)	N/A	968	
Broncoscopia	23	3	13,04%
Colonoscopia	23	5	21,74%
Ecocardiograma	184	258	140,22%
Eletrocardiograma	184	154	83,70%
Endoscopia	46	49	106,52%
Raio X	459	986	214,81%
Tomografia	253	138	54,55%
Ultrassonografia	344	277	80,52%
SADT Externo (Realizado)	1.516	1.870	123,35%

Tabela 7 – Produção Assistencial do Contrato de Gestão nº 17/2023 SES/GO

ATIVIDADES	10 de março a 11 de abril de 2023		
	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Clínica Cirúrgica Pediátrica	367	481	131,06%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	37	30	81,08%
Clínica Pediátrica	261	418	160,15%
Clínica Pediátrica Crônica	10	11	110,00%
Total de saídas hospitalares	675	940	139,26%
Clínica Cirúrgica Pediátrica	217	187	86,18%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	37	31	83,78%
Total de Cirurgias Programadas	254	218	85,83%
Consultas Médicas na Atenção especializada	2.714	2.958	108,99%
Consultas não Médicas na Atenção especializada	1.086	1.468	135,17%
Procedimentos Ambulatoriais	167	901	539,52%
Total de Atendimento Ambulatorial	3.967	5.327	134,28%
Broncoscopia	N/A	4	
Colonoscopia	N/A	4	
Ecocardiograma	N/A	8	
Eletrocardiograma	N/A	20	
Endoscopia	N/A	4	
Raio X	N/A	100	
Tomografia	N/A	40	
Ultrassonografia	N/A	64	
SADT Externo (Ofertado para Regulação)	N/A	244	
Broncoscopia	N/A	8	
Colonoscopia	N/A	8	
Ecocardiograma	N/A	64	

Eletrocardiograma	N/A	60	
Endoscopia	N/A	16	
Raio X	N/A	100	
Tomografia	N/A	80	
Ultrassonografia	N/A	80	
SADT Externo (Ofertado para o Ambulatório)	N/A	416	
Broncoscopia	11	4	36,36%
Colonoscopia	11	5	45,45%
Ecocardiograma	108	75	69,44%
Eletrocardiograma	54	40	74,07%
Endoscopia	43	26	60,47%
Raio X	217	422	194,47%
Tomografia	108	40	37,04%
Ultrassonografia	163	66	40,49%
SADT Externo (Realizado)	715	678	94,83%

Tabela 8 – Produção Assistencial do Contrato de Gestão nº 20/2023 SES/GO

ATIVIDADES	12 de abril a 31 de dezembro de 2023		
	Meta	Realizado	% de Execução da Meta
Clínica Cirúrgica Pediátrica	3.157	3.343	105,89%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	664	222	33,43%
Clínica Pediátrica	2.820	3.079	109,18%
Clínica Pediátrica Crônica	78	97	124,36%
Total de saídas hospitalares	6.719	6.741	100,33%
Clínica Cirúrgica Pediátrica	1.898	2.058	108,43%
Clínica Cirúrgicas CERFIS	664	216	32,53%
Total de Cirurgias Programadas	2.562	2.274	88,76%

Consultas Médicas na Atenção especializada	21.563	22.134	102,65%
Consultas não Médicas na Atenção especializada	8.625	10.003	115,98%
Procedimentos Ambulatoriais	1.130	456	40,35%
Leito-dia	5.123	5.491	107,18%
Total de Atendimento Ambulatorial	36.441	38.084	104,51%
Broncoscopia	N/A	75	
Colonoscopia	N/A	75	
Ecocardiograma	N/A	174	
Eletrocardiograma	N/A	175	
Endoscopia	N/A	143	
Raio X	N/A	875	
Tomografia	N/A	350	
Ultrassonografia	N/A	892	
SADT Externo (Ofertado para Regulação)	N/A	2.759	
Broncoscopia	N/A	78	
Colonoscopia	N/A	78	
Ecocardiograma	N/A	608	
Eletrocardiograma	N/A	585	
Endoscopia	N/A	220	
Raio X	N/A	875	
Tomografia	N/A	700	
Ultrassonografia	N/A	808	
SADT Externo (Ofertado para o Ambulatório)	N/A	3.952	
Broncoscopia	129	8	6,20%
Colonoscopia	129	34	26,36%
Ecocardiograma	690	817	118,41%
Eletrocardiograma	690	447	64,78%
Endoscopia	345	251	72,75%
Raio X	1.725	3.738	216,70%
Tomografia	949	588	61,96%
Ultrassonografia	1.725	1.284	74,43%
SADT Externo (Realizado)	6.382	7.167	112,30%

5.1.1 Análise Crítica dos Indicadores de Produção:

5.1.1.1. Cirurgias Programadas

No Centro Cirúrgico do HECAD são realizados procedimentos anestésico-cirúrgicos, diagnósticos e terapêuticos, tanto em caráter eletivo quanto emergencial. Todas as cirurgias programadas são encaminhadas pelo Complexo Regulador Estadual, exceto as cirurgias de urgência e emergência referenciadas, destinadas a pacientes internos ou de demanda espontânea.

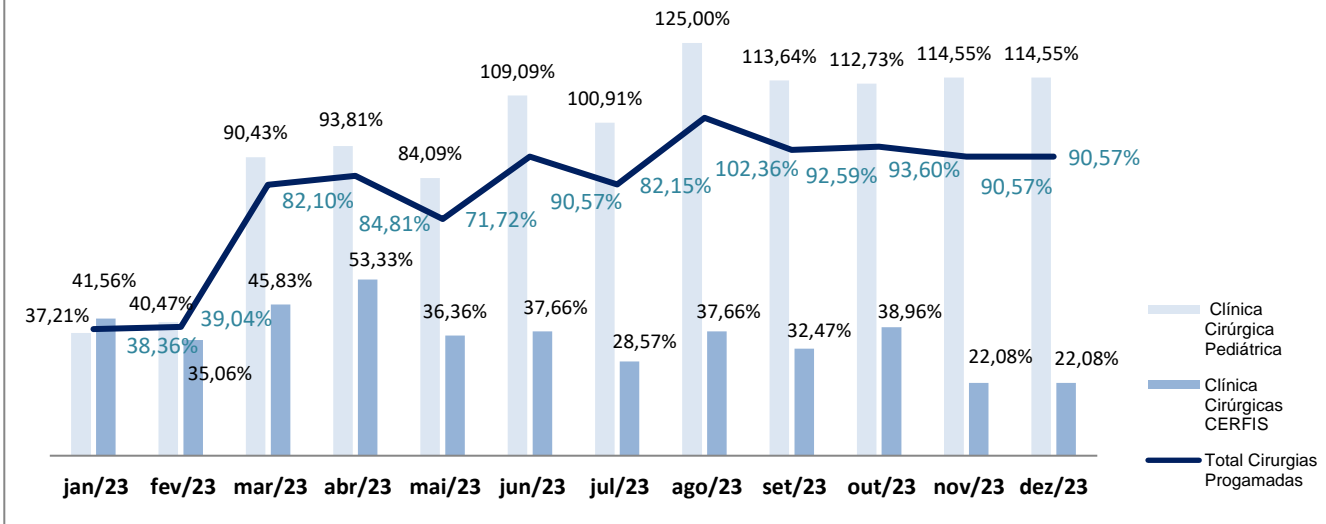
No período de janeiro a dezembro de 2023 foram realizadas 2.787 cirurgias programadas e 2.363 cirurgias de emergência, totalizando 5.150 cirurgias realizadas no HECAD.

No período de 01 de janeiro a 09 de março de 2023, o percentual alcançado para as cirurgias programadas foi de 43,96%. Este resultado se deve a vários fatores, entre eles as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 32/2022, que ainda não conseguiam refletir de forma fidedigna o perfil de atendimento da unidade, com base em referência histórica de demandas assistenciais pediátricas, principalmente relacionada ao paciente CERFIS.

Na sequência, observa-se a evolução dos resultados alcançados pelo HECAD, onde, no período de 10 março a 11 de abril de 2023 o índice alcançado foi de 85,83% e no período de 12 de abril a dezembro de 2023 o índice alcançado foi de 88,76%. Quando realizada uma análise mensal verticalizada dos resultados, observa-se que a partir do mês de março, a linha de contratação de cirurgias pediátricas obteve uma performance satisfatória frente a meta pactuada, com resultados acima de 90% por vezes superiores a 100% de execução, como pode ser observado no gráfico 01 abaixo.

Nota-se que o resultado global do indicador foi comprometido pelo desempenho da linha de cirurgia CERFIS, onde o maior resultado alcançado foi de 53,33% no mês de abril, conforme linha histórica demonstrada a seguir.

Gráfico 01 - Comparativo da Produção das Cirurgias Programadas Pediátricas e CERFIS - Janeiro a Dezembro de 2023



Fonte: Sistema MV Soul, 2023.

Uma atenção especial deve ser dada à meta estipulada para o CERFIS, uma vez que sua demanda é relativamente baixa. Nota-se que a meta estabelecida se mostra desproporcional em relação à quantidade de pacientes captados pela rede de atenção à saúde no Estado. No período de janeiro a dezembro foram ofertadas 2.434 consultas na especialidade de cirurgia plástica, sendo agendadas 1.370 e realizadas 1.184, com consequente perda primária de 43,71%, absenteísmo de 13,58% e volume baixo de AIH's geradas, inferior à meta estipulada de 77 cirurgias mês.

Como ação complementar para aumentar a demanda dos pacientes CERFIS, o HECAD elaborou e disponibilizou uma Cartilha para orientação de condutas profissionais quanto ao tipo de tratamento, idade das abordagens cirúrgicas, bem como o intervalo entre elas, além disso a cartilha fornece esclarecimentos sobre dúvidas frequentes, local de atendimento, encaminhamentos corretos, papel de cada especialidade no tratamento e a importância do acompanhamento familiar, para divulgar informações a população sobre todo o serviço. Estas ações, no entanto, não foram suficientes para aumentar a demanda na Unidade, o que leva a necessidade de se considerar também o perfil epidemiológico da prevalência de casos de fissuras no Estado e a real demanda para as cirurgias propostas e metas estabelecidas.

Quanto linha de contratação para cirurgias programadas CERFIS, demonstrou-se inexecutável devido ao quantitativo de solicitações cirúrgicas ser inferior à meta pactuada, pois os procedimentos realizados no CERFIS são executados em períodos específicos do processo de tratamento da fissura lábio palatina.

Desta forma, cabe salientar que atualmente todos os pacientes do serviço que necessitam de cirurgia já se encontram com autorização da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, e estão em avaliação ambulatorial pela equipe responsável, tanto cirurgia plástica quanto para bucomaxilofacial. Neste sentido nota-se que a capacidade operacional instalada hoje no CERFIS na Unidade HECAD, demonstra-se suficientemente capaz de atender toda a demanda de solicitação sem que haja acúmulo de filas, bem como tempo excessivo de espera para realização do procedimento necessário.

Em tempo, torna-se oportuno destacar que as metas de ambulatório de especialidades médicas foram cumpridas e as especialidades cirúrgicas atuaram para que fosse possível gerar demandas cirúrgicas, conforme protocolos e critérios clínicos, realizando ofertas da grade cirúrgica para o efetivo cumprimento das metas contratuais. Além disso, outras medidas estratégicas foram adotadas, como a intensificação das cirurgias programadas, com mobilização extra das equipes cirúrgicas. Há de se considerar ainda que o período de férias escolares (janeiro, julho e dezembro) contribuem para a queda nos atendimentos e a realização de um alto número de cirurgias de urgência/emergência, representando no período avaliado 45,88% do total de cirurgias realizadas, demandando assim, recursos para a execução das mesmas.

5.2. INDICADORES DE DESEMPENHO

Tabela 9 – Indicadores de Desempenho com execução da meta

Indicadores Qualitativos (Desempenho)	Janeiro a Dezembro de 2023		
	Meta	Resultado	% de Execução da Meta
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	94,79%	111,52%
Tempo Médio de Permanência - Dias	≤ 6	4,85	119,25%
Índice de Intervalo de Substituição (Horas)	≤ 25	6,39	174,44%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%	5,97%	170,14%
Taxa de Readmissão em UTI (48 horas)	≤ 5%	2,02%	159,60%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – DATASUS	≤ 1%	0,33%	166,88%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas a organização da unidade)	≤ 3%	1,22%	159,31%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%	4,24%	115,23%
Percentual da investigação da gravidade de reações adversas a medicamentos (Farmacovigilância)	≥ 95%	100,00%	105,26%
Razão de Quantitativo de consultas ofertada	1	1,75	175,06%
Percentual de Exames de Imagem com resultado disponibilizado em até 10 dias	≥ 70%	100,00%	142,86%
Percentual de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS	< 5%	0,33%	193,49%

5.2.1 Análise Crítica dos Indicadores de Desempenho:

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

6. INDICADORES DE GESTÃO QUE PERMITAM AFERIR A EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, ECONOMICIDADE, QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ATUAÇÃO DA ENTIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA OS RESULTADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS ALCANÇADOS PELA INSTITUIÇÃO

6.1. ECONOMICIDADE – FINANCEIRO / CONTÁBIL

6.1.1 – Índice de Eficiência Financeira

Apresentamos a seguir, por meio do índice de Eficiência Financeira o nível de liquidez financeira alcançado pela unidade HECAD, durante o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023:

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

Índice de Eficiência Financeira – HECAD 2023	01/01/2023	01/02/2023	01/03/2023	01/04/2023	01/05/2023	01/06/2023	01/07/2023	01/08/2023	01/09/2023	01/10/2023	01/11/2023	01/12/2023	ANO 2023
Saldo inicial	2.379.785,16	3.531.609,90	8.058,87	1.974,11	3.531.197,16	705.117,02	3.189.396,78	397.030,18	315.898,11	664.275,74	625.631,44	424.624,55	2.379.785,16
Total de Entradas	9.253.092,01	1.203.696,68	16.157.649,58	23.873.837,43	15.966.525,37	12.669.615,97	12.410.185,42	12.308.799,26	13.157.692,70	13.045.798,56	13.173.940,24	13.171.646,11	156.392.479,33
Total de Saídas	8.101.267,27	4.727.247,71	16.163.734,34	20.344.614,38	18.792.605,51	10.185.336,21	15.202.552,02	12.389.931,33	12.809.315,07	13.084.442,86	13.374.947,13	13.404.057,74	158.580.051,57
Resultado	1,44	1,00	1,00	1,17	1,04	1,31	1,03	1,03	1,05	1,05	1,03	1,01	1,00

6.1.2 – Índice de Eficiência Contábil

Conforme pode ser analisado no quadro abaixo, o HECAD demonstra um equilíbrio no Índice Contábil de 1,00. Este índice se manteve sustentável, efetuamos o confronto de todas as Receitas com as Despesas, revelando eficiência e economicidade na gestão dos recursos por parte da Unidade Hospitalar.

Índice Contábil

Acumulado - Janeiro a Novembro 2023

HECAD	Receitas	Despesas	Índice
ÍNDICE CONTÁBIL	1.111.299.389,52	1.111.299.389,52	1,00

6.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – METODOLOGIA NPS

6.2.1. - Pesquisa de satisfação – NPS – GERAL

A seguir apresentamos os resultados das pesquisas consolidadas – Emergência (janeiro e fevereiro de 2023), Ambulatório (a partir do mês de março de 2023) e Internação (de janeiro a dezembro de 2023) da Unidade HECAD:

Tabela 10 - Pesquisa de Satisfação – NPS GERAL

Meses referência: Janeiro a Dezembro de 2023				
Classificação dos clientes	Quantidade de clientes	%	NPS	Zona de Excelência
Total de clientes detratores	1.310	3,35%	85,45%	
Total de clientes neutros	3.064	7,85%		
Total de clientes Promotores	34.686	88,80%		
Total Geral de Respostas	39.060	100,00%		

Fonte: SAU/Ouvidoria/2023.

6.3. TAXA DE ABSENTEÍSMO DOS COLABORADORES

Na tabela abaixo evidenciamos a média alcançada para o índice de percentual de absenteísmo, extraído do sistema eletrônico, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2023.

Tabela 11 - Absenteísmo em Recursos Humanos

Taxa de absenteísmo em RH – Janeiro a Dezembro de 2023	
Vínculo	Resultado
Celetista	3,71%
Estatutário	24,10%
Taxa Global	13,90%

Fonte: SESMT/2023.

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

Informamos durante os meses de janeiro a dezembro de 2023 não houve nenhuma disfunção de ordem estrutural que prejudicasse ou inviabilizasse o alcance das metas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório foi elaborado em consonância com a Resolução Normativa 013/2017 do TCE/GO e dos Contratos de Gestão nº 32/2022, nº 17/2023 e nº 20/2023 contendo informações emitidas pelo **HECAD**, cujos resultados gerais, de janeiro de 2023 a setembro de 2023, foram apresentados pela Diretoria e avaliados e aprovados pelo Conselho de Administração em cumprimento pleno aos desígnios do Contrato de Gestão e que, em suma e de maneira proativa, concordou que a unidade colaborou para a construção de melhores condições de saúde para a sociedade.

Ressalta-se que os resultados gerais contemplando o último trimestre, de outubro de 2023 a dezembro de 2023, juntamente com o resultado consolidado de todo ano de 2023 serão, em momento oportuno, apresentados pela Diretoria ao Conselho de Administração para fins de apreciação.

Diante do apresentado, o Conselho de Administração, representante da Sociedade Civil Organizada que compõem a referida estrutura, coloca-se no papel de guardião da sociedade, apoiando e respaldando as ações da AGIR em suas deliberações e decisões ao encontro dos interesses dos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), reafirmando o compromisso da referida Organização Social de realizar seus trabalhos dentro dos preceitos legais e éticos, conforme preconiza a boa gestão.

Goiânia, 31 de janeiro de 2024.

Mônica Ribeiro Costa

Diretora Geral - HECAD

Lucas Paula da Silva

Superintendente Executivo - AGIR