



**RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL DE METAS 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 DOS SERVIÇOS
DE SAÚDE – CMAASS**

Vitória, 29 de julho de 2026

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.

A atuação da comissão de monitoramento e avaliação tem sua competência prevista na Portaria nº 560-S, de 21 de novembro de 2019. Além destas, deve ser observado o disposto nos artigos 50 e 51 da Portaria SEGER/SECONT/PGE nº 049-R/2010, assim como os artigos 10 e 11 do Decreto nº 5545-R/2023, com vistas à eficiente execução do contrato.



1 CONVÊNIO PARA GESTÃO HOSPITALAR: 001/2023

PERÍODO DE AVALIAÇÃO: 01/03/2026 a 31/03/2026

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 da gestão e execução, pela contratada, das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE).

2 PERFIL ASSISTENCIAL

O HEUE é um hospital caracterizado como “Portas abertas” em Urgência/Emergência, Clínica Cirúrgica, Clínica Médica e referência estadual em Trauma para Região Metropolitana, sendo o principal hospital para atendimento as demandas do SAMU 192, Corpo de Bombeiros, Núcleo de Operações Transportes Aéreo (NOTAER), e atendimento à população que busca o hospital espontaneamente.

Incluem-se nesses atendimentos às especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular e 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 Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), possui um total de 329 leitos, sendo 209 leitos de internação (censáveis) e distribuídos da seguinte forma: 40 leitos de UTI, 11 leitos de UADC e 158 leitos de enfermaria. Esses leitos correspondem aos leitos contratualizados com a SESA. Os outros 120 leitos, classificados como não censáveis,



compõem o Pronto-Socorro (PS). Isso inclui 6 salas de observação, cada uma com 4 leitos e 4 salas amarelas com capacidades de 44 leitos, 01 sala de Unidade de Curta Permanência com 10 cadeiras do papai, uma sala com 16 cadeiras do papai que compõem a Unidade de Decisão Médica (UDM), uma sala de choque equipada com 2 macas e uma sala de trauma equipada com 4 macas, uma sala laranja com 10 leitos e uma sala vermelha com 10 leitos destinados a pacientes críticos.

Quadro 1. Quadro de Leitos do HEUE

Leitos Censáveis – Março 2026			
ADULTOS	Perfil	Tipo	Nº de Leitos
	UTI	Clínico/Cirúrgico	40
	UADC	-	11
	Enfermaria	Clínico/Cirúrgico	158
TOTAL LEITOS			209

FONTE: Contrato de Gestão 001/2023. Prestação de Contas OSS AEBES de 01/03/2026 a 31/03/2026. Censo Hospitalar (mês de março de 2026).

Seguem abaixo (Quadro 2) os resultados apresentados dos Indicadores Hospitalares de Desempenho pela AEBES/ Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) – durante o mês de **MARÇO** de 2026.

Quadro 2. Indicadores Hospitalares de Desempenho

Indicadores Hospitalares – março/2026				
Nº óbitos	TMH %	Taxa de Ocupação %	**TMP dias	Giro de leitos
40	3,90%	137,71%	8,70	4,90

Fonte: MVSOL. Prestação de Contas período 01/03/2026 a 31/03/2026. Saídas referem-se a altas, óbitos e transferências para outros hospitais rede. *TMH = taxa de mortalidade hospitalar. **TMP = tempo médio de permanência.



3 ANÁLISE DE METAS

3.1 INDICADORES QUANTITATIVOS

Quadro 3. Linhas de Serviço

Linhas de Serviço Tipo de leito	Meta mensal	Março 2026	% Alcance
Saídas Hospitalares	1.064	1.025	99,33%
Atendimento Ambulatorial	2.324	2.647	100,04%
Urgência e Emergência	5.008	5.010	113,90%
SADT Externo	220	218	99,09%

Fonte: Contrato de Gestão 001/2023. Prestação de Contas OSS AEBES de 01/03/2026 a 31/03/2026. Relatórios do Sistema MV SOUL, Sistema MV PEP e Sistema EPIMED, Manual de Indicadores Qualitativos.

Análise CMAASS:

No mês de março de 2026, as linhas de serviço “**Saídas Hospitalares**” e “**SADT Externo**” não atingiram as metas contratualizadas. Já as linhas de serviço “**Urgência e Emergência**” e “**Ambulatório**” superaram as metas contratadas, apresentando volume acima do previsto em Convênio.

No **anexo I** – Encontram-se as distribuições das produções de cada linha de serviço.



3.2 INDICADORES QUALITATIVOS

Quadro 4. Indicadores de Qualidade

Pesos Percentuais dos Indicadores de Qualidade Março/2026 APÓS 18º TERMO ADITIVO			
Indicadores		Meta	Realizado
Protocolo de Identificação do Paciente	Meta: $\geq 80\%$ 1º e 2º trimestres	20%	90%
	Meta: $\geq 90\%$ 3º e 4º trimestres		
Desempenho dos Processos de Captação de Doadores de Órgãos e tecidos	Meta: $\geq 100\%$ em cada trimestre	20%	100%
Percentual de investigação, análise e tratativas de eventos adversos graves e óbitos da UTI adulto	Meta: $\geq 80\%$ 1º e 2º trimestres	20%	100%
	Meta: $\geq 90\%$ 3º e 4º trimestres		
Controle de Infecção: Taxa de adequação de antibióticos prescritos	Meta: $\geq 80\%$ 1º e 2º trimestres	20%	94,33%
	Meta: $\geq 90\%$ 3º e 4º trimestres		
Taxa de Suspensão de Cirurgias eletivas	1º e 2º Trimestres: Meta: $\leq 7,00\%$	10%	3,26%
	3º e 4º Trimestres: Meta: $\leq 6,00\%$		
Resolução de Reclamação	Meta: Resolução $\geq 90\%$ das reclamações recebidas no trimestre	10%	98,55%

Fonte: Contrato de Gestão 001/2023. Prestação de Contas OSS AEBES de 01/03/2026 a 31/03/2026. Manual de Indicadores da Parte Variável; Sistema MV Soul/Consulta/ Prontuário Eletrônico; Sistema MVPEP.

Análise da CMAASS: Durante o mês de março, todos os indicadores qualitativos alcançaram as metas contratualizadas.



Quadro 5. Indicadores Complementares

Linhas de Serviços	Indicadores Complementares	Realizado	Peso%	% Alcance	%Alcance global do indicador
	Março 2026				
Atendimento Ambulatorial	Apresentação de Relatório de Cumprimento da escala médica do ambulatório por especialidade.	100%	35%	35%	100%
	Apresentação de Relatório individualizado de perda primária e absenteísmo das consultas ambulatoriais.	100%	35%	35%	
	Apresentação de Instrução Normativa quanto aos agendamentos e confirmação das consultas ambulatoriais dos usuários egressos.	100%	30%	30%	
SADT Externo	Disponibilização de 30% a mais da agenda mensal de exames do SADT Externo para GRAE	102,10%	40%	40,84%	100.84%
	Disponibilização da agenda para GRAE até quinto dia do mês anterior	100%	40%	40%	
	Manutenção preventiva dos equipamentos de imagem (somente do SADT Externo)	100%	20%	20%	

Fonte: Contrato de Gestão 001/2023. Prestação de Contas OSS AEBES de 01/03/2026 a 31/03/2026. Relatórios do Sistema MV SOUL, Sistema MV PEP e Sistema EPIMED, Manual de Indicadores Qualitativos.

Análise da CMAASS: O **Quadro 5** apresenta os resultados alcançados por cada indicador complementar, **os quais serão utilizados ao final do semestre para as linhas de serviço com alcance inferior a 100%**. A linha de serviço “SADT Externo” alcançou, no indicador complementar, o valor 100,84%, acima do valor contratualizado.



Os **Quadros 06, 07 e 08** a seguir demonstram os resultados do HEUE:

Quadro 06. Faixa de alcance dos resultados – Indicadores Quantitativos

INDICADORES QUANTITATIVOS – Portas Reguladas	
≥ 100% do volume contratado	Atendimento Ambulatorial
< 100% do volume contratado	SADT Externo.

Quadro 07. Faixa de alcance dos resultados – Indicadores Qualitativos

INDICADORES QUANTITATIVOS – Portas Abertas	
Acima do Volume resultante da apuração dos indicadores	Urgência e Emergência
Entre 85% e 100% do volume resultante da apuração dos indicadores	Saídas Hospitalares
Entre 70% e 84,99% do volume resultante da apuração dos indicadores	NA
Menos de 70% do volume resultante da apuração dos indicadores	NA

Quadro 08. Faixa de alcance dos resultados dos Indicadores Qualitativos

INDICADORES QUALITATIVOS	
Cumpriu	Protocolo de Identificação do Paciente; Desempenho dos Processos de Captação de Doadores de Órgãos e tecidos; Percentual de investigação, análise e tratativas de eventos adversos graves e óbitos da UTI adulto; Controle de Infecção: Taxa de adequação de antibióticos prescritos; Taxa de Suspensão de Cirurgias eletivas e Resolução de Reclamação.
Não cumpriu	NA



Quadro 09 – Faixa de alcance dos resultados – Indicadores Complementares

INDICADORES COMPLEMENTARES	
Acima do volume resultante da apuração dos Indicadores	SADT Externo
Entre 85% e 100% do volume resultante da apuração dos Indicadores	Atendimento Ambulatorial
Entre 70% e 84,99% do volume resultante da apuração dos Indicadores	NA
Menos de 70% do volume resultante da apuração dos Indicadores	NA

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Presente relatório demonstrou a PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DA UNIDADE HOSPITALAR – Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) – conforme Contrato de Gestão 001/2023, seus termos aditivos e as Diretrizes de Padronização com a Organização Social Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES para o período de 01/03/2026 a 31/03/2026.

6 CONCLUSÃO

O Presente relatório demonstra a avaliação de cumprimento de metas pactuadas com a, gestora do Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE) no período de **MARÇO** de 2026, conforme Contrato de Gestão 001/2023 e demais Termos Aditivos.

ANEXO I – DISTRIBUIÇÃO DAS PRODUÇÕES DE METAS QUANTITATIVAS – HEUE – Março/2026

Quadro 10 – Distribuição das Produções de Metas Quantitativas – Março 2026

Produção de SAÍDAS HOSPITALARES – MARÇO 2026			
Distribuição por Clínica	Meta Mensal	Realizado	% alcance da Meta
Clínica Médica	271	227	83,76%
Clínica Cirúrgica	793	798	100,63%
Total	1.064	1.025	96,33%
Produção de CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – MARÇO 2026			
Pacientes Classificados	Meta Mensal	Realizado	% alcance da Meta
Pronto – Socorro	5.008	5.010	100,04%
Total	5.008	5.010	100,04%
Produção de AMBULATÓRIO – MARÇO 2026			
Tipo de Consultas	Meta Mensal	Realizado	% alcance da Meta
Consultas Médicas	1.844	2.166	117,46%
Consultas Não-Médicas	480	481	100,21%
Total	2.324	2.647	113,90%
Produção de SADT EXTERNO – MARÇO 2026			
Tipo de Exame	Meta Mensal	Realizado	% alcance da Meta
Ecodoppler	170	131	77,06%
Tomografia	50	87	174,00%
Total	220	218	99,09%



ANEXO II

RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL DO INDICADOR DE ATENÇÃO AO USUÁRIO RELATÓRIO ASSISTENCIAL MENSAL DO INDICADOR DE ATENÇÃO AO USUÁRIO DO HOSPITAL ESTADUAL URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Março/2026

1 INDICADORES DE ATENÇÃO AO USUÁRIO

1.1 INDICADOR DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Para monitoramento deste indicador fez-se necessário analisar individualmente cada resposta do HEUE às reclamações provenientes das Ouvidorias internas e externas, referentes ao mês de fevereiro/2026, as quais foram encaminhadas digitalizadas pelo hospital, na prestação de contas mensal e também inseridas na Planilha de Reclamações. Para analisá-las foi considerado ainda, o universo das evidências encaminhadas, bem como realizada investigação/busca ativa de informações disponibilizadas no sistema MV PEP e MV SOUL.

É importante destacar que, conforme o *Manual Qualitativo para a Parte Variável* (EDOCS 2025-LQW8V9) as ouvidorias consideradas para fins de pontuação do indicador e alcance da meta, foram somente as de natureza assistencial. Neste contexto, as que não se enquadraram neste parâmetro, foram desconsideradas e tiveram sua pontuação anulada; as manifestações anuladas foram inseridas no gráfico infracitado como “manifestações não contabilizadas”. Por este motivo, houve divergência no total de ouvidorias encaminhadas pelo HEUE e no total final, concebido após a análise individualizada de cada uma delas pela CMASS. Como exemplos pode-se citar as reclamações de natureza econômico-financeiras, de natureza de RH, as solicitações de meras informações por parte do manifestante, as registradas em duplicidade pelo mesmo manifestante no mês e as que se encontram fora da governabilidade do hospital. As tratativas foram avaliadas e pontuadas pela CMASS conforme a sua natureza e sua



respectiva demanda de resolução, ou seja, o cidadão que registrou, num mesmo protocolo, reclamações de distintas naturezas, teve sua reclamação desmembrada/dividida, as quais foram contabilizadas separadamente, cada uma com peso 01 para fins de alcance da meta. Sendo assim, o total geral de manifestações do mês sofreu alteração em relação à quantidade de manifestações inicialmente encaminhadas na prestação de contas mensal.

Conforme pode-se observar abaixo, totalizaram-se no mês de **março** /2026, 69 reclamações, dentre as quais 68 foram respondidas satisfatoriamente, após o encaminhamento das respostas das segundas tratativas.

Quadro 11

Quadro 11

META		FÓRMULA DE CÁLCULO				PONTUÁVEL
≥90%		Fórmula: (n.º de reclamações resolvidas / n.º de reclamações recebidas) x 100				SIM
RESULTADO ALCANÇADO						
META	Alcançada	Cumpriu	N.º de atendimentos¹	N.º de reclamações recebidas²	N.º de reclamações resolvidas	% de reclamações no mês³
≥90%	98,55%	Sim	7875	69	68	0,87%
% de reclamações respondidas em ≤ 10dias⁴				Tempo médio de resposta (dias)⁵		
72,46%				9,72%		

Fonte: Dados da planilha de monitoramento das reclamações informados na prestação de contas do HEUE no período 01/03/2026 a 31/03/2026.

¹O número de atendimento informado engloba o número de atendimento/serviço por usuário/setor que ele realizou no mês, localizado no Relatório da Pesquisa de Satisfação encaminhado na prestação de contas mensal.

²Número de reclamações consideradas pela CMASS Assistencial para o cálculo da meta em conformidade ao Manual de Indicadores para a Parte Variável.

³Fórmula utilizada: N° reclamações recebidas/N° total de atendimentos*100. Neste caso, o número de reclamações recebidas será contabilizado antes do desmembramento das manifestações, realizado pela CMASS Assistencial, em casos necessários.

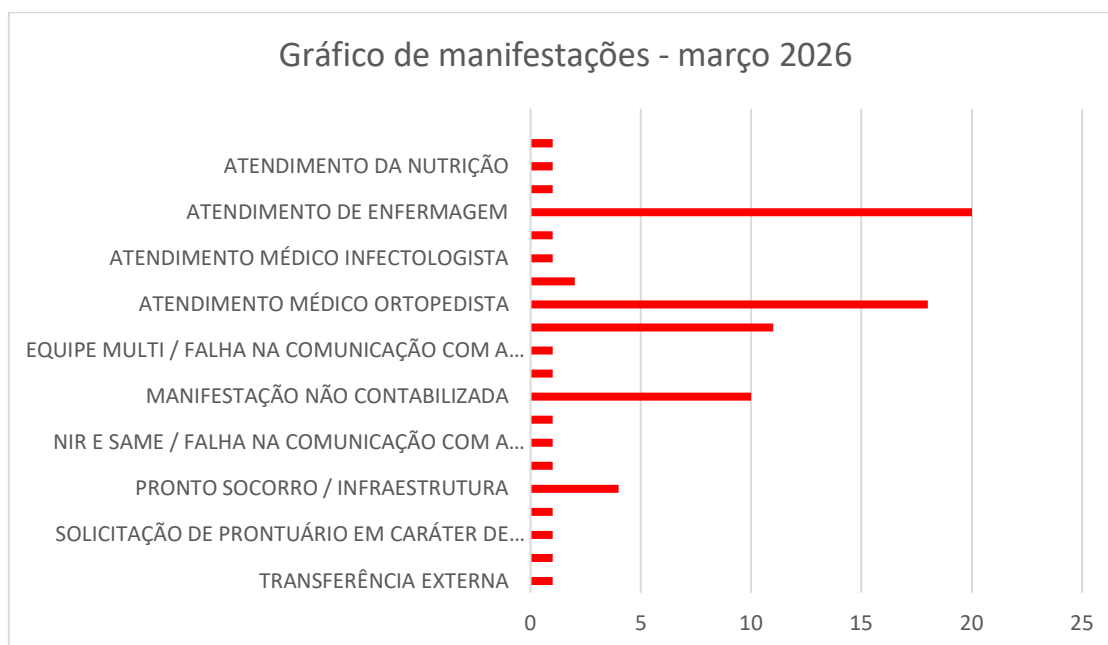


⁴O cálculo engloba todas as manifestações registradas e respondidas na planilha de prestação de contas do mês. Para o cálculo da variável “percentual de reclamações respondidas em ≤ 10 dias” foi utilizada a seguinte fórmula: soma de respostas encaminhadas em ≤ 10 dias / n° de reclamações recebidas x 100.

⁵Para o cálculo da variável “tempo médio de resposta (dias)” foi utilizada a seguinte fórmula: soma do tempo de resposta das reclamações (dias) / n° de reclamações recebidas.

Os resultados dessas duas últimas variáveis demonstrados nesse relatório não se constituem como critérios pontuáveis na avaliação do indicador de Resolução de Reclamações, conforme o Manual de Indicadores para a Parte Variável.

As reclamações encaminhadas nesta prestação de contas, foram de variadas classes, conforme pode-se observar na legenda do Gráfico 1 infracitado. Portanto, neste mês especificamente, pode-se verificar a prevalência de reclamações caracterizadas como “atendimento de enfermagem” e “atendimento médico ortopedista”. Dentre estas manifestações foram 58 internas e 21 foram externas.



Fonte: Modelo de gráfico elaborado pela equipe de assistentes sociais do NECAM.



Comissão de Monitoramento e Avaliação Assistencial dos Serviços de Saúde – HEUE

Melissa Brandão

Assistente social – Membro CMAASS

Janaina Heringer de Mendonça

Médica – Membro CMAASS

Raquel Alves da Costa Chiesa

Enfermeira – Membro CMAASS

Rosana Melo da Silva

Enfermeira – Membro CMAASS

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

RAQUEL ALVES DA COSTA CHIESA

ENFERMEIRO - QSS
NECAM - SESA - GOVES
assinado em 31/07/2026 15:20:43 -03:00

JANAINA HERINGER DE MENDONÇA

MEDICO - DT
GECORP - SESA - GOVES
assinado em 30/07/2026 12:36:07 -03:00

MELISSA BRANDÃO PRETRALONGA

ASSISTENTE SOCIAL - DT
GECORP - SESA - GOVES
assinado em 29/07/2026 11:41:59 -03:00

ROSANA MELO DA SILVA

ENFERMEIRO - DT
GECORP - SESA - GOVES
assinado em 30/07/2026 07:28:50 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 31/07/2026 15:20:43 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por RAQUEL ALVES DA COSTA CHIESA (ENFERMEIRO - QSS - 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/2026-K88VN4>