



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ASSISTENCIAL ANUAL CONCLUSIVO
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

2024

**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, 28/03/2025.

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.

As portarias Nº 142-R, de 21 de outubro de 2024 e Portaria Nº 087-R, de 14 de junho de 2022, publicada no diário oficial de 15 de junho de 2022, e tendo em vista o que consta do processo 2024-W0QQ1, institui a Comissão de Monitoramento e Avaliação Assistencial - CMAASS e a Comissão de Monitoramento e Avaliação Econômico-Financeira - CMAEF, responsáveis pelo acompanhamento, monitoramento e avaliação dos contratos e convênios da Gerência de Contratualização em Saúde da Rede Própria - GECORP, atualmente geridos por organizações sociais de saúde e fundação inova capixaba, conforme competências definidas nesta portaria.

CONTRATO: CONTRATO DE GESTÃO 001/2023

PERÍODO: 01/12/2023 a 30/11/2024

PROCESSO: 2021-6081G

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).



- **1º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao Contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 2634, de 21 de dezembro de 2023 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **2º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao Contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 3.113, de 22 de janeiro de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **3º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao Contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 3.206, de 23 de fevereiro de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **4º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 3.416, de 25 de março de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **5º Termo aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 3.622, de 25 de Abril de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023
- **6º Termo aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 4.124, de 27 de maio de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **7º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº. 4.631, de 27 de junho de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **8º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acrescer ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº 4.926, de 25 de julho de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **9º Termo Aditivo:** O presente termo aditivo tem por objeto acresce ao contrato o valor correspondente ao Piso Salarial da Enfermagem previstos na Lei nº 14.434/22 e na Portaria GM/MS nº 5.287, de 26 de agosto de 2024 ao Contrato de Gestão nº 001/2023.
- **10º Termo Aditivo:** O presente 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:** O presente 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:** O presente 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

A Comissão de Monitoramento e Avaliação Assistencial – CMAASS elaborou este documento em acordo com a Portaria 142-R - 21 de outubro de 2024

Artigo 2º - VIII. Elaborar anualmente relatório conclusivo da avaliação procedida, com manifestação sobre o desempenho das OSS e/ou iNOVA Capixaba na consecução dos objetivos do contrato e/ou convênio;

E ainda conforme o Contrato de Gestão 001/2023 e seus Termos Aditivos celebrado entre a SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SESA e a Organização social, cuja finalidade é demonstrar o desempenho do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) sob gestão da Organização Social Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense –no ano de 2024.



2 HISTÓRICO

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), inaugurado em 2014, atende exclusivamente pelo SUS e foi inicialmente gerido pela OSS IAPEMESP. Em 2015, a gestão passou à Pró-Saúde, por meio de um contrato de cinco anos, encerrado em 2020. Com o término do contrato, a Secretaria de Saúde do Espírito Santo celebrou um contrato emergencial com a AEBES para manter o funcionamento do hospital, que é vital para a população. O HEUE começou como um hospital de "porta fechada", atendendo urgências reguladas, mas em 2016 passou a operar com "porta aberta", recebendo pacientes 24h por dia. Com a pandemia de COVID-19, o hospital enfrentou mudanças emergenciais e a reavaliação de metas para 2020 e 2021.

Atualmente 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 METAS CONTRATUALIZADAS NO PERÍODO

Abaixo estão descritos os Indicadores Quantitativos, Complementares e de Qualidade vigentes neste ano.



Quadro 1 – Linhas de Serviço do período/Indicadores Quantitativos – 2024

INDICADORES QUANTITATIVOS	
LINHAS DE SERVIÇO	METAS MENSAIS
	DEZEMBRO DE 2023 A NOVEMBRO 2024
Saídas hospitalares	1.042
Urgência/Emergência	4.694
Atendimento ambulatorial	1.810
SADT externo	220

Fonte: *Contrato de Gestão 001/2023*.

Durante o ano contratual do HEUE, correspondente ao período de dezembro de 2023 a novembro de 2024, não foram registradas alterações nas metas quantitativas e nos Indicadores Complementares estabelecidos.

Quadro 2 - Indicadores Complementares do período – 2024

INDICADORES COMPLEMENTARES		
LINHAS DE SERVIÇO	METAS MENSAIS	Peso
AMBULATÓRIO	Disponibilização de 30% a mais mensal da agenda de primeira consulta para regulação	50%
	Disponibilização da agenda para NERCE/GRAE até o quinto dia do mês anterior	50%
SADT EXTERNO	Disponibilização de 30% a mais da agenda mensal de exames do SADT Externo para GRAE	50%
	Disponibilização da agenda para NERCE/GRAE até o quinto dia do mês anterior	50%

Fonte: Manual de Indicadores Complementares para avaliação das metas quantitativas.

Durante o ano contratual do HEUE, correspondente ao período de dezembro de 2023 a novembro de 2024, não foram registradas alterações nas metas quantitativas e nos Indicadores Complementares estabelecidos.

Quadro 3 - Indicadores de Qualidade do período – 2024

INDICADORES DE QUALIDADE		
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 CMASS de dezembro 2023 a novembro 2024. Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e Termos Aditivos.

A forma adequada de realizar a leitura dos dados acima demonstrados é:

- Referente à **Resolução de Reclamações** é analisa 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 melhorar a captação de doadores através da CIHDOTT, que notifica óbitos e busca pacientes neurocríticos. Quanto maior a taxa, melhor está sendo o desempenho do hospital

4 DESCRIÇÃO DO REPASSE DE CUSTEIO

Para o perfil, o custeio do 1º ao 14º Termos Aditivos foi apresentado a NOTA TÉCNICA DE CUSTOS baseado no CONTRATO DE GESTÃO Nº 001/2023 E TERMOS ADITIVOS (E-docs 2021-6081G) equivalente aos meses dezembro de 2023 a novembro de 2024. **Além disso foram acrescidos os valores referentes ao Piso da Enfermagem nos TA 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º 9º 10º, 11º e 14º de acordo com as legislações já citadas.**



Quadro 4 – Distribuição do repasse no período – 2024

DISTRIBUIÇÃO DO REPASSE DE CUSTEIO			
Mês	Valor da Parcela de Custeio (R\$)	Valor do repasse do Piso da Enfermagem (R\$)*	Valor total da Parcela de Custeio com o Piso (R\$)
DEZEMBRO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 560.411,20	R\$ 13.461.762,09
JANEIRO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 694.185,00	R\$ 13.595.535,89
FEVEREIRO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 792.830,04	R\$ 13.694.180,93
MARÇO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 733.878,02	R\$ 13.635.228,91
ABRIL	R\$ 12.901.350,89	R\$ 713.154,87	R\$ 13.614.505,76
MAIO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 690.805,52	R\$ 13.592.156,41
JUNHO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 678.284,75	R\$ 13.579.635,64
JULHO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 680.915,70	R\$ 13.582.266,59
AGOSTO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 691.963,30	R\$ 13.593.314,19
SETEMBRO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 713.742,24	R\$ 13.615.093,13
OUTUBRO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 703.939,28	R\$ 13.605.290,17
NOVEMBRO	R\$ 12.901.350,89	R\$ 1.401.319,68**	R\$ 14.302.670,57
TOTAL	R\$ 154.816.210,68	R\$ 9.055.429,60	R\$ 163.871.640,28

Fonte: 1º ao 14º Termos Aditivos.

* 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 5 – Distribuição do repasse no período – dezembro de 2023 a novembro de 2024

DISTRIBUIÇÃO DO REPASSE DE CUSTEIO			
Mês	Valor Total da Parcela (R\$)	Parte Fixa da Parcela 90%(R\$)	Parte Variável da Parcela 10%(R\$)
DEZEMBRO	R\$ 13.461.762,09	R\$ 12.115.585,88	R\$ 1.346.176,21
JANEIRO	R\$ 13.595.535,89	R\$ 12.235.982,30	R\$ 1.359.553,59
FEVEREIRO	R\$ 13.694.180,93	R\$ 12.324.762,84	R\$ 1.369.418,09
MARÇO	R\$ 13.635.228,91	R\$ 12.271.706,02	R\$ 1.363.522,89
ABRIL	R\$ 13.614.505,76	R\$ 12.253.055,18	R\$ 1.361.450,58
MAIO	R\$ 13.592.156,41	R\$ 12.232.940,77	R\$ 1.359.215,64
JUNHO	R\$ 13.579.635,64	R\$ 12.221.672,08	R\$ 1.357.963,56
JULHO	R\$ 13.582.266,59	R\$ 12.224.039,93	R\$ 1.358.226,66



AGOSTO	R\$ 13.593.314,19	R\$ 12.233.982,77	R\$ 1.359.331,42
SETEMBRO	R\$ 13.615.093,13	R\$ 12.253.583,82	R\$ 1.361.509,31
OUTUBRO	R\$ 13.605.290,17	R\$ 12.244.761,15	R\$ 1.360.529,02
NOVEMBRO	R\$ 14.302.670,57	R\$ 12.872.403,51	R\$ 1.430.267,06
TOTAL	R\$ 163.871.640,28	R\$ 147.484.476,25	R\$ 16.387.164,03

Fonte: Fonte: 1º ao 14º Termos Aditivos.

5 DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DO CUSTEIO

5.1 POR LINHAS DE SERVIÇO NA COMPOSIÇÃO DOS 90%

Seguem as linhas de serviços correspondentes e os respectivos percentuais de custeio.

Quadro 6 – Percentuais e Valores das Linhas de Serviço no período – 2024

PERCENTUAIS E VALORES (R\$) DAS LINHAS DE SERVIÇO CORRESPONDENTE A 90% DO CUSTEIO MESES DEZEMBRO 2023 A NOVEMBRO DE 2024		
Linhas de Serviço	Pesos Percentuais	Parcela Fixa
ATENDIMENTO HOSPITALAR	76,97%	R\$ 107.247.167,56
AMBULATÓRIAL	2,2%	R\$ 3.061.650,27
PRONTO-SOCORRO	20,57%	R\$ 28.655.484,09
SADT EXTERNO	0,27%	R\$ 370.287,72
TOTAL	100%	R\$ 139.334.589,64

Fonte: Fonte: 1º ao 14º Termos Aditivos.

5.2 POR INDICADOR DE QUALIDADE NA COMPOSIÇÃO DOS 10%

Quadro 7 – Percentuais e Valores dos Indicadores de qualidade no período - 2024

VALOR DE REPASSE POR INDICADOR DE QUALIDADE				
Eixo	Indicadores de Qualidade	Peso Percentual	Valor de Repasse do Trimestre (R\$)	Valor de Repasse anual (R\$)
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	12,50%	R\$ 509.440,20	R\$ 2.037.760,80
	Satisfação do Usuário	12,50%	R\$ 509.440,20	R\$ 2.037.760,80
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	25%	R\$ 1.018.880,41	R\$ 4.075.521,64
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	25%	R\$ 1.018.880,41	R\$ 4.075.521,64
Melhoria do processo de captação e manutenção de doadores de órgãos de tecidos		25%	R\$ 1.018.880,41	R\$ 4.075.521,64



TOTAL	100%	R\$ 4.075.521,63	R\$ 16.302.086,50
--------------	-------------	-------------------------	--------------------------

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

6 DISTRIBUIÇÃO DE RECURSO DE INVESTIMENTO POR PROJETOS – ANO 2024

Quadro 8

DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS DE INVESTIMENTO DE 2024		
PROJETO DE INVESTIMENTO	Termo Aditivo	Valor Repassado
Projeto de Investimento 11/2024 – aquisição de equipamentos de Tecnologia da Informação e mobiliários	13º Termo Aditivo	R\$ 1.912.200,88

Fonte: 13º Termo Aditivo

7 MONITORAMENTO DAS METAS ASSISTENCIAIS CONTRATUALIZADAS

O Contrato de Gestão 001/2023 e seus respectivos Termos Aditivos estipulam metas assistenciais referentes à produção hospitalar (linhas de serviço correspondentes a parte fixa, quantitativos) e indicadores de qualidade (indicadores da parte variável, qualitativos).

Considerando o e-mail enviado para esta Comissão, onde solicita à CMAASS que avalie em relação ao custeio das despesas com Atendimento Hospitalar (internação), custeio das despesas com Atendimento Ambulatorial, custeio das despesas com Atendimento em Pronto Socorro e custeio das despesas com Atendimento no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico – SADT Externo, que ultrapassam os 100%, visando o ajuste do item 1.3 do Anexo II. Esta CMAASS considera o ajuste no percentual alocado para o SADT. Analisando que o SADT é o componente que melhor se ajusta para que o total se enquadre nos 100%.

O acompanhamento do Contrato de Gestão 001/2023 é realizado pela CMAASS com base nos princípios constitucionais, relativos à administração pública, de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

De uma forma geral, o processo de Monitoramento envolve:

- Análise de informações *in loco*;
- Análise de dados do sistema MV, prontuários e outros sistemas disponibilizados pela gestão;
- Relatórios enviados pelos setores da SESA como: Gerência de Regulação Ambulatorial Especializada – GRAE – NERI, Núcleo Especial de Regulação de Urgência e Emergência – NERUE
- Análise de dados fornecidos via Relatório de Prestação de Contas;



7.1 METAS ASSISTENCIAIS

As metas assistenciais definidas no Gestão 001/2023 e ajustadas através dos TA's subsequentes se dividem em metas Quantitativas e Qualitativas e são referentes, respectivamente, à avaliação das Linhas de Serviços e Indicadores de Qualidade. A avaliação das metas quantitativas, responsável pela parte fixa do Contrato de Gestão, corresponde a 90% do valor do repasse e são analisadas semestralmente. Já as metas qualitativas, parte variável, correspondem a 10% valor do repasse e são avaliadas a cada trimestre.

7.2 INDICADORES QUANTITATIVOS

A análise das metas quantitativas baseia-se na produção hospitalar nas linhas previstas no Contrato de Gestão. São elas: Saídas Hospitalares, Ambulatório, Urgência e Emergência e SADT Externo.

- **Saídas Hospitalares:** Refere-se a soma do número de altas, transferências externas, óbitos hospitalares (<24 horas) e óbitos institucionais (≥ 24 horas), registradas por clínica. A principal porta de entrada (porta referenciada) para essa linha é a internação através do Pronto Socorro do Hospital.
- **Urgência e Emergência:** Refere-se ao número de usuários atendidos pela triagem da Classificação de Risco no Pronto Socorro do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) esta linha disponibiliza porta de entrada regulada com o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias da semana.
- **Ambulatório:** Refere-se ao número de atendimentos realizados por consultas médicas e não médicas. A principal porta de entrada para este serviço é através da Gerência de Regulação Ambulatorial Especializada – GRAE além de egressos do próprio hospital.
- **SADT Externo:** Refere-se ao quantitativo de exames realizados preferencialmente para pacientes externos, isto é, pacientes regulados pela Gerência de Regulação Ambulatorial Especializada – GRAE com complementação do quantitativo pactuado utilizado para pacientes egressos do hospital.

Os gráficos abaixo demonstram o desempenho da execução das linhas de serviço contratualizadas no período.



Gráfico 1 – SAÍDAS HOSPITALARES

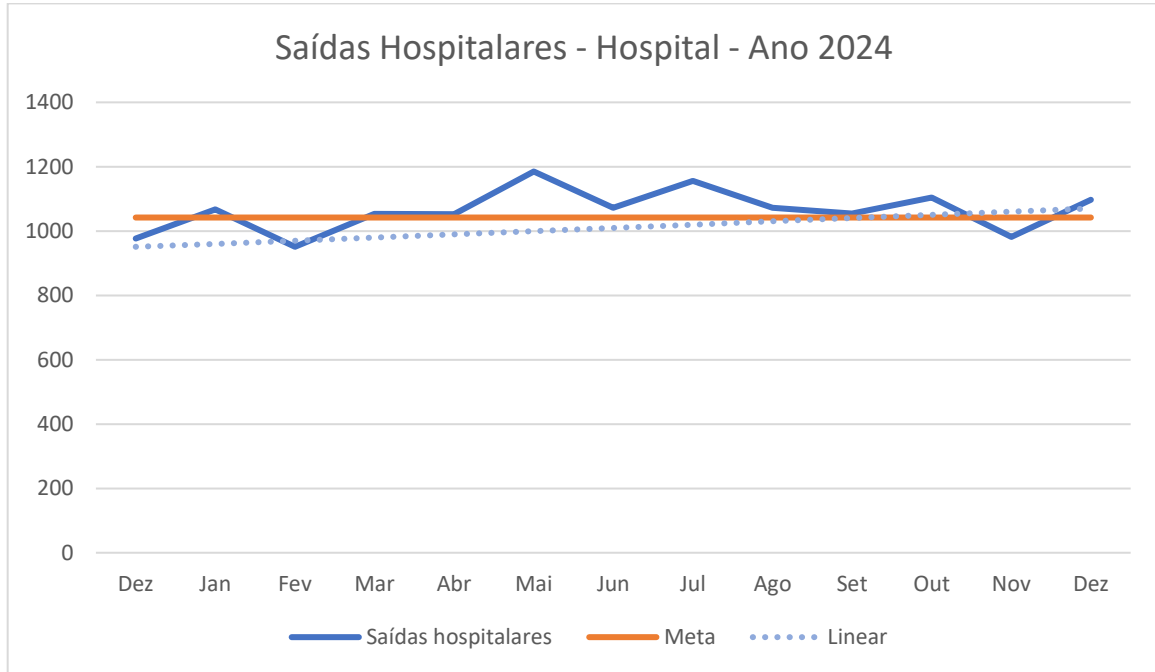


Gráfico 2 – URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

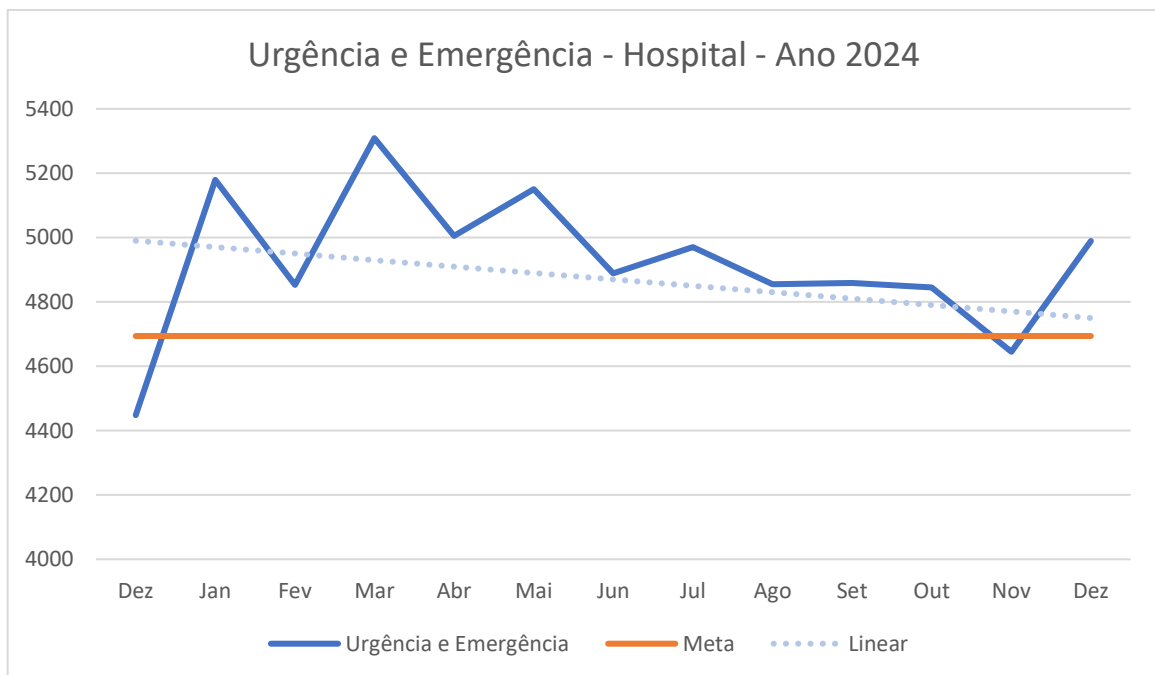




Gráfico 3 – AMBULATÓRIO

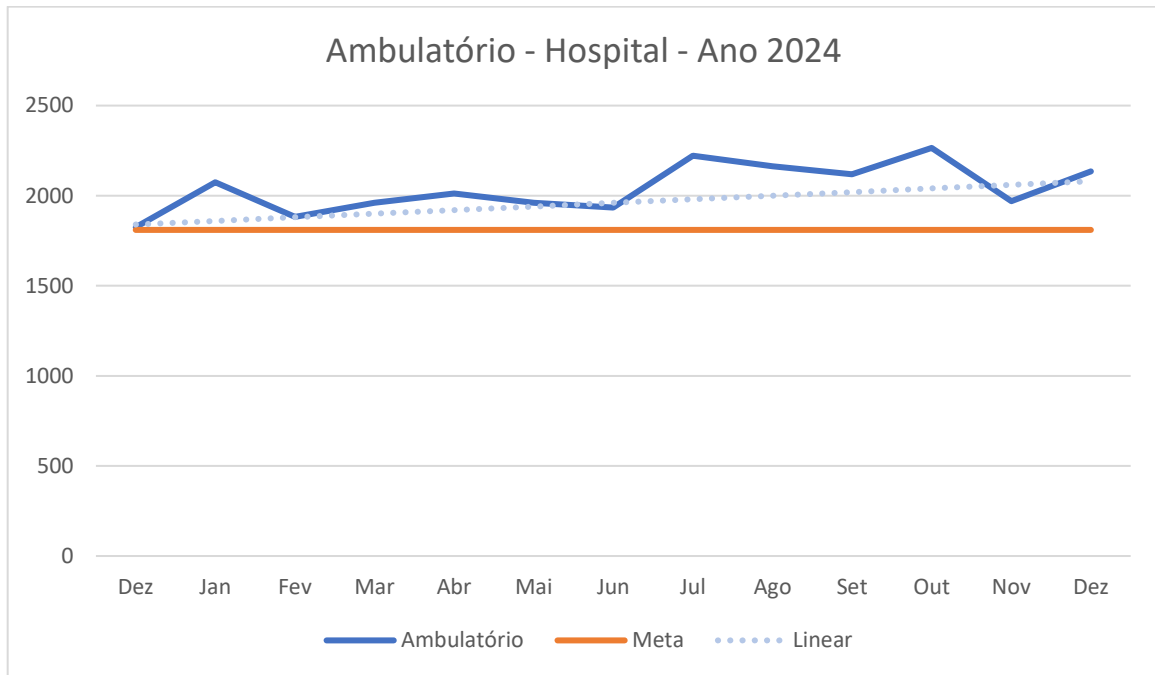
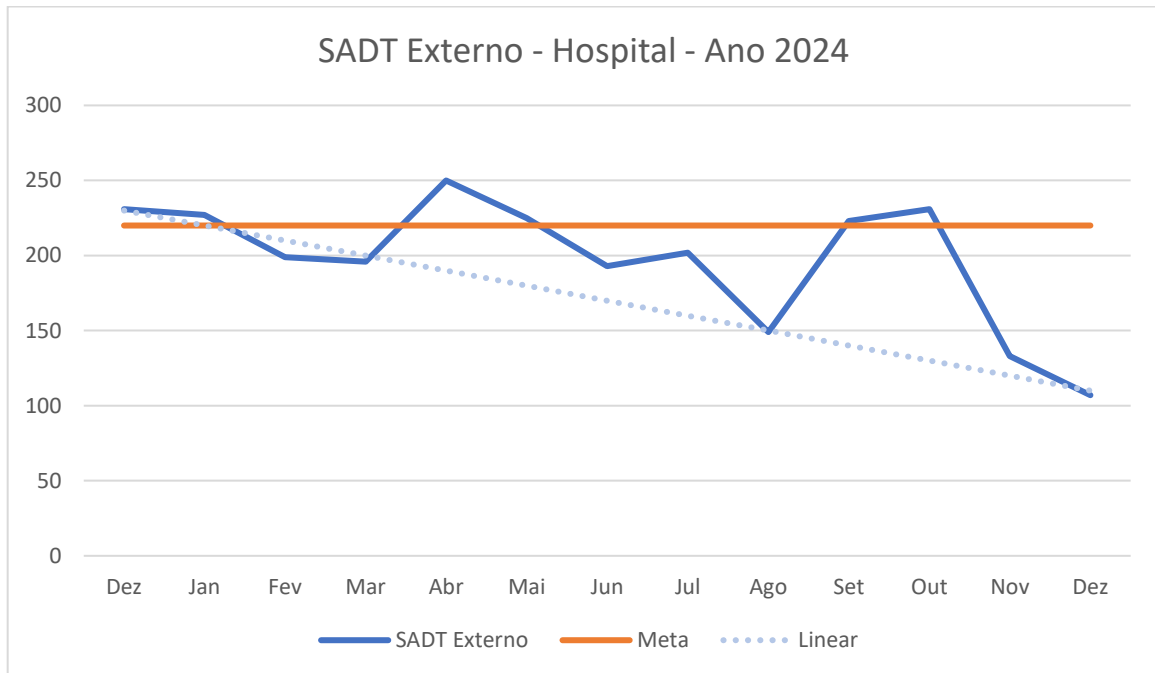


Gráfico 4 – SADT EXTERNO



Quadro 09 – Resultados alcançados no 1º semestre



Apuração do Alcance de Metas por Linhas de Serviço				
1º Semestre (dez/2023 a maio/2024)				
Linhas de Serviço				
	Saídas Hospitalares	Urgência / Emergência	Ambulatório	SADT Externo
Meta	6.252	28.164	10.860	1.320
Realizado	6.285	29.944	11.713	1.328
% Alcance	100,53%	106,32%	107,85%	100,61%

Fonte: Prestação de Contas OS/Fundação, Relatórios MV e análises CMAASS

Quadro 10 – Resultados alcançados no 2º semestre

Apuração do Alcance de Metas por Linhas de Serviço				
2º Semestre (junho a novembro 2024)				
Linhas de Serviço				
	Saídas Hospitalares	Urgência / Emergência	Ambulatório	SADT Externo
Meta	6.252	28.164	10.860	1.320
Realizado	6.440	29.063	12.671	1.131
% Alcance	103,01%	103,19%	116,68%	85,68%

Fonte: Prestação de Contas OS/Fundação, Relatórios MV e análises CMAASS

Análise CMAASS:

Como é possível observar, no 1º semestre o hospital alcançou todas as metas nas linhas de serviço Saídas Hospitalares, Ambulatório e SADT Externo e no 2º semestre o hospital não alcançou a meta nas linhas de serviço SADT Externo, porém após a aplicação do Indicador Complementar não foi necessário ajuste a menor conforme detalhamento das aplicações das tabelas e indicadores complementares descritos abaixo.

7.3 INDICADORES COMPLEMENTARES

O Indicador Complementar foi elaborado como forma de avaliação mais ajustada para indicadores quantitativos que não dependem unicamente da eficiência dos gestores do contrato. Os indicadores Ambulatório e SADT Externo se encaixam neste perfil, pois dependem em algum grau de outros setores da SESA como NERI, GRAE, NERUE dentre outros. Desta maneira, criou-se indicadores que demonstram a prontidão, o empenho da gestão para alcance dos resultados contratados.

Quadro 11 – Resultados alcançados no período – (dezembro de 2023 a novembro de 2024)



Resultados do Indicadores Complementares		
LINHAS DE SERVIÇO	METAS MENSAIS	Resultados alcançados no ano
Ambulatório	Disponibilização de 30% a mais mensal da agenda de primeira consulta para regulação	100%
	Disponibilização da agenda para NERCE/GRAE até o quinto dia do mês anterior	100%
SADT Externo	Disponibilização de 30% a mais mensal da agenda de primeira consulta para regulação	77,38%
	Disponibilização da agenda para NERCE/GRAE até o quinto dia do mês anterior	100%

Fonte: Prestação de Contas OS/Fundação, Relatórios MV e análises CMAASS – Relatórios NERI, NERUE, GRAE

Para as linhas de serviço que possuem indicadores complementares e que não alcançaram suas metas em 100% foram aplicados os indicadores complementares de acordo com os resultados acima. A metodologia pra aplicação desses Indicadores Complementares está descrita nos relatórios semestrais do ano de 2024. Após a aplicação dos instrumentos previstos em contrato não houve ajuste a menor nas linhas Ambulatório e SADT Externo.

6.4 INDICADORES DE QUALIDADE

Abaixo seguem os gráficos de desempenho dos Indicadores de Qualidade

Gráfico 05 – RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO

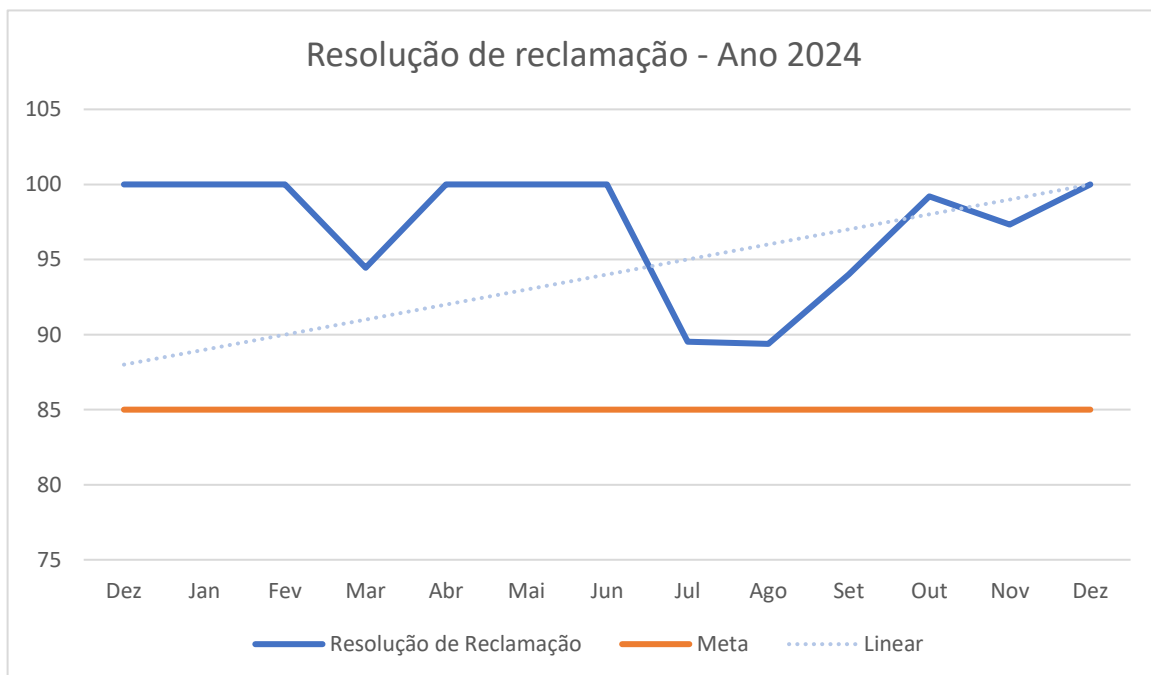




Gráfico 06 – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

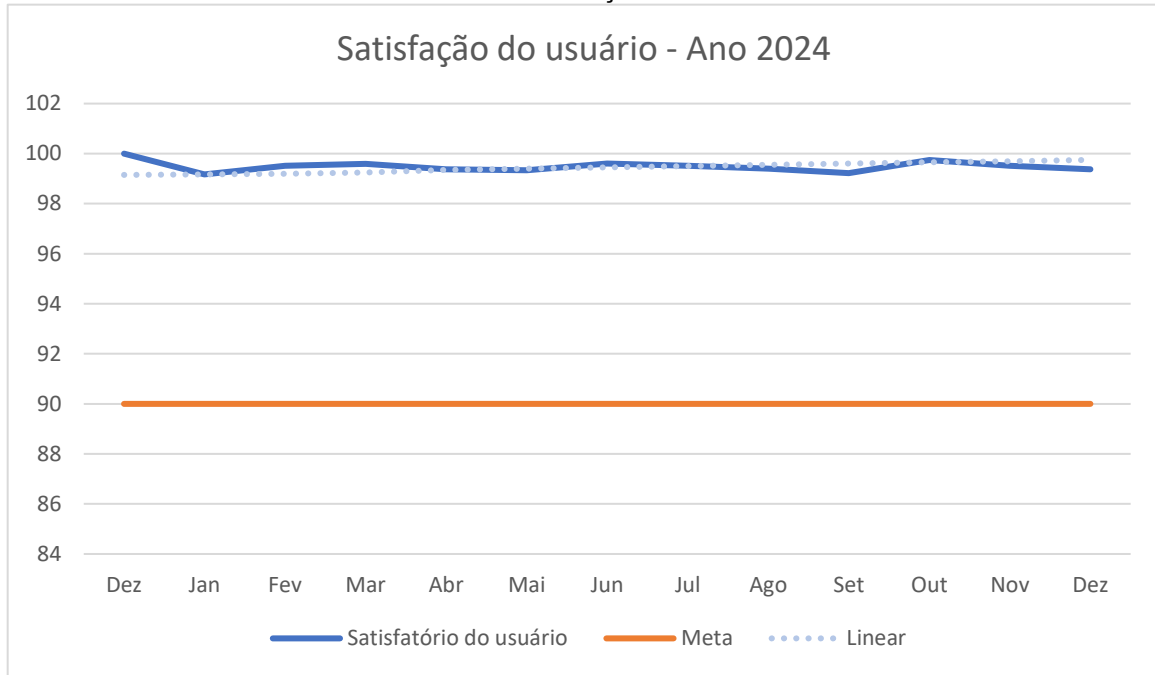


Gráfico 07 – IMPLANTAÇÃO DE PROTOCOLOS CLÍNICOS

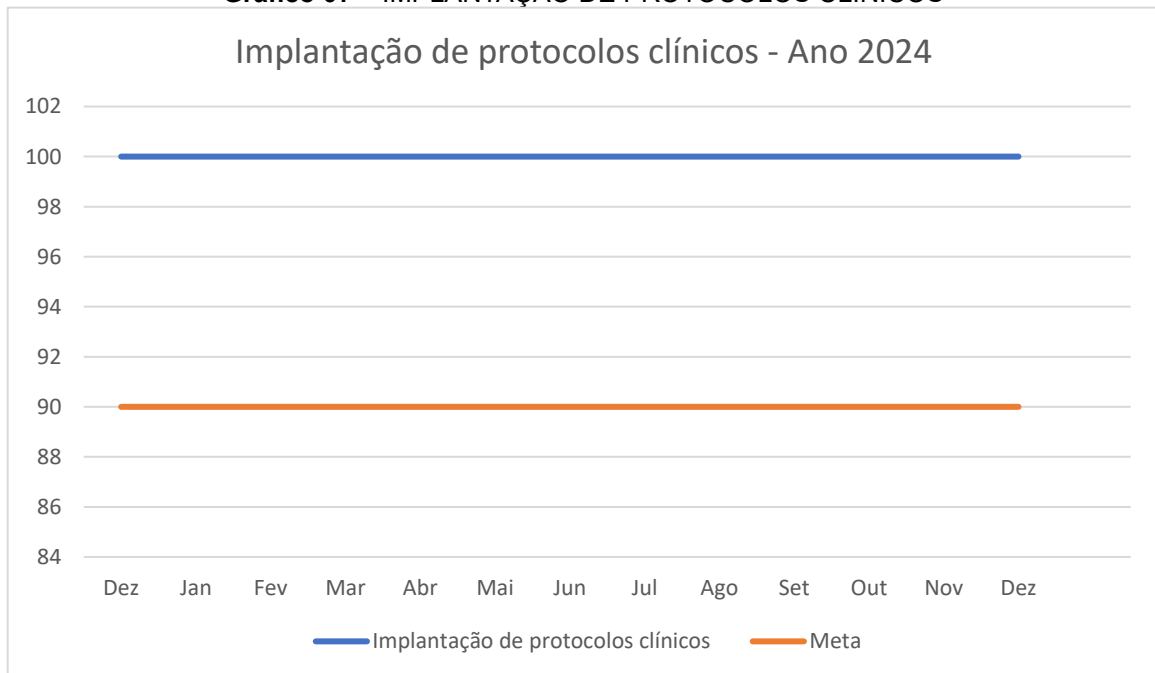




Gráfico 08 – TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIAS ELETIVAS

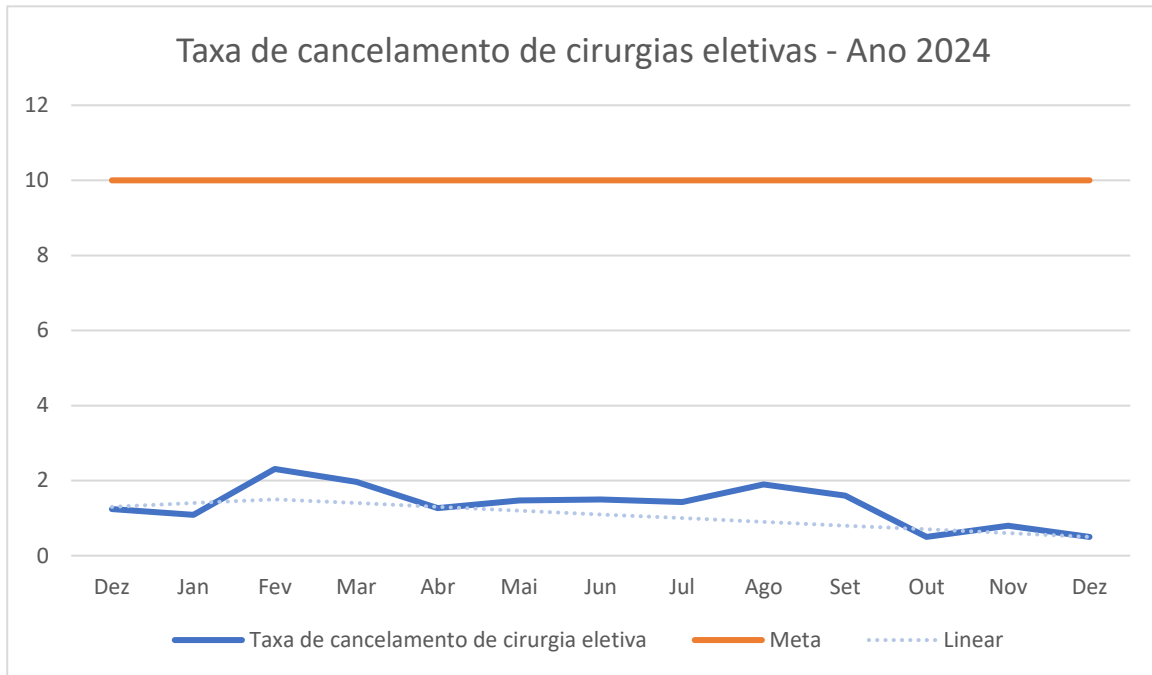
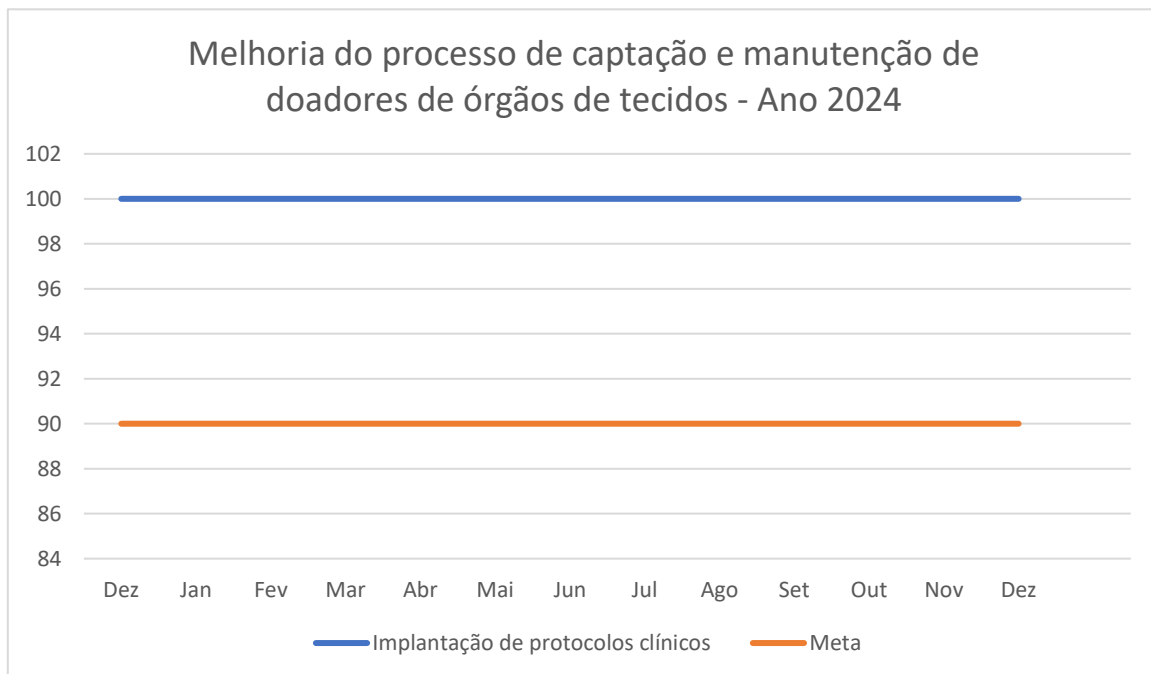


Gráfico 09 – MELHORIA DO PROCESSO DE CAPTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE DOADORES DE ÓRGÃOS DE TECIDOS





Quadro 12 – Resultados alcançados no 1º Trimestre – dezembro de 2023 a fevereiro de 2024

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS INDICADOR DE QUALIDADE				
Eixo	Indicadores de Qualidade	Meta	Média Trimestre	Resultado
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	≥ 85%	100%	Cumpriu
	Satisfação do Usuário	≥ 90%	99,56%	Cumpriu
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	≥ 90%	100%	Cumpriu
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	1,46%	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 CMASS (dezembro de 2023 a fevereiro de 2024). Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e Termos Aditivos.

Quadro 13 – Resultados alcançados no 2º Trimestre – março a maio de 2024

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS INDICADOR DE QUALIDADE				
Eixo	Indicadores de Qualidade	Meta	Média Trimestre	Resultado
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	≥ 85%	98,14%	Cumpriu
	Satisfação do Usuário	≥ 90%	99,43%	Cumpriu
Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	≥ 90%	100%	Cumpriu
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	1,57%	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 CMASS (março a maio de 2024). Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e Termos Aditivos.

Quadro 14 – Resultados alcançados no 3º Trimestre – junho a agosto 2024

ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS INDICADOR DE QUALIDADE				
Eixo	Indicadores de Qualidade	Meta	Média Trimestre	Resultado
Atenção ao Usuário	Resolução de Reclamações	≥ 85%	92,97%	Cumpriu
	Satisfação do Usuário	≥ 90%	99,50%	Cumpriu



Desempenho	Implantação de protocolos clínicos	≥ 90%	100%	Cumpriu
	Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva	≤ 10%	1,61%	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 CMASS (junho a agosto 2024). Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e Termos Aditivos.

Quadro 15 – Resultados alcançados no 4º Trimestre – setembro a novembro 2024

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 CMASS (setembro a novembro 2024). Manual de Indicadores de Qualidade para a Parte Variável: Descrição e Metodologia de Cálculo e Termos Aditivos.

Após a aplicação dos instrumentos previstos em contrato não houve ajuste a menor nos indicadores de qualidade: Resolução de Reclamações; Satisfação do Usuário; Implantação de protocolos clínicos; Taxa de cancelamento de cirurgia eletiva; Envio de relatório diário para CIHDOTT; Envio de relatório para CMAASS em nenhum dos trimestres de 2024.

8 PROJETOS DE ATENÇÃO AO USUÁRIO E HUMANIZAÇÃO

Em 2024, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) se destacou pelo desenvolvimento e implementação de projetos inovadores voltados à atenção ao usuário e à humanização dos serviços prestados. Com o objetivo de proporcionar uma assistência mais acolhedora e eficaz, o hospital investiu em estratégias que envolvem a escuta ativa dos pacientes, o fortalecimento da comunicação entre a equipe de saúde e os usuários, e a criação de ambientes mais confortáveis e seguros. Esses projetos visam não apenas melhorar a qualidade do atendimento, mas também promover um cuidado



integral, que leve em consideração as necessidades físicas, emocionais e sociais de cada indivíduo. Abaixo estão os projetos que foram desenvolvidos:

- **Parabéns pra você:** Com o objetivo de disseminar tratamento humanizado, a equipe multiprofissional realiza celebração de aniversário para o paciente.
- **GTH:** O Grupo de Trabalho da Humanização (GTH) configura-se como um dispositivo da Política Nacional de Humanização (PNH), grupo com as lideranças de cada setor para traçar plano de ação com resgate da humanização na assistência à saúde e aos colaboradores.
- **Amor em Palavras:** O projeto tem o intuito de estimular os membros da família e amigos a enviarem fotos, mensagens de carinho e apoio aos pacientes.
- **UTI Humanizada:** Com o objetivo de ampliar a humanização do cuidado, as UTIs contam com o programa de visita estendida e infantil, evidenciando a humanização e as vantagens da presença dos familiares aos pacientes.
- **Projeto Acolher:** O serviço social e a psicologia durante a espera por visita de pacientes, acolhem os familiares e acompanham durante o boletim médico.
- **HEUE Itinerante:** Projeto que tem por objetivo levar um pouco da realidade do hospital para outros ambientes externos, com foco em crianças e adolescentes de fase escolar com temas como violência, bullying, doação de órgãos entre outros.
- **HEUE de Portas Abertas:** É realizado um convite à comunidade do bairro para que visitem o nosso hospital e conheçam os serviços da assistência e a referência do atendimento médico prestado aos funcionários e usuários.
- **"Nutrindo com amor, feito com afeto":** Reconhecendo a importância do bem estar emocional durante o processo de recuperação, o projeto se concentra em atender aos desejos e preferências alimentares individuais dos pacientes.
- **Cine Box:** Promove a integração entre a equipe e o paciente, proporcionando humanização e bem estar por meio de sessão de cinema com pipoca auxiliando na adesão ao tratamento e redução do estresse.
- **Musicoterapia:** Humanizar o ambiente hospitalar da UTI reduzindo o estresse, utilizando a música como complemento terapêutico e preventivo.
- **O que importa para você?:** Nessa ação perguntamos o que importa para o paciente naquele momento. Perguntar, ouvir e fazer o que importa, são ações que trazem mais sentido e coloca o paciente no centro do cuidado.



- **Reunião de acompanhantes:** O principal objetivo deste trabalho é acolher, informar e promover a participação ativa do acompanhante durante o período de hospitalização, através de orientações sobre seus direitos e deveres, assim como o esclarecimento de dúvidas.
- **Divertida Mente:** Reduz o estresse e a ansiedade durante o tempo de internação, além de promover a integração entre os grupos de pacientes, com jogos terapêuticos e interativos, atividades manuais, pintura e outros.
- **Visita PET:** Contribui para a humanização do atendimento, proporcionando conforto emocional, redução da ansiedade, melhora do bem-estar e até acelerando a recuperação dos pacientes. Além disso, fortalece o vínculo dos pacientes com o ambiente hospitalar, tornando a internação menos desgastante.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem como objetivo apresentar o desempenho das atividades realizadas pela Organização Social de Saúde AEBES, no âmbito do Contrato de Gestão 001/2023, incluindo seus respectivos termos aditivos contratuais, durante o período de 01 de dezembro de 2023 a 30 de novembro de 2024.

10 CONCLUSÃO

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), sob a gestão da OSS AEBES, atendeu de forma satisfatória às metas contratuais estabelecidas para os Indicadores Quantitativos e Qualitativos durante o período de 12 meses. A execução dos projetos e ações propostas demonstrou um compromisso contínuo com a melhoria da qualidade do atendimento e da humanização, cumprindo as metas dentro dos parâmetros acordados.

Um ponto a ser aprimorado refere-se ao cumprimento das metas da SADT externo que estiveram abaixo da meta estabelecida no exame de ecodoppler.

De maneira geral, o desempenho da OSS AEBES foi satisfatório, cumprindo as metas estabelecidas e implementando ações significativas para a melhoria do atendimento.



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:

GISLENE DE FÁTIMA FABIANO
ENFERMEIRO - DT
NECAM - SESA - GOVES
assinado em 28/03/2025 09:02:20 -03:00

MÔNICA BRAGA RONCHETTI FERRI
CIDADÃO
assinado em 28/03/2025 08:59:55 -03:00

LAÍS ENGELHARDT COSTA
MÉDICO - DT
NECAM - SESA - GOVES
assinado em 28/03/2025 08:57:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 28/03/2025 09:02:20 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GISLENE DE FÁTIMA FABIANO (ENFERMEIRO - 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/2025-1SH8M4>