



**RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

GERÊNCIA DE CONTRATUALIZAÇÃO DA REDE PRÓPRIA – GECORP

NÚCLEO ESPECIAL DE CONTROLE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE CONTRATO – NECAM

COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO ASSISTENCIAL – CMAASS

Vitória, 07/02/2025

REFERÊNCIA LEGAL: As Portarias Nº 165-S, de 27 de março de 2019, Nº 560-S, de 21 de novembro de 2019, Nº 060-S, de 18 de fevereiro de 2020, Nº 218-S, de 11 de junho de 2021, Nº 190-S, de 26 de maio de 2022, Nº 353-S, de 28 de setembro de 2023, que tratam a composição da Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão, referente à operacionalização dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais, e segundo os Artigos 10º, 11º e 12º da Lei Complementar Estadual Nº 993, de 27 de dezembro de 2021, o Decreto 5147-R, de 31 de maio de 2022 e a Instrução Normativa do TC-ES 042 de 15/08/2017.

CONTRATO: CONTRATO DE GESTÃO 001/2023

TERMO ADITIVO VIGENTE: 10º ao 14º Termo Aditivo

PERÍODO DE AVALIAÇÃO: 01/09/2024 a 30/11/2024.

PROCESSO: 2021-6081G

TERMOS ADITIVOS VIGENTES:

- **10º Termo Aditivo:** tem como objeto: a) acrescentar ao Contrato de Gestão nº 001/2023, a complementação salarial do governo federal ao piso de enfermagem, conforme a Portaria GM/MS nº 4.155, de 14 de junho de 2024, referente aos meses de maio a agosto de 2023 com base nos critérios estabelecidos no art. 1120-C da referida Portaria de Consolidação, b) acrescentar valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previsto na Portaria GM/MS nº 5.424, de 24 de setembro de 2024, referente competência de setembro de 2024.



- **11º Termo Aditivo:** tem como objeto: a) acrescentar ao Contrato de Gestão nº 001/2023, a complementação salarial do governo federal ao piso de enfermagem previsto na Portaria GM/MS nº 5.638, de 25 de outubro de 2024, referente competência de outubro de 2024.
- **12º Termo Aditivo:** tem por objeto: manter inalteradas as metas quantitativas, os recursos financeiros e os indicadores de qualidade estabelecidos no Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **13º Termo Aditivo** O presente termo aditivo tem por objeto liberar Recursos de Investimento no valor de R\$ 1.912.200,88 (um milhão, novecentos e doze mil, duzentos reais e oitenta e oito centavos), para aquisição de equipamentos de Tecnologia da Informação e mobiliários para o Hospital Estadual de Urgência e Emergência – HEUE, em conformidade com a Cláusula Terceira do Contrato de Gestão nº 001/2023, itens 3.1.7.1 e 3.1.7.3; mediante autorização do ordenador de despesa e nos termos das justificativas técnicas e econômicas constantes no anexo I ao presente instrumento
- **14º Termo Aditivo** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e Portarias GM/MS Nº 5.783, de 26 de novembro de 2024 e GM/MS Nº 5.793, de 28 de novembro de 2024, ao Contrato de Gestão nº 001/2023.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Contrato de Gestão 001/2023 celebrado entre a SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SESA e a Organização Social Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES tem como objeto a operacionalização de gestão e execução, pela contratada, das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE).

A finalidade deste relatório é demonstrar o desempenho do HEUE em relação ao cumprimento das metas de Indicadores de Qualidade vigentes e, por conseguinte, fornecer dados para a avaliação do repasse referente a parte variável do Contrato de Gestão 001/2023, que corresponde à 10% do valor total do trimestre.

Da avaliação do alcance da meta no trimestre, poderá ser apontado pela Comissão de Monitoramento e Avaliação Assistencial – CMAASS Assistencial ajuste a menor no repasse do custeio mensal subsequente a esta, correspondente à aplicação dos pesos referentes aos resultados de indicadores não alcançados. Caso a meta seja cumprida, não incidirá ajuste nenhum, segundo especificado contratualmente no Sistema de Pagamento – Anexo Técnico II e Manual de Qualidade (Manual de Indicadores da parte variável).



Para elaboração deste relatório foram utilizados os dados constantes nos relatórios assistenciais mensais de avaliação de metas pactuadas entre a SESA e a Organização Social Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES nos períodos 01/09/2024 a 30/11/2024.

2 PERFIL ASSISTENCIAL

O HEUE é um hospital do tipo “Portas abertas” em Urgência/Emergência nas linhas de Clínica Cirúrgica e Clínica Médica, com atendimento ao público 100% SUS, sendo referência em Trauma para Região Metropolitana, principal hospital para atendimento as demandas do SAMU 192, Corpo de Bombeiros, Núcleo de Operações Transportes Aéreo (NOTAER), e ainda atendimento à população que busca o hospital espontaneamente.

Atende às especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular, bem como pacientes de clínica médica. Os pacientes também podem contar com uma equipe multidisciplinar durante o processo de reabilitação composta por enfermeiros, técnicos de enfermagem, terapeuta ocupacional, psicólogo, assistente social, farmacêutico, nutricionista, fisioterapeuta e fonoaudiólogo.

O hospital possui um total de 209 leitos, distribuídos da seguinte forma: 40 leitos de UTI, 11 leitos de UADC e 158 leitos de enfermaria. Além desses leitos censáveis, também há leitos disponíveis no pronto-socorro (PS). Isso inclui três salas de observação, cada uma com quatro leitos, e quatro salas amarelas com capacidades de 10, 8, 10 e 14 leitos. O hospital ainda conta com uma sala de choque equipada com 2 macas e uma sala vermelha com 10 leitos destinados a pacientes críticos. Para atendimentos diversos, há uma sala de trauma com 2 macas e uma sala laranja com 10 leitos. Contudo, esses leitos são classificados como não censáveis e, por isso, não são incluídos na totalização dos leitos operacionais.

3 DESCRIÇÃO DO REPASSE

O valor final referente às METAS QUALITATIVAS do período avaliado é de 10% do valor total do trimestre – **R\$ 4.152.305,39** (Quatro milhões, cento e cinquenta e dois mil, trezentos e cinco reais e trinta e nove centavos).

O valor correspondente às metas qualitativas referentes aos meses de setembro, outubro e novembro de 2024 é baseado em 10% do valor do CUSTEIO total dos meses citados conforme explicitado em quadro abaixo.



Quadro 1

CUSTO TOTAL COM O PISO			
Mês	Valor Total da Parcela (R\$)	Repasse piso* (R\$)	Total (R\$)
SETEMBRO/2024	R\$ 12.901.350,89	R\$ 713.742,24	R\$ 13.615.093,13
OUTUBRO/2024	R\$ 12.901.350,89	R\$ 703.939,28	R\$ 13.605.290,17
NOVEMBRO/2024	R\$ 12.901.350,89	R\$ 1.401.319,68**	R\$ 14.302.670,57
TOTAL	R\$ 38.704.052,67	R\$ 2.819.001,20	R\$ 41.523.053,87

* Lei Nº 14.434, de 4 de agosto de 2022 (Altera a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, para instituir o piso salarial nacional do Enfermeiro, do Técnico de Enfermagem, do Auxiliar de Enfermagem e da Parteira).

** Décima terceira parcela do exercício de 2024.

Quadro 2

DISTRIBUIÇÃO DO REPASSE DE CUSTEIO COM O PISO			
Mês	Valor Total da Parcela (R\$)	Parte Fixa da Parcela 90%(R\$)	Parte Variável da Parcela 10%(R\$)
SETEMBRO/2024	R\$ 13.615.093,13	R\$ 12.253.583,82	R\$ 1.361.509,31
OUTUBRO/2024	R\$ 13.605.290,17	R\$ 12.244.761,15	R\$ 1.360.529,02
NOVEMBRO/2024	R\$ 14.302.670,57	R\$ 12.872.403,51	R\$ 1.430.267,06
TOTAL	R\$ 40.523.053,87	R\$ 37.370.748,48	R\$ 4.152.305,39

Os indicadores de qualidade possuem como critério de avaliação a média dos resultados alcançados no trimestre e contratualmente possuem pesos percentuais sobre o valor do custeio correspondente a parte variável, conforme demonstrado no quadro 2 abaixo:

Quadro 3.

PESOS PERCENTUAIS DOS INDICADORES DE QUALIDADE		
Eixo	Indicadores de Qualidade	Peso Percentual
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	12,50%
	Satisfação do Usuário	12,50%
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	25%
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	25%
Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos		25%

Fonte: Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável do Hospital Estadual de Urgência e Emergência: Descrição e Metodologia de Cálculo TA.

A melhor forma de fazer a leitura dos dados acima demonstrados é:



- Referente à **Resolução de Reclamações** é análise e reclamações registradas, focando na resolução imediata e causas raiz, sendo que quanto maior a percentagem de resolução melhor.
- Referente à **Satisfação do Usuário** é realizar mensalmente uma Pesquisa de Satisfação nos setores do hospital e avaliar a percepção dos usuários por meio de questionários, com resultados consolidados em relatórios estratificados, garantindo a integridade do processo. Quanto maior a taxa, melhor está sendo o desempenho do hospital.
- Referente à **Implantação de Protocolos Clínicos** é implementar três protocolos trimestralmente, registrando no Prontuário Eletrônico. O progresso é apresentado à CMAASS e documentado, com resultados reportados trimestralmente. A implantação dos 3 protocolos garante o alcance a meta.
- Referente à **Taxa de Cancelamento de Cirurgias Eletivas** é identificar os motivos para cancelamentos de cirurgias eletivas, calculando a taxa mensalmente, sendo quanto menor a taxa melhor está sendo o desempenho do hospital
- Referente ao **Rastreamento de Potenciais Doadores de Órgãos e Tecidos** é melhora a captação de doadores através da CIHDOOT, que notifica óbitos e busca pacientes neurocríticos. Quanto maior a taxa, melhor está sendo o desempenho do hospital

Quadro 4.

PESOS PERCENTUAIS DOS INDICADORES DE QUALIDADE E VALOR DE REPASSE			
Eixo	Indicadores de Qualidade	Peso Percentual	Valor de Repasse d'lo Trimestre (R\$)
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	12,50%	R\$ 509.440,20
	Satisfação do Usuário	12,50%	R\$ 509.440,20
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	25%	R\$ 1.018.880,41
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	25%	R\$ 1.018.880,41
Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos		25%	R\$ 1.018.880,41

Fonte: Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e Termos Aditivos.

*Arredondamento das casas decimais.



Quadro 5.

METAS QUALITATIVAS 10º - 14º TERMO ADITIVO		
Indicador	Meta Mensal	Peso Ponderal
Resolução de Reclamações	≥ 85%	12,5%
Satisfação do Usuário	≥ 90 %	12,5%
Implantação de protocolos clínicos	≥ 90 %	25%
Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	25%
Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos	≥ 90 %	25%

Fonte: Relatório das metas da Qualidade (Hospital Estadual de Urgência e Emergência – Prestação de Contas – Monitoramento da CMAASS setembro, outubro, novembro de 2024. Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e 10º ao 14º Termos Aditivos.

4 DEMONSTRATIVO DE DESEMPENHO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

Quadro 6.

DEMONSTRATIVO MENSAL DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE					
Eixo	Indicadores de Qualidade	Meta	Realizado Setembro	Realizado Outubro	Realizado Novembro
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	≥ 85%	94%	99,21%	97,33%
	Satisfação do Usuário	≥ 90 %	99,22%	99,75%	99,51%
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	≥ 90 %	100%	100%	100%
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	1,6%	0,5%	0,8%
Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos	Envio de relatório diário para CIHDOTT	≥ 90 %	100%	100%	100%
	Envio de relatório para CMAASS				

Fonte: Relatório das metas da Qualidade (Hospital Estadual de Urgência e Emergência – Prestação de Contas – Monitoramento da CMAASS setembro, outubro, novembro de 2024. Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e 10º ao 14º Termos Aditivos.



Quadro 7.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS INDICADOR DE QUALIDADE				
Eixo	Indicadores de Qualidade	Meta	Média Trimestre	Resultado
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	≥ 85%	96,84%	Cumpriu
	Satisfação do Usuário	≥ 90 %	94.49%	Cumpriu
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	≥ 90 %	100%	Cumpriu
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	0,96%	Cumpriu
Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos	Envio de relatório diário para CIHDOTT	≥ 90 %	100%	Cumpriu
	Envio de relatório para CMAASS			

Fonte: Relatório das metas da Qualidade (Hospital Estadual de Urgência e Emergência – Prestação de Contas – Monitoramento da CMAASS setembro, outubro, novembro de 2024. Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e 10° ao 14° Termos Aditivos.

Análise CMAASS: Os resultados obtidos mostram que todas as metas de qualidade estabelecidas foram cumpridas.

Os quadros abaixo demonstram a apuração das metas contratualizadas com seus possíveis ajustes a menor relacionada aos 10% do valor de repasse.

Quadro 8.

DEMONSTRATIVO DA APLICAÇÃO DE AJUSTE A MENOR					
Indicadores de Qualidade		Peso Percentual	Parcela Variável (R\$) 10%	Resultado	Ajuste a Menor (R\$)
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	≥ 85%	R\$ 509.440,20	Cumpriu	-
	Satisfação do Usuário	≥ 90 %	R\$ 509.440,20	Cumpriu	-
	Implantação de protocolos clínicos	≥ 90 %	R\$ 1.018.880,41	Cumpriu	-
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	R\$ 1.018.880,41	Cumpriu	-



Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos	Envio de relatório diário para CIHDOTT	≥ 90 %	R\$ 1.018.880,41	Cumpriu	-
	Envio de relatório para CMASS				

Análise da CMAASS: Os resultados foram alcançados em todos os indicadores de qualidade, não sendo necessário ajustes a menor.

5 CONCLUSÃO

Este relatório demonstrou os resultados alcançados para os indicadores de qualidade: Atenção ao Usuário, Implantação de protocolos clínicos, Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva e Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos realizados pelo Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), nos meses de setembro, outubro e novembro de 2024. Portanto o hospital alcançou todas as metas estabelecidas, evidenciando um desempenho satisfatório em todos os indicadores de qualidade.

A CMAASS está à disposição para quaisquer esclarecimentos, caso forem necessários.

Vitória, 07 de fevereiro de 2025.

Comissão de Monitoramento e Avaliação Assistencial – HEUE

Gislene de Fátima Fabiano
Enfermeira – Membro CMAASS

Laís Engelhardt Costa
Médica – Membro CMAASS

Monica Braga Ronchetti Ferri
Assistente social – Membro CMAASS

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

LAÍS ENGELHARDT COSTA

MEDICO - DT

NECAM - SESA - GOVES

assinado em 07/02/2025 13:05:33 -03:00

MÔNICA BRAGA RONCHETTI FERRI

ASSISTENTE SOCIAL - DT

NECAM - SESA - GOVES

assinado em 07/02/2025 12:43:41 -03:00

GISLENE DE FÁTIMA FABIANO

ENFERMEIRO - DT

NECAM - SESA - GOVES

assinado em 07/02/2025 10:11:42 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 07/02/2025 13:05:33 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por LAÍS ENGELHARDT COSTA (MEDICO - DT - NECAM - SESA - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-NDVMKK>