



## RELATÓRIO MENSAL DE PRODUÇÃO E ATIVIDADES

REFERÊNCIA: ABRIL/2021



SES  
Secretaria de Estado  
de Saúde



1.	APRESENTAÇÃO.....	3
2.	IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE.....	3
3.	SERVIÇOS ASSISTENCIAIS.....	5
4.	METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	10
5.	SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO.....	17
6.	ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS.....	18

## 1. APRESENTAÇÃO.

O presente relatório tem como finalidade a apresentação de produção de atendimento e atividades desenvolvidas, bem como resultado de indicadores de desempenho, conforme rege o Contrato de Gestão nº 036/2019 SES/GO firmado entre Secretaria de Estado da Saúde do Estado de Goiás e Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde - INTS, para a execução de serviços em saúde pública no Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz - HUGO.

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

O Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz (HUGO) está situado na avenida 31 de Março S/N, Setor Pedro Ludovico em Goiânia/GO. Possui registro no Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde-CNES sob o número 2338262.

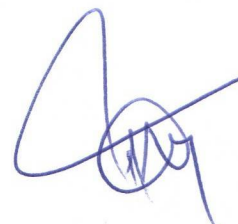
É referência em traumatologia e foi idealizado para prestar atendimento em caráter de urgência e emergência de média e alta complexidade. Inaugurado em 1991, o HUGO é o segundo maior hospital de urgência e emergência de Goiás e, além da assistência, também é um hospital de ensino, pesquisa e extensão universitária.

O HUGO possui programa de residência médica e residência multiprofissional na área da saúde. As vagas disponíveis nos programas de residência são preenchidas exclusivamente por meio de processo seletivo público, com publicação de edital específico em conformidade com as disposições legais vigentes.

O Processo seletivo é conduzido pelo SEST-SUS em parceria com a Comissão de Residência (COREME) e pela Comissão de Residência Multiprofissional (COREMU).

Na área médica são ofertadas vagas de residência nas seguintes especialidades: Anestesiologia; Cirurgia Geral; Cardiologia; Clínica Médica; Geriatria; Medicina Intensiva e Ortopedia.

Na área multiprofissional são ofertadas vagas de residência em Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Fonoaudiologia; Nutrição; Psicologia; Serviço Social e Odontologia (Cirurgia Bucomaxilofacial).

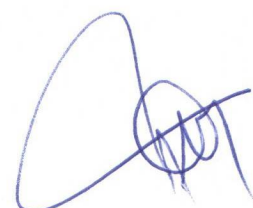


Além das Comissões de Residência, o HUGO mantém também o Comitê de Ensino e Pesquisa que desenvolve relevantes trabalhos de pesquisa científica com registro nas plataformas oficiais, nos termos da legislação. São recebidos também na unidade estudantes universitários da área da saúde para a realização dos estágios curriculares.

O hospital realiza atendimentos de urgência com a oferta de serviços especializados de cirurgia geral, ortopedia e traumatologia, neurocirurgia, cirurgia bucomaxilofacial, cirurgia vascular e urgências clínicas.

O HUGO possui 381 leitos e centro cirúrgico com 10 salas em funcionamento, distribuídos conforme quadro a seguir:

Unidade	Leitos
Centro Cirúrgico	10
Pronto Socorro	10
Enfermaria Feminina	10
Enfermaria Masculina	16
Enfermaria 2º Andar	60
Enfermaria 3ª Andar	107
Enfermaria 4ª Andar	111
UTI I	13
UTI II	20
UTI III	14
UTI IV	10
UTI COVID 2º andar	10
<b>Total</b>	<b>381</b>



Na unidade de internação de traumatologia (4º andar) dos 111 leitos, 06 são destinados ao serviço de carceragem para aqueles pacientes que necessitam do atendimento de saúde, mas estão sob a responsabilidade e custódia do sistema penitenciário.

### 3. SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

A assistência à saúde no HUGO é ofertada em regime de hospitalização, observação e atendimento ambulatorial aos pacientes egressos de internação na unidade.

Os serviços ofertados em regime de hospitalização compreendem o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão até a alta hospitalar conforme a patologia, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar.

Dentre os serviços ofertados na hospitalização estão a assistência médica especializada e assistência multiprofissional com equipe de enfermagem, nutrição, psicologia, fonoaudiologia e fisioterapia, assistência farmacêutica e tratamento medicamentoso, tratamentos concomitantes diferentes daqueles que motivaram a internação do usuário, com vistas a promover a restauração da saúde do paciente, procedimentos especiais que se fizerem necessários de acordo com a capacidade instalada e o nível de complexidade do hospital, alimentação, terapia nutricional, serviço de hemoterapia, serviço de hemodiálise ao paciente renal agudizado dentro do contexto da hospitalização, rouparia hospitalar e garantia da presença de acompanhante observando a legislação vigente e as regras sanitárias.

O atendimento do serviço de urgência do HUGO é disponibilizado aos pacientes encaminhados de forma referenciada pelo Complexo Regulador Estadual ou Municipal, bem como de eventual demanda espontânea que se enquadre no perfil de assistência ofertada pelo hospital, em regime de 24 horas ininterruptamente todos os dias da semana.

Do atendimento de urgência realizado o paciente pode ser mantido em observação e liberado ou ser internado, conforme o quadro de saúde. As urgências cirúrgicas realizadas no HUGO são nas especialidades de cirurgias geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular e

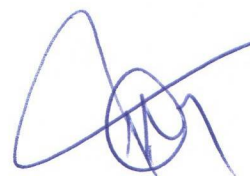
cirurgia bucomaxilofacial. As emergências clínicas englobam os casos clínicos considerados emergenciais, exceto na especialidade de cardiologia.

O Ambulatório realiza o atendimento dos pacientes egressos da unidade e que seguem em acompanhamento no segmento ambulatorial.

Os serviços são operacionalizados pelo Instituto Nacional de Tecnologia em Saúde conforme preconiza o Contrato de Gestão.

O HUGO possui 10 salas cirúrgicas em funcionamento, no mês de **abril/2021** a produção de cirurgias ocorreu conforme quadro descritivo a seguir:

Procedimentos Cirúrgicos – Abril / 2021	
Especialidade	Quantidade
Ortopedia	955
Cirurgia Geral	233
Neurocirurgia	24
Cirurgia Vascular	26
Cirurgia Bucomaxilo	27
<b>Total</b>	<b>1265</b>



O HUGO disponibiliza o **Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT** que realiza exames de tomografia, ultrassonografia, radiografia, colonoscopia, broncoscopia e exames laboratoriais em pacientes internados, do ambulatório e externos encaminhados pelos Complexos Reguladores.

Produção SADT- Abril / 2021	
Exame	Quantidade
Radiografia	4446
Ultrassonografia	100
Tomografia	3697
Laboratório	47240
Endoscopia	37
Colonoscopia	08
Broncoscopia	08
<b>Total</b>	<b>55.536</b>

A dinâmica de realização dos atendimentos inerentes ao perfil de atendimento do hospital e execução de procedimentos especiais apresentou quantitativo de produção conforme evidenciado a seguir:

Produção Assistencial- Abril / 2021	
Exame	Quantidade
Hemotransfusões	527

A produção hospitalar foi devidamente registrada no Sistema de Informação Hospitalar do SIH/SUS conforme preconiza o Contrato de Gestão, com a apresentação de todas as **Autorizações de Internação Hospitalar-AIH** que englobam as saídas hospitalares, encerramentos administrativos e reoperações e aih's de pacientes em atendimento de Covid-19.

A Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos Para Transplante-CIHDOTT do HUGO realizou 10 notificações de morte encefálica em abril/2021, sendo realizado a captação de diversos órgãos, sendo: de 10 córneas, 12 rins, 04 fígados e 02 corações.

### 3.1. ASSISTÊNCIA E LEITOS EXCLUSIVOS PARA PACIENTES COM COVID-19.

Em março/2021, conforme ajuste com a Secretaria Estadual de Saúde, o Hospital de Urgências de Goiânia passou a receber pacientes encaminhados pelo Complexo Reguladores para tratamento da Covid-19. Diante do agravamento da pandemia e a necessidade de abertura de mais leitos, o HUGO abriu suas portas para se unir ao Estado no esforço conjunto em salvar mais vidas.

Para viabilizar o recebimento dos pacientes foi realizado uma série de ajustes na rotina e no espaço físico. Os pacientes da Clínica Médica do 2º Andar foram realocados nas demais clínicas da unidade com o objetivo de desocupar o referido andar e adequar os leitos para receber os pacientes acometidos pelo coronavírus.

Foi ajustado a organização de 30 leitos de enfermagem e montagem/adequação de 10 leitos de UTI voltados exclusivamente ao tratamento da Covid-19. Definição do dimensionamento de pessoal adequado para atendimento aos pacientes com coronavírus, sendo realizado a contratação de enfermeiros, técnicos de enfermagem e fisioterapeutas. O dimensionamento de pessoal para UTI COVID teve como base a RDC N°07/2010. Entre os profissionais que já laboram no hospital foi realizado também seleção de profissionais não médicos em conjunto com recursos humanos da unidade, identificando experiência em UTI e/ou atendimento a pacientes acometidos pelo Covid-19.

Revisão e ajuste em toda a logística relacionada aos insumos, medicamentos e equipamentos necessários para unidade COVID e ainda aquisição dos materiais para assistência ventilatória.

Foi realizado também treinamento com os profissionais contratados referente as rotinas setoriais da equipe de enfermagem e multiprofissional, aplicado novo treinamento com a equipe de enfermagem do Centro Cirúrgico sobre atendimento ao paciente suspeito/positivo para





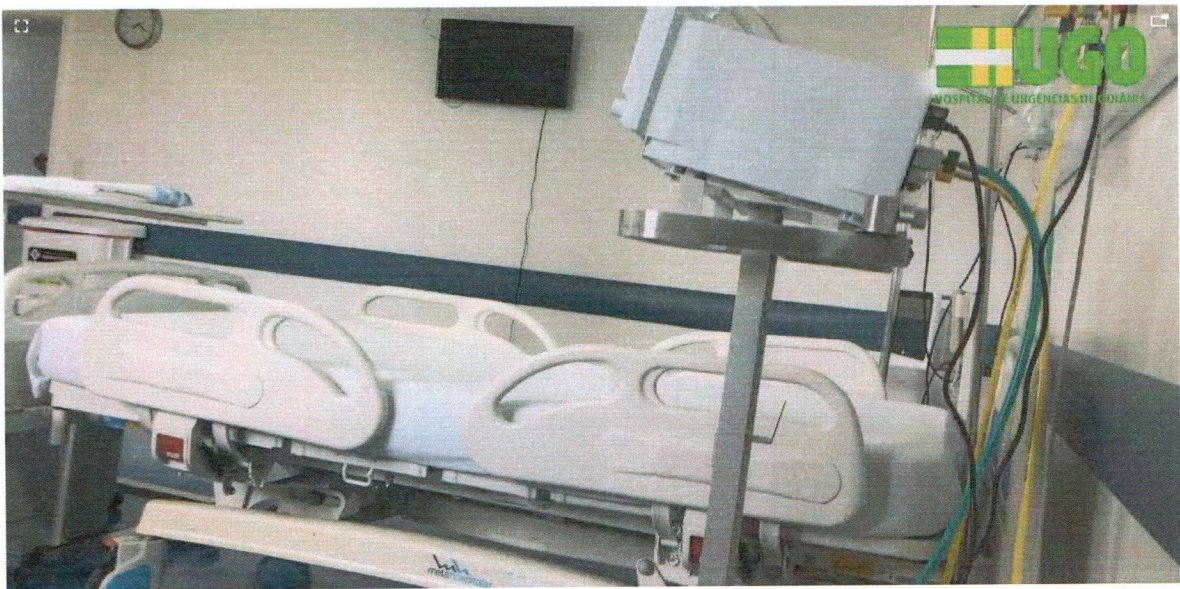
SES  
Secretaria de Estado  
de Saúde



coronavírus, bem como com a equipe de enfermagem da unidade de Urgência e Trauma sobre o fluxo de admissão dos pacientes regulados HCAMP Goiânia

Elaboração e validação do fluxo de admissão dos pacientes oriundos do HCAMP Goiânia, no setor de emergência e ainda a adequação de consultório do ambulatório como contingência de isolamento de pacientes suspeitos/ positivos Covid.

As imagens a seguir evidenciam as de ações promovidas para o recebimento dos pacientes.





Esses novos leitos destinados ao tratamento da Covid-19 contribuíram para desafogar os hospitais de campanha abertos pelo governo do Estado e também diminuir a fila de espera por leitos de enfermaria e UTI exclusivos para o tratamento da doença.

#### 4. METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO.

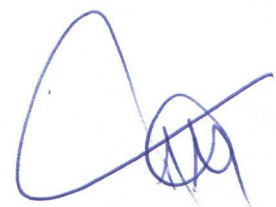
O Contrato de Gestão preconiza metas de produção e padrões de desempenho referente aos indicadores hospitalares de modo a mensurar a qualidade e eficiência da atuação do Parceiro Privado na operacionalização dos serviços de saúde ofertados pelo hospital.

Os resultados obtidos são utilizados como parâmetro para a avaliação da Organização Social na execução do contrato, bem como para calcular o repasse financeiro mensal.

##### 4.1. DAS METAS QUANTITATIVAS

O Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro da Cruz – HUGO, conforme preconizado no contrato de Gestão Nº 036/2019 firmado entre a Secretaria Estadual de Saúde e o Instituto de Tecnologia em Saúde-INTS, possui as seguintes linhas contratuais para as Metas de Produção:

- Internações – Saídas Hospitalares;
- Cirurgias Eletivas;



- Ambulatório

A produção em **abril/2021** ocorreu conforme detalhado a seguir:

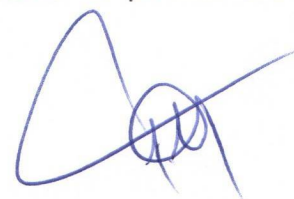
### SAÍDAS HOSPITALARES

Especialidade	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance
Clínica Médica	362	307	85,08%
Cirurgias Eletivas	868	682	78,57%
Cirurgias de Urgência e Emergência	691	583	84,37
<b>Total</b>	<b>1921</b>	<b>1572</b>	<b>81,83%</b>

O alcance da meta contratual apresentado em abril/2021 foi de **81,83%**.

Atendendo a determinação da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO), o Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz (Hugo) suspendeu as cirurgias eletivas realizadas na unidade do Governo de Goiás. A Portaria 312/2021, de 1º de março, da SES, determina que sejam suspensos, por período indeterminado, todos os procedimentos cirúrgicos não urgentes em que o paciente possa necessitar de internação em leito de Unidade de Terapia Intensiva (UTI). A suspensão abrange todos procedimentos que possam envolver a necessidade complementar de leitos de UTI ou de enfermaria, conforme avaliação médica, exceto aqueles relacionados à oncologia, ortopedia, cardiologia, neurologia intervencionista e neurocirurgia.

A produção de saídas hospitalares, principalmente em unidades públicas, envolve uma série de variantes tais como o fluxo de demanda de admissão de pacientes para internação, a capacidade instalada do hospital, a rede assistencial no qual a unidade está inserida e sua respectiva linha de cuidado e ao nível de complexidade do tratamento ofertado que irá ditar, dentre outros elementos, a estimativa do tempo de internação, inclusive pacientes politraumatizados, que é o perfil atendido no HUGO, tendem a permanecer maior tempo internado até ter condições de alta hospitalar, fato que impacta na média de permanência e consequentemente no giro de leitos.



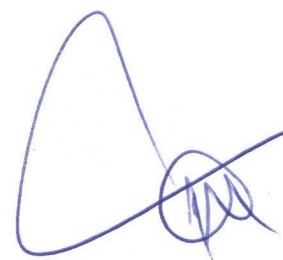
Diante do exposto, é importante ressaltar que a Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021, que suspendeu a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais a contar do dia 01 de janeiro de 2021 até 30 de junho de 2021, em virtude da pandemia da Covid-19 que afeta o funcionamento da rede assistencial em vários aspectos, principalmente diante do importante agravamento da pandemia no país.

### CIRURGIAS PROGRAMADAS (ELETIVAS)

Linha de Contratação	Meta/mês	Realizado	Percentual de alcance
Cirurgias Eletivas	868	682	78,57%

Os procedimentos cirúrgicos eletivos do HUGO referem-se ao segundo tempo cirúrgico programado realizado nos pacientes que tiveram atendimento inicial na unidade e de eventuais pacientes encaminhados pelos Complexos Reguladores seguindo a dinâmica da fila de regulação de procedimentos eletivos.

Em Abril/2021 a produção atingiu o percentual de **78,57%** da meta contratual, não houve o alcance da meta principalmente em virtude das medidas restritivas para evitar a contaminação pela Covid-19, tanto medidas sanitárias internas, quanto das determinadas pelos gestores estaduais e municipais. A obrigatoriedade de cumprimento da meta de cirurgias eletivas também está suspensa por determinação da Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021. Ainda cabe complementar que a falta de anestésicos/sedativos no mercado obrigou a todas as instituições hospitalares a paralisar todo e qualquer cirurgia de caráter eletiva;



## AMBULATÓRIO

Linha de Contratação	Meta/Mês	Realizado	Percentual de Alcance
Consultas Médicas	3500	2105	63,06%
Consultas Não Médicas	1500	562	38,67%
<b>Total</b>	<b>5000</b>	<b>2667</b>	<b>53,34%</b>
Procedimentos Ambulatoriais	286	386	134,97%

A produção ambulatorial apresentou percentual de alcance de **53,34%** em relação a meta contratual global, porém em relação aos pequenos procedimentos a meta foi alcançada, inclusive com superávit de **34,97%** em relação ao quantitativo contratual.

Desde o mês de março foi reduzido o número de agendamento de consultas ambulatoriais, realizando atendimento apenas em casos essenciais, tais como pacientes em pós-operatório imediato. Esta medida foi adotada em virtude do agravamento da segunda onda de contaminação pela Covid-19 em Goiás, evitando assim o fluxo de pacientes nas dependências unidade.

A exigibilidade do cumprimento das metas ambulatoriais também está suspensa, conforme Portaria SES/GO nº 03 de fevereiro de 2021.

## ATENDIMENTO DE URGÊNCIA DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Linha de Contratação	Meta/mês	Realizado
Atendimento de Urgência da Atenção Especializada	*	1903

Em caráter de informação, de acordo o item 9.5 do Segundo Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 036/2019 – SES/GO, os atendimentos de Urgência e Emergência, devem ser informados ao PARCERO PÚBLICO, apesar de não comporem meta para o contrato, por não estarem sob a governança da Organização Social, pois os fatores que fazem a demanda diminuir ou aumentar estão significativamente ligados ao movimento urbano, dessa forma compete à Organização Social apenas ofertar assistência hospitalar eficaz e de qualidade aos usuários encaminhado ao HUGO.

#### 4.2 DAS METAS QUALITATIVAS.

O Contrato de Gestão estabelece metas relativas a avaliação da qualidade dos serviços apresentados. Esses indicadores são definidos de acordo com o perfil de cada unidade hospitalar e são monitorados mensalmente, avaliados a cada trimestre/semestre conforme o contrato.

O Contrato de Gestão nº 36/2019, no item 3.2, Anexo Técnico IV, estabelece que 10% do valor global do orçamento, denominado parte variável, estejam vinculados ao cumprimento de metas relativas à avaliação do desempenho e qualidade dos serviços apresentados. Esses indicadores são definidos de acordo com o perfil de cada unidade hospitalar, foi definido para o Hospital de Urgências de Goiânia-HUGO os seguintes indicadores:

- Taxa de Ocupação Hospitalar.
- Média de Permanência Hospitalar.
- Índice de Intervalo de Substituição.
- Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH (DATASUS).
- Taxa de Readmissão em UTI.
- Taxa de Readmissão Hospitalar.
- Percentual de Suspensão de Cirurgias Por Condições Operacionais.



Os indicadores relativos às metas de desempenho em **abril / 2021** apresentaram performance conforme tabela descritiva a seguir:

INDICADORES DE DESEMPENHO	Meta	ABRIL/2021
Taxa de Ocupação Hospitalar	≥ 85%	83%
Média de Permanência Hospitalar em Dias	≤ 6	3,55
Índice de Intervalo de Substituição (horas)	≤ 26	17,45
Taxa de Readmissão em UTI (48hs)	≤ 5%	3,62%
Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)	≤ 20%	3,63%
Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – Datasus	≤ 1%	0,00%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais (causas relacionadas ao paciente)	≤ 5%	3,37%
Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por condições operacionais (causas relacionadas à unidade)	≤ 1%	3,23%

### Taxa de Ocupação Hospitalar.

A taxa de ocupação hospitalar em abril/2021, foi de 83%, estando abaixo da meta contratual que foi estabelecida em ≥ 85%. Houve um aumento na ocupação hospitalar em relação ao mês de março em que o percentual foi de 71,78%.

A prefeitura da capital publicou o Decreto nº 1601 de 25 de fevereiro de 2021 que posteriormente foi alterado impondo o fechamento do comércio e de serviços não essenciais a



partir de 01 de março durante 14 dias, sendo novamente prorrogado por mais 14 dias. Tais medidas provocaram a diminuição da circulação de pessoas e veículos e conseqüentemente dos eventos que ocasionam as demandas por atendimentos de urgência relacionadas ao trauma.

A partir da segunda quinzena do mês de abril, gradativamente houve a liberação por parte do governo da volta do comércio às atividades, ocasionando um aumento da demanda espontânea na unidade.

Diante de tal panorama a taxa de ocupação do HUGO apresentou aumento no mês de abril, no entanto, é importante frisar que a exigibilidade do cumprimento das metas contratuais também está suspensa em relação aos indicadores de desempenho.

#### **Média de Permanência Hospitalar.**

A média de permanência hospitalar em abril/2021 foi de 3,55 dias. Atingido a meta contratual que é  $\leq 6$  dias, o desempenho é muito positivo para o hospital com perfil de atendimento ao trauma, em que a média de permanência geralmente é de 07 a 08 dias. A unidade atende pacientes vítimas de traumas graves que tendem a permanecer maior tempo de internação até ter condições mínimas de receber alta hospitalar.

#### **Índice de Intervalo de Substituição.**

O índice de intervalo de substituição é calculado tomando-se por base a taxa de desocupação, média de permanência e taxa de ocupação hospitalar apurada no período, considerando tais elementos, o índice de intervalo de substituição em Abril/2021 apresentou o valor de 17,45 horas, portanto atingindo a meta proposta.

#### **Taxa de Readmissão em UTI em até 48 Horas.**

A taxa de readmissão em UTI em até 48 horas tem por finalidade aferir a qualidade dos serviços ofertados, índice alto de retorno pode refletir a baixa qualidade do cuidado ofertado e alta precoce da UTI, fazendo com que ocorra recidiva na necessidade do tratamento intensivo.

A performance no mês de abril foi de 3,62% de retornos em até 48 horas, estando, portanto, dentro da meta contratual que é  $\leq 5\%$ . O desempenho positivo evidencia a alta qualidade dos serviços assistenciais ofertados na unidade, com o desmane dos cuidados intensivos ocorrendo com segurança.

### Taxa de Readmissão Hospitalar em até 29 dias.

Em abril/2021 a taxa de readmissão em até 29 dias apresentou percentual de 3,63%, mantendo o excelente desempenho apresentado desde o primeiro mês do início da gestão em dezembro/2019, com percentual de retorno abaixo do limite de 20% estabelecido no Contrato de Gestão.

O desempenho positivo evidencia que a assistência hospitalar tem sido de alto nível, proporcionando a restauração adequada do quadro de saúde do paciente, tendo em vista que este indicador visa aferir a qualidade da assistência e se a alta hospitalar está ocorrendo no momento clínico adequado, evitando assim alto índice de recidiva nas internações.

### Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH – Datasus.

O Percentual de Glosas do SIH apresentado em cada relatório é sempre em relação a competência anterior, em virtude do cronograma de processamento das informações no DATASUS.

Dessa forma, no portfólio de metas do mês de Abril/2021 consta o percentual de glosas referente a competência **março/2021**. A meta contratual para este indicador é  $\leq 1\%$ , no entanto, nem todos as rejeições ocorridas no SIHD estão sob a governança da Organização Social promover ajustes. Neste sentido, o percentual a ser considerado deve ser o de rejeição relacionado a equívocos de lançamento no processo de apuração dos dados das AIHS. O percentual de rejeição referente a inconsistência de lançamento registrado foi de **0,0%**, cumprindo a meta contratual.



## Percentual de Suspensão de Cirurgias Programadas por Condições Operacionais.

O percentual de suspensão de cirurgias em abril/2021 foi de **3,37%**, sendo estas suspensões por causa clínicas do paciente, performando abaixo da meta contratual que é  $\leq 5\%$ .

E 3,23% de suspensões cirúrgicas por causas operacionais da unidade. Nesta performance não houve o alcance da meta de  $\leq 1\%$ , sendo as causas diversas. No entanto, diante do quantitativo de 22 cirurgias suspensas por motivo operacional, nota-se que devido à redução do número de cirurgias programadas fez com que aumentasse este percentual.

Importante ressaltar que a exigibilidade do cumprimento das metas qualitativas encontra-se suspenso em virtude da Portaria SES/GO nº 03 de 01 de fevereiro de 2021.

## 5. SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO.

O Serviço de Relacionamento e Ouvidoria do Hospital de Urgências de Goiânia é composto pelas atividades de atendimento ao usuário e ouvidoria, e tem como objetivo acompanhar o percurso de internação do usuário garantindo a melhor experiência em sua internação, pautando suas ações nos princípios de qualidade de humanização.

Dessa forma esse serviço conta com a ferramenta de busca ativa, onde os usuários recebem diariamente, de segunda a sexta feira, visita à beira leito de um profissional que questionará e acompanhará sua internação, buscando alinhar entre as equipes assistenciais e gestores as medidas e ações necessárias para melhor experiência do usuário.

Além disso, através das ações desse serviço, é possível gerar informações aos gestores, de forma a repactuar ações necessárias a melhoria contínua dos fluxos e processos da unidade.

Em **abril/2021 foram realizados um total de 3034 atendimentos pelo serviço**, sendo 2765 de busca ativa, o que resultou em solução imediata ao apresentado pelo usuário em 105 situações. Outras 31 resultaram em formalização de manifestação via ouvidoria.

Considerando isoladamente o serviço de Ouvidoria, esse realizou 94 atendimentos presenciais, e outros 175 via e-mail e/ou contato telefônico, gerando 57 manifestações no OuvidorSus, e foram ainda solucionadas sem abertura de manifestação, 19 situações.

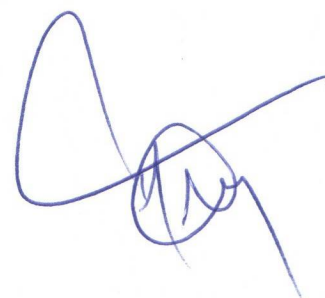
Do total de 79 manifestações formalizadas no sistema OuvidorSus, 58 correspondiam a reclamações, e 21 elogios. A tabela a seguir demonstra o resumo dos números de produção do serviço.

Descrição dos Serviços	Número Absoluto	Manifestações Formalizadas na Ouvidoria SUS	Tratativas imediatas
Atendimentos por busca ativa	2765	22	105
Atendimento telefônico/ e-mail	175	57	19
Atendimento presencial	94		
<b>Número de atendimento total</b>	<b>3034</b>	<b>79</b>	<b>113</b>

Os indicadores gerados através dos Serviços de Relacionamento e Ouvidoria são um termômetro sobre os serviços prestados dentro do HUGO. Com base neles os gestores possuem condições de analisar seus fluxos e rotinas, buscando a melhoria contínua.

Outro aspecto importante do serviço é a antecipação de quaisquer situações que possam influenciar na performance do mesmo, uma vez que essa antecipação permite ação imediata sobre qualquer manifestação, visando a garantia da qualidade e segurança da assistência, além de melhorar a experiência do usuário.

Contribui também para humanizar o atendimento através da escuta do paciente, suas percepções sobre os serviços ofertados, colocando o usuário como foco principal da gestão.



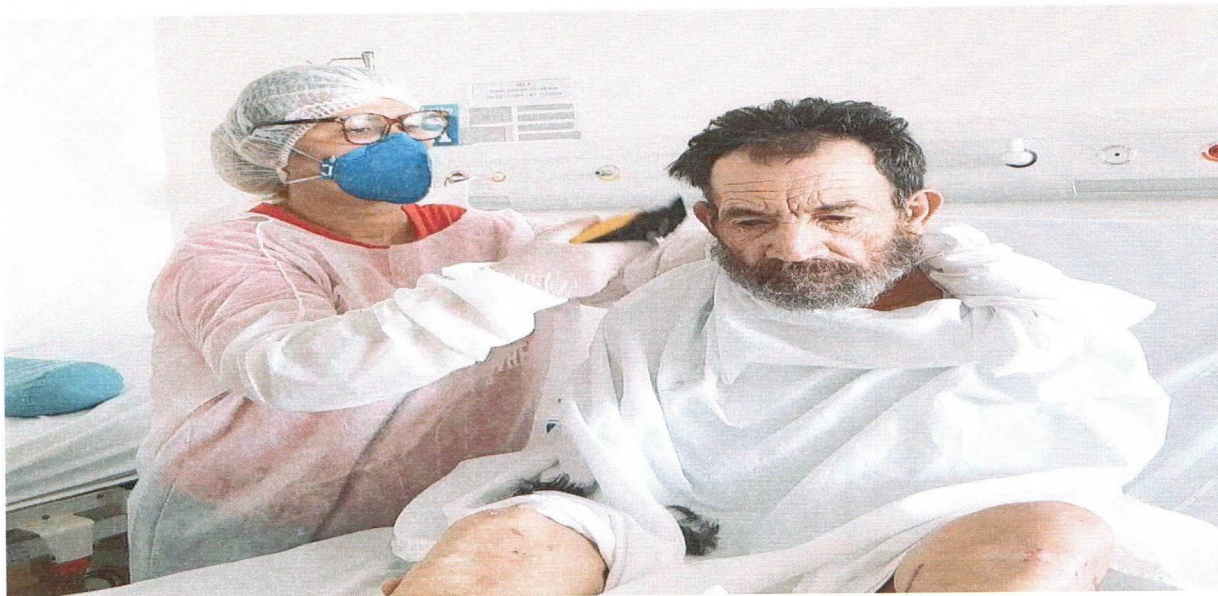
## 6. ATIVIDADES/AÇÕES REALIZADAS.

Visando construir uma administração participativa e integrada a gestão do HUGO promove ações e eventos na unidade dos mais diversos segmentos com vistas a promover a divulgação de informação, orientação, produzir conhecimento e conscientização e ainda viabilizar um pouco de distração aos pacientes e colaboradores para que a experiência no hospital, seja como usuário ou colaborador, tenha sempre um enfoque prospectivo.

\* O HUGO recebeu doação de empresas parceiras da unidade máscaras N-95 e foram entregues a pacientes e acompanhantes.



\* Com orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH, a ação de uma voluntária, possibilitou realizar corte de cabelo nos pacientes masculinos na unidade, reforçando o tratamento humanizado.



\* Inspirado em uma experiência de outra instituição hospitalar, o Projeto “Mãos que Aquecem” é uma atenção implantada para dar maior carinho e humanização aos usuários internados em UTI’s. As luvas são aquecidas, dando a sensação de um aperto de mão aos pacientes.



\* Em abril o HUGO recebeu doação de 03 aparelhos de televisão, destinados pela diretoria a serem instalados em enfermarias para que possam servir de entretenimento e bem estar aos pacientes internados.



Goiânia, 06 de maio 2021

Flamarion da Silva Lucas  
Diretor Geral / HUGO

**Flamarion da Silva Lucas**  
**Diretor Geral**  
**Hospital de Urgências de Goiânia**