RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2016

PROCESSO Nº 2016/69774

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

BELÉM/PA, 09 de JULHO de 2021.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Sumário

1.	Apresentação	004
2.	Mapa de Produção Analítico	005
3.	Produção Consolidada	014
4.	Plano Estatístico	016
5.	Serviço de Atendimento ao Usuário	050
5.1	Relatório Detalhado de Sugestões e Elogios do S.A.U	064
6.	Relatório de Produção do Núcleo de Educação Permanente	100
7.	Relatório da Reunião da CCIH	117
8.	Ata da Reunião da CCIH	127
9.	Ata da Reunião da Comissão de Revisão de Prontuários	131
10.	Ata da Reunião da Comissão de Revisão de Óbitos	136
11.	Ata da Comissão de Farmácia	141
12.	Ata da Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde	146
13.	Relatório de Recursos Humanos. PCO – Pesquisa de Clima Organizacional	150

Negócio

Assistência em média e alta complexidade na área ambulatorial e hospitalar para clínica médica e cirúrgica das doenças metabólicas e gastrointestinais.

Missão

Promover a assistência humanizada, com ética e qualidade para o usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

Ser reconhecido por praticar assistência segura com qualidade e apoio ao ensino.

Princípios Organizacionais:

Ética: Agir com regras e preceitos de ordem valorativa e moral da sociedade;

Humanização: Atuar com dignidade, respeitando os semelhantes como seres únicos e complexos;

Qualidade: Compromisso de exercer suas obrigações buscando sobressair-se nos resultados;

Segurança: Exercer atividades com foco na identificação e prevenção dos riscos, considerando práticas de controle estabelecidas.

1. APRESENTAÇÃO

O INDSH assumiu a gestão do contrato de nº 002/SESPA/2016 em 01 de Abril de 2016, o qual tem por objeto estabelecer o compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, no Hospital Jean Bitar, com a pactuação de indicadores de qualidade e resultado, em regime de 24 horas por dia, assegurando assistência universal e gratuita, exclusiva, aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Em atendimento ao Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2016 entre a Secretaria de Estado de Saúde Pública-SESPA e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano-INDSH, serão apresentadas as informações condensadas relativas ao mês de **JUNHO 2021.**

Belém/PÁ, 09 de julho de 2021.

Hospital Jean Bitar/INDSH
GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo

MAPA DE PRODUÇÃO ANALÍTICO

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE PRODUÇÃO - JUNHO/2021

HOSPITALIZAÇÃO	ADMISSÕES	ALTAS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS	ÓBITOS		PACIENTES DIA	LEITOS OPERACIONAIS	LEITO DIA	TOTAL DE SAÍDAS	TAXA DE OCUPAÇÃO	MÉDIA DE PERMANÊNCIA
				ATÉ 24 HS	APÓS 24 HS						
CLÍNICA CIRÚRGICA	181	185	0	0	2	673	40	1.200	187	56,08%	3,42
CLÍNICA MÉDICA	24	24	0	0	2	498	20	600	26	83,00%	16,06
CTI	9	0	0	0	7	173	10	300	7	57,67%	8,65
TOTAL	**214**	**209**	**0**	**0**	**11**	**1.344**	**70**	**2.100**	**220**	**64,00%**	**5,42**

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	CARATER		MÉDIA DE CIRÚRGICAS OPERACIONAIS/DIA
	ELETIVA	URGÊNCIA	
	239	8	8,23

ATENDIMENTO AMBULATORIAL/EGRESSOS

ESPECIALIDADES	CONSULTA	INTERCONSULTA	CONSULTA SUBSEQUENTE	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	124			**124**
CARDIOLOGIA	263			**263**
CIRURGIA BARIÁTRICA	251			**251**
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	193			**193**
CIRURGIA GERAL	480			**480**
CIRURGIA PLÁSTICA	122			**122**
COLOPROCTOLOGIA	210			**210**
ENDOCRINOLOGIA	1.275			**1275**
GERIATRIA	94			**94**
MASTOLOGIA	49			**49**
NUTRIÇÃO	375			**375**
OFTALMOLOGIA	50			**50**
PNEUMOLOGIA	179			**179**
PSIQUIATRIA	17			**17**
REUMATOLOGIA	425			**425**
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTR	**4.107**			**4107**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	177			**177**
PSICOLOGIA	387			**387**
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**564**			**564**
TOTAL CONSULTAS (SUB.1+SUB.2)	**4671**			**4671**
CURATIVOS AMBULATORIAIS	173			**173**
SUBTOTAL TOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULA	**173**			**173**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2+SUB.3)	**4.844**			**4844**

SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - (SADT EXTERNO)

EXAMES	Nº EXAMES REALIZADOS
ANATOMIA PATOLÓGICA	182
BALÃO INTRAGÁSTRICO	1
BOMBA DE INSULINA	84
BRONCOSCOPIA	0
COLONOSCOPIA	124
ECOCARDIOGRAMA	0
ELETROCARDIOGRAMA	0
ENDOSCOPIA	207
ESPIROMETRIA	31
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLINICAS	17.848
MAPA	18
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	82
RAIO-X	403
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	57
TOMOGRAFIA	125
ULTRASSONOGRAFIA	217
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	1
TOTAL	**19.380**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
ELETIVA	239
URGÊNCIA	8
TOTAL	**247**

VOLUME DE CIRURGIAS POR PORTE	TOTAL
PEQUENA	22
MÉDIA	160
GRANDE	65
TOTAL	**247**

VOLUME DE CIRURGIAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	9
ANANINDEUA	31
AURORA DO PARA	1
BAIAO	1
BARCARENA	10
BELEM	77
BENEVIDES	4
BOM JESUS DO TOCANTINS	2
BONITO	1
BRAGANCA	9
BREU BRANCO	2
BREVES	2
BUJARU	1
CACHOEIRA DO PIRIA	1
CAMETA	6
CAPANEMA	5
CAPITAO POCO	2
CASTANHAL	4
CHAVES	1
CONCEICAO DO ARAGUAIA	1
CONCORDIA DO PARA	8
CURRALINHO	1
CURUCA	4
GOIANESIA DO PARA	2
GURUPA	1
IGARAPE-ACU	1
IRITUIA	2
ITAITUBA	1
JACUNDA	2
MAE DO RIO	1
MAGALHAES BARATA	1
MARITUBA	1
MUANA	1
OUREM	1
PACAJA	1
PARAGOMINAS	5
PARAUAPEBAS	2
PONTA DE PEDRAS	1
RONDON DO PARA	1
SALINOPOLIS	1
SALVATERRA	3
SANTA BARBARA DO PARA	5
SANTA ISABEL DO PARA	9

SANTO ANTONIO DO TAUA	1
SAO CAETANO DE ODIVELAS	1
SAO DOMINGOS DO CAPIM	2
SAO FRANCISCO DO PARA	2
SAO JOAO DA PONTA	1
SAO MIGUEL DO GUAMA	4
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	1
SOURE	1
TAILANDIA	2
TERRA ALTA	1
TOME-ACU	2
TRACUATEUA	2
TUCUMA	1
TUCURUI	1
OUTROS	0
TOTAL	**247**

VOLUME DE CIRURGIAS POR TIPO	TOTAL
CIRURGIA BARIÁTRICA	20
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	23
CIRURGIA GERAL	36
CIRURGIA DO CÓLON	27
CIRURGIA DE HÉRNIA	43
CIRURGIA DO FÍGADO E VIAS BILIARES	47
CIRURGIA DE TRANGÊNEROS	1
CPRE	8
MASTOLOGIA	3
OTORRINOLARINGOLOGIA	28
PLÁSTICA REPARADORA	11
UROLOGIA	0
OUTROS	0
TOTAL	**247**

VOLUME DE CONSULTAS POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	85
ACARA	22
AFUA	2
AGUA AZUL DO NORTE	6
ALENQUER	3
ALMEIRIM	3
ALTAMIRA	56
ANAJAS	7
ANANINDEUA	573
ANAPU	7
AUGUSTO CORREA	12
AURORA DO PARA	14
BAGRE	5
BAIAO	7
BANNACH	3
BARCARENA	89
BELEM	1994
BENEVIDES	50
BOM JESUS DO TOCANTINS	6
BONITO	13
BRAGANCA	31
BREU BRANCO	13
BREVES	20
BUJARU	9
CACHOEIRA DO ARARI	7
CACHOEIRA DO PIRIA	6
CAMETA	13
CANAA DOS CARAJAS	17
CAPANEMA	43
CAPITAO POCO	34
CASTANHAL	80
CHAVES	1
COLARES	14
CONCEICAO DO ARAGUAIA	8
CONCORDIA DO PARA	46
CUMARU DO NORTE	4
CURIONOPOLIS	3
CURRALINHO	16
CURUCA	14
DOM ELISEU	5
ELDORADO DOS CARAJAS	2
FLORESTA DO ARAGUAIA	1
GARRAFAO DO NORTE	10
GOIANESIA DO PARA	31
GURUPA	12
IGARAPE-ACU	53
IGARAPE-MIRI	31
INHANGAPI	16
IPIXUNA DO PARA	6
IRITUIA	35
ITAITUBA	13
ITUPIRANGA	3
JACUNDA	11
LIMOEIRO DO AJURU	6
MAE DO RIO	21
MAGALHAES BARATA	11

MANAUS	1
MARABA	46
MARACANA	16
MARAPANIM	11
MARITUBA	84
MEDICILANDIA	1
MELGACO	7
MOCAJUBA	14
MOJU	16
MUANA	12
NÃO INFORMADA	1
NOVA ESPERANCA DO PIRIA	9
NOVA TIMBOTEUA	4
NOVO REPARTIMENTO	23
OEIRAS DO PARA	10
ORIXIMINA	2
OUREM	15
OURILANDIA DO NORTE	6
PACAJA	7
PARAGOMINAS	38
PARAUAPEBAS	23
PAU D'ARCO	5
PEIXE-BOI	8
PONTA DE PEDRAS	26
PORTEL	13
PORTO DE MOZ	1
PRIMAVERA	11
QUATIPURU	6
REDENCAO	26
RIBEIRAO DAS NEVES	1
RIO MARIA	2
RONDON DO PARA	5
SALINOPOLIS	31
SALVATERRA	23
SANTA BARBARA DO PARA	23
SANTA CRUZ DO ARARI	3
SANTA ISABEL DO PARA	53
SANTA LUZIA DO PARA	5
SANTA MARIA DO PARA	23
SANTANA DO ARAGUAIA	1
SANTAREM	9
SANTAREM NOVO	2
SANTO ANTONIO DO TAUA	18
SAO CAETANO DE ODIVELAS	36
SAO DOMINGOS DO ARAGUAIA	7
SAO DOMINGOS DO CAPIM	17
SAO FELIX DO XINGU	3
SAO FRANCISCO DO PARA	26
SAO JOAO DA PONTA	8
SAO JOAO DE PIRABAS	6
SAO JOAO DO ARAGUAIA	1
SAO MIGUEL DO GUAMA	44
SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA	23
SAPUCAIA	3
SENADOR JOSE PORFIRIO	1
SOURE	15
TAILANDIA	58
TERRA ALTA	16
TOME-ACU	46
TRACUATEUA	3
TUCUMA	20

TUCURUI	30
ULIANOPOLIS	9
URUARA	8
VIGIA	22
VISEU	18
XINGUARA	7
OUTROS	0
TOTAL	**4671**

VOLUME DE CONSULTA POR ESPECIALIDADES	**TOTAL**
ANESTESIOLOGIA	124
CARDIOLOGIA	263
CIRURGIA BARIÁTRICA	251
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	193
CIRURGIA GERAL	480
CIRURGIA PLÁSTICA	122
COLOPROCTOLOGIA	210
ENDOCRINOLOGIA	1.275
GERIATRIA	94
MASTOLOGIA	49
NUTRIÇÃO	375
OFTALMOLOGIA	50
PNEUMOLOGIA	179
PSIQUIATRIA	17
REUMATOLOGIA	425
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS)	**4107**
ASSISTÊNCIA SOCIAL	177
PSICOLOGIA	387
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	**564**
TOTAL GERAL (SUB.1+SUB.2)	**4671**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR MUNICÍPIO	TOTAL
ABAETETUBA	6
ANANINDEUA	29
AURORA DO PARÁ	1
BAIÃO	1
BARCARENA	5
BELÉM	74
BENEVIDES	2
BOM JESUS DO TOCANTINS	2
BONITO	1
BRAGANÇA	6
BREU BRANCO	2
BREVES	1
BUJARU	1
CACHOEIRA DO ARARI	1
CAMETÁ	1
CANAÃ DOS CARAJÁS	1
CAPANEMA	2
CAPITÃO POÇO	1
CASTANHAL	5
CHAVES	1
CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
CONCORDIA DO PARÁ	5
CURRALINHO	1
CURUÇA	3
GOIANESIA DO PARÁ	2
GURUPA	1
IGARAPÉ – AÇU	1
ITAITUBA	1
JACUNDA	1
MÃE DO RIO	1
MAGALHÃES BARATA	1
MARABA	3
MOJU	1
MUANA	1
OEIRAS DO PARÁ	1
OURÉM	2
OURÉM DO PARÁ	1
PACAJÁ	2
PARAGOMINAS	5
PARAUAPEBAS	2
PONTA DE PEDRAS	1
RONDON DO PARÁ	1
SALINÓPOLIS	1
SALVATERRA	3
SANTA BARBARA DO PARÁ	2
SANTA ISABEL DO PARÁ	4
SANTA MARIA DO PARÁ	1
SANTANA DO ARAGUAIA	1
SANTO ANTONIO DO TAUÁ	2
SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1
SÃO DOMINGOS DO CAPIM	2
SÃO FRANCISCO DO PARÁ	2
SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	3
SÃO SEBASTIÃO DA BOA VISTA	2
SOURE	1
TAILANDIA	2
TERRA ALTA	1
TOMÉ-AÇU	2
TRACUATEUA	1
TUCUMA	1
TUCURUI	1
OUTROS	0
TOTAL	**214**

VOLUME DE INTERNAÇÕES POR ESPECIALIDADES	TOTAL
CARDIOLOGIA	0
CIRURGIA BARIÁTRICA	24
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	10
CIRURGIA GERAL	107
CIRURGIA PLÁSTICA	10
CIRURGIA VASCULAR	0
CLÍNICA MÉDICA	11
COLOPROCTOLOGIA	27
DERMATOLOGIA	0
ENDOCRINOLOGIA	1
ENDOSCOPIA	0
FÍGADO E VIAS BILIARES	0
MASTOLOGIA	0
GERIATRIA	0
MEDICINA INTENSIVA	8
NUTROLOGIA	0
OTORINOLARINGOLOGIA	1
PLANTONISTA / CLÍNICA MÉDICA	0
PNEUMOLOGIA	5
REUMATOLOGIA	10
TOTAL	**214**

Giovani Merenda
Direção Executivo

Eduardo Pereira da Silva
Gerente Administrativo e Financeiro

PRODUÇÃO CONSOLIDADA

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Produção Consolidada de Junho de 2021

ALTAS HOSPITALARES

HOSPITALIZAÇÃO	SAÍDAS HOSPITALARES			CONTRATADO	INTERNAÇÃO	PACIENTES/ DIA	LEITOS OPERACIONAIS
	ALTAS	ÓBITOS	TRANSFERÊNCIAS EXTERNAS				
CLÍNICA CIRÚRGICA	185	2	-	-	181	673	40
CLÍNICA MÉDICA	24	2	-	-	24	498	20
UTI	-	7	-	-	9	173	10
TOTAL	209	11	-	360	214	1.344	70
TOTAL GERAL DE SAÍDOS	220						

ATIVIDADE CIRÚRGICA

ATIVIDADE CIRÚRGICA	ELETIVA	URGENTE	TOTAL	MÉDIA DIÁRIAS DE CIRURGIAS	MÉDIA DE SALAS DE CIRÚRGIA OPERACIONAIS/DIA
	239	8	247	8,23	1,65

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

ESPECIALIDADES	CONSULTA	CONSULTAS SUBSEQUENTES	TOTAL	ABSENTEÍSMO		TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
				INTERNO	EXTERNO	
ANESTESIOLOGIA	124		124	59	0	183
CARDIOLOGIA	263		263	85	0	348
CIRURGIA BARIÁTRICA	251		251	137	0	388
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	193		193	27	43	263
CIRURGIA GERAL	480		480	63	138	681
CIRURGIA PLÁSTICA	122		122	12	14	148
COLOPROCTOLOGIA	210		210	15	55	280
ENDOCRINOLOGIA	1.275		1.275	355	98	1.728
GERIATRIA	94		94	42	11	147
MASTOLOGIA	49		49	9	27	85
NUTRIÇÃO	375		375	127	0	502
OFTALMOLOGIA	50		50	38	0	88
PNEUMOLOGIA	179		179	37	36	252
PSIQUIATRIA	17		17	20	0	37
REUMATOLOGIA	425		425	40	60	525
SUBTOTAL 1 (ATENDIMENTOS MÉDICOS) + NUTRIÇÃO	4.107	-	4.107	1.066	482	5.655
ASSISTÊNCIA SOCIAL	177		177	54	0	231
PSICOLOGIA	387		387	100	0	487
SUBTOTAL 2 (ATENDIMENTOS NÃO MÉDICOS)	564	-	564	154	-	718
CURATIVOS AMBULATORIAL	173	-	173	34	0	207
SUBTOTAL 3 (PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS)	173	-	173	34	-	207
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS (SUB.1+SUB.2)				4.671		
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVO (SUB.1+SUB.2+SUB.3)					4.844	
TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS + CURATIVOS + ABSENTEÍSMO						6.580

SADT - SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO

NÚMERO DE EXAMES REALIZADO

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
ANATOMIA PATOLÓGICA + IMUNOHISTOQUÍMICO	149	182	331	-	331
BALÃO INTRAGÁSTRICO	-	1	1	-	1
BOMBA DE INSULINA	-	84	84	-	84
BRONCOSCOPIA	2	-	2	-	2
COLONOSCOPIA + RETOSSIGMOIDOSCOPIA	3	124	127	-	127
ECOCARDIOGRAMA	11	-	11	-	11
ELETROCARDIOGRAMA	202	-	202	-	202
ENDOSCOPIA	15	207	222	-	222
ESPIROMETRIA	-	31	31	-	31
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS	7.169	17.848	25.017	-	25.017
MAPA	-	18	18	-	18
PAAF (BIÓPSIA PARA TIREÓIDE)	-	82	82	-	82
RAIO-X	353	403	756	-	756
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	19	57	76	-	76
TOMOGRAFIA	54	125	179	-	179
ULTRASSONOGRAFIA	19	217	236	-	236
ULTRASSONOGRAFIA COM DOPPLER	5	1	6	-	6
TOTAL	8.001	19.380	27.381	-	27.381
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS	27.381				
TOTAL DE EXAMES REALIZADOS + ABSENTEÍSMO					27.381

OUTROS TRATAMENTOS/PROCEDIMENTOS

EXAMES	PACIENTES DO HOSPITAL	EXTERNOS	TOTAL REALIZADO	ABSENTEÍSMO	TOTAL REALIZADO + ABSENTEÍSMO
FISIOTERAPIA (SESSÕES)	772	-	772	-	772
FONOAUDIOLOGIA (SESSÕES)	92	-	92	-	92
HEMOTERAPIA	57	-	57	-	57
HEMODIÁLISE (SESSÕES)	35	-	35	-	35
PULSOTERAPIA	-	38	38	-	38
TESTE FUNCIONAIS	-	1	1	-	1
TOTAL	956	39	995	-	995

Belém, 09 de julho de 2021.

Adm. Giovani Merenda
Diretor Executivo
CRA/PA - 16134
INDSH-Hospital Jean Bitar

Eduardo Silva
Gerente Adm. e Financeiro
CRA/PA 15406
INDSH - Hospital Jean Bitar

Eduardo Pereira da Silva
Gerente Administrativa e Financeira

PLANO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

PLANO ESTATÍSTICO 2021

PLANO ESTATÍSTICO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM	MÉDIA
1. Estatística de Pacientes Internados														
1.1. Nº de Leitos por Unidade			LEITO CO\	LEITO COVID										
Clínica Cirúrgica	40	40	40	40	40	40							240,0	40,00
Clínica Médica	20	20	20	20	20	20							120,0	20,00
UTI Adulto	10	10	10	10	10	10							60,0	10,00
Total	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**	**70**							**420,0**	**70,00**
1.2. Nº de Leitos-Dia por Unidade			LEITO CO\	LEITO COVID										
Clínica Cirúrgica	1.240	1.120	1.240	1.200	1.240	1.200							7.240,0	1.206,67
Clínica Médica	620	560	620	600	620	600							3.620,0	603,33
UTI Adulto	310	280	310	300	310	300							1.810,0	301,67
Total	**2.170**	**1.960**	**2.170**	**2.100**	**2.170**	**2.100**							**12.670,0**	**2.111,67**
1.3. Nº de Pacientes-Dia por Especialidade														
Cardiologia	0	0	18	11	6	0							35,0	5,83
Cirurgia Bariátrica	87	67	26	0	63	76							319,0	53,17
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	3	24	0	58	55							140,0	23,33
Cirurgia Geral	481	530	185	102	493	397							2.188,0	364,67
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	10	24							34,0	5,67
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	14	0							14,0	2,33
Clínica Médica	135	205	443	417	299	281							1.780,0	296,67
Coloproctologia	237	222	48	6	171	127							811,0	135,17
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	13	0	10	20	22	20							85,0	14,17
Endoscopia	5	23	24	22	48	0							122,0	20,33
Fígado e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	10	11	18	7	21	0							67,0	11,17
Mastologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Medicina Intensiva	266	212	160	51	72	147							908,0	151,33
Nutrologia	35	51	316	301	16	0							719,0	119,83
Otorinolaringologia	3	4	0	0	0	1							8,0	1,33
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pneumologia	33	23	26	49	31	46							208,0	34,67
Reumatologia	69	44	54	138	146	170							621,0	103,50
Total	**1.374**	**1.395**	**1.352**	**1.124**	**1.471**	**1.344**							**8.060,0**	**1.343,33**
1.4. Nº de Pacientes-Dia por Unidade			LEITO COVID	LEITO COVID										
Clínica Cirúrgica	758	772	657	33	785	673							3.678,0	613,00
Clínica Médica	459	465	460	874	497	498							3.253,0	542,17
UTI Adulto	157	158	235	217	189	173							1.129,0	188,17
Total	**1.374**	**1.395**	**1.352**	**1.124**	**1.471**	**1.344**							**8.060,0**	**1.343,33**
1.5. Média Diária de Pacientes por Unidade			LEITO COVID	LEITO COVID										
Clínica Cirúrgica	24,45	27,57	21,19	1,10	25,32	22,43							122,1	20,35
Clínica Médica	14,81	16,61	14,84	29,13	16,03	16,60							108,0	18,00
UTI Adulto	5,06	5,64	7,58	7,23	6,10	5,77							37,4	6,23
Total	**44,32**	**49,82**	**43,61**	**37,47**	**47,45**	**44,80**							**267,5**	**44,58**
1.6. Internações por Especialidade														
Cardiologia	0	0	1	1	0	0							2,0	0,33
Cirurgia Bariátrica	17	12	8	0	18	24							79,0	13,17

Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	2	3	0	7	10							22,0	3,67
Cirurgia Geral	126	123	46	41	123	107							566,0	94,33
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	4	10							14,0	2,33
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	4	10	44	25	17	11							111,0	18,50
Coloproctologia	29	36	10	3	33	27							138,0	23,00
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	1	0	1	2	2	1							7,0	1,17
Endoscopia	1	4	1	2	3	0							11,0	1,83
Fígado e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	1	0	1	1	0							3,0	0,50
Mastologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Medicina Intensiva	9	9	6	2	5	8							39,0	6,50
Nutrologia	2	11	51	17	1	0							82,0	13,67
Otorinolaringologia	3	5	1	0	0	1							10,0	1,67
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pneumologia	1	0	2	4	0	5							12,0	2,00
Reumatologia	5	2	5	12	10	10							44,0	7,33
Total	**198**	**215**	**179**	**110**	**226**	**214**							**1.142,0**	**190,33**

1.7. Internações por Unidade														
Clínica Cirúrgica	178	189	154	1	193	181							896,0	149,33
Clínica Médica	11	16	19	106	27	24							203,0	33,83
UTI Adulto	9	10	6	3	6	9							43,0	7,17
Total	**198**	**215**	**179**	**110**	**226**	**214**							**1.142,0**	**190,33**
Média Diária de Internações	**6,39**	**7,68**	**5,77**	**3,67**	**7,29**	**7,13**							**37,9**	**6,32**

1.8. Internações por Município														
Abaetetuba	3	4	5	0	4	6							22,0	3,67
Acará	1	2	0	0	0	0							3,0	0,50
Alencar	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Almerim	0	1	1	0	0	0							2,0	0,33
Altamira	0	3	0	0	2	0							5,0	0,83
Ananindeua	16	16	18	14	15	29							108,0	18,00
Augusto Correa	0	0	0	1	1	0							2,0	0,33
Aurora do Pará	0	0	0	0	1	1							2,0	0,33
Baião	0	1	0	0	2	1							4,0	0,67
Barcarena	12	9	8	3	6	5							43,0	7,17
Belém	73	88	90	54	86	74							465,0	77,50
Benevides	1	3	4	1	5	2							16,0	2,67
Bom Jesus do Tocantins	1	3	1	0	0	2							7,0	1,17
Bonito	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
Bragança	2	5	1	0	3	6							17,0	2,83
Breu Branco	0	1	1	0	0	2							4,0	0,67
Breves	0	1	0	1	2	1							5,0	0,83
Bujaru	0	0	0	0	2	1							3,0	0,50
Cachoeira do Arari	0	0	1	0	1	1							3,0	0,50
Cametá	3	0	1	0	2	1							7,0	1,17
Canaã dos Carajás	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Capanema	3	1	0	0	2	2							8,0	1,33
Capitão Poço	2	0	0	0	1	1							4,0	0,67
Castanhal	2	1	2	4	5	5							19,0	3,17
Chaves	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Colares	2	0	1	0	1	0							4,0	0,67
Conceição do Araguaia	0	1	0	0	1	1							3,0	0,50
Concordia do Pará	1	1	1	0	2	5							10,0	1,67

Curionopolis	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Curralinho	0	1	0	2	2	1							6,0	1,00
Curuça	0	2	1	0	1	3							7,0	1,17
Dom Eliseu	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Garrafão do Norte	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Goianesia do Pará	0	3	0	1	2	2							8,0	1,33
Gurupa	1	0	0	0	1	1							3,0	0,50
Igarapé – Açu	5	3	1	0	3	1							13,0	2,17
Igarapé -Miri	1	2	1	3	0	0							7,0	1,17
Inhangapi	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Ipixuna do Pará	1	1	1	0	0	0							3,0	0,50
Itaituba	0	0	0	0	1	1							2,0	0,33
Itupiranga	0	0	1	1	0	0							2,0	0,33
Jacunda	0	0	0	0	3	1							4,0	0,67
Limoeiro do Ajuru	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Mãe do Rio	1	0	0	0	3	1							5,0	0,83
Magalhães Barata	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
Maraba	0	0	0	0	2	3							5,0	0,83
Marapanim	0	0	0	1	3	0							4,0	0,67
Marituba	8	5	5	2	1	0							21,0	3,50
Medicilandia	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Mocajuba	0	0	0	1	3	0							4,0	0,67
Moju	2	1	2	1	2	1							9,0	1,50
Monte Alegre	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Muana	0	0	1	0	2	1							4,0	0,67
Nova Esperança do Piriá	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Novo Repartimento	0	1	1	0	1	0							3,0	0,50
Nova Timboteua	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Oeiras do Pará	0	1	0	0	0	1							2,0	0,33
Ourém	0	0	0	0	1	2							3,0	0,50
Ourém do Pará	0	2	0	0	0	1							3,0	0,50
Pacajá	1	0	0	0	0	2							3,0	0,50
Paragominas	3	4	1	0	2	5							15,0	2,50
Parauapebas	1	0	0	0	0	2							3,0	0,50
Pau D'arco	1	1	0	0	0	0							2,0	0,33
Peixe-Boi	0	2	1	0	0	0							3,0	0,50
Ponta de Pedras	1	1	1	2	3	1							9,0	1,50
Portel	1	1	0	1	2	0							5,0	0,83
Primavera	2	0	0	0	2	0							4,0	0,67
Redenção	1	1	0	1	3	0							6,0	1,00
Rondon do Pará	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Salinópolis	3	1	1	0	2	1							8,0	1,33
Salvaterra	1	1	3	0	2	3							10,0	1,67
Santa Barbara do Pará	0	1	2	2	0	2							7,0	1,17
Santa Isabel do Pará	4	7	2	6	4	4							27,0	4,50
Santa Luzia do Pará	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Santa Maria das Barreiras	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Santa Maria do Pará	2	1	2	0	2	1							8,0	1,33
Santana do Araguaia	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Santarém	4	2	1	0	0	0							7,0	1,17
Santarém Novo	1	0	1	0	0	0							2,0	0,33
Santo Antonio do Tauá	1	1	0	0	3	2							7,0	1,17
São Caetano de Odivelas	2	0	0	1	4	1							8,0	1,33
São Domingos do Capim	0	0	2	0	1	2							5,0	0,83
São Felix do Xingu	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
São Francisco do Pará	2	3	1	1	2	2							11,0	1,83

São João da Ponta	0	0	0	0	2	0							2,0	0,33
São João de Pirabas	0	1	0	0	1	0							2,0	0,33
São Miguel do Guamá	4	2	3	1	2	3							15,0	2,50
São Sebastião da Boa Vista	3	0	0	1	0	2							6,0	1,00
Sapucaia	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Soure	2	0	0	0	0	1							3,0	0,50
Tailandia	0	2	0	1	1	2							6,0	1,00
Terra Alta	0	2	1	0	1	1							5,0	0,83
Tomé-Açu	6	7	2	0	5	2							22,0	3,67
Tracuateua	1	1	0	0	1	1							4,0	0,67
Tucuma	0	1	0	0	0	1							2,0	0,33
Tucurui	1	0	1	0	0	1							3,0	0,50
Ulionópolis	1	3	0	0	1	0							5,0	0,83
Vigia	2	1	1	1	2	0							7,0	1,17
Viseu	0	0	1	1	1	0							3,0	0,50
Xinguara	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**198**	**215**	**179**	**110**	**226**	**214**							**1.142,0**	**190,33**

1.9 Internações por Faixa etária														
De 01 a 13 anos	4	9	5	0	0	9							27,0	4,50
De 14 a 24 anos	17	17	11	9	17	17							88,0	14,67
De 25 a 35 anos	36	39	27	14	37	31							184,0	30,67
De 36 a 46 anos	47	51	44	17	55	53							267,0	44,50
De 47 a 57 anos	49	44	38	27	44	51							253,0	42,17
De 58 a 68 anos	28	30	34	29	42	29							192,0	32,00
De 69 a 79 anos	13	21	16	9	20	18							97,0	16,17
De 80 a 110 anos	4	4	4	5	11	6							34,0	5,67
Total	**198**	**215**	**179**	**110**	**226**	**214**							**1.142,0**	**190,33**

1.10. Altas Melhoradas Por Especialidade														
Cardiologia	1	0	1	0	1	0							3,0	0,50
Cirurgia Bariátrica	21	20	12	1	27	24							105,0	17,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	1	0	0	2	10							13,0	2,17
Cirurgia Geral	113	120	54	26	113	91							517,0	86,17
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	3	10							13,0	2,17
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	9	7	26	38	20	27							127,0	21,17
Coloproctologia	30	26	14	3	20	16							109,0	18,17
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	1	0	1	0	0	0							2,0	0,33
Endoscopia	1	1	4	2	2	1							11,0	1,83
Fígado e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	0	0	1	1	0							2,0	0,33
Mastologia	0	0	0	0	3	2							5,0	0,83
Medicina Intensiva	2	3	1	1	0	1							8,0	1,33
Nutrologia	2	6	26	28	2	0							64,0	10,67
Otorinolaringologia	5	8	5	0	0	13							31,0	5,17
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pneumologia	0	2	3	4	0	10							19,0	3,17
Reumatologia	3	3	1	1	5	4							17,0	2,83
Total	**188**	**197**	**148**	**105**	**200**	**209**							**1.047,0**	**174,50**

1.11. Altas por Unidade														
Clínica Cirúrgica	176	183	130	7	173	185							854,0	142,33
Clínica Médica	12	14	18	98	27	24							193,0	32,17

UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**188**	**197**	**148**	**105**	**200**	**209**							**1.047,0**	**174,50**

1.12. Óbitos por Especialidade														
Cardiologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Bariátrica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Cirurgia Geral	0	0	1	0	0	2							3,0	0,50
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	1	2	3	3	2	2							13,0	2,17
Coloproctologia	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endoscopia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Fígado e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Mastologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Medicina Intensiva	4	8	10	17	4	7							50,0	8,33
Nutrologia	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Otorinolaringologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0								0,0	0,00
Pneumologia	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Reumatologia	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Total	**5**	**11**	**14**	**22**	**8**	**11**							**71,0**	**11,83**

1.13. Óbitos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0	0	1	0	0	2							3,0	0,50
Clínica Médica	1	9	3	3	3	2							21,0	3,50
UTI Adulto	4	2	10	19	5	7							47,0	7,83
Total	**5**	**11**	**14**	**22**	**8**	**11**							**71,0**	**11,83**

1.14. Óbitos Não Institucionais p/ Especialidade (-24h)														
Cirurgia Geral	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
UTI	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Total	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**							**2,0**	**0,33**

1.15. Óbitos Institucionais p/ Especialidade (+24h)														
Cirurgia Geral	0	0	1	0	0	2							3,0	0,50
Clínica Médica	1	3	2	3	3	2							14,0	2,33
UTI	4	7	10	19	5	7							52,0	8,67
Total	**5**	**10**	**13**	**22**	**8**	**11**							**69,0**	**11,50**

1.16. Óbitos por Faixa Etária														
De 14 a 24 anos	0	0	1	1	0	0							2,0	0,33
De 25 a 35 anos	0	0	4	0	1	0							5,0	0,83
De 36 a 46 anos	0	2	1	2	1	1							7,0	1,17
De 47 a 57 anos	0	2	0	6	1	1							10,0	1,67
De 58 a 68 anos	1	3	6	8	0	4							22,0	3,67
De 69 a 79 anos	2	3	1	3	0	4							13,0	2,17
De 80 a 110 anos	2	1	1	2	5	1							12,0	2,00
Total	**5**	**11**	**14**	**22**	**8**	**11**							**71,0**	**11,83**

1.17. Transferência Interna por Unidade (Internas)														
Clínica Cirúrgica	11	8	48	0	13	10							90,0	15,00

Clínica Médica	1	7	7	36	7	5							63,0	10,50
UTI Adulto	14	15	1	4	16	13							63,0	10,50
Total	**26**	**30**	**56**	**40**	**36**	**28**							**216,0**	**36,00**

1.18. Transferência Interna por Unidade (Externas)														
Clínica Cirúrgica	1	0	2	0	1	0							4,0	0,67
Clínica Médica	1	3	3	2	0	0							9,0	1,50
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**2**	**3**	**5**	**2**	**1**	**0**							**13,0**	**2,17**

1.19. Pacientes Saídos p/ Especialidade														
Cardiologia	1	0	1	0	1	0							3,0	0,50
Cirurgia Bariátrica	21	20	12	1	27	24							105,0	17,50
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	0	1	0	0	3	10							14,0	2,33
Cirurgia Geral	114	120	55	26	114	93							522,0	87,00
Cirurgia Plástica	0	0	0	0	3	10							13,0	2,17
Cirurgia Vascular	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Clínica Médica	11	11	31	43	22	29							147,0	24,50
Coloproctologia	30	26	15	4	20	16							111,0	18,50
Dermatologia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Endocrinologia	1	0	1	0	0	0							2,0	0,33
Endoscopia	1	1	4	2	2	1							11,0	1,83
Fígado e Vias Biliares	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geriatria	0	0	1	1	1	0							3,0	0,50
Mastologia	0	0	0	0	3	2							5,0	0,83
Medicina Intensiva	6	11	11	18	4	8							58,0	9,67
Nutrologia	2	6	27	29	2	0							66,0	11,00
Otorinolaringologia	5	8	5	0	0	13							31,0	5,17
Plantonista / Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Pneumologia	0	4	3	4	0	10							21,0	3,50
Reumatologia	3	3	1	1	6	4							18,0	3,00
Total	**195**	**211**	**167**	**129**	**209**	**220**							**1.131,0**	**182,00**

1.20. Pacientes Saídos por Unidade														
Clínica Cirúrgica	177	183	135	7	174	187							863,0	143,83
Clínica Médica	14	19	21	103	30	26							213,0	35,50
UTI Adulto	4	9	11	19	5	7							55,0	9,17
Total	**195**	**211**	**167**	**129**	**209**	**220**							**1.131,0**	**188,50**
Média Diária de Saídas Hospitalares	**6,29**	**7,54**	**5,39**	**4,30**	**6,74**	**7,33**							**37,6**	**6,26**

1.21. Porcentagem de Ocupação por Unidade														
Clínica Cirúrgica	61,13%	68,93%	52,98%	2,75%	63,31%	56,08%							305,18%	50,86%
Clínica Médica	74,03%	83,04%	74,19%	145,67%	80,16%	83,00%							540,09%	90,01%
UTI Adulto	50,65%	56,43%	75,81%	72,33%	60,97%	57,67%							373,85%	62,31%
Porcentagem Geral de Ocupação	**63,32%**	**71,17%**	**62,30%**	**53,52%**	**67,79%**	**64,00%**							**1219,12%**	**63,68%**

Porcentagem Geral de Ocupação	**63,32%**	**71,17%**	**62,30%**	**53,52%**	**67,79%**	**64,00%**							**1219,12%**	**63,68%**

1.22. Média de Permanência por Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,03	4,04	3,59	4,71	4,20	3,42							24,0	4,00
Clínica Médica	30,60	17,88	16,43	6,29	13,43	16,06							100,7	16,78
UTI Adulto	8,72	6,58	19,58	9,43	9,00	8,65							62,0	10,33
Média Geral de Permanência	**6,22**	**5,79**	**6,06**	**6,65**	**6,00**	**5,42**							**36,1**	**6,02**

Média Geral de Permanência	**6,22**	**5,79**	**6,06**	**6,65**	**6,00**	**5,42**							**36,1**	**6,02**

1.23. Índice de Giro de Leitos p/ Unidade														
Clínica Cirúrgica	4,45	4,58	3,43	0,18	4,38	4,68							**21,7**	**3,61**
Clínica Médica	0,75	1,10	1,20	5,25	1,50	1,30							**11,1**	**1,85**
UTI Adulto	0,40	0,90	1,10	1,90	0,50	0,70							**5,5**	**0,92**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,79**	**3,01**	**2,39**	**1,84**	**2,99**	**3,14**							**38,3**	**2,69**

1.24. Taxa de Mortalidade por Unidade														
Clínica Cirúrgica	0,00%	0,00%	0,54%	0,00%	0,00%	1,02%							**1,56%**	**0,35%**
Clínica Médica	6,25%	31,03%	9,68%	2,13%	8,11%	6,45%							**63,65%**	**9,46%**
UTI Adulto	22,22%	8,33%	83,33%	82,61%	23,81%	35,00%							**255,31%**	**85,45%**
Taxa de Mortalidade Global	**2,56%**	**5,21%**	**8,38%**	**17,05%**	**3,83%**	**5,00%**							**320,51%**	**7,01%**

1.25. Taxa de Mortalidade por Tipo														
Institucional	100,00%	90,91%	92,86%	100,00%	100,00%	100,00%							**583,77%**	**97,29%**
Não Institucional	0,00%	9,09%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%							**16,23%**	**2,71%**
Operatória	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							**0,00%**	**0,00%**
Taxa de Mortalidade Global	**2,56%**	**5,21%**	**8,38%**	**17,05%**	**3,83%**	**5,00%**							**42,04%**	**7,01%**

2. Serviços Assistenciais

2.1. Centro Cirúrgico														
2.1.1. Cirurgias por Porte														
Cirurgias Pequenas	10	14	4	5	33	22							**88,0**	**14,67**
Cirurgias Médias	162	170	99	47	148	160							**786,0**	**131,00**
Cirurgias Grandes	56	75	31	0	31	65							**258,0**	**43,00**
Total	**228**	**259**	**134**	**52**	**212**	**247**							**1.132,0**	**188,67**
Número de Óbitos Operatórios	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária de Cirurgias	**7,35**	**9,25**	**4,32**	**1,73**	**6,84**	**8,23**							**37,7**	**6,29**

Procedimentos	228	259	134	52	212	247							**1.132,0**	**188,67**
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5							**30,0**	**5,00**
Média Diária de Cirurgias por Sala	**1,47**	**1,85**	**0,86**	**0,35**	**1,37**	**1,65**							**7,5**	**1,26**

2.1.2. Cirurgias de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	224	255	130	47	209	239							**1.104,0**	**184,00**
Cirurgias Urgentes	4	4	4	5	3	8							**28,0**	**4,67**
Total	**228**	**259**	**134**	**52**	**212**	**247**							**1.132,0**	**188,67**

2.1.3 Cirurgias por Tipo														
Cirurgia Bariátrica	19	16	6	0	20	20							**81,0**	**13,50**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	22	22	14	1	24	23							**106,0**	**17,67**
Cirurgia Geral	24	45	16	4	28	36							**153,0**	**25,50**
Cirurgia do Cólon	33	36	16	7	14	27							**133,0**	**22,17**
Cirurgia de Hérnia	41	45	13	28	51	43							**221,0**	**36,83**
Cirurgia do Fígado e Vias Biliares	45	44	34	5	48	47							**223,0**	**37,17**
Cirurgia de Trangêneros	1	1	0	0	0	1							**3,0**	**0,50**
CPRE	15	15	12	4	14	8							**68,0**	**11,33**
Mastologia	1	5	2	0	5	3							**16,0**	**2,67**
Otorrinolaringologia	18	20	14	0	0	28							**80,0**	**13,33**
Plástica Reparadora	9	9	6	1	6	11							**42,0**	**7,00**
Urologia	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Outros	0	1	1	2	2	0							**6,0**	**1,00**
Total	**228**	**259**	**134**	**52**	**212**	**247**							**1.132,0**	**188,67**
Média Diária de Cirúrgias	**7,35**	**9,25**	**4,32**	**1,73**	**6,84**	**8,23**							**37,7**	**6,29**

2.1.4 Horas de Utilização de Sala no Centro Cirúrgico - Por Tipo de Cirurgia

Cirurgia Bariátrica	35:35:00	32:35:00	12:30:00	0:00:00	47:40:00	51:55:00							180:15:00	30:02:30
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	27:20:00	36:35:00	19:30:00	1:25:00	35:20:00	32:55:00							153:05:00	25:30:50
Cirurgia Geral	20:33:00	97:10:00	39:35:00	4:10:00	41:55:00	45:19:00							248:42:00	41:27:00
Cirurgia do Cólon	60:20:00	68:15:00	44:15:00	4:54:00	25:10:00	48:55:00							251:49:00	41:58:10
Cirurgia de Hérnia	40:25:00	47:053	18:04:00	26:30:00	50:35:00	46:20:00							181:54:00	36:22:48
Cirurgia do Fígado e Vias Biliares	57:00:00	60:05:00	70:35:00	3:20:00	71:21:00	83:00:00							345:21:00	57:33:30
Cirurgia de Trangêneros	0:50:00	1:10:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	2:45:00							4:45:00	0:47:30
CPRE	6:40:00	11:15:00	8:20:00	3:35:00	13:15:00	7:35:00							50:40:00	8:26:40
Mastologia	0:35:00	5:55:00	1:45:00	0:00:00	5:35:00	3:20:00							17:10:00	2:51:40
Otorrinolaringologia	23:50:00	17:30:00	20:15:00	0:00:00	0:00:00	36:25:00							98:00:00	16:20:00
Plástica Reparadora	13:45:00	10:25:00	13:00:00	0:50:00	8:35:00	16:10:00							62:45:00	10:27:30
Urologia	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00							0:00:00	0:00:00
Outros	0:35:00	0:40:00	0:55:00	0:50:00	0:55:00	2:20:00							6:15:00	1:02:30
Total	**287:28:00**	**341:35:00**	**248:44:00**	**45:34:00**	**300:21:00**	**376:59:00**							**1600:41:00**	**272:50:38**
Número de Reoperações do Período	**4**	**2**	**1**	**0**	**2**	**0**							**9,0**	**1,50**
Número de Cirurgias Suspensas	**21**	**32**	**7**	**4**	**6**	**12**							**82,0**	**13,67**
2.1.5. Procedimentos de Urgências														
Amputação - Desarticulação de Membro Inferior	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Amputação - Drenagem de abcesso	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Angioplastia Intraluminal de Vasos das Extremidades	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
CPRE	1	0	0	2	0	0								
Debridamento de Fasceite Necrotizante	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Dermolipectomia Abdominal Circunferencial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Drenagem de Hematoma/Abscesso Pré-Peritoneal	1	0	0	0	2	1							4,0	0,67
Laparotomia Exploradora	2	3	3	0	2	3							13,0	2,17
Pleurostomia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Traqueostomia	0	0	0	1	0	0							1,0	0,17
Outros	0	1	1	2	3	2							9,0	1,50
Total	**4**	**4**	**4**	**5**	**7**	**7**							**28,0**	**4,67**
2.2. Anestesia														
2.2.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Local	10	12	4	2	6	11							45,0	7,50
Geral	110	93	57	9	86	98							453,0	75,50
Peridural	33	51	21	6	48	45							204,0	34,00
Raquidiana	68	70	38	36	83	76							371,0	61,83
Bloqueio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Sedação	79	96	39	35	89	83							421,0	70,17
Outras	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**300**	**322**	**159**	**88**	**312**	**313**							**1.494,0**	**249,00**
Média Diária	**9,68**	**11,50**	**5,13**	**2,93**	**10,06**	**10,43**							**49,7**	**8,29**
2.2.2. Anestesias por Unidade														
Clínica Cirúrgica	287	306	150	81	306	302							1.432,0	238,67
Clínica Médica	3	0	8	4	2	2							19,0	3,17
UTI Adulto	2	4	0	3	1	1							11,0	1,83
Ambulatório	8	12	1	0	3	8							32,0	5,33
Total	**300**	**322**	**159**	**88**	**312**	**313**							**1.494,0**	**249,00**

2.3. Centro Cirúrgico - Procedimento Endoscópico														
2.3.1. Procedimento Endoscópico por Porte														
Porte Pequeno	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Porte Médio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Porte Grande	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Número de Óbitos durante o Procedimento	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária de Procedimento	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
Procedimentos	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Nº de Salas Cirúrgicas	5	5	5	5	5	5							30,0	5,00
Média Diária de Cirurgias por Sala	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**							0,0	0,00
2.3.2. Procedimento de Pacientes por Tipo														
Cirurgias Eletivas	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cirurgias Urgentes	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
2.3.3 Procedimento por Tipo														
Balão Intragastrico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Broncoscopia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária de Procedimento	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
2.4. Anestesia														
2.4.1. Número de Anestesias por Tipo														
Analgesia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Local	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Geral	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Peridural	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Raquidiana	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Bloqueio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Sedação	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outras	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
2.4.2. Anestesias por Unidade														
Ambulatório	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
2.5. Central de Material Esterilizado														
2.5.1. Produção														
Pacotes/Caixas preparados	5.891	3.777	4.033	3.397	5.113	5.674							27.885,0	4.647,50
Processamentos da Autoclave	159	146	98	63	134	154							754,0	125,67
Processamentos da Sterrad	14	32	11	2	22	22							103,0	17,17
Processamentos do Peróxido de Hidrogênio de Baumer	35	0	0	0	0	0							35,0	5,83
Processamentos Lavadora de Endoscópio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00

Total	**6.099**	**3.955**	**4.142**	**3.462**	**5.269**	**5.850**							**28.777,0**	**4.796,17**
2.5.2. Pacotes Distribuídos por Setor														
Ambulatório	181	182	235	77	148	212							**1.035,0**	**172,50**
Centro Cirúrgico	2.533	2.247	1.244	473	2.440	2.783							**11.720,0**	**1.953,33**
Clínica Cirúrgica	224	107	353	545	73	91							**1.393,0**	**232,17**
Clínica Médica	209	249	192	300	205	216							**1.371,0**	**228,50**
Endoscopia	649	530	467	48	298	538							**2.530,0**	**421,67**
UTI	640	631	817	766	731	778							**4.363,0**	**727,17**
Total	**4.436**	**3.946**	**3.308**	**2.209**	**3.895**	**4.618**							**22.412,0**	**622,56**
2.6. Ambulatório de Referência e Pronto Atendimento														
2.6.1. Consultas - Ambulatório														
Consultas Simples	3.554	3.983	4.261	3.024	4.362	4.671							**23.855,0**	**3.975,83**
Procedimentos	157	160	170	54	129	173							**843,0**	**140,50**
Total	**3.711**	**4.143**	**4.431**	**3.078**	**4.491**	**4.844**							**24.698,0**	**4.116,33**
Média Diária de Consultas	**119,71**	**147,96**	**142,94**	**102,60**	**144,87**	**161,47**							**819,5**	**136,59**
2.6.2. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Médicas														
Anestesiologia	158	129	166	99	102	124							**778,0**	**129,67**
Cardiologia	214	208	274	172	254	263							**1.385,0**	**230,83**
Cirurgia Bariátrica	311	270	155	38	221	251							**1.246,0**	**207,67**
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	208	195	189	91	205	193							**1.081,0**	**180,17**
Cirurgia Geral	506	529	433	192	409	480							**2.549,0**	**424,83**
Cirurgia Plástica	98	72	125	59	96	122							**572,0**	**95,33**
Coloproctologia	190	179	157	118	181	210							**1.035,0**	**172,50**
Endocrinologia	813	968	1.134	905	1.281	1.275							**6.376,0**	**1.062,67**
Geriatria	82	74	63	60	85	94							**458,0**	**76,33**
Mastologia	16	24	52	17	55	49							**213,0**	**35,50**
Oftalmologia	50	32	48	53	55	50							**288,0**	**48,00**
Pneumologia	134	106	132	114	131	179							**796,0**	**132,67**
Psiquiatria	30	23	23	23	28	17							**144,0**	**24,00**
Reumatologia	279	403	380	260	391	425							**2.138,0**	**356,33**
Total	**3.089**	**3.212**	**3.331**	**2.201**	**3.494**	**3.732**							**19.059,0**	**3.176,50**
Média Diária	**99,65**	**114,71**	**107,45**	**73,37**	**112,71**	**124,40**							**632,3**	**105,38**
2.6.3. Atendimento por Especialidades – Ambulatório - Consultas Não Médicas														
Assistência Social	86	164	194	164	162	177							**947,0**	**157,83**
Nutrição	272	336	356	332	357	375							**2.028,0**	**338,00**
Psicologia	107	271	380	327	349	387							**1.821,0**	**303,50**
Total	**465**	**771**	**930**	**823**	**868**	**939**							**4.796,0**	**799,33**
Média Diária	**15,00**	**27,54**	**30,00**	**27,43**	**28,00**	**31,30**							**159,3**	**26,54**
2.6.4. Procedimentos Realizados no ambulatório														
Curativos	157	160	170	54	129	173							**843,0**	**140,50**
Total	**157**	**160**	**170**	**54**	**129**	**173**							**10.594,3**	**1.765,71**
Média Diária	**5,06**	**5,71**	**5,48**	**1,80**	**4,16**	**5,77**							**28,0**	**4,67**
2.7. Atividades Sociais														
2.7.1. S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário														
Visitas Sociais ao Leito	550	626	291	187	736	600							**2.990,0**	**498,33**
Nº de Pesquisas de Usuários Internados	166	173	179	117	159	254							**1.048,0**	**174,67**
Nº de Pesquisas Aplicadas Externo	764	1.191	1.453	777	1.084	1.207							**6.476,0**	**1.079,33**
Outros (Missas, Cultos...)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**1.480**	**1.990**	**1.923**	**1.081**	**1.979**	**2.061**							**10.514,0**	**1.752,33**
Média Diária	**47,74**	**71,07**	**62,03**	**36,03**	**63,84**	**68,70**							**349,4**	**58,24**

2.7.2. Pesquisa por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	141	145	65	83	120	182							736,0	122,67
Clínica Médica	25	28	114	34	39	72							312,0	52,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
SADT	357	563	668	319	466	531							2.904,0	484,00
Total	**523**	**736**	**847**	**436**	**625**	**785**							1.048,0	174,67
Média Diária	**16,87**	**26,29**	**27,32**	**14,53**	**20,16**	**26,17**							131,3	21,89
2.7.3. Pesquisas por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	407	628	785	458	618	676							3.572,0	595,33
Total	**407**	**628**	**785**	**458**	**618**	**676**							3.572,0	595,33
Média Diária	**13,13**	**22,43**	**25,32**	**15,27**	**19,94**	**22,53**							118,6	19,77
Total Pesquisas Internos	**1.480**	**1.990**	**1.923**	**1.081**	**1.979**	**2.061**							10.514,0	1.752,33
Total Pesquisas Externos	**407**	**628**	**785**	**458**	**618**	**676**							3.572,0	595,33
Total Pesquisas Realizados	**1.887**	**2.618**	**2.708**	**1.539**	**2.597**	**2.737**							14.086,0	2.347,67
2.7.4. Serviço Social														
Atendimento Ambulatorial	86	164	194	164	162	177							947,0	157,83
Atendimentos Diário Usuário	2.251	2.158	2.072	1.035	1.900	1.310							10.726,0	1.787,67
Atendimentos de Óbitos	3	5	10	12	3	3							36,0	6,00
Solicitação de Ambulancia	40	54	55	25	51	60							285,0	47,50
Entrega de Tickets Refeição para Acompanhantes	3	5	1	6	2	3							20,0	3,33
Total	**2.383**	**2.386**	**2.332**	**1.242**	**2.118**	**1.553**							12.014,0	2.002,33
Média Diária	**76,87**	**85,21**	**75,23**	**41,40**	**68,32**	**51,77**							398,8	66,47
2.7.5. Visitas por Unidade - Paciente Interno														
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	1.239	1.305	870	277	887	184							4.762,0	793,67
Clínica Médica	712	830	776	454	714	378							3.864,0	644,00
UTI Adulto	306	322	432	320	301	131							1.812,0	302,00
SADT	40	50	55	27	51	45							268,0	44,67
Total	**2.297**	**2.507**	**2.133**	**1.078**	**1.953**	**738**							10.438,0	1.739,67
Média Diária	**74,10**	**89,54**	**68,81**	**35,93**	**63,00**	**24,60**							356,0	59,33
2.7.6. Visitas por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	86	164	194	164	182	182							972,0	162,00
Total	**86**	**164**	**194**	**164**	**182**	**182**							972,0	162,00
Média Diária	**2,77**	**5,86**	**6,26**	**5,47**	**5,87**	**6,07**							32,3	5,38
Total Visitas Internos	**2.297**	**2.507**	**2.133**	**1.078**	**1.953**	**738**							10.706,0	1.784,33
Total Visitas Externos	**86**	**164**	**194**	**164**	**182**	**182**							972,0	162,00
Total Visitas Realizados	**2.383**	**2.671**	**2.327**	**1.242**	**2.135**	**920**							11.678,0	1.946,33
2.7.7. Serviço Nutricional														
Atendimento Ambulatorial	272	336	356	332	357	375							2.028,0	338,00
Atendimento nas Unidades	675	798	534	607	709	709							4.032,0	672,00
Total	**947**	**1.134**	**890**	**939**	**1.066**	**1.084**							6.060,0	1.010,00
Média Diária	**30,55**	**40,50**	**28,71**	**31,30**	**34,39**	**36,13**							201,6	33,60
2.7.8. Visitas por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	322	400	107	0	329	399							1.557,0	259,50
Clínica Médica	201	254	193	382	210	288							1.528,0	254,67
UTI Adulto	152	144	234	225	170	170							1.095,0	182,50

Total	**675**	**798**	**534**	**607**	**709**	**857**							**4.180,0**	**696,67**
Média Diária	**21,77**	**28,50**	**17,23**	**20,23**	**22,87**	**28,57**							**139,2**	**23,20**
2.7.9. Visitas por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	272	336	356	332	357	375							**2.028,0**	**338,00**
Total	**272**	**336**	**356**	**332**	**357**	**375**							**2.028,0**	**338,00**
Média Diária	**8,77**	**12,00**	**11,48**	**11,07**	**11,52**	**12,50**							**67,3**	**11,22**
Total Visitas Internos	**675**	**798**	**534**	**607**	**709**	**857**							**4.180,0**	**696,67**
Total Visitas Externos	**272**	**336**	**356**	**332**	**357**	**375**							**2.028,0**	**338,00**
Total Visitas Realizados	**947**	**1.134**	**890**	**939**	**1.066**	**1.232**							**6.208,0**	**1.034,67**
2.7.10. Serviço Psicologia														
Atendimento Ambulatorial	107	271	380	327	349	387							**1.821,0**	**303,50**
Atendimento nas Unidades	13	116	134	50	198	189							**700,0**	**116,67**
Acompanhamentos de Óbitos	0	0	0	0	6	2							**8,0**	**1,33**
Atendimento/Triagem Colaborador e Familiar	5	11	5	7	0	0							**28,0**	**4,67**
Total	**125**	**398**	**519**	**384**	**553**	**578**							**2.557,0**	**426,17**
Média Diária	**4,03**	**14,21**	**16,74**	**12,80**	**17,84**	**19,27**							**84,9**	**14,15**
2.7.11. Visitas por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	2	15	6	12	39	47							**121,0**	**20,17**
Clínica Médica	13	11	37	22	36	47							**166,0**	**27,67**
UTI Adulto	3	101	96	23	129	97							**449,0**	**74,83**
Total	**18**	**127**	**139**	**57**	**204**	**191**							**736,0**	**122,67**
Média Diária	**0,58**	**4,54**	**4,48**	**1,90**	**6,58**	**6,37**							**24,4**	**4,07**
2.7.12. Visitas por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	107	271	380	327	349	387							**1.821,0**	**303,50**
Total	**107**	**271**	**380**	**327**	**349**	**387**							**1.821,0**	**303,50**
Média Diária	**3,45**	**9,68**	**12,26**	**10,90**	**11,26**	**12,90**							**60,4**	**10,07**
Total Visitas Internos	**18**	**127**	**139**	**57**	**204**	**191**							**736,0**	**122,67**
Total Visitas Externos	**107**	**271**	**380**	**327**	**349**	**387**							**1.821,0**	**303,50**
Total Visitas Realizados	**125**	**398**	**519**	**384**	**553**	**578**							**2.557,0**	**426,17**
2.7.13. Núcleo de Educação Permanente														
Cursos Ministrados	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Carga Horária	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Treinamentos	**39**	**30**	**19**	**37**	**27**	**50**							**202,0**	**33,67**
Nº de Participantes	504	711	235	837	453	732							**3.472,0**	**578,67**
Carga Horária	579:53:00	885:20:00	181:40:00	644:10:00	327:05:00	1008:25:00							**3626:33:00**	**604:25:30**
Cursos Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Nº de Participantes	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Carga Horária	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00							**0:00:00**	**0:00:00**
Treinamento Hora/Homem	**1:55:35**	**2:56:29**	**0:36:13**	**2:08:24**	**0:58:24**	**3:15:11**							**11:50:16**	**1:58:23**
3. Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico														
3.1. Anátomo Patológico + Imunohistoquímico														
3.1.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	77	129	122	27	69	144							**568,0**	**94,67**
Clínica Médica	69	92	4	3	4	5							**177,0**	**29,50**
UTI Adulto	0	2	6	1	0	0							**9,0**	**1,50**

Total	**146**	**223**	**132**	**31**	**73**	**149**							**745,0**	**124,17**
Média Diária	**4,71**	**7,96**	**4,26**	**1,03**	**2,35**	**4,97**							**25,3**	**4,21**
3.1.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	130	204	163	72	91	182							**842,0**	**140,33**
Total	**130**	**204**	**163**	**72**	**91**	**182**							**842,0**	**140,33**
Média Diária	**4,19**	**7,29**	**5,26**	**2,40**	**2,94**	**6,07**							**28,1**	**4,69**
Total Exames Internos	**146**	**223**	**132**	**31**	**73**	**149**							**754,0**	**125,67**
Total Exames Externos	**130**	**204**	**163**	**72**	**91**	**182**							**842,0**	**140,33**
Total Exames Realizados	**276**	**427**	**295**	**103**	**164**	**331**							**1.596,0**	**266,00**
3.2. Balão Intragástrico														
3.2.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,0**	**0,00**
3.2.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	1	1	0	0	0	1							**3,0**	**0,50**
Total	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**							**3,0**	**0,50**
Média Diária	**0,03**	**0,04**				**0,03**							**0,1**	**0,03**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**							**3,0**	**0,50**
Total Exames Realizados	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**							**3,0**	**0,50**
3.3. Bomba de Insulina - Sistema de Infusão de Insulina														
3.3.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,0**	**0,00**
3.3.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	71	77	76	70	77	84							**455,0**	**75,83**
Total	**71**	**77**	**76**	**70**	**77**	**84**							**455,0**	**75,83**
Média Diária	**2,29**	**2,75**	**2,45**	**2,33**	**2,48**	**2,80**							**15,1**	**2,52**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**71**	**77**	**76**	**70**	**77**	**84**							**455,0**	**75,83**
Total Exames Realizados	**71**	**77**	**76**	**70**	**77**	**84**							**455,0**	**75,83**
3.4. Broncoscopia														
3.4.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	1	0	0	1	1	2							**5,0**	**0,83**
UTI Adulto	0	0	1	1	2	0							**4,0**	**0,67**
Total	**1**	**0**	**1**	**2**	**3**	**2**							**9,0**	**1,50**
Média Diária	**0,03**	**-**	**0,03**	**0,07**	**0,10**	**0,07**							**0,3**	**0,06**
3.4.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														

Ambulatório	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Internos	**1**	**0**	**1**	**2**	**3**	**2**							**9,0**	**1,50**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Realizados	**1**	**0**	**1**	**2**	**3**	**2**							**9,0**	**1,50**
3.4.3. Procedimentos Secundários - Broncoscopia														
Biopsia	1	0	1	0	1	2							**5,0**	**0,83**
Lavado Bronco-Alveolar	1	0	0	2	2	2							**7,0**	**1,17**
Outros	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**2**	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**							**12,0**	**2,00**
3.5. Ecocardiograma														
3.5.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	2	0	0	0	0							**2,0**	**0,33**
Clínica Médica	5	10	6	4	7	9							**41,0**	**6,83**
UTI Adulto	3	2	4	0	4	2							**15,0**	**2,50**
Total	**8**	**14**	**10**	**4**	**11**	**11**							**58,0**	**9,67**
Média Diária	**0,26**	**0,50**	**0,32**	**0,13**	**0,35**	**0,37**							**1,9**	**0,32**
3.5.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	3	0	0	0	0	0							**3,0**	**0,50**
Total	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**3,0**	**0,50**
Média Diária	**0,10**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,1**	**0,10**
Total Exames Internos	**8**	**14**	**10**	**4**	**11**	**11**							**58,0**	**9,67**
Total Exames Externos	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**3,0**	**0,50**
Total Exames Realizados	**11**	**14**	**10**	**4**	**11**	**11**							**61,0**	**10,17**
3.6. ECG - Eletrocardiograma														
3.6.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	162	173	71	18	174	158							**756,0**	**126,00**
Clínica Médica	19	24	27	64	30	37							**201,0**	**33,50**
UTI Adulto	7	11	7	6	6	7							**44,0**	**7,33**
Total	**188**	**208**	**105**	**88**	**210**	**202**							**1.001,0**	**166,83**
Média Diária	**6,06**	**7,43**	**3,39**	**2,93**	**6,77**	**6,73**							**33,3**	**5,55**
3.6.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	109	187	63	3	2	0							**364,0**	**60,67**
Total	**109**	**187**	**63**	**3**	**2**	**0**							**364,0**	**60,67**
Média Diária	**3,52**	**6,68**	**2,03**	**0,10**	**0,06**								**12,4**	**2,48**
Total Exames Internos	**188**	**208**	**105**	**88**	**210**	**202**							**1.001,0**	**166,83**
Total Exames Externos	**109**	**187**	**63**	**3**	**2**	**0**							**364,0**	**60,67**
Total Exames Realizados	**297**	**395**	**168**	**91**	**212**	**202**							**1.365,0**	**227,50**
3.7. Endoscopia Digestiva Alta														
3.7.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	4	5	1	0	1	0							**11,0**	**1,83**
Clínica Médica	5	4	5	4	7	11							**36,0**	**6,00**
UTI Adulto	4	2	5	1	3	4							**19,0**	**3,17**
Total	**13**	**11**	**11**	**5**	**11**	**15**							**66,0**	**11,00**
Média Diária	**0,42**	**0,39**	**0,35**	**0,17**	**0,35**	**0,50**							**2,2**	**0,36**

3.7.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	369	374	230	0	97	207							1.277,0	212,83
Total	**369**	**374**	**230**	**0**	**97**	**207**							**1.277,0**	**212,83**
Média Diária	**11,90**	**13,36**	**7,42**	**-**	**3,13**	**6,90**							**42,7**	**8,54**
Total Exames Internos	**13**	**11**	**11**	**5**	**11**	**15**							**66,0**	**11,00**
Total Exames Externos	**369**	**374**	**230**	**0**	**97**	**207**							**1.277,0**	**212,83**
Total Exames Realizados	**382**	**385**	**241**	**5**	**108**	**222**							**1.343,0**	**223,83**
3.7.3. Procedimentos Secundários - Endoscopia Digestiva Alta														
Biopsia	47	34	44	2	16	24							167,0	27,83
Dilatação de Esôfago	0	1	4	0	0	1							6,0	1,00
Esclerose	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Hemostasia	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Retirada de Corpo Estranho	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Uréase	321	341	201	4	90	185							1.142,0	190,33
Outros	3	3	3	0	0	0							9,0	1,50
Total	**371**	**379**	**253**	**6**	**106**	**211**							**1.326,0**	**221,00**
Média Diária	**11,97**	**13,54**	**8,16**	**0,20**	**3,42**	**7,03**							**44,3**	**7,39**
3.8. Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
3.8.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	1	1							2,0	0,33
Clínica Médica	1	4	3	4	0	2							14,0	2,33
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**1**	**4**	**3**	**4**	**1**	**3**							**16,0**	**2,67**
Média Diária	**0,03**	**0,14**	**0,10**	**0,13**	**0,03**	**0,10**							**0,5**	**0,09**
3.8.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	86	97	46	0	71	111							411,0	68,50
Total	**86**	**97**	**46**	**0**	**71**	**111**							**411,0**	**68,50**
Média Diária	**2,77**	**3,46**	**1,48**	**-**	**2,29**	**3,70**							**13,7**	**2,74**
Total Exames Internos	**1**	**4**	**3**	**4**	**1**	**3**							**16,0**	**2,67**
Total Exames Externos	**86**	**97**	**46**	**0**	**71**	**111**							**411,0**	**68,50**
Total Exames Realizados	**87**	**101**	**49**	**4**	**72**	**114**							**427,0**	**71,17**
3.8.3. Procedimentos Secundários - Endoscopia Digestiva Baixa - Colonoscopia														
Biopsia	21	29	14	1	25	32							122,0	20,33
Esclerose	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Ligadura Hemorrágica	1	12	0	0	0	0							13,0	2,17
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**22**	**41**	**14**	**1**	**25**	**32**							**135,0**	**22,50**
Média Diária	**0,71**	**1,46**	**0,45**	**0,03**	**0,81**	**1,07**							**4,5**	**0,76**
3.9. Endoscopia Digestiva Baixa - Retossigmoidoscopia														
3.9.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,0**	**0,00**
3.9.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	5	12	3	0	0	13							33,0	5,50
Total	**5**	**12**	**3**	**0**	**0**	**13**							**33,0**	**5,50**

Média Diária	**0,16**	**0,43**	**0,10**	**-**	**-**	**0,43**							**1,1**	**0,28**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**5**	**12**	**3**	**0**	**0**	**13**							**33,0**	**5,50**
Total Exames Realizados	**5**	**12**	**3**	**0**	**0**	**13**							**33,0**	**5,50**
3.10. Espirometria - Prova de Função Pulmonar														
3.10.1. Exames por Unidade - Paciente Interno													**0,0**	**0,00**
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**								
3.10.2. Exames por Unidade - Paciente Externo													**182,0**	**30,33**
Ambulatório	30	30	39	21	31	31							**182,0**	**30,33**
Total	**30**	**30**	**39**	**21**	**31**	**31**							**6,0**	**1,01**
Média Diária	**0,97**	**1,07**	**1,26**	**0,70**	**1,00**	**1,03**								
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**30**	**30**	**39**	**21**	**31**	**31**							**182,0**	**30,33**
Total Exames Realizados	**30**	**30**	**39**	**21**	**31**	**31**							**182,0**	**30,33**
3.11. Laboratório de Análises Clínicas														
3.11.1. Exames por Tipo Pac. Internos e Externos													**94.133,0**	**15.688,83**
Bioquímica	14.607	14.720	15.765	15.806	16.214	17.021							**2.005,0**	**334,17**
Gasometria	300	303	451	497	215	239							**14.664,0**	**2.444,00**
Hematologia	2.327	2.467	2.468	2.370	2.769	2.263							**19.275,0**	**3.212,50**
Hormônios	2.657	3.685	2.518	3.534	3.502	3.379							**5.509,0**	**918,17**
Imunologia	729	925	777	901	1.142	1.035							**27,0**	**4,50**
Líquor/Líquidos Cautários	3	5	8	6	3	2							**2.405,0**	**400,83**
Microbiologia/Micologia	332	351	463	375	443	441							**317,0**	**52,83**
Parasitologia	72	49	46	51	55	44							**3.402,0**	**567,00**
Urina	575	546	552	595	541	593							**141.737,0**	**23.622,83**
Total	**21.602**	**23.051**	**23.048**	**24.135**	**24.884**	**25.017**							**4.704,7**	**784,11**
Média Diária	**696,84**	**823,25**	**743,48**	**804,50**	**802,71**	**833,90**								
3.11.2. Exames por Unidade - Paciente Interno													**8.583,0**	**1.430,50**
Clínica Cirúrgica	1.773	1.676	883	1.428	1.623	1.200							**18.038,0**	**3.006,33**
Clínica Médica	2.008	2.146	3.424	2.818	3.781	3.861							**15.564,0**	**2.594,00**
UTI Adulto	2.159	2.452	3.190	3.126	2.529	2.108							**42.185,0**	**7.030,83**
Total	**5.940**	**6.274**	**7.497**	**7.372**	**7.933**	**7.169**							**1.398,1**	**233,02**
Média Diária	**191,61**	**224,07**	**241,84**	**245,73**	**255,90**	**238,97**								
3.11.3. Exames por Unidade - Paciente Externo													**99.552,0**	**16.592,00**
Ambulatório	15.662	16.777	15.551	16.763	16.951	17.848							**99.552,0**	**16.592,00**
Total	**15.662**	**16.777**	**15.551**	**16.763**	**16.951**	**17.848**							**3.306,6**	**551,09**
Média Diária	**505,23**	**599,18**	**501,65**	**558,77**	**546,81**	**594,93**								
Total Exames Internos	**5.940**	**6.274**	**7.497**	**7.372**	**7.933**	**7.169**							**42.185,0**	**7.030,83**
Total Exames Externos	**15.662**	**16.777**	**15.551**	**16.763**	**16.951**	**17.848**							**99.552,0**	**16.592,00**
Total Exames Realizados	**21.602**	**23.051**	**23.048**	**24.135**	**24.884**	**25.017**							**141.737,0**	**23.622,83**
3.12. MAPA - Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial														
3.12.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**

Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,0**	**0,00**
3.12.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	22	20	12	11	14	18							**97,0**	**16,17**
Total	**22**	**20**	**12**	**11**	**14**	**18**							**97,0**	**16,17**
Média Diária	**0,71**	**0,71**	**0,39**	**0,37**	**0,45**	**0,60**							**3,2**	**0,54**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**22**	**20**	**12**	**11**	**14**	**18**							**97,0**	**16,17**
Total Exames Realizados	**22**	**20**	**12**	**11**	**14**	**18**							**97,0**	**16,17**
3.13. PAAF - Biópsia de Tireóide														
3.13.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**							**0,0**	**0,00**
3.13.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	78	96	71	73	119	82							**519,0**	**86,50**
Total	**78**	**96**	**71**	**73**	**119**	**82**							**519,0**	**86,50**
Média Diária	**2,52**	**3,43**	**2,29**	**2,43**	**3,84**	**2,73**							**17,2**	**2,87**
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							**0,0**	**0,00**
Total Exames Externos	**78**	**96**	**71**	**73**	**119**	**82**							**519,0**	**86,50**
Total Exames Realizados	**78**	**96**	**71**	**73**	**119**	**82**							**519,0**	**86,50**
3.14. Radiologia - Raio-X														
3.14.1. Exames por Tipo Paciente Interno e Externo														
Abdômen	0	0	1	0	0	1							**2,0**	**0,33**
Abdômen Agudo	1	1	1	1	4	2							**10,0**	**1,67**
Articulação Sacro-Iliaca	3	3	2	1	2	3							**14,0**	**2,33**
Articulação Tibio-Tarsica	2	4	0	2	1	6							**15,0**	**2,50**
Braço	0	0	1	0	0	0							**1,0**	**0,17**
Calcâneo	2	0	0	3	1	2							**8,0**	**1,33**
Coluna Cervical	4	3	2	1	9	7							**26,0**	**4,33**
Coluna Lombo-Sacra	13	15	7	8	19	19							**81,0**	**13,50**
Coluna Torácica	4	7	2	3	9	8							**33,0**	**5,50**
Coluna Toraco-Lombar	1	0	0	3	3	2							**9,0**	**1,50**
Costelas (por Hemitorax)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Cotovelo	4	1	0	1	3	6							**15,0**	**2,50**
Crânio	0	1	0	0	0	0							**1,0**	**0,17**
Joelho	16	12	8	32	44	24							**136,0**	**22,67**
Mão	30	50	48	74	99	95							**396,0**	**66,00**
Mão e Punho (Verificar Idade Óssea)	10	8	3	9	6	7							**43,0**	**7,17**
Ombro	0	4	5	5	11	4							**29,0**	**4,83**
Perna	0	0	0	2	1	0							**3,0**	**0,50**
Punho	4	29	10	20	23	38							**124,0**	**20,67**
Quadril/Bacia	2	7	5	1	5	7							**27,0**	**4,50**
Seios da Face	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Tórax	347	567	477	328	491	484							**2.694,0**	**449,00**
Tornozelo/Pé	10	17	5	23	29	37							**121,0**	**20,17**

Outros	0	0	0	2	2	4							8,0	1,33
Total	**453**	**729**	**577**	**519**	**762**	**756**							**3.796,0**	**632,67**
Média Diária	**14,61**	**26,04**	**18,61**	**17,30**	**24,58**	**25,20**							**126,3**	**21,06**

3.14.2. Exames por Tipo - Paciente Interno														
Abdômen	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
Abdômen Agudo	1	1	1	1	4	2							10,0	1,67
Articulação Sacro-Iliaca	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Articulação Tibio-Tarsica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Braço	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Calcâneo	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Coluna Cervical	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Coluna Lombo-Sacra	0	0	0	1	1	2							4,0	0,67
Coluna Torácica	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Coluna Toraco-Lombar	0	0	0	2	0	0							2,0	0,33
Costelas (por Hemitorax)	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cotovelo	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Crânio	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Joelho	0	0	0	2	0	0							2,0	0,33
Mão	0	2	0	4	0	1							7,0	1,17
Mão e Punho (Verificar Idade Óssea)	0	0	0	1	0	1							2,0	0,33
Ombro	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Perna	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Punho	0	0	0	3	0	4							7,0	1,17
Quadril/Bacia	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
Seios da Face	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tórax	252	381	373	247	378	336							1.967,0	327,83
Tornozelo/Pé	0	0	0	0	1	3							4,0	0,67
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**253**	**384**	**377**	**261**	**385**	**353**							**2.013,0**	**335,50**
Média Diária	**8,16**	**13,71**	**12,16**	**8,70**	**12,42**	**11,77**							**66,9**	**11,15**

3.14.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	130	204	94	18	203	171							820,0	136,67
Clínica Médica	55	54	105	111	61	76							462,0	77,00
UTI Adulto	68	126	178	132	121	106							731,0	121,83
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**253**	**384**	**377**	**261**	**385**	**353**							**2.013,0**	**335,50**
Média Diária	**8,16**	**13,71**	**12,16**	**8,70**	**12,42**	**11,77**							**66,9**	**11,15**

3.14.4. Exames por Tipo - Paciente Externo														
Abdômen	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Abdômen Agudo	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Articulação Sacro-Iliaca	3	3	2	1	2	3							14,0	2,33
Articulação Tibio-Tarsica	2	4	0	2	1	6							15,0	2,50
Braço	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Calcâneo	2	0	0	3	1	2							8,0	1,33
Coluna Cervical	4	3	2	1	9	6							25,0	4,17
Coluna Lombo-Sacra	13	15	7	7	18	17							77,0	12,83
Coluna Torácica	4	7	2	3	9	7							32,0	5,33
Coluna Toraco-Lombar	1	0	0	1	3	2							7,0	1,17
Costelas (por Hemitorax)	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cotovelo	4	1	0	1	3	6							15,0	2,50
Crânio	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Joelho	16	12	8	30	44	24							134,0	22,33
Mão	30	48	48	70	99	94							389,0	64,83

Mão e Punho (Verificar Idade Óssea)	10	8	3	8	6	6							41,0	6,83
Ombro	0	4	5	5	11	4							29,0	4,83
Perna	0	0	0	2	0	0							2,0	0,33
Punho	4	29	10	17	23	34							117,0	19,50
Quadril/Bacia	2	7	4	1	5	6							25,0	4,17
Seios da Face	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tórax	95	186	104	81	113	148							727,0	121,17
Tornozelo/Pé	10	17	5	23	28	34							117,0	19,50
Outros	0	0	0	2	2	4							8,0	1,33
Total	**200**	**345**	**200**	**258**	**377**	**403**							**1.783,0**	**297,17**
Média Diária	**6,45**	**12,32**	**6,45**	**8,60**	**12,16**	**13,43**							**59,4**	**9,90**
3.14.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório de Referência	200	345	200	258	377	403							1.783,0	297,17
Total	**200**	**345**	**200**	**258**	**377**	**403**							**1.783,0**	**297,17**
Média Diária	**6,45**	**12,32**	**6,45**	**8,60**	**12,16**	**13,43**							**59,4**	**9,90**
Total Exames Internos	**253**	**384**	**377**	**261**	**385**	**353**							**2.013,0**	**335,50**
Total Exames Externos	**200**	**345**	**200**	**258**	**377**	**403**							**1.783,0**	**297,17**
Total Exames Realizados	**453**	**729**	**577**	**519**	**762**	**756**							**3.796,0**	**632,67**
3.15. Ressonância Magnética														
3.15.1. Exames por Tipo Pac. Interno e Externo														
Abdômem Superior	1	3	3	4	0	2							13,0	2,17
Bacia/Pelve/Abdômem Inferior	12	11	9	9	9	17							67,0	11,17
Coluna Cervical/Pescoço	2	2	2	3	3	5							17,0	2,83
Coluna Lombo-Sacra	1	2	4	4	2	2							15,0	2,50
Coluna Torácica	1	0	2	1	1	0							5,0	0,83
Crânio	6	8	8	7	6	3							38,0	6,33
Membro Inferior (Unilateral)	3	3	3	8	11	15							43,0	7,17
Membro Superior (Unilateral)	11	3	1	1	9	12							37,0	6,17
Sela Turcica	4	6	6	3	11	5							35,0	5,83
Vias Biliares/Colangioressonância	9	19	8	7	12	15							70,0	11,67
Outros	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Total	**50**	**57**	**46**	**47**	**65**	**76**							**4.136,0**	**689,33**
Média Diária	**1,61**	**2,04**	**1,48**	**1,57**	**2,10**	**2,53**							**11,3**	**1,89**
3.15.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômem Superior	0	0	3	0	0	0							3,0	0,50
Bacia/Pelve/Abdômem Inferior	0	1	0	1	2	4							8,0	1,33
Coluna Cervical/Pescoço	0	1	0	2	1	0							4,0	0,67
Coluna Lombo-Sacra	0	0	2	1	0	1							4,0	0,67
Coluna Torácica	1	0	2	1	0	0							4,0	0,67
Crânio	2	2	1	2	4	3							14,0	2,33
Membro Inferior (Unilateral)	0	0	0	0	1	4							5,0	0,83
Membro Superior (Unilateral)	0	0	0	0	0	3							3,0	0,50
Sela Turcica	0	0	0	1	1	0							2,0	0,33
Vias Biliares/Colangioressonância	5	10	1	1	5	4							26,0	4,33
Outros	0	0	0	0	1	0							1,0	0,17
Total	**8**	**14**	**9**	**9**	**15**	**19**							**4.221,3**	**703,55**
Média Diária	**0,26**	**0,50**	**0,29**	**0,30**	**0,48**	**0,63**							**2,5**	**0,41**
3.15.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	4	9	3	0	7	5							28,0	4,67
Clínica Médica	3	4	6	9	8	14							44,0	7,33
UTI Adulto	1	1	0	0	0	0							2,0	0,33

Total	**8**	**14**	**9**	**9**	**15**	**19**							**74,0**	**12,33**
Média Diária	**0,26**	**0,50**	**0,29**	**0,30**	**0,48**	**0,63**							**2,5**	**0,41**
3.15.4. Exames por Tipo de Pacientes Externo														
Abdômem Superior	1	3	0	4	0	2							**10,0**	**1,67**
Bacia/Pelve/Abdômem Inferior	12	10	9	8	7	13							**59,0**	**9,83**
Coluna Cervical/Pescoço	2	1	2	1	2	5							**13,0**	**2,17**
Coluna Lombo-Sacra	1	2	2	3	2	1							**11,0**	**1,83**
Coluna Torácica	0	0	0	0	1	0							**1,0**	**0,17**
Crânio	4	6	7	5	2	0							**24,0**	**4,00**
Membro Inferior (Unilateral)	3	3	3	8	10	11							**38,0**	**6,33**
Membro Superior (Unilateral)	11	3	1	1	9	9							**34,0**	**5,67**
Sela Turcica	4	6	6	2	10	5							**33,0**	**5,50**
Vias Biliares/Colangioressonância	4	9	7	6	7	11							**44,0**	**7,33**
Outros	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**42**	**43**	**37**	**38**	**50**	**57**							**343,5**	**57,24**
Média Diária	**1,35**	**1,54**	**1,19**	**1,27**	**1,61**	**1,90**							**8,9**	**1,48**
3.15.5. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	42	43	37	38	50	57							**267,0**	**44,50**
Total	**42**	**43**	**37**	**38**	**50**	**57**							**267,0**	**44,50**
Média Diária	**1,35**	**1,54**	**1,19**	**1,27**	**1,61**	**1,90**							**8,9**	**1,48**
Total Exames Internos	**8**	**14**	**9**	**9**	**15**	**19**							**74,0**	**12,33**
Total Exames Externos	**42**	**43**	**37**	**38**	**50**	**57**							**267,0**	**44,50**
Total Exames Realizados	**50**	**57**	**46**	**47**	**65**	**76**							**341,0**	**56,83**
3.16. Tomografia														
3.16.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdômen Superior	39	32	26	15	44	39							**195,0**	**32,50**
Articulação de Membro Inferior	1	0	1	0	2	3							**7,0**	**1,17**
Articulação de Membro Superior	1	0	0	0	0	0							**1,0**	**0,17**
Coluna Cervical	5	0	1	3	1	1							**11,0**	**1,83**
Coluna Lombo-Sacra	8	3	5	1	3	1							**21,0**	**3,50**
Coluna Torácica	0	1	3	1	1	2							**8,0**	**1,33**
Crânio	10	10	12	10	18	13							**73,0**	**12,17**
Face	2	3	2	0	1	1							**9,0**	**1,50**
Pelve/Bacia/Abdomem Inferior	37	27	23	14	38	30							**169,0**	**28,17**
Pescoço	4	7	10	7	9	17							**54,0**	**9,00**
Segmentos Apendic. (braço/antebraço)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Quadril	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Tórax	46	61	67	52	73	72							**371,0**	**61,83**
Outros	153	145	150	103	190	179							**920,0**	**153,33**
Total	**153**	**144**	**150**	**103**	**190**	**179**							**919,0**	**153,17**
Média Diária	**4,94**	**5,14**	**4,84**	**3,43**	**6,13**	**5,97**							**30,4**	**5,07**
3.16.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdômen Superior	14	20	14	4	23	18							**93,0**	**15,50**
Articulação de Membro Inferior	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Articulação de Membro Superior	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Coluna Cervical	0	0	0	1	0	1							**2,0**	**0,33**
Coluna Lombo-Sacra	0	1	0	0	0	0							**1,0**	**0,17**
Coluna Torácica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Crânio	5	5	2	1	5	2							**20,0**	**3,33**
Face	1	0	0	0	0	0							**1,0**	**0,17**
Pelve/Bacia/Abdomem Inferior	14	19	10	4	22	17							**86,0**	**14,33**

Pescoço	0	1	1	0	0	0							2,0	0,33
Segmentos Apendic. (braço/antebraço)	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Quadril	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tórax	17	15	20	15	17	16							100,0	16,67
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**51**	**61**	**47**	**25**	**67**	**54**							**305,0**	**50,83**
Média Diária	**1,65**	**2,18**	**1,52**	**0,83**	**2,16**	**1,80**							**10,1**	**1,69**

3.16.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	19	21	11	0	30	12							93,0	15,50
Clínica Médica	22	29	33	18	22	34							158,0	26,33
UTI Adulto	10	11	3	7	15	8							54,0	9,00
Total	**51**	**61**	**47**	**25**	**67**	**54**							**305,0**	**50,83**
Média Diária	**1,65**	**2,18**	**1,52**	**0,83**	**2,16**	**1,80**							**10,1**	**1,69**

3.16.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdômen Superior	25	12	12	11	21	21							102,0	17,00
Articulação de Membro Inferior	1	0	1	0	2	3							7,0	1,17
Articulação de Membro Superior	1	0	0	0	0	0							1,0	0,17
Coluna Cervical	5	0	1	2	1	0							9,0	1,50
Coluna Lombo-Sacra	8	2	5	1	3	1							20,0	3,33
Coluna Torácica	0	1	3	1	1	2							8,0	1,33
Crânio	5	5	10	9	13	11							53,0	8,83
Face	1	3	2	0	1	1							8,0	1,33
Pelve/Bacia/Abdomem Inferior	23	8	13	10	16	13							83,0	13,83
Pescoço	4	6	9	7	9	17							52,0	8,67
Segmentos Apendic. (braço/antebraço)	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Quadril	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Tórax	29	46	47	37	56	56							271,0	45,17
Outros	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Total	**102**	**84**	**103**	**78**	**123**	**125**							**614,0**	**102,33**
Média Diária	**3,29**	**3,00**	**3,32**	**2,60**	**3,97**	**4,17**							**20,3**	**3,39**

Total Exames Internos	**51**	**61**	**47**	**25**	**67**	**54**							**305,0**	**50,83**
Total Exames Externos	**102**	**84**	**103**	**78**	**123**	**125**							**614,0**	**102,33**
Total Exames Realizados	**153**	**145**	**150**	**103**	**190**	**179**							**919,0**	**153,17**

3.17. Ultrassonografia														
3.17.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Abdominal Superior	3	2	5	7	6	7							30,0	5,00
Abdominal Total	94	92	63	70	107	123							549,0	91,50
Pelve (Ginecologica)	4	10	6	8	9	5							42,0	7,00
Tireóide	98	89	64	70	72	80							473,0	78,83
Tórax	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	8	15	5	11	14	10							63,0	10,50
Outros	0	1	0	1	8	11							21,0	3,50
Total	**207**	**209**	**143**	**167**	**216**	**236**							**1.178,0**	**196,33**
Média Diária	**6,68**	**7,46**	**4,61**	**5,57**	**6,97**	**7,87**							**39,2**	**6,53**

3.17.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Abdominal Superior	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Abdominal Total	7	9	4	5	14	9							48,0	8,00
Pelve (Ginecologica)	0	0	2	0	2	0							4,0	0,67
Tireóide	1	0	1	0	1	4							7,0	1,17
Tórax	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	1	3	3	4	5	6							22,0	3,67

Outros	0	1	0	0	0	0							1,0	0,17
Total	**9**	**13**	**10**	**9**	**22**	**19**							**82,0**	**13,67**
Média Diária	**0,29**	**0,46**	**0,32**	**0,30**	**0,71**	**0,63**							**2,7**	**0,45**

3.17.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	4	1	1	0	4	3							13,0	2,17
Clínica Médica	4	12	9	7	12	15							59,0	9,83
UTI Adulto	1	0	0	2	6	1							10,0	1,67
Total	**9**	**13**	**10**	**9**	**22**	**19**							**82,0**	**13,67**
Média Diária	**0,29**	**0,46**	**0,32**	**0,30**	**0,71**	**0,63**							**2,7**	**0,45**

3.17.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Abdominal Superior	3	2	5	7	6	7							30,0	5,00
Abdominal Total	87	83	59	65	93	114							501,0	83,50
Pelve (Ginecologica)	4	10	4	8	7	5							38,0	6,33
Tireóide	97	89	63	70	71	76							466,0	77,67
Tórax	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Vias Urinárias/Renal	7	12	2	7	9	4							41,0	6,83
Outros	0	0	0	1	8	11							20,0	3,33
Total	**198**	**196**	**133**	**158**	**194**	**217**							**1.096,0**	**182,67**
Média Diária	**6,39**	**7,00**	**4,29**	**5,27**	**6,26**	**7,23**							**36,4**	**6,07**

Total Exames Internos	**9**	**13**	**10**	**9**	**22**	**19**							**82,0**	**13,67**
Total Exames Externos	**198**	**196**	**133**	**158**	**194**	**217**							**1.096,0**	**182,67**
Total Exames Realizados	**207**	**209**	**143**	**167**	**216**	**236**							**1.178,0**	**196,33**

3.18. Ultrassonografia com Doppler														
3.18.1. Exames por Tipo Pacientes Internos e Externos														
Coloridos de Vasos	0	2	1	0	4	5							12,0	2,00
de Carótida	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Arterial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Venoso	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
de Membro Inferior Direito - Arterial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Venoso	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**2**	**3**	**0**	**4**	**6**							**15,0**	**2,50**
Média Diária	**-**	**0,07**	**0,10**	**-**	**0,13**	**0,20**							**0,5**	**0,12**

3.18.2. Exames por Tipo de Pacientes Internos														
Coloridos de Vasos	0	2	1	0	4	4							11,0	1,83
de Carótida	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Arterial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Venoso	0	0	1	0	0	1							2,0	0,33
de Membro Inferior Direito - Arterial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Venoso	0	0	1	0	0	0							1,0	0,17
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**2**	**3**	**0**	**4**	**5**							**14,0**	**2,33**
Média Diária	**-**	**0,07**	**0,10**	**-**	**0,13**	**0,17**							**0,5**	**0,12**

3.18.3. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	2	0	0	0	0							2,0	0,33
Clínica Médica	0	0	3	0	4	3							10,0	1,67
UTI Adulto	0	0	2	0	0	2							4,0	0,67
Total	**0**	**2**	**5**	**0**	**4**	**5**							**16,0**	**2,67**
Média Diária	**-**	**0,07**	**0,16**	**-**	**0,13**	**0,17**							**0,5**	**0,13**

3.18.4. Exames por Tipo de Pacientes Externos														
Coloridos de Vasos	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
de Carótida	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Arterial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Esquerdo - Venoso	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Arterial	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
de Membro Inferior Direito - Venoso	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**							**1,0**	**0,17**
Média Diária	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,03**							**0,0**	**0,03**
Total Exames Internos	**0**	**2**	**5**	**0**	**4**	**5**							**16,0**	**2,67**
Total Exames Externos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**							**1,0**	**0,17**
Total Exames Realizados	**0**	**2**	**5**	**0**	**4**	**6**							**17,0**	**2,83**
3.19. Fisioterapia														
3.19.1. Sessões por Tipo - Paciente Interno														
Aspiração	232	249	232	198	161	314							**1.386,0**	**231,00**
Motora	314	266	254	231	198	761							**2.024,0**	**337,33**
Respitatório	541	431	445	416	381	379							**2.593,0**	**432,17**
Outros	109	112	98	65	42	152							**578,0**	**96,33**
Total	**1.196**	**1.058**	**1.029**	**910**	**782**	**1.606**							**6.581,0**	**1.096,83**
Média Diária	**38,58**	**37,79**	**33,19**	**30,33**	**25,23**	**53,53**							**218,7**	**36,44**
3.19.2. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	216	163	168	115	96	92							**850,0**	**141,67**
Clínica Médica	138	142	129	95	68	175							**747,0**	**124,50**
UTI Adulto	842	753	732	700	618	505							**4.150,0**	**691,67**
Total	**1.196**	**1.058**	**1.029**	**910**	**782**	**772**							**5.747,0**	**957,83**
Média Diária	**38,58**	**37,79**	**33,19**	**30,33**	**25,23**	**25,73**							**190,9**	**31,81**
Total de Sessões Pacientes Internos	**1.196**	**1.058**	**1.029**	**910**	**782**	**772**							**5.747,0**	**957,83**
Total de Sessões Realizadas	**1.196**	**1.058**	**1.029**	**910**	**782**	**772**							**5.747,0**	**957,83**
3.20. Fonoaudiologia														
3.20.1. Sessões por Tipo - Paciente Interno														
Avaliação	16	14	11	10	8	100							**159,0**	**26,50**
Estimulação	69	74	69	55	49	100							**416,0**	**69,33**
Indicação de GTT	0	0	0	0	0	2							**2,0**	**0,33**
Test BDT	29	31	29	21	18	1							**129,0**	**21,50**
Outros	12	19	22	16	13	79							**161,0**	**26,83**
Total	**126**	**138**	**131**	**102**	**88**	**282**							**867,0**	**144,50**
Média Diária	**4,06**	**4,93**	**4,23**	**3,40**	**2,84**	**9,40**							**28,9**	**4,81**
3.20.2. Sessões por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	22	19	16	9	6	0							**72,0**	**12,00**
Clínica Médica	9	4	3	3	4	92							**115,0**	**19,17**
UTI Adulto	95	115	112	90	78	0							**490,0**	**81,67**
Total	**126**	**138**	**131**	**102**	**88**	**92**							**677,0**	**112,83**
Média Diária	**4,06**	**4,93**	**4,23**	**3,40**	**2,84**	**3,07**							**22,5**	**3,75**
Total de Sessões Pacientes Internos	**1.322**	**1.196**	**1.160**	**1.012**	**870**	**864**							**6.424,0**	**1.070,67**
Total de Sessões Realizadas	**1.322**	**1.196**	**1.160**	**1.012**	**870**	**864**							**6.424,0**	**1.070,67**
3.21. Hemoterapia - Agência Transfusional														
3.21.1. Nº de Bolsas Utilizadas por Unidade														

Clínica Cirúrgica	2	2	5	0	3	3							15,0	2,50
Clínica Médica	18	24	3	24	51	33							153,0	25,50
UTI Adulto	17	27	30	5	58	19							156,0	26,00
Centro Cirúrgico	4	1	2	0	3	2							12,0	2,00
Total	**41**	**54**	**40**	**29**	**115**	**57**							336,0	56,00
Média Diária	**1,32**	**1,93**	**1,29**	**0,97**	**3,71**	**1,90**							11,1	1,85
3.21.2. Outros Procedimentos														
Sangria Terapêutica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Plasmaferese Terapêutica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Nº Transfusões Realizadas	**41**	**54**	**40**	**29**	**115**	**57**							336,0	56,00
Média Diária	**1,32**	**1,93**	**1,29**	**0,97**	**3,71**	**1,90**							11,1	1,85
3.22. Hemodiálise														
3.22.1. Nº de Sessões por Unidade														
Centro Cirúrgico	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	31	29	45	26	17	35							183,0	30,50
Total	**31**	**29**	**45**	**26**	**17**	**35**							183,0	30,50
Média Diária	**1,00**	**1,04**	**1,45**	**0,87**	**0,55**	**1,17**							6,1	1,01
3.23. Pulsoterapia														
3.23.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
3.23.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	30	29	34	25	37	38							193,0	32,17
Total	**30**	**29**	**34**	**25**	**37**	**38**							193,0	32,17
Média Diária	**0,97**	**1,04**	**1,10**	**0,83**	**1,19**	**1,27**							6,4	1,07
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Total Exames Externos	**30**	**29**	**34**	**25**	**37**	**38**							193,0	32,17
Total Exames Realizados	**30**	**29**	**34**	**25**	**37**	**38**							193,0	32,17
3.24. Testes Funcioanais														
3.24.1. Exames por Unidade - Paciente Interno														
Clínica Cirúrgica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Clínica Médica	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
UTI Adulto	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Média Diária	-	-	-	-	-	-							0,0	0,00
3.24.2. Exames por Unidade - Paciente Externo														
Ambulatório	10	5	2	4	6	1							28,0	4,67
Total	**10**	**5**	**2**	**4**	**6**	**1**							28,0	4,67
Média Diária	**0,32**	**0,18**	**0,06**	**0,13**	**0,19**	**0,03**							0,9	0,15
Total Exames Internos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**							0,0	0,00
Total Exames Externos	**10**	**5**	**2**	**4**	**6**	**1**							28,0	4,67
Total Exames Realizados	**10**	**5**	**2**	**4**	**6**	**1**							28,0	4,67

3.24. Resumo do Total SADT Internos e Externo														
3.24.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	276	427	295	103	164	331							**1.596,0**	**266,00**
Balão Intragástrico	1	1	0	0	0	1							**3,0**	**0,50**
Bomba de Insulina	71	77	76	70	77	84							**455,0**	**75,83**
Broncoscopia	1	0	1	2	3	2							**9,0**	**1,50**
Colonoscopia+Retossigmoidoscopia	92	113	52	4	72	127							**460,0**	**76,67**
Ecocardiograma	11	14	10	4	11	11							**61,0**	**10,17**
Eletrocardiograma	297	395	168	91	212	202							**1.365,0**	**227,50**
Endoscopia	382	385	241	5	108	222							**1.343,0**	**223,83**
Espirometria	30	30	39	21	31	31							**182,0**	**30,33**
Laboratório de Análises Clinicas	21.602	23.051	23.048	24.135	24.884	25.017							**141.737,0**	**23.622,83**
MAPA	22	20	12	11	14	18							**97,0**	**16,17**
PAAF (Biópsia para tireóide)	78	96	71	73	119	82							**519,0**	**86,50**
Raio-x	453	729	577	519	762	756							**3.796,0**	**632,67**
Ressonância Magnética	50	57	46	47	65	76							**341,0**	**56,83**
Tomografia	153	145	150	103	190	179							**920,0**	**153,33**
Ultrassonografia	207	209	143	167	216	236							**1.178,0**	**196,33**
Ultrassonografia com Doppler	0	2	5	0	4	6							**17,0**	**2,83**
Total	**23.726**	**25.751**	**24.934**	**25.355**	**26.932**	**27.381**							**154.079,0**	**25.677,00**

3.25. Total SADT Internos														
3.25.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	146	223	132	31	73	149							**754,0**	**125,67**
Balão Intragástrico	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Bomba de Insulina	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Broncoscopia	1	0	1	2	3	2							**9,0**	**1,50**
Colonoscopia+Retossigmoidoscopia	1	4	3	4	1	3							**16,0**	**2,67**
Ecocardiograma	8	14	10	4	11	11							**58,0**	**9,67**
Eletrocardiograma	188	208	105	88	210	202							**1.001,0**	**166,83**
Endoscopia	13	11	11	5	11	15							**66,0**	**11,00**
Espirometria	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Laboratório de Análises Clinicas	5.940	6.274	7.497	7.372	7.933	7.169							**42.185,0**	**7.030,83**
MAPA	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
PAAF (Biópsia para tireóide)	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Raio-x	253	384	377	261	385	353							**2.013,0**	**335,50**
Ressonância Magnética	8	14	9	9	15	19							**74,0**	**12,33**
Tomografia	51	61	47	25	67	54							**305,0**	**50,83**
Ultrassonografia	9	13	10	9	22	19							**82,0**	**13,67**
Ultrassonografia com Doppler	0	2	5	0	4	5							**16,0**	**2,67**
Total	**6.618**	**7.208**	**8.207**	**7.810**	**8.735**	**8.001**							**46.579,0**	**7.763,17**

3.26. Total SADT Externos														
3.26.1. Exames por Tipo														
Anatomia Patológica	130	204	163	72	91	182							**842,0**	**140,33**
Balão Intragástrico	1	1	0	0	0	1							**3,0**	**0,50**
Bomba de Insulina	71	77	76	70	77	84							**455,0**	**75,83**
Broncoscopia	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Colonoscopia+Retossigmoidoscopia	91	109	49	0	71	124							**444,0**	**74,00**
Ecocardiograma	3	0	0	0	0	0							**3,0**	**0,50**
Eletrocardiograma	109	187	63	3	2	0							**364,0**	**60,67**
Endoscopia	369	374	230	0	97	207							**1.277,0**	**212,83**
Espirometria	30	30	39	21	31	31							**182,0**	**30,33**
Laboratório de Análises Clinicas	15.662	16.777	15.551	16.763	16.951	17.848							**99.552,0**	**16.592,00**
MAPA	22	20	12	11	14	18							**97,0**	**16,17**

PAAF (Biópsia para tireóide)	78	96	71	73	119	82							519,0	86,50
Raio-x	200	345	200	258	377	403							1.783,0	297,17
Ressonância Magnética	42	43	37	38	50	57							267,0	44,50
Tomografia	102	84	103	78	123	125							615,0	102,50
Ultrassonografia	198	196	133	158	194	217							1.096,0	182,67
Ultrassonografia com Doppler	0	0	0	0	0	1							1,0	0,17
Total	**17.108**	**18.543**	**16.727**	**17.545**	**18.197**	**19.380**							**107.500,0**	**17.916,50**
3.27. Total SADT Internos	6.618	7.208	8.207	7.810	8.735	8.001							**46.579,0**	**7.763,17**
3.27.1. Total SADT Externos	17.108	18.543	16.727	17.545	18.197	19.380							**107.500,0**	**17.916,67**
3.27.2. TOTAL GERAL SADT	**23.726**	**25.751**	**24.934**	**25.355**	**26.932**	**27.381**							**154.079,00**	**25.679,83**
3.28. Total Tratamentos Internos														
3.28.1. Atendimento por Sessões														
Fisioterapia (Sessões)	1.196	1.058	1.029	910	782	772							**5.747,0**	**957,83**
Fonoaudiologia (Sessões)	126	138	131	102	88	92							**677,0**	**112,83**
Hemoterapia	41	54	40	29	115	57							**336,0**	**56,00**
Hemodiálise (Sessões)	31	29	45	26	17	35							**183,0**	**30,50**
Pulsoterapia	30	29	34	25	37	38							**193,0**	**32,17**
Teste Funcionais	10	5	2	4	6	1							**28,0**	**4,67**
TOTAL	**1.434**	**1.313**	**1.281**	**1.096**	**1.045**	**995**							**7.136,0**	**1.194,00**
4. Serviços de Apoio														
4.1. Nutrição e Dietética														
4.1.1. Refeições Servidas por Tipo														
Desjejum	1.872	1.877	1.745	1.380	2.059	1.846							**10.779,0**	**1.796,50**
Colação	863	873	1.020	912	1.016	872							**5.556,0**	**926,00**
Almoço	3.875	4.657	4.774	4.000	4.265	4.510							**26.081,0**	**4.346,83**
Lanche	911	927	1.883	1.986	1.029	1.494							**8.230,0**	**1.371,67**
Jantar	2.897	3.089	3.075	2.701	3.151	2.966							**17.879,0**	**2.979,83**
Ceia	950	1.011	1.000	910	1.141	1.021							**6.033,0**	**1.005,50**
Dieta Enteral	368	308	265	181	180	134							**1.436,0**	**239,33**
Suplementação V.O.	186	235	297	382	408	304							**1.812,0**	**302,00**
Outros - U/E	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Total	**11.922**	**12.977**	**14.059**	**12.452**	**13.249**	**13.147**							**77.806,0**	**12.967,67**
Média Diária	**384,58**	**463,46**	**453,52**	**415,07**	**427,39**	**438,23**							**2.582,2**	**430,37**
4.1.2. Refeições Servidas p/ Comensal														
Funcionários	2.740	3.723	4.808	4.627	2.958	4.085							**22.941,0**	**3.823,50**
Acompanhantes	3.043	2.995	2.249	1.476	3.201	2.936							**15.900,0**	**2.650,00**
Médicos	289	268	415	448	296	216							**1.932,0**	**322,00**
Clínica Cirúrgica	3.493	3.374	1.837	321	3.716	2.950							**15.691,0**	**2.615,17**
Clínica Médica	2.172	2.391	4.417	5.192	2.783	2.661							**19.616,0**	**3.269,33**
UTI Adulto	185	226	333	388	295	299							**1.726,0**	**287,67**
Total	**11.922**	**12.977**	**14.059**	**12.452**	**13.249**	**13.147**							**77.806,0**	**12.967,67**
Média Diária	**384,58**	**463,46**	**453,52**	**415,07**	**427,39**	**438,23**							**2.582,2**	**430,37**
4.1.3. Refeição Servidas Complementar														
Dieta Parenteral	63	96	123	7	13	58							**360,0**	**60,00**
Total	**63**	**96**	**123**	**7**	**13**	**58**							**360,0**	**60,00**
Média Diária	**2,03**	**3,43**	**3,97**	**0,23**	**0,42**	**1,93**							**12,0**	**2,00**
4.1.4. Refeição Servidas Complementar - Por Unidade														
Clínica Cirúrgica	34	41	8	0	4	20							**107,0**	**17,83**
Clínica Médica	0	0	26	7	3	0							**36,0**	**6,00**

UTI Adulto	29	52	89	0	5	38							213,0	35,50
Total	**63**	**93**	**123**	**7**	**12**	**58**							**356,0**	**59,33**
Média Diária	**2,03**	**3,32**	**3,97**	**0,23**	**0,39**	**1,93**							**11,9**	**1,98**
4.1.5. Inutilização de Refeição Complementar	**0**	**3**	**0**	**0**	**1**	**0**							**4,0**	**0,67**
4.2. Processamento da Roupa														
4.2.1. Kg Roupas Lavada p/Unidade													**3.950,7**	**658,46**
Clínica Médica	728,60	670,32	744,30	613,53	589,30	604,70							**7.404,6**	**1.234,10**
Clínica Cirúrgica	1.054,000	1.043,82	1.533,10	1.808,19	997,25	968,25							**12.191,1**	**2.031,86**
UTI	1.753,30	1.780,52	2.395,30	2.371,32	2.015,20	1.875,50							**12.720,8**	**2.120,13**
Centro Cirúrgico/Obstetrico	2.505,24	2.615,065	1.491,37	754,63	2.694,85	2.659,64							**2.625,1**	**437,52**
CME	428,800	373,818	461,80	433,60	472,10	455,00							**1.548,0**	**258,00**
Endoscopia	302,20	313,50	256,60	47,29	274,40	354,00							**2.526,1**	**421,01**
Serviço de Higiene e Limpeza	415,50	397,70	495,30	465,88	388,80	362,90							**1.759,6**	**293,27**
Retorno/Outros	236,20	202,40	324,60	316,90	352,90	326,60							**44.726,1**	**7.454,34**
Total	**7.423,84**	**7.397,14**	**7.702,37**	**6.811,34**	**7.784,79**	**7.606,59**							**1.483,8**	**247,31**
Média Diária	**239,48**	**264,18**	**248,46**	**227,04**	**251,12**	**253,55**								
4.2.3. Resumo de Processamento de Roupa													**44.726,1**	**7.454,34**
Kg Roupas lavadas	**7.423,84**	**7.397,14**	**7.702,37**	**6.811,34**	**7.784,79**	**7.606,59**							**1.483,8**	**247,31**
Média Diária Kg Roupas Lavadas	**239,48**	**264,18**	**248,46**	**227,04**	**251,12**	**253,55**								
4.3. Coletas de Resíduos de Saúde														
4.3.1. Kg de Resíduos por Tipo. RDC 222/18													**9.585,0**	**1.597,50**
Tipo A&E - Infectantes e Perfuro Cortantes	1.158,80	1.351,29	1.992,15	2.763,35	1.332,00	987,40							**0,0**	**0,00**
Tipo B - Químico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							**0,0**	**0,00**
Tipo C - Radioativos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							**0,0**	**0,00**
Tipo D - Comuns	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							**9.585,0**	**1.597,50**
Total	**1.158,80**	**1.351,29**	**1.992,15**	**2.763,35**	**1.332,00**	**987,40**							**317,9**	**52,98**
Média Diária	**37,38**	**48,26**	**64,26**	**92,11**	**42,97**	**32,91**								
4.3.2. Valor Kg de Resíduos de Saúde													**26.575,9**	**4.429,32**
Tipo A&E - Infectantes e Perfuro Cortantes	3.128,76	3.648,48	5.378,81	7.461,05	3.996,60	2.962,20							**0,0**	**0,00**
Tipo B - Químico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							**0,0**	**0,00**
Tipo C - Radioativos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							**0,0**	**0,00**
Tipo D - Comuns	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00							**26.575,9**	**4.429,32**
Total	**3.128,76**	**3.648,48**	**5.378,81**	**7.461,05**	**3.996,60**	**2.962,20**							**881,1**	**146,85**
Média Diária	**100,93**	**130,30**	**173,51**	**248,70**	**128,92**	**98,74**								
4.4. Manutenção														
4.4.1. Reparos por Área													**123,0**	**20,50**
Abast. Gás(GLP) e Gases Medicinais	12	17	41	43	4	6							**15,0**	**2,50**
Alvenaria	11	4	0	0	0	0							**6,0**	**1,00**
Carpintaria	5	1	0	0	0	0							**177,0**	**29,50**
Elétrica	45	30	22	33	20	27							**0,0**	**0,00**
Eletrônica	0	0	0	0	0	0							**159,0**	**26,50**
Hidráulica	60	21	17	32	9	20							**0,0**	**0,00**
Manutenção	0	0	0	0	0	0							**34,0**	**5,67**
Marcenaria	14	1	5	7	0	7							**0,0**	**0,00**
Mecânica	0	0	0	0	0	0							**355,0**	**59,17**
Pintura	61	80	80	34	57	43							**768,0**	**128,00**
Refrigeração	136	117	189	133	93	100							**356,0**	**59,33**
Outros	54	55	100	60	30	57							**1.993,0**	**332,17**
Total	**398**	**326**	**454**	**342**	**213**	**260**								

Média Diária	**12,84**	**11,64**	**14,65**	**11,40**	**6,87**	**8,67**							**66,1**	**11,01**
4.4.2. Reparos por Setor														
Administração	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Agência Transfusional	2	0	2	0	0	0							**4,0**	**0,67**
Almoxarifado	1	0	9	1	0	3							**14,0**	**2,33**
Ambulatório	15	6	34	20	12	16							**103,0**	**17,17**
Área Comum	74	53	61	78	63	50							**379,0**	**63,17**
Arquivo Médico	4	0	1	0	0	0							**5,0**	**0,83**
Assessoria de Comunicação	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Assistência Social	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Capela	5	0	0	1	1	1							**8,0**	**1,33**
Central de Regulação	0	0	1	0	0	0							**1,0**	**0,17**
Centro Cirúrgico	9	19	16	14	11	9							**78,0**	**13,00**
Clínica Cirúrgica	84	91	152	64	9	37							**437,0**	**72,83**
Clínica Médica	44	49	20	29	18	31							**191,0**	**31,83**
CME - Central de Materiais Esterilizados	11	18	5	9	5	13							**61,0**	**10,17**
Compras	0	0	2	0	4	0							**6,0**	**1,00**
Coordenação de Apoio	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Departamento de Pessoal	5	1	1	0	1	1							**9,0**	**1,50**
Diretoria Administrativa e Financeira	0	0	0	7	0	0							**7,0**	**1,17**
Diretoria Executiva	0	0	1	0	6	0							**7,0**	**1,17**
Diretoria Técnica	1	5	1	1	0	0							**8,0**	**1,33**
Endoscopia	3	5	10	6	15	9							**48,0**	**8,00**
Enfermagem	14	3	12	2	3	2							**36,0**	**6,00**
Engenharia Clínica	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Faturamento	0	0	1	1	0	0							**2,0**	**0,33**
Farmácia	5	0	5	2	4	7							**23,0**	**3,83**
Financeiro	2	0	1	0	1	0							**4,0**	**0,67**
Gerador	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Gerência de Enfermagem	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Higienização	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**
Laboratório	4	5	13	7	3	6							**38,0**	**6,33**
Manutenção	8	0	10	6	1	1							**26,0**	**4,33**
NEP - Núcleo de Educação Permanente	20	1	1	3	2	4							**31,0**	**5,17**
NIR - Núcleo Interno de Regulação	5	0	0	0	0	3							**8,0**	**1,33**
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	0	0	0	1	2	0							**3,0**	**0,50**
Patrimônio	4	3	7	3	0	4							**21,0**	**3,50**
Portaria	0	3	4	1	0	0							**8,0**	**1,33**
Pulsoterapia	1	1	0	0	1	0							**3,0**	**0,50**
Raio-x	1	1	0	0	0	1							**3,0**	**0,50**
Recepção	5	10	6	5	3	7							**36,0**	**6,00**
RH - Recursos Humanos	0	0	0	0	2	0							**2,0**	**0,33**
Rouparia	0	0	2	6	1	2							**11,0**	**1,83**
S.A.U - Serviço de Atenção ao Usuário	0	0	1	5	0	1							**7,0**	**1,17**
SADT - Serviço de Apoio ao Diagnóticos e Tratamento	3	1	1	0	0	0							**5,0**	**0,83**
Sala de Arquivo	0	12	2	0	0	0							**14,0**	**2,33**
Serviço Social	0	1	0	0	0	0							**1,0**	**0,17**
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	0	5	0	0	0	0							**5,0**	**0,83**
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	23	4	27	4	2	1							**61,0**	**10,17**
SND - Serviço de Nutrição e Dietética	31	10	19	32	15	21							**128,0**	**21,33**
Tecnologia da Informação	2	2	1	0	0	0							**5,0**	**0,83**
Ultrassonografia	0	0	0	0	0	0							**0,0**	**0,00**

UTI Adulto	12	17	25	34	26	29							143,0	23,83
Outros	0	0	0	0	2	1							3,0	0,50
Total	**398**	**326**	**454**	**342**	**213**	**260**							**1.993,0**	**332,17**
5. Serviços Administrativos														
5.1. Departamento Pessoal													**30,0**	**5,00**
Almoxarifado	5	5	5	5	5	5							**48,0**	**8,00**
Aprendizes	8	8	8	8	8	8							**6,0**	**1,00**
Assistente da Diretoria	1	1	1	1	1	1							**101,0**	**16,83**
Auxiliares Administrativos	18	17	16	16	17	17							**6,0**	**1,00**
CME - Centro de Material e Esterialização	1	1	1	1	1	1							**12,0**	**2,00**
Compras	2	2	2	2	2	2							**6,0**	**1,00**
Contabilidade	1	1	1	1	1	1							**0,0**	**0,00**
Controladoria	0	0	0	0	0	0							**7,0**	**1,17**
Coordenação de Apoio	1	1	1	1	2	1							**24,0**	**4,00**
Coordenação de Enfermagem	4	4	4	4	4	4							**12,0**	**2,00**
Departamento Pessoal	2	2	2	2	2	2							**12,0**	**2,00**
Diretoria	2	2	2	2	2	2							**146,0**	**24,33**
Enfermeiros	25	25	25	24	23	24							**122,0**	**20,33**
Farmácia	20	20	20	20	21	21							**12,0**	**2,00**
Faturamento	2	2	2	2	2	2							**7,0**	**1,17**
Financeiro	2	1	1	1	1	1							**6,0**	**1,00**
Gerente de Enfermagem	1	1	1	1	1	1							**84,0**	**14,00**
Laboratório	14	14	14	14	14	14							**54,0**	**9,00**
Manutenção	9	9	9	9	9	9							**24,0**	**4,00**
Maqueiro	4	4	4	4	4	4							**12,0**	**2,00**
NEP - Núcleo de Educação Permanente	2	2	2	2	2	2							**15,0**	**2,50**
NQSP - Núcleo da Qualidade e Segurança do Paciente	3	3	3	2	2	2							**7,0**	**1,17**
Patrimônio	1	1	1	1	2	1							**47,0**	**7,83**
Portaria	8	8	8	8	7	8							**17,0**	**2,83**
Psicologia	2	3	3	3	3	3							**24,0**	**4,00**
Radiologia	4	4	4	4	4	4							**54,0**	**9,00**
Recepção Central	9	9	9	9	9	9							**12,0**	**2,00**
RH - Recurso Humano	2	2	2	2	2	2							**6,0**	**1,00**
S.A.U - Serviço de Atendimento ao Usuário	1	1	1	1	1	1							**12,0**	**2,00**
SCIH - Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	2	2	2	2	2	2							**12,0**	**2,00**
Serviço Social	2	2	2	2	2	2							**12,0**	**2,00**
SESMT - Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e Medina do Trabalho	2	2	2	2	2	2							**246,0**	**41,00**
SHL - Serviço de Higienização e Limpeza	40	41	41	40	42	42							**144,0**	**24,00**
SND - Serviço de Nutrição e Dietético	24	24	24	24	23	25							**36,0**	**6,00**
SPR - Serv. Processam. Roupa	6	6	6	6	6	6							**649,0**	**108,17**
Técnico de Enfermagem	109	109	108	107	107	109							**0,0**	**0,00**
Telefonista	0	0	0	0	0	0							**12,0**	**2,00**
TI - Tecnologia da Informação	2	2	2	2	2	2							**2.036,0**	**339,33**
Sub-Total 1	**341**	**341**	**339**	**335**	**338**	**342**								
Terceirizados	21	21	21	21	21	21							**126,0**	**21,00**
Sub-Total 2	**21**	**21**	**21**	**21**	**21**	**21**							**126,0**	**21,00**
Total Geral	**362**	**362**	**360**	**356**	**359**	**363**							**2.162,0**	**360,33**
5.1.2. Grau de Instrução - Geral - Internos														
Pós-Graduação	12	12	12	12	13	14							**75,0**	**12,50**

Superior	80	80	80	78	80	80							478,0	79,67
Superior Incompleto	10	10	9	9	9	9							56,0	9,33
Ensino Médio	211	211	210	208	208	211							1.259,0	209,83
Ensino Médio Incompleto	6	6	6	6	6	6							36,0	6,00
Ensino Fundamental	17	17	17	17	17	17							102,0	17,00
Ensino Fundamental Incompleto	4	4	4	4	4	4							24,0	4,00
Sem Instrução	1	1	1	1	1	1							6,0	1,00
Total	**341**	**341**	**339**	**335**	**338**	**342**							**2.036,0**	**339,33**
5.1.3. Corpo Clínico														
Médicos Pessoa Jurídica	107	107	135	135	135	135							754,0	125,67
Outros	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
5.1.4. Índices do Depto. Pessoal														
Funcionários em Férias	27	19	14	23	19	25							127,0	21,17
Funcionários de Licenças/Afastamentos	18	20	14	15	15	21							103,0	17,17
Admissões	8	9	1	3	10	15							46,0	7,67
Demissões	5	9	3	7	6	9							39,0	6,50
Afastamentos	18	20	14	15	15	21							103,0	17,17
Nº de Funcionários/mês	341	341	339	335	338	342							2.036,0	339,33
Faltas em dias	639	379	298	306	300	314							2.236,0	372,67
Índice de Absenteísmo	6	4	3	3	3	3							21,8	3,64
Horas Extras	914,82	1.300,71	888,13	1.040,00	1.321,60	1.242,45							6.707,7	1.117,95
Atrasos em Horas	549	377	239	190	191	522							2.068,2	344,70
Índice de Funcionários por Leito	4	4	2	2	2	4							17,1	2,85
Índice de Funcionários por Leito Ocupado	8	7	8	9	7	8							46,0	7,67
Índice de Rotatividade	1,91	2,64	0,59	1,49	2,37	3,51							12,5	2,08
% do Pessoal de Serv. Adm	16,42%	15,84%	15,63%	15,52%	15,98%	15,50%							94,89%	15,81%
% do Pessoal de Enfermagem	53,96%	54,25%	54,28%	54,33%	53,85%	54,09%							324,76%	54,13%
% do Pessoal S.Apoio	29,62%	29,91%	30,09%	30,15%	30,18%	30,41%							180,36%	30,06%
Total Pessoal de Serviços Terceirizados	21	21	21	21	21	21							126,0	21,00
Outros não Empregados	0	0	0	0	0	0							0,0	0,00
Cota	5	5	5	5	5	5							30,0	5,00
6. Resumo Geral de Informações														
Total de Pacientes-Dia	**1.374**	**1.395**	**1.352**	**1.124**	**1.471**	**1.344**							**8.060,0**	**1.343,33**
Porcentagem Geral de Ocupação	**63,32%**	**71,17%**	**62,30%**	**53,52%**	**67,79%**	**64,00%**							**382,11%**	**63,68%**
Média Geral de Pacientes-Dia	**44,32**	**49,82**	**43,61**	**37,47**	**47,45**	**44,80**							**267,5**	**44,58**
Índice Geral de Giro de Leitos	**2,79**	**3,01**	**2,39**	**1,84**	**2,99**	**3,14**							**16,2**	**2,69**
Taxa Mortalidade Global	**2,56%**	**5,21%**	**8,38%**	**17,05%**	**3,83%**	**5,00%**							**42,04%**	**7,01%**
Taxa de Mortalidade Operatória	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**							**0,0**	**0,00%**
Taxa de Infecção Hospitalar	**4,10%**	**5,69%**	**4,17%**	**3,88%**	**3,35%**	**3,18%**							**24,37%**	**4,06%**
Média Diária Geral de Cirurgias Internas	**7,35**	**9,25**	**4,32**	**1,73**	**6,84**	**8,23**							**37,7**	**6,29**
Média Diária de Atendimento Ambulatorial Consultas	**119,71**	**147,96**	**142,94**	**102,60**	**144,87**	**161,47**							**819,5**	**136,59**
Média Diária Refeições Servidas	**384,58**	**463,46**	**453,52**	**415,07**	**427,39**	**438,23**							**2.582,2**	**430,37**
Média Diária de Kg Roupa Lavada	**239,48**	**264,18**	**248,46**	**227,04**	**251,12**	**253,55**							**1.483,8**	**247,31**
Nº de Dias do Mês	**31**	**28**	**31**	**30**	**31**	**30**	**31**	**30**	**31**	**30**	**31**	**30**	**31**	**365**

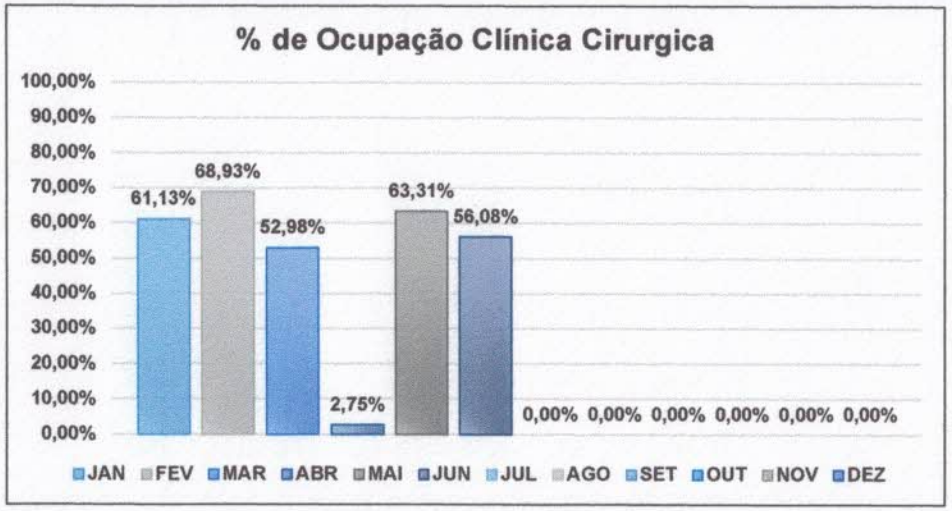
Belém, 09 de julho de 2021.

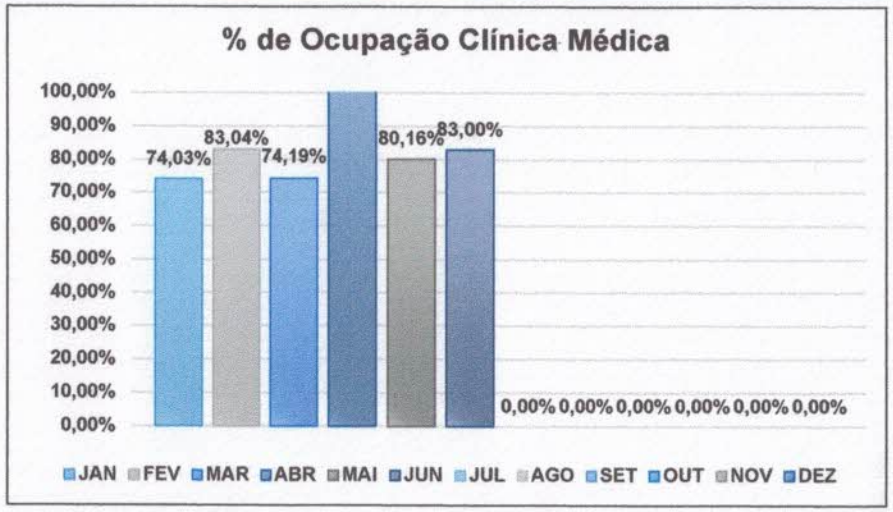
Adm. Giovani Merenda
Diretor Executivo
CRA/PA-16134
Giovani Merenda
INDSH-Hospital Jean Bitar
Diretoria Executiva

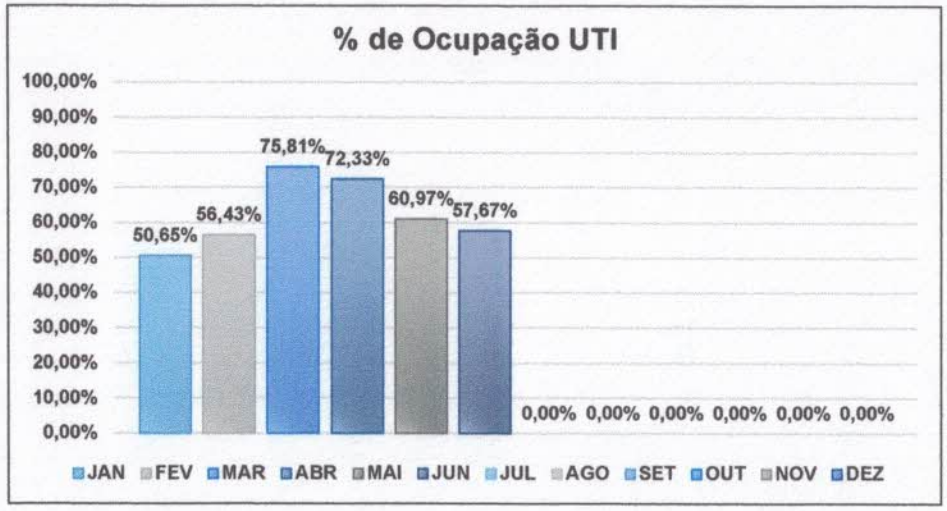
Eduardo Silva
Gerente Adm. e Financeiro
CRA/PA 15406
INDSH - Hospital Jean Bitar

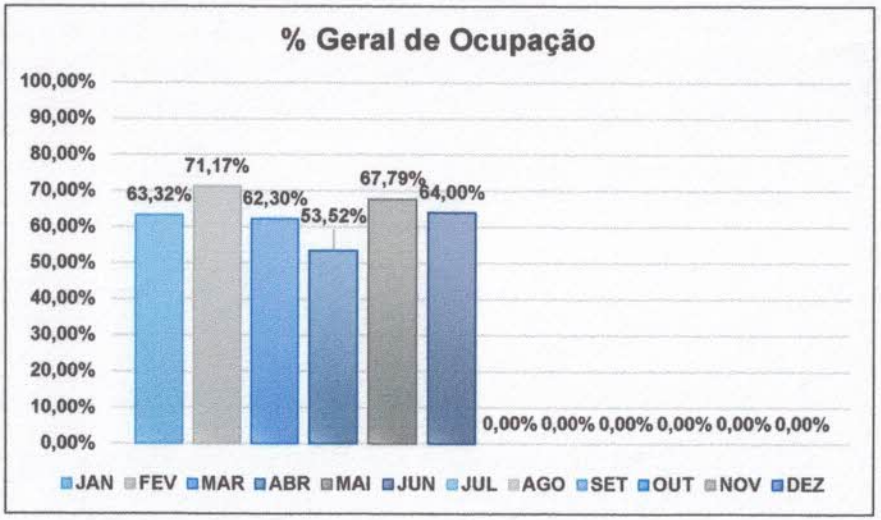
Eduardo Pereira da Silva
Gerente Administrativa e Financeira

Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.



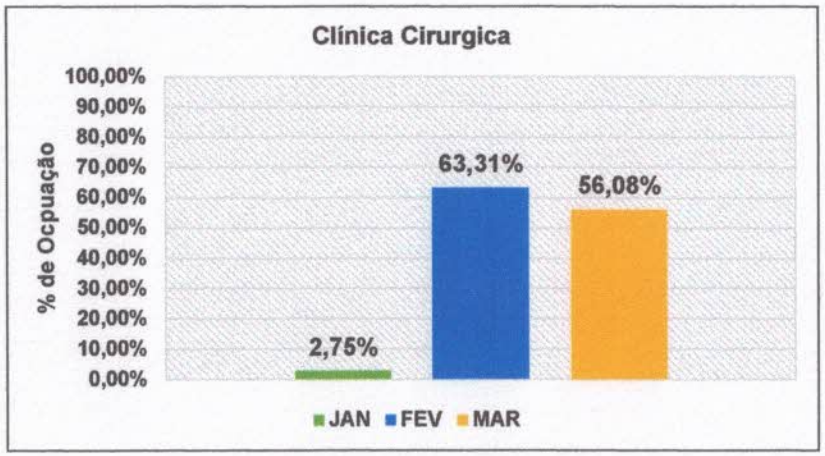


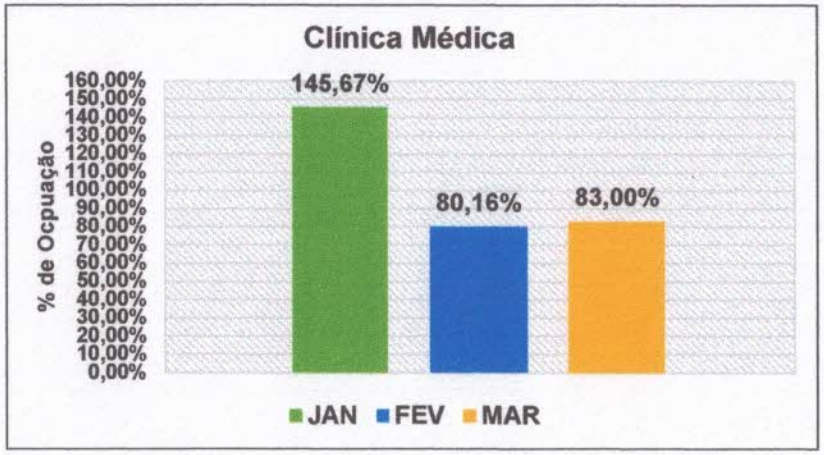


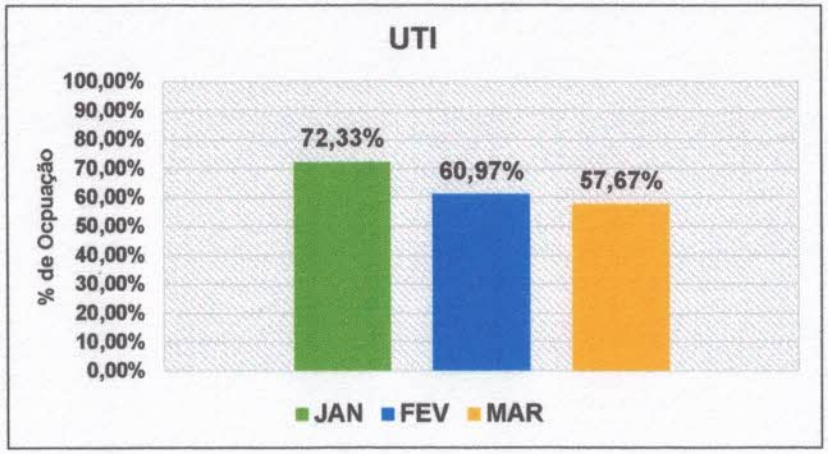


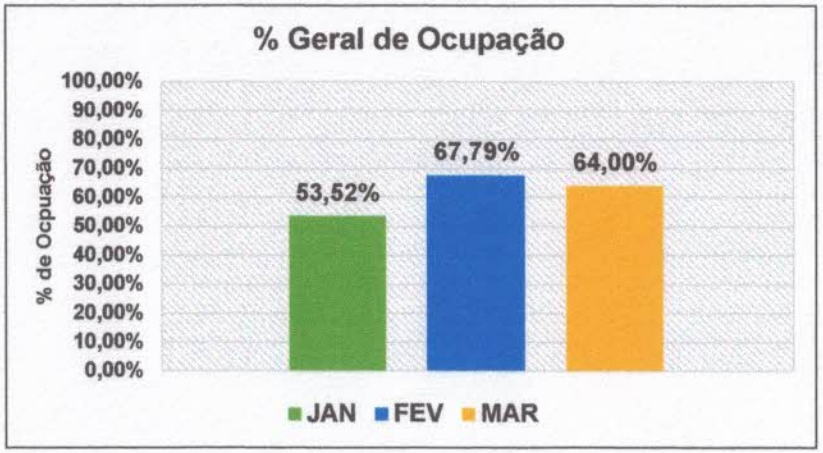
Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

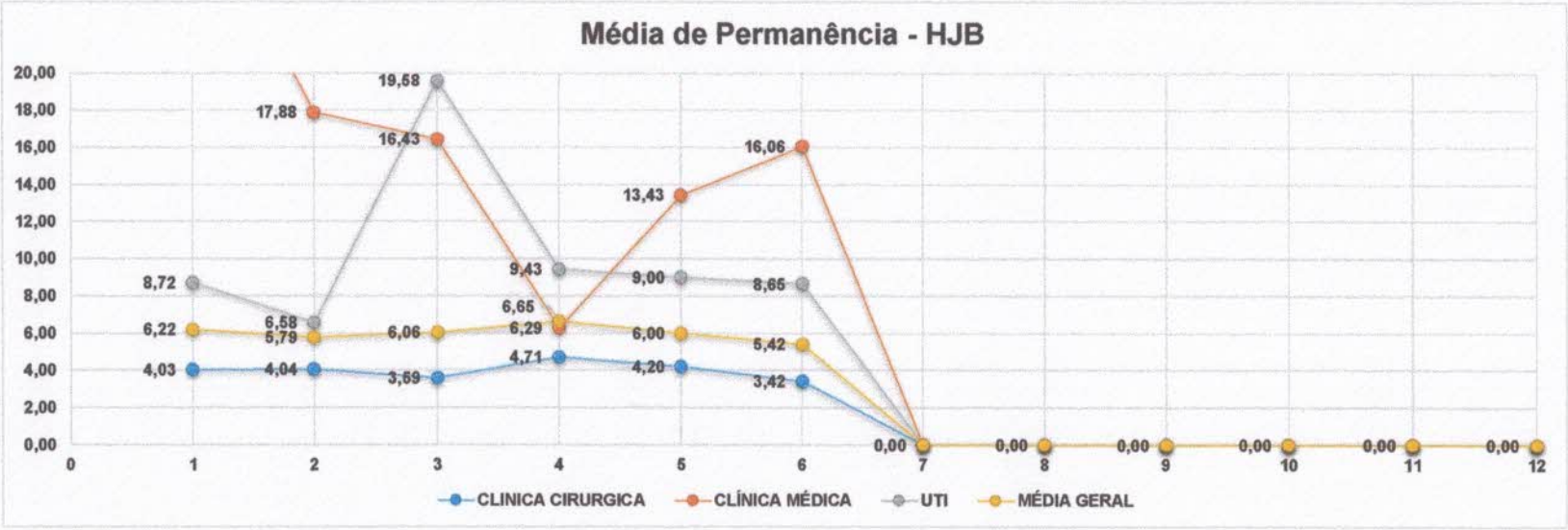








Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.



Rua Cônego Jerônimo Pimentel - 543 - Umarizal, Belém - PA
CEP 66.055-000. (91) 3239 – 3800 /3845/ 3831.

SUS
INDSH

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

INDICADORES DE DESEMPENHO

JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

RELATÓRIO DE ATIVIDADES MENSAL
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – S.A.U

Mês Referência Junho 2021

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital Jean Bitar, analisando o índice de satisfação dos usuários. Estabelecendo um canal de comunicação e relacionamento com o usuário; priorizando que o Hospital Jean Bitar atenda de forma efetiva, garantindo a eficiência e compromisso com o serviço prestado.

O trabalho é desenvolvido através de escuta individual, registrando os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços prestados; as buscas ativas são realizadas com os pacientes, acompanhantes e visitantes, consolidando um canal de relacionamento direto entre o HJB e seus assistidos; as pesquisas de satisfação são realizadas diariamente nos setores de atendimento do hospital, a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, estes que são monitorados permanentemente. Outra metodologia utilizada para a coleta de dados é realizada através das caixinhas de coleta espalhadas pelo hospital, onde os usuários podem se manifestar através de folder, avaliando o atendimento recebido.

O objetivo principal do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços hospitalares, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS, cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços.

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor e quanto aos números de pesquisas realizadas pelo SAU do Hospital Jean Bitar, apresentamos através de relatório, os resultados obtidos com referência ao período de 01 a 30 de Junho de 2021.

2– ATIVIDADES MENSAIS

No mês de junho, assim como nos meses anteriores, nos esforçamos para atender uma amostra significativa de usuários, uma vez que acreditamos que quanto maior o número de pesquisas aplicadas, maiores são as possibilidades de minimizarmos ou até mesmo de suprimirmos os problemas apontados pelos que usam diariamente nosso hospital. Ouvir a opinião e avaliação dos usuários nos permite detectar as falhas e conhecer os acertos. Esse procedimento é extremamente importante para a gestão hospitalar, uma vez que vem de quem utiliza os serviços e de quem mais deve se manter sempre satisfeito. As pesquisas de satisfação são relevantes, visto que nos insere na cultura de atenção ao usuário, pois precisamos exercer a Política Nacional de Humanização (PNH), de forma a humanizar as práticas em todas as instâncias da saúde do Sistema Único de Saúde.

O SAU realiza não só o atendimento itinerante para a aplicação das pesquisas, como também realiza atendimento em sala fixa, na qual alguns atendimentos se configuram em caráter informativo e de direcionamento a algumas lideranças, nos casos em que constatamos possibilidade de resolução imediata da problemática apresentada pelo usuário atendido.

As atividades desenvolvidas pelo SAU são baseadas na ética profissional, visando garantir o princípio da dignidade das pessoas e de seus direitos como cidadãos, permitindo dessa forma consolidar a confiabilidade dos que procuram a assistência do SAU. O SAU também busca zelar pela memória dos fatos registrados, providenciando o arquivamento dos casos concluídos de forma sigilosa e adequada.

A pesquisa de satisfação é a chave, o ponto de partida para o sucesso da gestão.

A tabela a seguir, traz o resumo das atividades que o S.A.U realizou ao longo do mês e que se constituíram em material para análise dos resultados aqui apresentados:

Tabela 01: Apresentação das atividades realizadas pelo S.A.U

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº
1.	**Atendimentos Gerais**	**695**
1.1	Atendimentos em sala	27
1.2	Atendimentos por telefone	30
1.3	Demandas espontâneas coletadas nas urnas	38
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	600
2.	**Ações geradas nos atendimentos**	**46**
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação).	16
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do Hospitalar Jean Bitar. (Psicossocial, entre outros)	30
3.	**Pesquisas de satisfação realizadas**	**1.461**
3.1	Internas	254
3.2	Externas	1.207
4.	**Reuniões internas administrativas realizadas**	**7**
5.	**Participação em eventos, ações do GTH e treinamentos (internos e externos)**	**1**
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	**2.210**

Fonte: HJB – junho 2021

Em junho realizamos 27 atendimentos voluntários em sala, sendo que desse quantitativo apenas três usuários registraram formalmente seu relato. Os demais, mostraram contentamento com o atendimento, após receberem informações e/ou orientações prestadas pelo SAU e outros ficaram de trazer em outro momento suas manifestações por escrito, contudo não o fizeram.

Mantivemos no mês de junho o ritmo intenso na busca pela opinião dos usuários nos diversos setores do HJB, visando à mensuração da satisfação dos mesmos, totalizando um quantitativo de **1.461** pesquisas de satisfação realizadas.

Tabela 02: Pesquisas de satisfação realizadas por setor

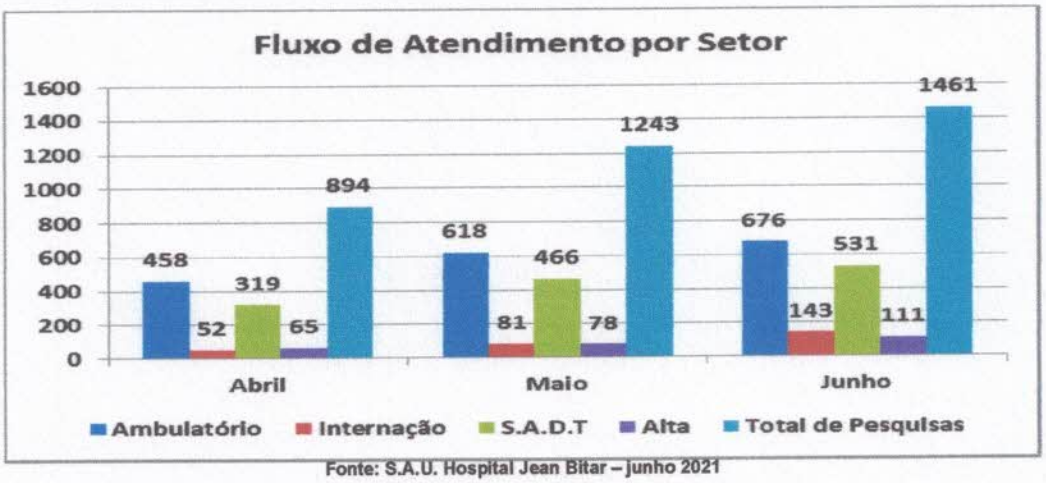
SETOR	Nº ATENDIMENTOS
Ambulatório	676
Internação	143
S.A.D.T	531
Alta Hospitalar	111
TOTAL	**1461**

Fonte: S.A.U. HJB – junho 2021

Em todas as abordagens que o SAU realiza, é esclarecido aos usuários que eles podem se manifestar positivamente ou negativamente, assim como também, podem apenas dar a pontuação aos itens citados nos formulários.

Através da aplicação da pesquisa de satisfação, podemos conhecer como o hospital é visto pelo nosso público; avaliar os resultados gerados por cada setor; saber em quais pontos o hospital apresenta falhas ou fraqueza e como melhorá-las, e também melhorar a comunicação interna do hospital.

Gráfico 01: COMPARATIVO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Fonte: S.A.U. Hospital Jean Bitar – junho 2021

O gráfico acima mostra o comparativo de realização de pesquisas de satisfação realizadas durante os meses de abril, maio e junho. Comparando o resultado alcançado no mês de abril com o mês de maio, visualizamos que em maio houve um aumento de **39,03%** no número de usuários participantes da pesquisa de satisfação. Já no mês de junho, tivemos um aumento de **17,53%** frente à quantidade de pesquisas aplicadas. Todavia, tal resultado não comprometeu negativamente o alcance do nosso compromisso em relação à meta de atendimento, pois nos empenhamos em sempre aplicar uma maior quantidade de pesquisas a cada mês.

Tabela 03: Quantitativo das respostas obtidas nas pesquisas de satisfação

	Ambulatório	Internação	S.A.D.T.	Altas
Péssimo	0,06%	0,12%	0,02%	0,00%
Ruim	0,15%	0,06%	0,24%	0,19%
Regular	2,08%	2,52%	2,96%	2,16%
Bom	61,97%	26,52%	60,97%	25,56%
Ótimo	35,74%	70,79%	35,81%	72,09%
Total Resposta	8.874	3.447	5.309	1.064
% Satisfação	97,71%	97,30%	96,78%	97,65%

Fonte: S.A.U. HJB – junho 2021

3 - ANÁLISES DOS DADOS

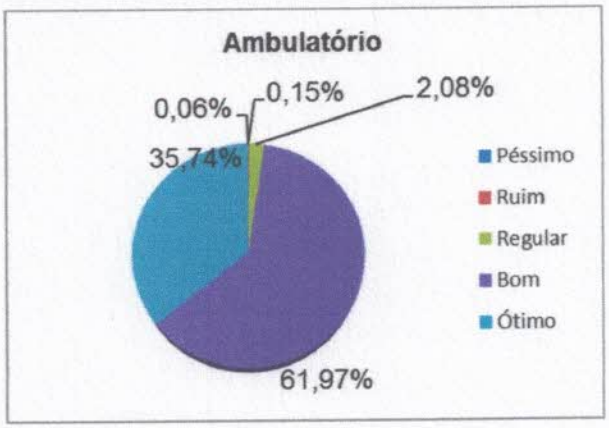
O resultado do grau de satisfação geral dos usuários atendidos nos quatro canais de avaliação, feita com base na somatória dos itens "Bom e Ótimo" gerou neste mês de junho o valor de **97,36%.** Nos parágrafos a seguir serão analisados os resultados de cada setor atendido pelo SAU com base nas manifestações registradas, no intuito de evidenciarmos quais as insatisfações que ocasionaram o impedimento da pontuação máxima de nossos usuários.

Ao realizarmos a somatória das pontuações dos conceitos "BOM e ÓTIMO", constatamos que no mês de junho, ocorreu um aumento na satisfação geral dos usuários, equivalente a **2,14%,** comparado ao mês passado.

Para ilustrar melhor apresentaremos após as análises, o resultado das pontuações, em forma de gráfico.

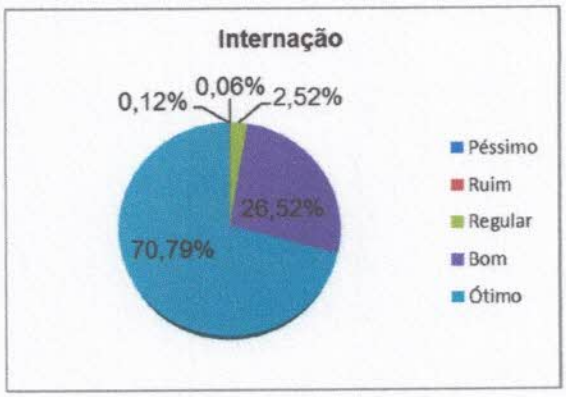
No segmento ambulatório, neste mês de junho, obtivemos um aumento de 6,66% na satisfação dos usuários atendidos no referido setor em comparação ao resultado alcançado no mês passado, atingindo neste mês o valor de 97,71% de satisfação. Recebemos 3 registros negativos formais nesse setor, o que equivale a 30% do total de registros em caráter reclamatório, sendo ele: Descontentamento com o atendimento da recepção e Descontentamento com o atendimento da médica reumatologista (não houve a possibilidade de encaixe para atendimento)

Gráfico 02: SATISFAÇÃO DO AMBULATÓRIO



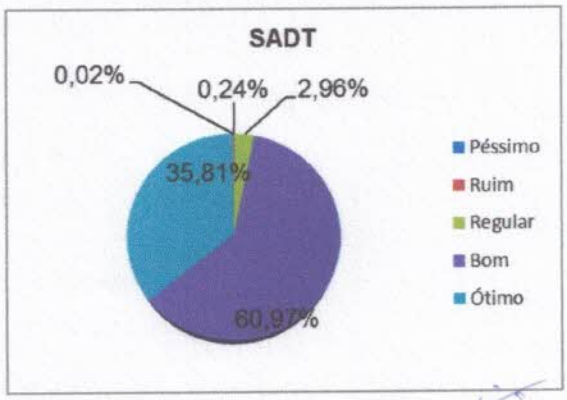
As pesquisas realizadas com os usuários no segmento Internação apontaram satisfação de 97,30%. Neste setor, foi observado um aumento de 0,61% na avaliação positiva dos usuários em comparação ao resultado do mês passado. Recebemos 4 registros negativos formal nesse setor, o que equivale a 40% do total de registros em caráter reclamatório, sendo eles: O perfil dos acompanhantes não está inserido nos critérios de refeição, Ausência de acompanhamento do médico cirurgião e Descontentamento com a higienização do banheiro do leito.

Gráfico 03: SATISFAÇÃO DA INTERNAÇÃO



No canal SADT tivemos uma queda equivalente a 0,11% na satisfação dos usuários atendidos neste mês junho comparado ao mês de maio, alcançando o valor de 96,78% de satisfação. Neste mês, não recebemos nenhum registro negativo formal nesse setor.

Gráfico 04: SATISFAÇÃO DO SADT



O grau de satisfação na alta hospitalar nesse mês de junho atingiu 97,65% de satisfação, tendo um aumento de 1,37% na avaliação positiva dos usuários, em relação ao mês de maio. Recebemos 3 registros negativos formais nesse setor, o que equivale a 30% do total de registros em caráter reclamatório, sendo eles: Descontentamento com o atendimento da equipe de enfermagem.

Gráfico 05: SATISFAÇÃO DA ALTA HOSPITALAR

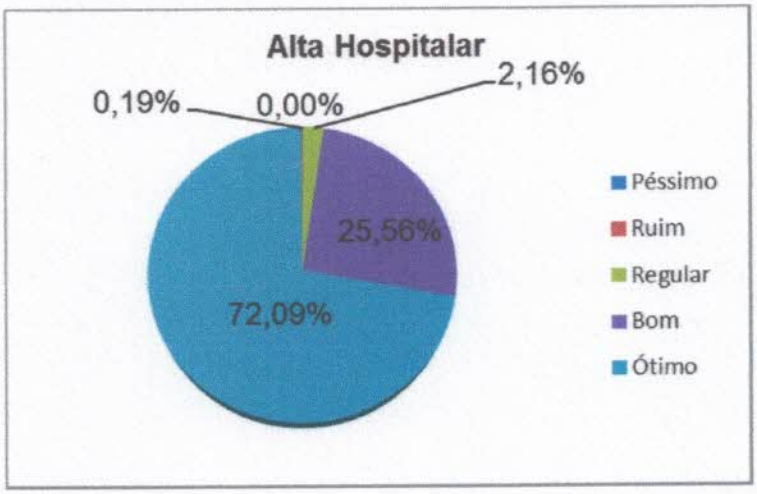
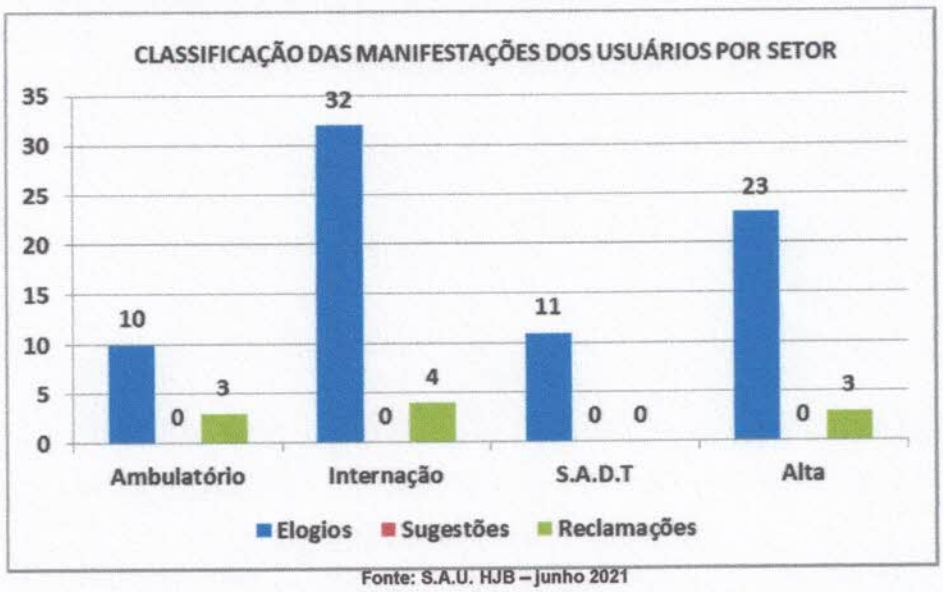


Gráfico 06: ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES POR ESCRITO



Fonte: S.A.U. HJB – Junho 2021

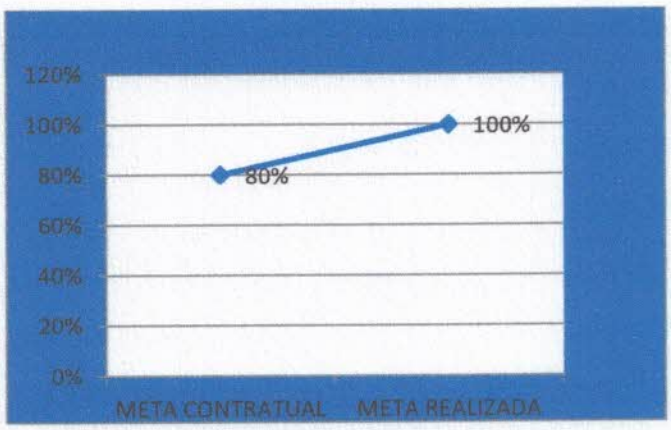
Ao analisarmos as 1.461 pesquisas que o S.A.U realizou neste mês de junho, concluímos que 5,88% dos usuários (equivalente ao quantitativo de 86 registros) manifestaram-se formalmente, sendo que ao realizarmos a triagem desses 86 manifestos, chegamos a seguinte conclusão: 88,37% referiam-se a registros em caráter de elogio e 11,63%, condiziam às manifestações de natureza reclamatória. A seguir, tabela com o quantitativo geral das manifestações.

TABELA 04: Quantitativo geral das Manifestações Realizados pelos Usuários

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	76
Sugestões	00
Reclamações	10
Reclamações Solucionadas	10
Meta Contratual	80%
Meta Realizada	100%

Fonte: S.A.U. HJB – junho 2021

Gráfico 07: META



Mensalmente enfatizamos em nossos relatórios que o número de reclamações discriminadas na tabela abaixo é maior que o número de queixas formalizadas em memorando, visto que em um único manifesto há por vezes, duas

ou mais reclamações, que após a triagem do SAU são desmembradas e encaminhadas para as lideranças responsáveis, para posterior acompanhamento de resolutividade pelo SAU. Vejamos os motivos das reclamações:

TABELA 05: Motivos das Reclamações

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	Quantidade de Reclamações
Descontentamento com o atendimento da recepção	2
Descontentamento com o atendimento da medica reumatologista	1
Descontentamento com o atendimento da equipe de enfermagem	3
O perfil dos acompanhantes não está inserido nos critérios de refeição	2
Ausencia de acompanhamento do médico cirurgião	1
Descontentamento com higienização do banheiro do leito	1
Total	**10**

Fonte: S.A.U. HJB – Junho 2021

Todas as reclamações e elogios foram encaminhados às respectivas Coordenações, lideranças ou diretorias responsáveis, para avaliação, conhecimento e parecer de providências, nos casos das reclamações e sugestões.

Buscamos com isso, a redução ou mesmo a resolutividade completa das problemáticas apresentadas por nossos usuários.

4- INDICADORES DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O número de pesquisas aplicadas no mês de junho ficou 17,53% superior ao resultado alcançado no mês passado. Contudo, foi dado segmento nas abordagens itinerantes e no reforço do nosso discurso voltado para esclarecer aos usuários, sobre a importância da avaliação dos mesmos sobre os nossos atendimentos e serviços. Todavia, conseguimos alcançar e até ultrapassar a meta. Os segmentos

de atendimento externo estão cada vez mais se expandindo em número e atingir a proporcionalidade no atendimento do SAU se torna bastante laborioso. Nos segmentos de atendimentos internos, a dificuldade é um pouco menor, pois lá se encontram usuários que estão hospitalizados, o que nos proporciona atendê-los a qualquer momento. Mesmo com todos os percalços do mês, logramos e até suplantamos a meta de Atendimento Setor/Mês X Atendimento S.A.U/Mês.

Tabela 06: Quantitativo dos serviços hospitalares e pesquisas realizadas pelo S.A.U.

Setor	Nº Atendimentos Prestados HJB	Nº Pesquisas S.A.U.	Porcentagem Alcançada %
SADT (Endoscopia, Colonoscopia, Retossigmoidoscopia, Broncoscopia, ECG, MAPA, USG, RX, PAAF, Pulsoterapia e Laboratório)	2192	531	**24,22%**
Ambulatório	3682	676	**18,35%**
Internação	214	143	**66,82%**
Alta Médica	209	111	**53,11%**
MÉDIA MÊS	**6.297**	**1.461**	**23,20%**

Fonte: HJB– Referência: junho 2021

5- PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS:

√ Continuar desenvolvendo as atividades condizentes ao SAU, buscando a ampliação e melhoria das mesmas;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU

Quando? Mês de julho.

Como? Dividindo as pesquisas por hora, visualizando com os setores os maiores horários de visitantes e outros, ampliando a busca ativa no ambulatório.

√ Continuar realizando o acolhimento aos visitantes da UTI;

Quem? Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Diariamente no mês de julho, no horário de visita da tarde.

Como? Abordando os visitantes que se encontram aguardando a liberação da visita do lado externo da UTI, se apresentando cordialmente e informando-os sobre o que é o SAU e qual o nosso propósito.

√ Ampliar a impressão dos folders para distribuição junto às caixas de sugestão;

√ Avaliar a aplicabilidade do manual do usuário;

Quem? Supervisora e Auxiliar Administrativo do SAU.

Quando? Mês de julho.

Como? Durante as visitas aos usuários internados.

√ Participar das comissões do GTH.

Quem? SAU e demais departamentos.

Quando? Nas reuniões ordinárias e extraordinárias do mês de julho.

Como? Planejando e efetivando a ação: aniversariantes do mês do HJB (colaboradores e profissões).

6 – PLANO DE AÇÃO EM RELAÇÃO ÀS CRÍTICAS, SUGESTÕES E ELOGIOS.

Ao final de cada registro de atendimento (reclamação/sugestão), onde detalhamos todo o fluxo do processo, consta o plano de ação referente à manifestação registrada. Os 76 elogios foram encaminhados às lideranças, para que as mesmas divulgassem a seus colaboradores a satisfação dos nossos usuários e posteriormente encaminhados à Diretoria Executiva para ciência.

7 – SÍNTESES DO MÊS

Neste mês não tivemos inclusão e/ou alteração no rol de exames e serviços oferecidos aos nossos usuários internos e externos. Deste modo, no segmento SADT, no que tange aos atendimentos a nível ambulatorial, tivemos o seguinte quantitativo (usuários externos): 0 usuários realizaram E.C.G, 403 Raio X (diversos), 217 USG, 207 Endoscopias, 111 Colonoscopias, 0 Broncoscopia, 13 Retossigmóidoscopia, 38 pulsoterapia, 1 testes funcionais, 82 PAAF's, 12 MAPA's e 1.107 exames de sangue.

Com relação às dificuldades encontradas nesse mês de junho, tivemos objeção de alguns usuários do ambulatório em participar da pesquisa de satisfação. Salientamos que em relação à negativa de participação de alguns usuários na avaliação da pesquisa de satisfação, o SAU desenvolve um trabalho individualizado e esclarecedor, de forma que os usuários percebam que os serviços e atendimentos são dinâmicos e que podem sofrer alterações diariamente em vários aspectos, sejam eles estruturais, comportamentais, éticos, de competências, de atendimento, segurança, e com isso reforçamos a importância dos mesmos estarem nos avaliando diariamente, mesmo que seja atendido assiduamente neste hospital. Esse discurso é realizado pelo SAU diariamente, em todos os momentos em que lidamos com a relutância de um usuário.

No próximo mês, buscaremos não só realinhar os nossos fluxos de atendimento, como também iremos intensificar as abordagens, conforme plano de ação já comentado acima.

Atenciosamente,

Ellen Cristina da Silva

Ellen Cristina da Silva
Supervisora do S.A.U
Hospital Jean Bitar – HJB

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Elogios)

JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

REGISTRO DOS ELOGIOS

1. ELOGIOS PROVENIENTES DA INTERNAÇÃO:

Nº1►309-B Antônia Carla C. Alves (em 01/06/2021), telefone 98260-3114: O hospital está de parabéns, da recepção ao atendimento no leito, fomos bem atendidos. Viemos de longe, mas graças a Deus tudo ocorreu bem. Tivemos atenção, socorro médico, higiene e alimentação de qualidade. Queremos só agradecer, muito obrigada a toda equipe desse hospital. Todos estão de parabéns. Obrigada por tudo.

Nº2►314-B Sílvia Kézia de Morais S. Cardoso (em 14/06/2021), telefone 98138-4649: O atendimento é de excelência; Tudo de 1ª qualidade: alimentação, acolhimento e atenção em dobro ao paciente.

Nº3►3__ Maria do Pilar de Abreu Pereira (em 17/06/2021), telefone 98328-5614: Muito bom o hospital.

Nº4►3__ Alessandra Barbosa (em 18/06/2021), telefone 98180-7642: Parabenizo a equipe Jean Bitar pelo excelente atendimento.

Nº5►314-B Antônia Cilene M. da Silveira (em 18/06/2021), telefone 98274-8999: Parabéns a equipe de profissionais do hospital Jean Bitar.

Nº6►310-B Vanilda dos Santos Nascimento (em 18/06/2021), telefone 98451-5173: Muito obrigada. Vocês são excelentes.

Nº7►306-B Edjane P. Cordeiro de Sousa (em 18/06/2021), telefone 99308-9193: Equipe atenciosa, acompanhamento direto, instante e, instante. Profissionais atenciosos e cautelosos.

Nº8►310-A Maria de Nazaré L. Correa (em 18/06/2021), telefone 98709-8548: Continuem assim. Só tenho a agradecer pelo atendimento.

Nº9►307-B Milene Paixão Ribeiro (em 21/06/2021), telefone 98563-2688: Muito satisfeita pelo atendimento, parabéns mesmo. Todos estão de parabéns, por tratar muito bem os pacientes de vocês.

Nº10►3__ Maria Goreth Caldas (em 21/06/2021), telefone 98491-8308: Muito bom o atendimento no hospital. Gostei muito mesmo do atendimento que os profissionais prestam aos seus pacientes.

Nº11►405 Flávia Patrícia da S. Bastos (em 01/06/2021), telefone 99905-9706: Quero parabenizar todos da equipe do hospital, pela habilidade desenvolvida em cada setor. A acomodação do quarto é de excelente qualidade.

Nº12►4__ Inês Sarmento (em 02/06/2021), telefone 3229-7489: Os profissionais são ótimos e bem atenciosos.

Nº13►406-B Maria Helena Moreira (em 02/06/2021), telefone 99286-8530: Só elogios, bom dia.

Nº14►403-B Valfrido dos S. Fonseca de Melo (em 04/06/2021), telefone 99126-0968: Agradeço a Deus por ter me orientado e permitido ser assistido por esse hospital e pela sua equipe de profissionais. Rogo a Deus saúde, paz, proteção a todos que nos ajudaram a vencer essa batalha, principalmente a equipe de médicos, enfermeiros, técnicos, enfim, todos os funcionários dessa abençoada instituição.

Nº15►411-B Aline Tylene de Paula (em 08/06/2021), telefone 98313-7443: Espero que continuem com este atendimento, sempre respeitando e oferecendo seus cuidados e atendendo aqueles que mais precisam.

Nº16►4__ Natália Ferreira (em 08/06/2021), telefone 998117-5653: Achei o atendimento muito bom, parabéns.

Nº17►4__ João Batista (em 09/06/2021), telefone 98343-5351: Um agradecimento especial à equipe do SHL. Sempre prestativos, sorrindo e fazendo a limpeza com excelência.

Nº18►4__ João Batista (em 09/06/2021), telefone 98343-5351: Obrigada a vocês do S.A.U. Por serem tão preocupados com a satisfação. Elogio a vocês!

Nº19►4__ João Batista (em 09/06/2021), telefone 98343-5351: Um agradecimento especial à manutenção, pela rapidez nos consertos realizados na enfermaria 403. Grato!

Nº20►4__ João Batista (em 09/06/2021), telefone 98343-5351: Um agradecimento às meninas do SND; servem as refeições com um carinho, a gente come até com mais vontade.

Nº21►409-B Roberto Silva de Paula (em 09/06/2021), telefone 99906-6334: Muito bom o atendimento, a limpeza excelente. Muito organizado. Parabéns.

Nº22►409-A Benedito de Jesus M. Borges (em 09/06/2021), telefone 99921-4550: O hospital é de muita importância, pois ajuda a salvar vidas, vocês buscam o melhor para o usuário.

Nº23►403-A Artime César L. da Silva (em 09/06/2021), telefone 98831-9697: Todos são bem atenciosos e cordiais. Os quartos parecem apartamentos de hospital particular. Gratidão a todos.

Nº24►4__ Olaci Batista da Cunha (em 14/06/2021), telefone 98859-1509: Um hospital de ótima qualidade no atendimento e recepção.

Nº25►412-B Apolinar Ortega Carillo (em 17/06/2021), telefone 98514-5285: Continuem atendendo as pessoas dessa mesma forma: com carinho e responsabilidade no trabalho e também na vida normal de vocês. Amar o trabalho e profissão é muito importante.

Nº26►404-A Charles Robson de Oliveira Menezes (em 18/06/2021), telefone 99602-9068: Gostaria de parabenizar a todos os envolvidos. Pelos profissionais maravilhosos, todos super educados e tratam os pacientes muito bem. Ficamos encantados pela educação de todos. Muito obrigado.

Nº27►410-B Filomena dos Santos Santana (em 23/06/2021), telefone 98463-1461: O que eu tenho a dizer: o atendimento da recepção, médicos, enfermeiros e outros profissionais foram excelentes. Todos atenciosos e educados.

Nº28►4__ Raquel Damasceno (em 29/06/2021), telefone 99914-5232: Sou grata a toda equipe, pois são muito atenciosos e dedicados. Obrigada a todos.

Nº29►507-A Zilma Moraes de Matos (em 08/06/2021), telefone 98762-4046: Somente agradecer a tudo que fizeram para me ajudar. Tudo ótimo. Obrigada a todos.

Nº30►507-B Edriza Sinara dos Santos Trindade (em 21/06/2021), telefone 98309-0624: Ótimos atendimentos. Tratamento adequado e respeitoso.

Nº31►506-B Igor Batista Brabo (em 29/06/2021), telefone 99376-5059: Simplesmente, gratidão a todos os profissionais desse local. Deus proteja a todos. Obrigado.

Nº32►506-A Maria José dos Santos Barros (em 29/06/2021), telefone 98831-5446: Eu só tenho a agradecer todo o cuidado e dedicação a todos vocês meu muito obrigada.

ELOGIOS PROVENIENTES DO SADT:

Nº33► Otávio do Socorro Barbosa Camargo (em 01/06/2021), telefone 99353-5133: Informação e confiabilidade.

Nº34►(Folder) Maria Domingas (em 03/06/2021), telefone 98152-7855: Agradeço ao funcionário Elias Miranda (maqueiro), pelo excelente atendimento com minha mãe, agradeço a sua chefia também.

Nº35►(Folder) Carla Milena dos S. Silva (em 05/06/2021), telefone 9822-9490: Equipes da manhã são sensacionais.

Nº36►(Folder) Aline Lima Ribeiro (em 07/06/2021), telefone (94) 99144-7229: Parabéns pelo atendimento da recepção até o pós-exame. Estou muito satisfeita e agradecida. Obrigada.

Nº37►(Folder) Adriana Silvana M. Lopes (em 07/06/2021), telefone 98454-3337: A equipe está de parabéns, são pessoas muito agradáveis.

Nº38► Anastácia R. Pinto (em 08/06/2021), telefone 3225-7483: Para o fluxo, acho bem organizado. A grande maioria dos profissionais são muito atenciosos e competentes.

Nº39► Cléia Maria G. Melo (em 08/06/2021), telefone 98879-9269: Foi de extrema importância colocar um hospital para tratar saúde de pacientes que precisam, agradeço muito mesmo por tudo. Atendimento nota 10.

Nº40► Marcelle Figueiredo Pontes (em 09/06/2021), telefone 98194-3320: Só agradeço ao excelente atendimento.

Nº41► Ketyana Silva (em 14/06/2021), telefone (não informado): Bom dia. Já venho há um tempo acompanhando meu marido nos procedimentos para a realização de sua cirurgia, e só tenho a elogiar a equipe. Desde a recepção até os médicos, sempre fomos muito bem recebidos e atendidos. Limpeza e manutenção também estão de parabéns.

Nº42► Raimunda Ramos da Silva (em 15/06/2021), telefone 99299-9724: Bom, falar de um hospital de referência em bariátrica não é fácil. Esse hospital é o melhor de atendimento do estado, só tenho a agradecer.

Nº43► Maria Socorro Rodrigues de Medeiros (em 29/06/2021), telefone (não foi informado): Todos estão de parabéns. Que Deus esteja sempre com todos vocês.

ELOGIOS PROVENIENTES DO AMBULATÓRIO:

Nº44► Charles da Silva Sousa (em 14/06/2021), telefone (94) 99177-4834: Que Deus continue abençoando cada um de nós, e continue iluminando cada funcionário do HJB, para serem atenciosos com todos.

Nº45► Fernanda L. da Silva (em 18/06/2021), telefone 98099-9858: Dra. Amanda, todo meu respeito e gratidão, sua atenciosidade e humanidade no atendimento é digna de todo o reconhecimento.

Nº46► Luanny Melo (em 18/06/2021), telefone 98420-8824: Atendimento excelente.

Nº47► Josefina Corrêa de Queiroz (em 18/06/2021), telefone 98016-6308: Gostaria de agradecer a toda equipe do hospital Jean Bitar, pelo excelente tratamento que estão me disponibilizando. Agradeço de coração.

Nº48► Alexandre Azulais Lima (em 22/06/2021), telefone (93) 99904-5296: Desde o primeiro momento, sempre fui atendido com excelência, mesmo morando distante 800km do hospital, houve o comprometimento do funcionários (Brenda, que sempre me liga) para marcar minhas consultas com datas casadas e sempre informando com antecedência e vendo as possibilidades para me ajudar.

Nº49► Gisele Sousa (em 29/06/2021), telefone 98229-8098: Atendimento de ótima qualidade, sempre fui muito bem atendida em todos os procedimentos e consultas. Atendimento rápido, sem muita demora, os médicos pontuais. Obrigada pelo empenho da equipe em atender a população.

Nº50► Alexandra Costa Silva (em 22/06/2021), telefone 99268-3417: Dra. Paloma, endócrino, um amor de pessoa, super atenciosa, gentil, educada, muito solícita. Dra. Camille, nutricionista, uma pessoa boa, atenciosa, cuidadosa. Assistente social, Katiuscia Alves, muito atenciosa, gentil, carinhosa, bonita, educada e explica bem.

Nº51► Edeíza Pantoja (em 23/06/2021), telefone 99884-1628: Hoje, quero agradecer o atendimento da recepção e dos médicos.

Nº52► Edeíza Pantoja (em 23/06/2021), telefone 99884-1628: Elogiar o atendimento da psicóloga, Dra. Carolina Santos. Obrigada pela paciência e cuidado.

Nº53►(Folder) Raimunda R. da Silva (em 28/06/2021), telefone 99168-1211: O hospital está de parabéns pelo ótimo atendimento e pelos funcionários.

ELOGIOS PROVENIENTES DA ALTA HOSPITALAR:

Nº54►312-A Marcelo Teixeira Damasceno Melo (em 01/06/2021), telefone 98804-1422: Um ótimo atendimento com perfeita humanização.

Nº55►3__ Regina de Sousa Alves (em 01/06/2021), telefone 98439-1710: Parabéns a toda equipe, só agradecer. O acompanhante nesse hospital também é acolhido, também recebe conforto dentro das possibilidades do hospital. A comida é excelente e deixa saciado. Gosto muito de todos, parabéns. Hospital excelente.

Nº56►307-A Alcileia Oliveira dos Santos (em 01/06/2021), telefone 99304-4661: Bom dia, nós somos muito gratos, muito bem tratados pelo hospital Jean Bitar. Parabéns a todos os profissionais que nos atenderam com muita dedicação e carinho. O hospital está de parabéns e todos os profissionais também.

Nº57►310-B Vanilda dos Santos Nascimento (em 18/06/2021), telefone 98451-5173: Muito obrigada pelo atendimento.

Nº58►314-B Silvana Monteiro da Silveira (em 18/06/2021), telefone 98556-5986: Parabéns ao hospital Jean Bitar pelo atendimento realizado com muita satisfação. Só gratidão. Obrigada a todos.

Nº59►310-A Maria de Nazaré Luz Corecha (em 18/06/2021), telefone 987098549: Muito obrigada pelo atendimento.

Nº60►307-B Milene Paixão Ribeiro (em 22/06/2021), telefone 98563-2688: Parabéns para todos os funcionários deste hospital, todos muito bem educados e atenciosos conosco.

Nº61►308-A Jorge Monteiro Ferreira (em 22/06/2021), telefone 98546-9014: Quero agradecer pelo atendimento de ótima qualidade, estamos sendo muito bem atendidos, muito obrigada por tudo. Hospital Jean Bitar nota 10.

Nº62►308-A Maria Suely Lima Rodrigues (em 24/06/2021), telefone 98320-9561: Agradeço por toda junta médica e funcionários deste hospital. Ótima recepção, todos muito educados. Nos sentimos como hospital particular, nota mil pra vocês. Que Deus

abençoe e proteja cada um de vocês e, quando forem a Bragança sintam-se tão aconchegados como nós.

Nº63►305 Tais Cristina dos Santos Lima (em 25/06/2021), telefone 98268-9403: Eu achei tudo muito bom. Vocês estão de parabéns.

Nº64►304 Rosiane Furtado Teles Gonçalves (em 27/06/2021), telefone (94) 98116-3915: Ótimo! Primeiramente, os profissionais são muito legais, atenciosos, educados e sempre orientando, ouvindo nossas dúvidas, explicando como é, como deve ser, fazer. Todos os enfermeiros (as) estão sempre a nossa disposição. Não tenho do que reclamar. Sensação de confiança, de poder ouvir os médicos (as), é muito satisfatório. Enfim, estão todos a disposição para ajudar. Em relação à recepção, limpeza, alimentação, as pessoas também são tão atenciosas e educadas. Gostei desse quarto e a minha irmã, também.

Nº65►3__ Luany Helen Costa (em 29/06/2021), telefone (não foi informado): O hospital é muito organizado e limpo, parabéns para toda equipe.

Nº66►310-A Josefa da Silva França (em 29/06/2021), telefone 98950-8595: Bom dia, foi muito bom o atendimento, excelente. O hospital está de parabéns com seus funcionários.

Nº67►406-B Maria Deuzina Coutinho Mendes (em 03/06/2021), telefone 99275-5385: Bom dia a todos vocês do hospital Jean Bitar, estão de parabéns. Só elogios.

Nº68►411-B Aline Teixeira de Paula (em 09/06/2021), telefone 98353-7443: Aqui se observa a excelente apresentação da equipe multiprofissional em atender a pessoa com bastante dignidade, demonstrando amor e carinho ao próximo. Fomos bem tratados, continuem assim.

Nº69►406-A Patrícia Amaral Coelho (em 14/06/2021), telefone 99612-7585: Obrigada pela atenção de todos e do cuidado com minha irmã.

Nº70►412-B Apolinar Ortega Carillo (em 18/06/2021), telefone 98514-5285: Muito obrigada pela educação que vocês nos receberam e dessa forma de trabalho.

Nº71►4__ Maria Paula Santos Leite (em 23/06/2021), telefone 99339-0355: Eu gostaria de agradecer a todos os profissionais desde a limpeza até a gentileza dos médicos. Foi minha primeira internação e jamais esquecerei o quão bem cuidada eu fui. Parabéns pelo maravilhoso trabalho. E um obrigada em especial a Bllenda.

Nº72►410-B Filomena dos Santos Santana (em 24/06/2021), telefone 98463-1461: O atendimento da recepção, médicos, enfermeiros e outros profissionais foram excelentes.

Nº73►507-A Zilma Matos (em 10/06/2021), telefone 98762-4046: Obrigada! Quero agradecer toda equipe em geral do hospital. Todos estão de parabéns, sem exceção. Dos médicos aos serviços gerais, todos ótimos.

Nº74►511-A Deuzarina Palheta Pereira (em 22/06/2021) telefone 98593-0419: Agradecida, muito satisfeita.

Nº75►507-B Edriza S. dos S. Trindade (em 22/06/2021), telefone 98309-0624: Serviços ótimos.

Nº76►506-B Igor Batista Brabo (em 29/06/2021), telefone 99376-5649: Vocês são tão legais com os pacientes. Parabenizo todos, meu muito obrigado pela imensa paciência e pela atenção de todos, quando falo TODOS, são todos mesmo. Minha imensa gratidão, que nosso senhor Jesus Cristo dê bênçãos sem medidas a cada pessoa desse local. Meu muito obrigado.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

(Reclamações / Fluxos)

JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº: 78/01

SETOR DE ORIGEM: Ambulatório

DATA: 08/06/2021

NOME USUÁRIO: Miquele Cristina Neri - Nº78/2021

TELEFONE: 99374-2020

RECLAMAÇÃO: "Antes da cirurgia em contato com o pessoal do ambulatório, pude identificar várias atitudes que provocam medo, irritação e estresse tanto no paciente como no próprio funcionário, mas, hoje quero falar dos atendentes da recepção, especificamente de uma moça chamada Dani. E, tive que ir em busca de seu nome para não generalizar a minha indignação quanto a receptividade e atendimento. Foram vários episódios de estupidez e arrogância da parte dela, vou relatar o último que no dia da consulta estávamos sentadas eu e a paciente na outra recepção de espera lotada por sinal, conforme orientações dela desde as 10h da manhã, então a consulta era apenas às 14h. Como sou de Cametá, tinha que chegar cedo. Quando deu 1h da tarde me dirigi até ela, sendo que o porteiro já havia dito que minha mãe havia sido chamada. E eu sem entender, já que a consulta era apenas às 14h. A senhora Dani então me questionou "onde estávamos" por que já estavam chamando, que era para estarmos sentadas lá, aguardando. Então respondi rispidamente que estávamos na outra recepção conforme orientações e que se foi adiantada a consulta, no mínimo deveriam ir fazer uma chamada no local de espera, já que a orientação vem dela mesma, para aguardar sentada na outra recepção até a hora da consulta. E então, as senhoras idosas que estavam sentadas começaram a falar que a senhora Dani briga com todo mundo, sendo muito grossa. Bom, hospital não é um lugar onde desejamos estar, se estamos aqui é porque precisamos de ajuda. É muito triste, lamentável ser tratado dessa maneira."

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisora de atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisora de atendimento: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e

Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Referente à reclamação, esclarecemos que o instituto não compartilha com esse tipo de atendimento, a recepção é capacitada para atender nossos usuários dentro da qualidade que cada um necessita. A colaboradora citada será reorientada quanto ao atendimento de excelência conforme preconiza o INDSH.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06 estabelecemos contato telefônico com o usuário, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a supervisora de atendimento esclareceu que instituto não compartilha com esse tipo de atendimento e que a recepção é capacitada para atender nossos usuários dentro da qualidade que cada um necessita. A mesma informou ainda que, a colaboradora citada será reorientada quanto ao atendimento de excelência conforme preconiza o INDSH. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuário agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 79/02

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em sala

DATA: 08/06/2021

NOME USUÁRIO: Edeíza Pantoja - Nº79/2021

TELEFONE: 98841-6286

RECLAMAÇÃO: "Eu moro em Abaetetuba e tenho exames de laboratório no dia 7 de junho que não vai dar pra eu vir e no dia 8 de junho vou acompanhar minha mãe. Fui

na recepção falar com a recepcionista, ela sem escutar, já vai dizendo não sem escutar e não é nem por dizer não, é como ela fala de um jeito grosseiro, sem educação que não condiz com o cargo de recepcionar pessoas, que moram longe, que estão doentes, que tem... Motivos também para tá chateada e tratar mal. Enfim como dizem por aí gentileza gera gentileza. E sempre que ele me atende, toda vez ela é grossa, chegou a dizer que tava falando dela com outra pessoa... Mas a outra usuária também tava chateada com o jeito grosseiro dele falar! Não é pelo não, mas sim o jeito de dizer não."

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisora de atendimento, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisora de atendimento: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários.

Referente a reclamação, esclarecemos que o instituto não compartilha com esse tipo de atendimento, a recepção é capacitada para atender nossos usuários dentro da qualidade que cada um necessita. As colaboradoras do ambulatório serão reorientadas quanto ao atendimento de excelência conforme preconiza o INDSH.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06 estabelecemos contato telefônico com o usuário, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a supervisora de atendimento esclareceu que instituto não compartilha com esse tipo de atendimento e que a recepção é capacitada para atender nossos usuários dentro da qualidade que cada um necessita. A mesma informou ainda que, a colaboradora citada será reorientada quanto ao atendimento de excelência conforme preconiza o INDSH. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. Usuário agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 80/03
SETOR DE ORIGEM: Alta hospitalar
DATA: 08/06/2021
NOME USUÁRIO: Miquele Cristina Neri - Nº80/2021
TELEFONE: 39374-2020
RECLAMAÇÃO: Em atenção ao atendimento e receptividade dos enfermeiros e técnicas de enfermagem ocorreram alguns casos em específico que também irei relatar os nomes. Enfermeiro Jean nos recebeu no primeiro dia com falta de humanização, com tom de voz pesado, agindo de forma para adiantar seu trabalho, disse para minha mãe "responda as pesquisas que vou fazer", enquanto isso ele disse para paciente do lado "escuta as perguntas que fiz para ela para responder também". Em momento algum se identificou e estava sem crachá de identificação, ao tentar dar uma informação importante sobre o quadro clínico da minha mãe, o enfermeiro Jean imediatamente me interrompeu e fiquei em silêncio. Já no final, ele informou o nome e disse que era enfermeiro do setor e saiu da sala. Eu senti falta de acompanhamento da enfermagem no leito, pois eles apenas se apresentam depois, durante o plantão não temos mais a vista deles no quadro. Não posso generalizar, pois tem enfermeiros e alguns técnicos maravilhosos. Referente aos técnicos de enfermagem, especificamente a senhora Elaine que fica no turno da manhã, me envergonha falar algo absurdo que infelizmente aconteceu, fui apenas fazer uma pergunta e eu disse "Bom dia, posso fazer uma pergunta?", a mesma muito grossa, mal educada respondeu "FALA" em tom de voz alto e ríspido, então me assustei e abordei o médico no corredor para tirar a dúvida. Na data de hoje 27,05 que estou escrevendo, mais um episódio aconteceu com a mesma técnica. Eu fui apenas perguntar para a Elaine que estava no quarto se eu poderia tirar o curativo molhado, tendo em vista que a enfermeira do turno dela informou que o curativo seria a tarde e já era 13h. A dona Elaine me questionou quem mandou paciente tomar banho e novamente

grosseiramente respondeu com alto e bom som que não iria fazer o curativo naquele momento porque estava saindo do plantão. Então a paciente, minha mãe, já com medo e receio disse "tudo bem, tá bom, eu fico assim". o curativo estava molhado e estava escorrendo sangue, não houve a mínima possibilidade de dialogo, e infelizmente ocorreu em todos os turnos com vários técnicos. Ficamos com medo de fazer qualquer pergunta pela forma com que eles respondem." (Leito 311A)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação das clínicas integradas, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Coordenação das Clínicas Integradas: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Primeiramente gostaria de agradecer pelos elogios prestados a alguns colaboradores da equipe de enfermagem, como também pelas outras observações aqui descritas. Referente à reclamação do memorando 80/2021, onde foi pontuada a insatisfação em relação à "conduta do enfermeiro Jean e a assistência prestada pela técnica de enfermagem Elaine", informo que os colaboradores aqui citados foram notificados e reorientados quanto à conduta ética e profissional, como também reorientados quanto à assistência prestada. Foram envolvidos os enfermeiros e técnicos do setor mencionado para que todos prestem um atendimento individualizado, humanizado e de qualidade com o objetivo de atender as necessidades de saúde dos nossos usuários. Ressalto que suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas e de melhorias com o objetivo de prestar um atendimento de qualidade aos nossos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um

atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a coordenadora das clinicas integradas agradeceu pelos elogios prestados a alguns colaboradores da equipe de enfermagem. Quanto a queixa a conduta do enfermeiro Jean e a assistência prestada pela técnica de enfermagem Elaine, informa que ambos colaboradores foram notificados e reorientados quanto à conduta ética e profissional, como também reorientados quanto à assistência prestada. Também foram envolvidos os enfermeiros e técnicos do setor mencionado para que todos prestem um atendimento individualizado, humanizado e de qualidade com o objetivo de atender as necessidades de saúde dos nossos usuários. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO Nº: 81/04

SETOR DE ORIGEM: Alta hospitalar

DATA: 08/06/2021

NOME USUÁRIO: Sílvia L. de Oliveira Guimarães - Nº81/2021

TELEFONE: 98247-8982

RECLAMAÇÃO: "Alguns técnicos me parecem despreparados para o atendimento do público, demonstrando certa rispidez e descaso para com as necessidades dos pacientes." (Leito 311B)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação das Clínicas Integradas, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Coordenação das Clínicas Integradas: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Primeiramente gostaria

de agradecer pelas suas observações aqui descritas. Referente a reclamação do memorando 81/2021, onde foi pontuado a insatisfação em relação "alguns técnicos parecem despreparados para o atendimento ao público", informo que os colaboradores do setor mencionado foram reorientados quanto a conduta ética e profissional, como também reorientados quanto a assistência prestada. Foram envolvidos os enfermeiros e técnicos de enfermagem do setor mencionado para que todos prestem um atendimento individualizado, humanizado e de qualidade com o objetivo de atender as necessidades de saúde dos nossos usuários. Ressalto que suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas e de melhorias com o objetivo de prestar um atendimento de qualidade aos nossos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a coordenadora das clinicas integradas informou que foram envolvidos os enfermeiros e técnicos do setor mencionado para que todos prestem um atendimento individualizado, humanizado e de qualidade com o objetivo de atender as necessidades de saúde dos nossos usuários. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 82/05

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em sala

DATA: 09/06/2021

NOME USUÁRIO: Jennifer L. dos Santos Teixeira - Nº82/2021

TELEFONE: 98387-3832

RECLAMAÇÃO: "Eu paciente Jennifer do Jean Bitar, faço tratamento na reumatologia com o Dra. Thayane. No momento, estou em crise lupica e vim buscar ajuda, mas o atendimento foi negado por ela duas vezes. Gostaria de trocar de médica. Dra. Caroline é super dedicada ao paciente, fui atendida apenas uma vez por ela logo no começo do tratamento.".

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerência Técnica, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Diretoria Técnica: Encaminho para seu conhecimento e manifestação. **2- Médica Reumatologista:** Ciente. No entanto, ressalto que o ambulatório das segundas, quartas e quintas de manhã ocorrem de forma conjunta, sendo os pacientes atendidos por ambas as médicas (Dra. Thayana e Dra. Carolina), de acordo com a ordem de chegada. Ressalto ainda que o Jean Bitar funciona com consultas previamente agendadas, e não há atendimentos de urgência. Visto que a agenda atual é cheia e os retornos acontecem com prazo superior a 6 meses (por superlotação), não se torna viável, muitas vezes atendimentos encaixados para o mesmo dia. Os pacientes são sempre orientados a procurar unidades de pronto-atendimento em caso de urgência. **3- Diretoria Técnica:** Ciente.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 01/07 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a médica reumatologista ressaltou que o ambulatório das segundas, quartas e quintas de manhã ocorrem de forma conjunta, sendo os pacientes atendidos por ambas as médicas (Dra. Thayana e Dra. Carolina), de acordo com a ordem de chegada. Ressaltou ainda que o Jean Bitar funciona com consultas previamente agendadas, e não há atendimentos de urgência. Visto que a agenda atual é cheia e os retornos acontecem com prazo superior a 6 meses (por superlotação), não se torna viável, muitas vezes atendimentos encaixados para o

mesmo dia. Assim, os pacientes são sempre orientados a procurar unidades de pronto-atendimento em caso de urgência. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda.

RECLAMAÇÃO N°: 83/06

SETOR DE ORIGEM: Atendimento em sala

DATA: 11/06/2021

NOME USUÁRIO: Valter Silva Costa - Nº83/2021

TELEFONE: 99257-7778

RECLAMAÇÃO: "Devido nós estarmos vivendo numa pandemia, eu gostaria como acompanhante de dar uma sugestão no caso da nossa alimentação. Não está vindo alimentação para Belém, Ananindeua e outros. Sendo que só o fato de termos que sair para tomar café, almoço e janta colocamos em risco nós e o nosso paciente, devido termos contato com os pacientes em consultas no próprio hospital e pegando em dinheiro e voltando para o hospital, podendo trazer o vírus para o mesmo. Não podemos entrar com nenhum lanche para comermos no intervalo e ficamos com fome nesse momento e se torna caro para nós que estamos passando por momentos difíceis. Reclamação: A assistente falou que quando ele se operasse viria comida para mim e não veio e eu não pude sair, pois não poderia deixar ele só. Me senti humilhada e triste com essa situação. Isto está acontecendo não só comigo, mas com vários acompanhantes."

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Gerente Assistencial e RT- Nutrição, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Gerente Assistencial: Diante do exposto, agradecemos as indicações registradas como facilitadores de nosso processo de melhoria. Informo que todos os usuários internados no HJB recebem a visita do serviço social, para avaliação social e nesta abordagem, explicam as rotinas de liberação para acompanhantes, segundo critérios estabelecidos em legislação vigente e cumpridos no hospital. Após orientações e avaliação social, foi verificado que no momento em que a acompanhante nos procurou para relatar

queixa, o usuário não se enquadrava nos critérios e padrões de liberação para alimentação de refeição ao acompanhante. Avaliação baseada conforme protocolo e norma hospitalar nos itens: - Pacientes no pós-operatório, atendido em até 48 horas após o procedimento cirúrgico; - Quando o usuário residir a uma distância superior a 30km do local onde se situa o hospital onde decorre o internamento. Sendo assim, a acompanhante do paciente recebeu as orientações referidas acima, pela assistente social responsável pela unidade em que se encontrava. **2- RT-Nutrição:** Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Considerando a reclamação relatada no Mem. nº83, ressaltamos que de acordo com o manual do usuário do HJB, a refeição do acompanhante é liberada mediante critérios legais: 1- Pacientes com 60 anos ou mais; 2- Pacientes de 0 a 18 anos; 3- Pacientes no pós-operatório, atendido em até 48 horas após o procedimento cirúrgico; 4- Pacientes internados que estejam em isolamento por razões de critérios médico cirúrgico, por exemplo, após alta da UTI, em isolamento por germes multirresistentes, por aerossol ou gotículas; 5- Quando o usuário residir a uma distância superior a 30km do local onde se situa o hospital onde decorre o internamento, ou seja, residentes em Belém, Icoaraci, Ananindeua e Marituba, não estarão cobertos; (obs: atendemos usuários residentes de Mosqueiro, Santa Bárbara do Pará, Santa Izabel, Castanhal e em diante); 6- Pacientes em terapia nutricional enteral. Portanto, diante do ocorrido, destaco que o usuário em questão esteve inserido no critério da liberação após procedimento cirúrgico, visto que os demais critérios não foram contemplados, desta maneira sendo liberadas as refeições ao acompanhante (desjejum, almoço e jantar). Nós, do serviço de nutrição e dietética – SND, estamos sempre buscando aprimorar processos e estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 21/06/2021 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos

de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a Gerente Assistencial informou que todos os usuários internados no HJB recebem a visita do serviço social, para avaliação social e, nesta abordagem, explicam as rotinas de liberação para acompanhantes, segundo critérios estabelecidos em legislação vigente e cumpridos no hospital. Assim, após orientações e avaliação social, foi verificado que no momento em que a acompanhante nos procurou para relatar queixa, o usuário não se enquadrava nos critérios e padrões de liberação para alimentação de refeição ao acompanhante. A nutricionista destacou que o usuário em questão esteve inserido no critério da liberação após procedimento cirúrgico, visto que os demais critérios não foram contemplados, desta maneira sendo liberadas as refeições ao acompanhante (desjejum, almoço e jantar). Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda.

RECLAMAÇÃO N°: 85/07

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 18/06/2021

NOME USUÁRIO: Deiziane Valente Gonçalves - Nº85/2021

TELEFONE: 98494-9687

RECLAMAÇÃO: "O médico em nem um momento se fez presente no leito da paciente, me refiro ao cirurgião, a cirurgia foi feita por um residente que se encontrava nervoso ao falar sobre a cirurgia, não vi o dr. Daniel Bitar, responsável pela cirurgia em nem um momento. Equipe do bloco cirúrgico sem equipamento adequado, exemplo, enfermeira de salto alto sem proteção alguma dentro do bloco cirúrgico. Orientar médicos e demais funcionários, bem como fazer um treinamento de como se exerce sua função dentro de um hospital, uma vez que os mesmos parecem não saber fazê-lo."

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Diretoria Técnica e Coordenação do bloco Cirúrgico, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Diretoria Técnica: Encaminho para chefia médica cirúrgica para conhecimento e manifestação. **2- Coordenação do Bloco Cirúrgico:** Diante do exposto do usuário, informo que toda equipe utiliza os epi's necessários ao desempenho de suas funções e que todos os colaboradores são treinados para o desempenho das mesmas, e que toda sugestão de melhorias são bem vindas para a melhoria do processo de prestação de assistência.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 02/06/2021 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a coordenação do bloco cirúrgico informou que toda equipe utiliza os epi's necessários ao desempenho de suas funções e que todos os colaboradores são treinados para o desempenho das mesmas, e que toda sugestão de melhorias são bem vindas para a melhoria do processo de prestação de assistência. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 87/08

SETOR DE ORIGEM: Internação

DATA: 18/06/2021

NOME USUÁRIO: Joventina Ferreira Souza Neta - Nº87/2021

TELEFONE: (94) 99153-2715

RECLAMAÇÃO: "No dia 14/06/21 não foi servido o jantar para a paciente, foi servido somente um mingau.".

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à RT- Nutrição, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- RT-Nutrição: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Considerando a reclamação relatada no Mem. nº87, ressaltamos que as refeições somente são liberadas aos nossos usuários mediante liberação por prescrição médica. Logo, o fato da usuária admitida no 414-B – clínica cirúrgica, J.F.S.N, com fia 1029/2021, admitida para um processo cirúrgico eletivo, o qual necessita permanecer em dieta zero, só passou a receber sua refeição após ter sido liberada a prescrição por ordem médica, que de acordo com o horário, receberia a ceia para dieta liquidificada caracterizada por mingau. Portanto, diante do ocorrido, destaco que a usuária em questão esteve orientada quanto ao jejum e após liberação já iniciou o recebimento das refeições. Nós, do serviço de nutrição e dietética – SND, estamos sempre buscamos aprimorar processos e estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 28/06 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a RT- Nutricionista ressaltou que as refeições somente são liberadas aos usuários mediante liberação por prescrição médica. Logo, o fato da usuária admitida no 414-B – clínica cirúrgica, J.F.S.N, com fia 1029/2021, admitida para um processo cirúrgico eletivo, o qual necessita permanecer em dieta zero, só passou a receber sua refeição após ter sido liberada a prescrição por ordem médica, que de acordo com o horário, receberia a ceia para dieta liquidificada caracterizada por mingau. A mesma destacou que a usuária em questão esteve orientada quanto ao jejum e após liberação iniciou o recebimento

das refeições. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda.

RECLAMAÇÃO N°: 88/09

SETOR DE ORIGEM: Folder internação

DATA: 28/06/2021

NOME USUÁRIO: Alana Cardoso - Nº88/2021

TELEFONE: 98901-3292

RECLAMAÇÃO: "No dia 17/06/2021 fui tratado de forma arrogante pelo enfermeiro Cledson (moreno, senhor) da enfermagem da noite. O mesmo disse que não vim para dormir e sim para reparar a paciente. Isso foi 3 horas da manhã.".

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Coordenação das Clínicas Integradas, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- *Coordenação das Clínicas Integradas:* Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Referente à reclamação do memorando nº88/2021, onde foi pontuada a "insatisfação em relação ao técnico de enfermagem do noturno", informo que o mesmo foi notificado e reorientado quanto a sua conduta ética e profissional, como também reorientado quanto à assistência prestada, enfatizando a importância do apoio psicológico e da assistência humanizada. Ressalto que suas observações são de grande importância, pois nos direcionam a adotar ações mais assertivas, com o objetivo de atender com eficiência nossos usuários.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/07 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade.

Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a coordenadora das clinicas integradas informou que o colaborador citado foi notificado e reorientado quanto a sua conduta ética e profissional, como também reorientado quanto à assistência prestada, enfatizando a importância do apoio psicológico e da assistência humanizada. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: Reclamações com teor comportamental serão trabalhadas nos treinamentos planejados em LNT junto ao NEP, com foco no atendimento ético, respeitoso, humanizado e cordial.

RECLAMAÇÃO N°: 90/10

SETOR DE ORIGEM: Folder internação

DATA: 30/06/2021

NOME USUÁRIO: Mainara N. Sena - Nº90/2021

TELEFONE: 98094-4510

RECLAMAÇÃO: "Hospital maravilhoso! A higienização do quarto e do banheiro são extremamente deficientes, principalmente, sanitário e pia. Eles também fazem parte." (Leito 510 A)

PROVIDÊNCIAS: Encaminhado memorando à Supervisão do SHL, solicitando conhecer e adotar as providências cabíveis.

RESPOSTA DO SETOR COMPETENTE: 1- Supervisão do SHL: Primeiramente, nós, do INDSH – Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, gestor do hospital Jean Bitar (HJB), gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado em nossa unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Referente à queixa da limpeza, informamos que diariamente é realizada limpeza nas enfermarias e qualquer necessidade de limpeza ou falha no processo, pode ser solicitado de imediato para o auxiliar de higienização ou no posto de enfermagem. Neste mês será realizado com a equipe

de higienização, no qual será reforçado as técnicas e etapas de limpeza concorrente e terminal.

RETORNO AO USUÁRIO: No dia 06/07 estabelecemos contato telefônico com a usuária, e em conversa, primeiramente, nós do INDSH- Instituto Nacional do Desenvolvimento Social e Humano, supervisora do Hospital Jean Bitar, gostaríamos de agradecê-la por deixar sua opinião sobre o atendimento prestado na unidade. Isso nos dá a oportunidade de melhorar os nossos processos para oferecermos um atendimento cada vez mais seguro e de qualidade aos nossos usuários. Em relação ao que foi exposto acima, a Supervisora de SHL informou que a limpeza é realizada diariamente nas enfermarias e qualquer necessidade de limpeza ou falha no processo, pode ser solicitado de imediato para o auxiliar de higienização ou no posto de enfermagem. Neste mês será realizado treinamento com a equipe de higienização, no qual serão reforçadas as técnicas e etapas de limpeza concorrente e terminal. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ocorridos. A usuária agradeceu o nosso retorno.

PLANO DE AÇÃO: O SAU fará o acompanhamento dessa demanda.

RELATÓRIOS E GRÁFICOS DA TABULAÇÃO DE DADOS JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

HOSPITAL JEAN BITAR
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DO AMBULATÓRIO

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	Total 7/8 e 9/10
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?	0	1	16	424	184	625	0	625	608
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	0	13	428	193	635	0	635	621
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	1	19	413	199	633	0	633	612
5	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?									
5.1	Pelos médicos	1	5	40	408	180	634	1	635	588
5.2	Pelos enfermeiros									
5.3	Pelos funcionários da Administração	1	2	14	417	201	635	0	635	618
6	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
6.1	Para os médicos	0	1	16	385	232	634	1	635	617
6.2	Pelos enfermeiros									
6.3	Para os funcionários da Administração	0	3	13	389	230	635	0	635	619
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	0	10	393	233	636	0	636	626
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	5	382	248	635	0	635	630
7.2	Pelos enfermeiros									
7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	9	362	264	635	0	635	626
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	5	375	255	635	0	635	630
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	4	367	264	635	0	635	631
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	0	0	12	379	244	635	0	635	623
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	0	9	377	245	632	3	635	622
	TOTAIS	5	13	185	5499	3172	8874	5	8879	8671
		0,06%	0,15%	2,08%	61,97%	35,74%	100%	0,06%		97,71%

Total respondido 8874

Total de 7/8 e 9/10 8671

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 97,71%

Ellen Cristina da Silva
Serviço de Atendimento ao Usuário

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

HOSPITAL JEAN BITAR
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DA INTERNAÇÃO

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?	0	0	5	29	88	122	0	122	117
2	Quanto às informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	4	34	84	122	1	123	118
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	3	40	80	123	0	123	120
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	1	6	32	84	123	0	123	116
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	35	86	123	0	123	121
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	37	83	122	1	123	120
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Pelos médicos	0	0	3	28	93	124	0	124	121
5.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	29	93	124	0	124	122
5.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	33	89	124	0	124	122
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	2	34	88	124	0	124	122
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	2	28	94	124	0	124	122
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	28	95	124	0	124	123
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	33	90	124	0	124	123
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	4	33	87	124	0	124	120
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	3	33	88	124	0	124	121
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	5	33	86	124	0	124	119
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	6	37	83	126	0	126	120
12	O silêncio no ambiente do hospital?	2	0	5	35	81	123	0	123	116
13	O horário em que são servidas as refeições?	2	0	5	38	79	124	0	124	117
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	1	2	37	82	122	0	122	119
15	O horário das visitas?	0	0	4	34	85	123	1	124	119
16	Quanto aos medicamentos?									
16.1	Informações recebidas sobre medicamentos prescritos e horários?	0	0	3	29	90	122	0	122	119
16.2	Fornecimento dos medicamentos em tempo hábil para o tratamento durante a internação?	0	0	3	35	84	122	0	122	119
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	3	31	88	122	0	122	119
18	Frequencia de visitas realizadas?									
18.1	Pelos médicos	0	0	3	29	90	122	0	122	119
18.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	30	90	122	0	122	120
18.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	30	90	122	0	122	120
18.4	Pelos S A U	0	0	2	30	90	122	0	122	120
	TOTAIS	4	2	87	914	2440	3447	3	3450	3354
		0,12%	0,06%	2,52%	26,52%	70,79%	100%	0,09%		97,30%

Total respondido 3447
Total de 7/8 e 9/10 3354
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 97,30%

Ellen Cristina da Silva
Serviço de Atendimento ao Usuário

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

JEAN BITAR
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
GOVERNO DO PARÁ

TABULAÇÃO DIÁRIA DE PESQUISA DO SADT

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS								Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR	Total 2	
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	0	0	10	347	174	531	0	531	521
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	2	20	346	161	530	1	531	507
3	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	2	16	324	189	531	0	531	513
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido?	0	3	28	331	169	531	0	531	500
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	1	15	326	189	531	0	531	515
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio Diagnóstico?	0	1	18	317	195	531	0	531	512
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	0	13	308	210	531	0	531	518
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	2	14	312	203	531	0	531	515
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	2	13	309	207	531	0	531	516
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	10	317	204	531	0	531	521
	TOTAIS	1	13	157	3237	1901	5309	1	5310	5138
		0,02%	0,24%	2,96%	60,97%	35,81%	100%	0,02%		96,78%

Total respondido	5309
Total de 7/8 e 9/10	5138
Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10	96,78%

Ellen Cristina da Silva
Serviço de Atendimento ao Usuário
INDSH

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

HOSPITAL JEAN BITAR
SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
GOVERNO DO PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ALTA HOSPITALAR

	ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total 2	Total 7/8 e 9/10
		0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	Total 1	NR		
		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores e salas de espera?	0	1	4	26	72	103	0	103	98
2	O hospital é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	0	0	3	30	74	107	0	107	104
3	O silêncio no ambiente hospitalar	0	0	3	39	64	106	0	106	103
4	A educação e o respeito com que você foi tratado?	0	0	4	23	80	107	0	107	103
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?	0	0	1	29	77	107	0	107	106
6	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	1	3	21	82	107	0	107	103
7	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este hospital?	0	0	2	27	78	107	0	107	105
8	Cuidados médicos de que você recebeu no hospital?	0	0	1	23	83	107	0	107	106
9	Orientações da equipe de enfermagem sobre os cuidados na alta hospitalar?	0	0	1	26	80	107	0	107	106
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	1	28	77	106	1	107	105
	TOTAIS	0	2	23	272	767	1064	1	1065	1039
		0,00%	0,19%	2,16%	25,56%	72,09%	100%	0,09%		97,65%

Total respondido 1064

Total de 7/8 e 9/10 1039

Índice de Satisfação de 7/8 e 9/10 97,65%

Ellen Cristina da Silva
Serviço de Atendimento ao Usuário

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO

JUNHO/2021

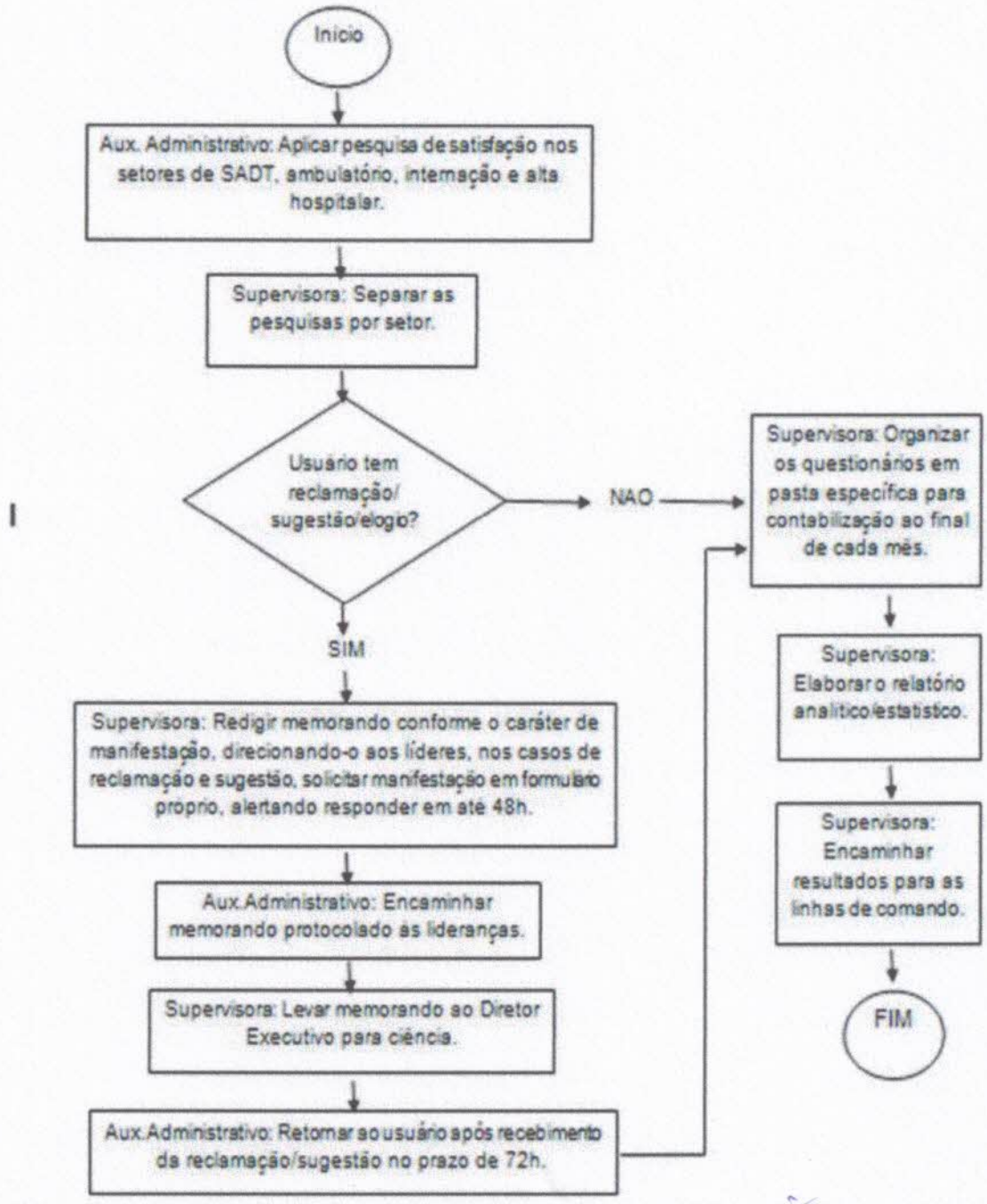
Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Anexo 01: Mapa de Processo

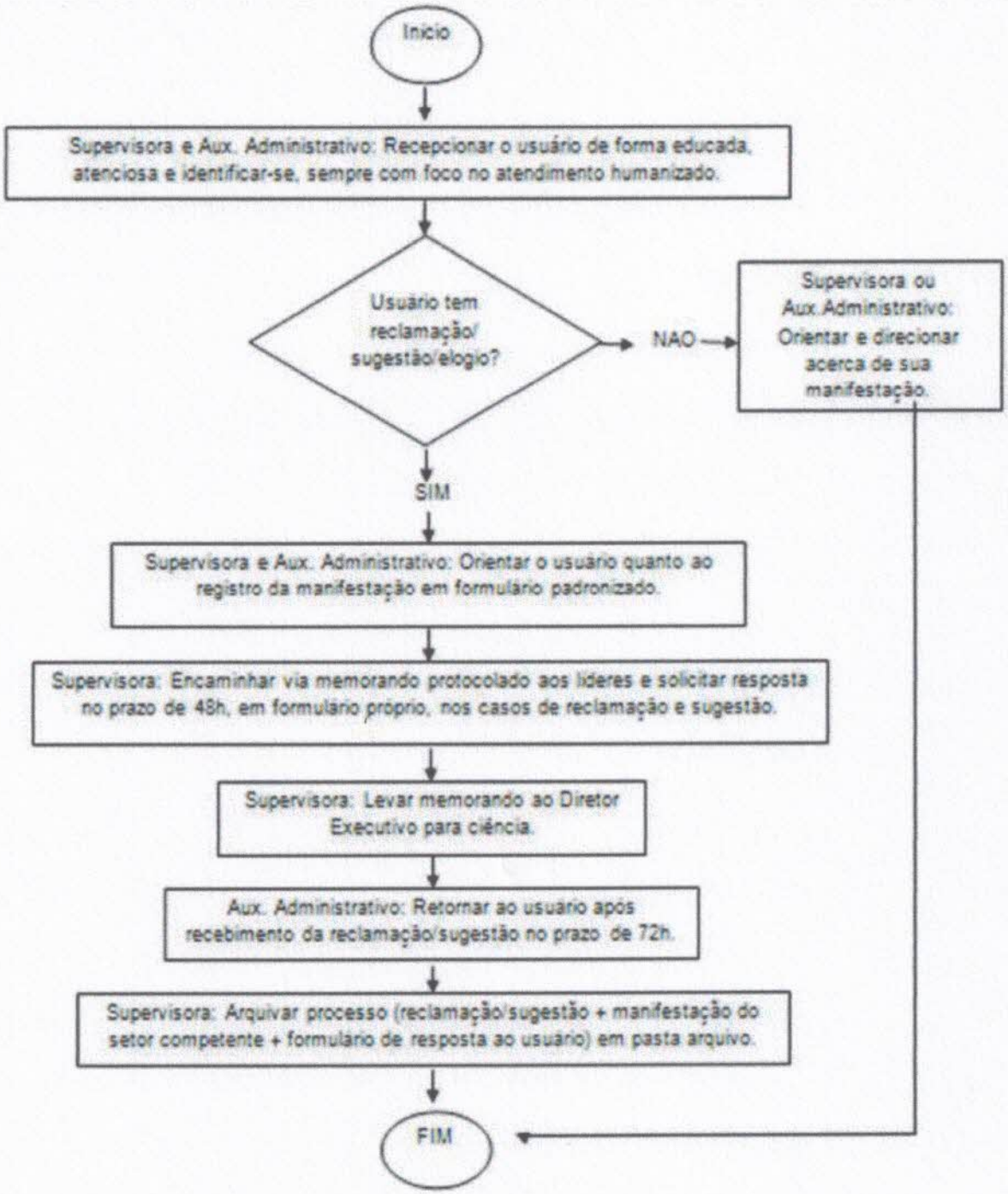
HOSPITAL JEAN BITAR — MAPA DE ATENDIMENTO DIÁRIO JUNHO/2021 - — SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA — GOVERNO DO PARÁ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL
	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	
Visitas aos Leitos Clínica 3º andar	17	10		12			10	11	14	10	7			8	10	6	6	11			8	13	9	9	12			9	12		204
Visitas aos Leitos Clínica 4º andar	14	11		10			15	12	19	9	8			10	9	10	7	12			6	9	8	7	11			7	10		204
Visitas aos Leitos Clínica 5º andar	10	5		6			12	10	15	9	8			12	10	9	8	7			10	6	10	9	12			9	15		192
Pesquisas de Satisf. Internação 3º andar	5							5		3				3	2	2	1	7			6	1	1	9					4		49
Pesquisas de Satisf. Internação 4º andar	1	3	2	4				2	6	3				2	1	3		2			4	1	4	1	2	1	1	2	5		50
Pesquisas de Satisf. Internação 5º andar	1	1			1		6	23	1	2				1						1	1			3	1				2		44
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar 3º anda	3	2							3	3				1	3	1	3	6			7		2	1	2	2			4		43
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar 4º anda	3	1		4					5	3				1	3		3	2			2		3	1	2	2		2	3		40
Pesquisas de Satisf. Usuário Alta Hospitalar 5º anda	1	2		1		1			4	5				1				1			2	1	2	3	1			1	1	1	28
Pesquisas de Satisfação Usuário SADT	37	19		18			15	41	18	22	18			28	25	38	6	9			23	30	26	15	35			36	48	24	531
Atend. exclusivamente por meio de FOLDER		1				1	3	1	6	3	1			1	3		1	3			1	5		1	2			3	2		38
Pesquisas de Satisf. Usuário AMBULATÓRIO	40	34		29			17	42	36	27	34			27	31	41	27	14			25	31	41	43	28			25	42	42	676
Contato Telefônico	4	3		1			2			3				2	1	3					6		2	1				1	1		30
Aritendimento em sala							1	1	2					3	1	5		1			1	3	2	1	1			2	3		27
Encaminhamentos Internos	3	5							8	2	2			1				1			3	1						2	1	1	30
Orientações e Informações														4	1	1		2			2							6			16
Participação em Treinamentos e reuniões Internas								1							1	2		1				1			2						8
TOTAL																															2210

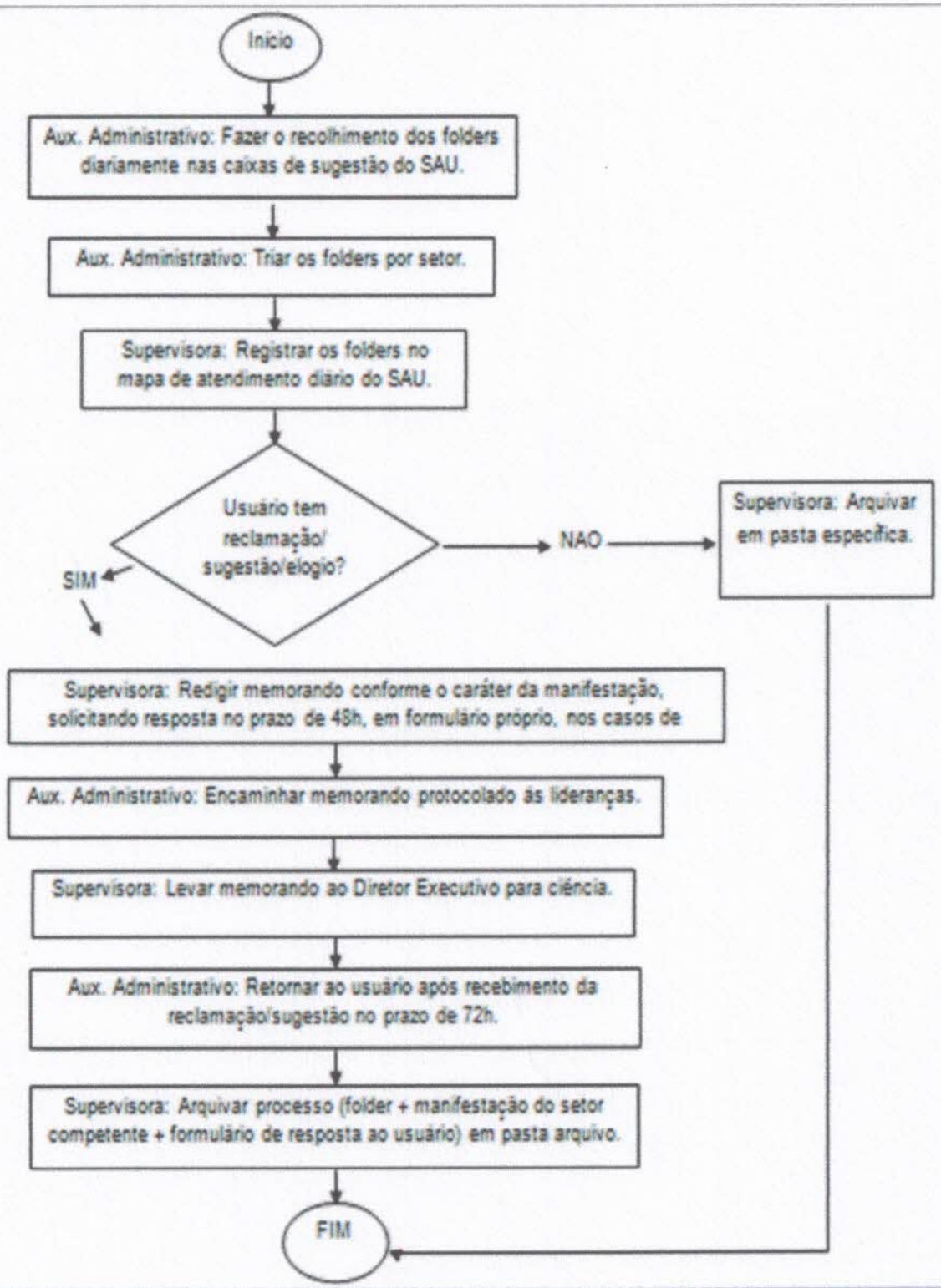
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação



Anexo 02: Fluxograma de Registro de Reclamação e Sugestão - Atendimento em Sala.



Anexo 03: Fluxograma de Registro de Folder.



HOSPITAL JEAN BITAR – HJB

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – NEP –

RELATÓRIO MENSAL DE TREINAMENTOS

COMPETÊNCIA JUNHO/2021

Belém/PA

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

RELATÓRIO DE TREINAMENTOS REALIZADOS EM JUNHO 2021

HOSPITAL JEAN BITAR - HJB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS .....
2.1. O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições .....

3. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES .....
3.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Junho 2021 .....

4. ANÁLISE DE DADOS .....
4.1. Descrição das Atividades .....
4.2. Meta Mensal de Carga Horária em Treinamentos .....
4.3. Visão Geral de Treinamentos .....
4.4. Treinamentos Internos .....
4.5. Treinamentos Externos .....
4.6. Total de Horas em Treinamentos .....
4.7. Horas/Homens por Colaborador .....
4.8. Total de Participações .....
4.9. Quantitativo de Treinamentos por Setores .....

5. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA/DEP .....

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....

ANEXOS .....

1. INTRODUÇÃO

A Educação Permanente em Saúde (EPS) é uma estratégia político-pedagógica reconhecida mundialmente para consolidar os sistemas públicos de saúde, uma vez que a formação dos profissionais está voltada para as demandas do mercado capitalista e não atende as necessidades de saúde da população. A difusão da EPS pela Organização PanAmericana de Saúde e Organização Mundial de Saúde tem como base o processo de trabalho e a valorização das vivências e das experiências dos sujeitos sociais.

Pensar em saúde de forma ampliada com vistas a prestar um atendimento integral ao usuário, aposta na formação coletiva dos multiprofissionais, que através do desenvolvimento de um novo modo de pensar/fazer crítico/reflexivo promovendo mudanças nos processos e relações de trabalho, além de fomentar parcerias que venham fortalecer e potencializar as ações de atenção e gestão na saúde é os propósitos da Educação Permanente em Saúde.

A Educação Permanente em Saúde tem como objeto de transformação o processo de trabalho, orientada para a melhoria da qualidade dos serviços e para a equidade no cuidado e no acesso aos serviços de saúde. Parte, portanto, da reflexão sobre o que está acontecendo no serviço e sobre o que precisa ser aperfeiçoado para o pleno exercício da sua missão dentro do HJB e imprescindível ao Núcleo de Educação Permanente.

O NEP do HJB propõe desenvolver e potencializar a aprendizagem em gestão da saúde, incentivando a cultura da integração entre ensino, aprendizagem, serviço e controle social nos processos de qualificação e formação profissional, fortalecendo, portanto, o campo da gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito Institucional.

Dentro dessa perspectiva, o NEP vem aprimorando suas atividades junto aos diversos setores das unidades criando mecanismos para realização de treinamentos nos diversos espaços do hospital com a única finalidade: capacitar e qualificar seus colaboradores, ou seja, prestar assistência qualificada aos usuários de médio e alto risco, através de equipe multidisciplinar especializada, qualificada, ética e humanizada, contribuindo para o ensino, capacitando profissionais nos diversos segmentos da área de saúde.

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

- Identificação das demandas e ofertas de formação/qualificação profissional, com vistas à melhoria do processo de trabalho e fortalecimento da integração ensino serviço no HJB;
- Apoio e elaboração de processos de qualificação profissional e formação em saúde, favorecendo a construção de metodologias que propiciem a integração entre ensino e serviço;
- Proposta de educação permanente junto ao grupo administrativo, com ênfase no processo de trabalho deste grupo no contexto da gestão do cuidado.

2.1. O Núcleo de Educação Permanente do HJB tem como atribuições:

- Manter o Núcleo de Educação Permanente atuante;
- Envolver gestores, colaboradores, usuários e Instituições de ensino nas discussões;
- Refletir sobre a prática e construir propostas de capacitação, sensibilização, treinamentos e outras intervenções visando a formação dos gestores e colaboradores;
- Realizar diagnóstico e planejar as ações de saúde de acordo com as necessidades locais, ou seja, da Instituição;
- Promover e desenvolver, em articulação com os setores do hospital, ações coletivas que permitam a partir da problematização do processo e da qualidade do trabalho;
- Identificar as necessidades de qualificação dos profissionais;
- Organizar e sistematizar a prática de treinamentos;
- Acompanhar e avaliar o desenvolvimento de cursos, programas e eventos;
- Promoção de Educação Permanente para todos os colaboradores do hospital, administrativos e profissionais de saúde;
- Colaborar com as iniciativas de Educação em Saúde realizadas pelos diversos setores e profissionais;
- Auxiliar os gestores acerca das elaborações dos LNT's pertinentes aos setores, os quais estão responsáveis;

- Elaborar Planejamento Anual de Treinamentos/PAT, que trata das capacitações/treinamentos e desenvolvimento de competências individuais e organizacionais, bem como respectivo cronograma, e submetê-los à aprovação da Diretoria;
- Computar as h/h dos colaboradores treinados em serviço (a partir das evidências entregues pelos responsáveis dos respectivos setores) visando a elaboração de relatórios para as instâncias superiores.

A Educação Permanente em Saúde trabalha com foco na transformação do processo de trabalho, orientado para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo HJB aos usuários e comunidade e para a equidade no cuidado e no acesso aos serviços de saúde. Parte, portanto, da reflexão sobre o que está acontecendo no serviço e sobre o que precisa ser aperfeiçoado.

Desta forma, o Núcleo de Educação Permanente do Hospital Jean Bitar, tem por objetivo geral promover estratégias de educação permanente aos colaboradores, visando estabelecer uma equipe de profissionais com pensamento crítico, com capacidade de resolução de problemas e habilidades técnicas - científicas e princípios da humanização, orientadas para a melhoria da qualidade do serviço.

Portanto, durante o mês de Junho, foram registradas e arquivadas junto ao NEP, todos os treinamentos, orientações e atividades ocorridas no período de 01 a 30/06/2021.

3. PARÂMETROS PARA REGISTRO DAS ATIVIDADES

1. Setor do hospital que o treinamento foi realizado;
2. Número de participantes do treinamento;
3. Carga horária do treinamento;
4. Quantitativo das horas;
5. Quantitativo das participações em treinamentos;
6. Quantitativo de treinamentos externos e internos.

3.1. Visão geral do resultado dos treinamentos realizados em Junho:

Tabela 1: Painel Geral dos Treinamentos realizados em Junho

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA
Dir. Executiva	9	28	63:10:00
Dir. Financeira	24	293	453:05:00
Ger. Enfermagem	17	411	492:10:00
Dir. Técnica	0	0	0:00:00
TOTAL	50	732	1008:25:00

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4. ANÁLISE DOS DADOS

4.1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

No decorrer do mês de Maio foram realizados 50 (cinquenta) treinamentos, contando com 732 (setecentos e trinta e dois) participações em treinamentos, totalizando 1008h25min de treinamentos, acumulando um total de 3h15min11seg de treinamento por colaborador.

A redução significativa no quantitativo de treinamentos se dá às medidas restritivas para combater o COVID-19. Desta forma, tivemos que cancelar os treinamentos previstos no PAT/21.

Além dos registros de treinamentos tivemos também: orientações de cunho pedagógico, orientações de rotina do setor, treinamentos que estão contemplados e não contemplados no LNT e ações de diversas demandas:

- Ambientações setoriais;
- Integrações/Acolhimentos;
- Treinamentos de rotinas internas;
- Treinamentos externos;
- Cursos EaD.

4.2. META MENSAL DE CARGA HORÁRIA EM TREINAMENTOS

No mês de Junho, obtivemos um quantitativo de 3h15min11seg de treinamento por colaborador.

4.3. VISÃO GERAL DE TREINAMENTOS

Ocorreram 50 registros de treinamentos, orientações e encontros realizados no mês de Junho, como também, atividades como orientações de cunho pedagógico individuais, orientações de rotina individual ou em grupo, ambientações setoriais, integrações/acolhimentos, cursos externos e EaD, dentre outros registros que tiveram necessidade de serem aplicados no decorrer do mês.

Tabela 2: Total de treinamentos realizados em Maio

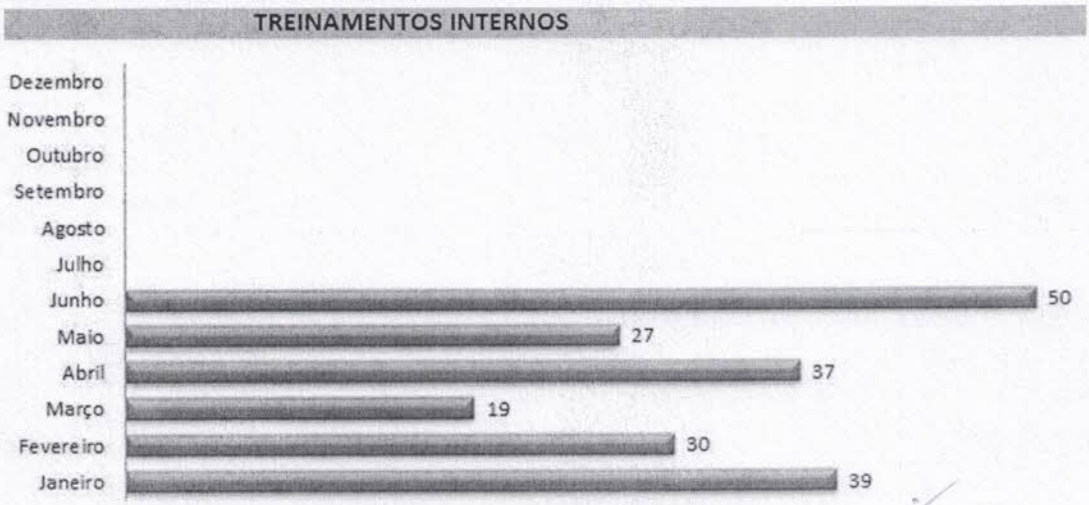
Mês	Total de Horas mês	Treinamentos Internos	Treinamentos Externos	Nº de Participantes	Total de horas por colaborador
JANEIRO/21	579h53min	39	0	504	1:55:35
FEVEREIRO/21	885h20min	30	0	711	2:56:29
MARÇO/21	181h10min	19	0	235	0:36:13
ABRIL/21	644h10min	37	0	837	2:08:24
MAIO/21	327h05min	27	0	453	0:58:24
JUNHO/21	1008h25min	50	0	732	3:15:11

Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4.4. TREINAMENTOS INTERNOS

O mês de Junho foram realizados 50 (cinquenta) treinamentos internamente.

Gráfico 01: Total de Treinamentos Internos

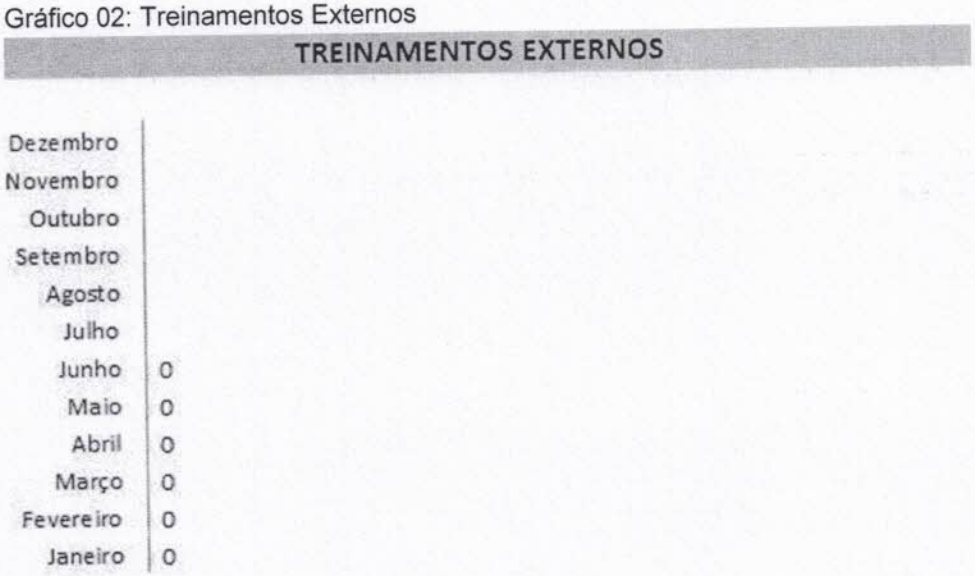


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente.

4.5. TREINAMENTOS EXTERNOS

No mês de Junho tivemos 0 participações em treinamentos externos.

Gráfico 02: Treinamentos Externos

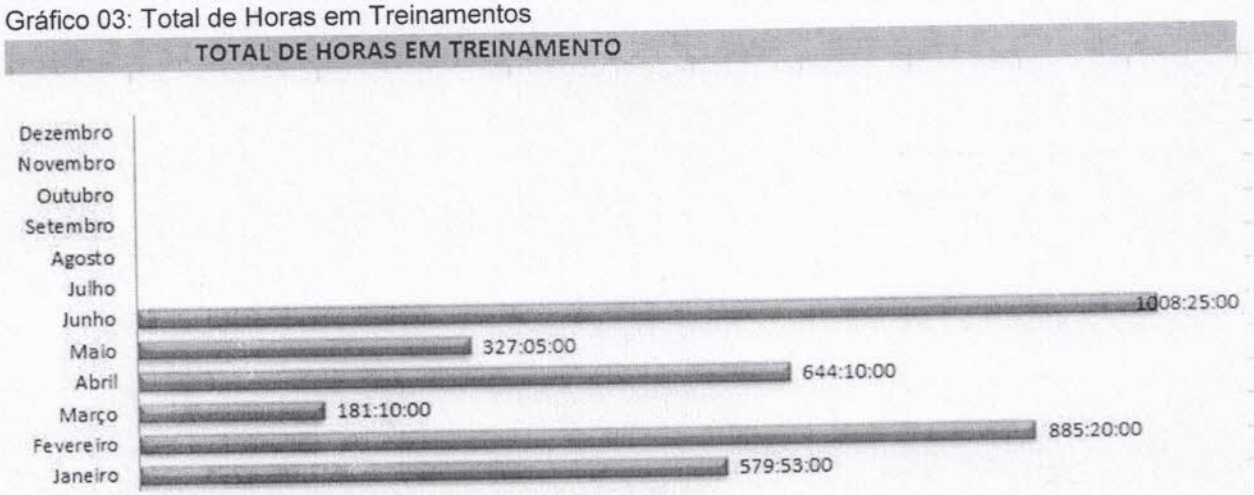


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

4.6. TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS

No mês de Junho alcançamos um quantitativo de 1008h25min total de horas em treinamentos realizados no HJB, como pode ser visualizado no gráfico abaixo:

Gráfico 03: Total de Horas em Treinamentos

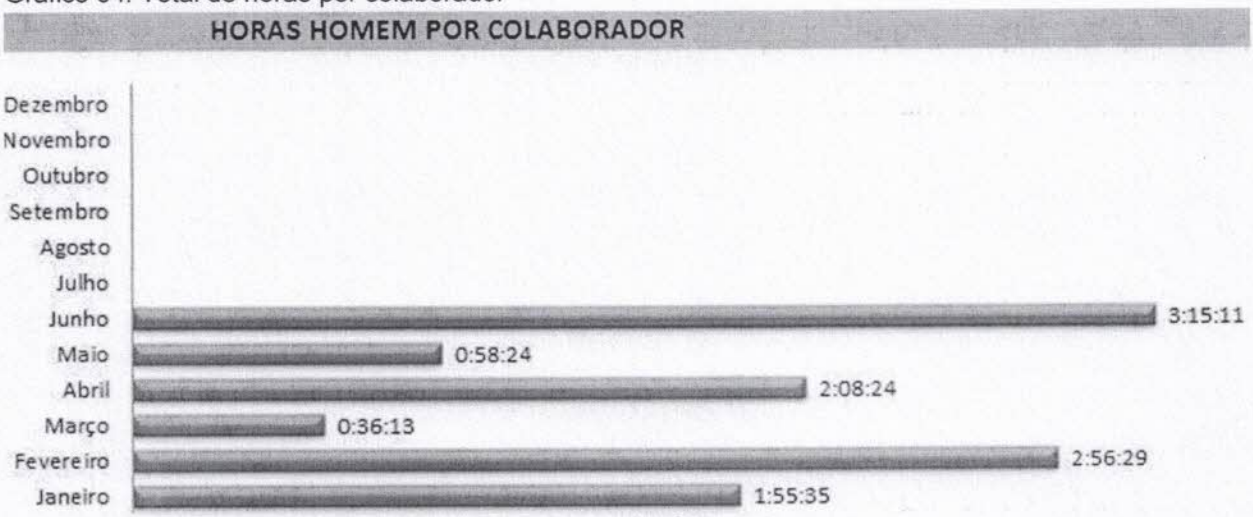


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

4.7. HORAS HOMENS / POR COLABORADOR

No decorrer do mês de Junho alcançamos um total de 3h15min11seg de treinamento por colaborador.

Gráfico 04: Total de horas por colaborador

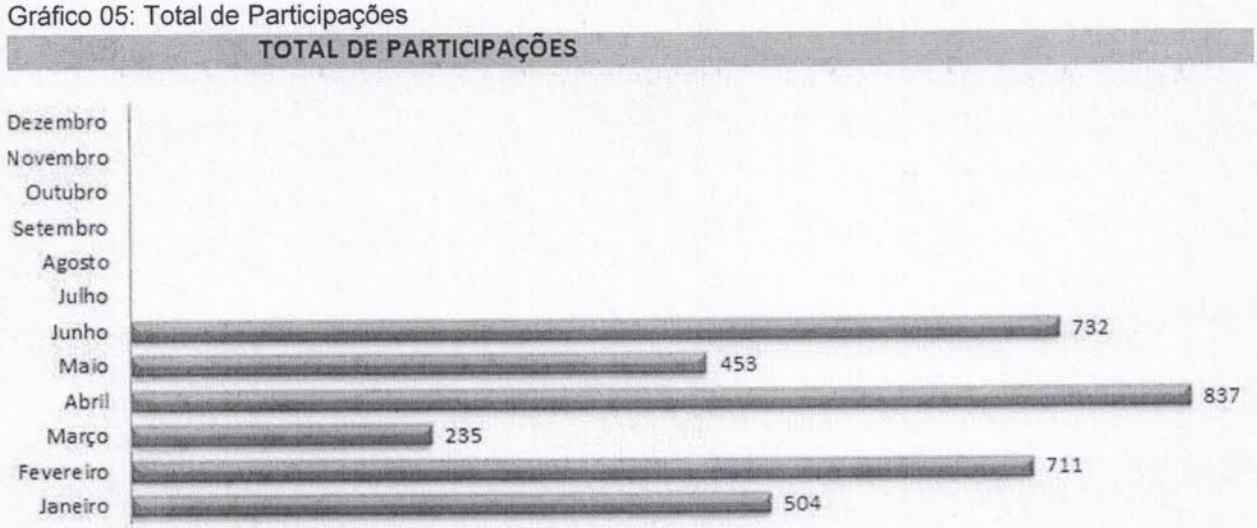


Fonte: Dados do Núcleo de Educação Permanente

4.8. TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer do mês de Junho obtivemos um total de 732 participações em treinamentos.

Gráfico 05: Total de Participações



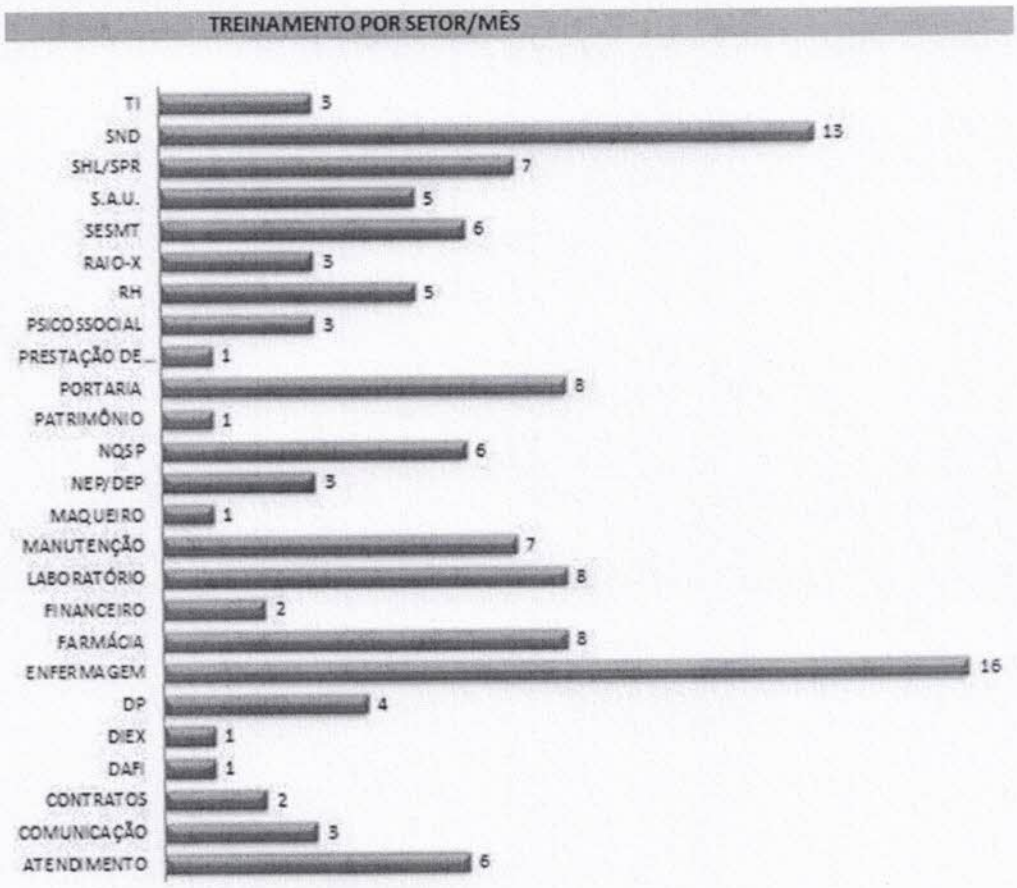
Fonte: Núcleo de Educação Permanente

4.9. QUANTITATIVO DE TREINAMENTOS POR SETORES

O NEP elaborou uma Planilha de Treinamentos Geral e por Setores, dessa forma, almeja incentivar os Coordenadores e Líderes a promoverem treinamentos e criar nos colaboradores a cultura de sempre e participar dos treinamentos disponibilizados pelo HJB, com a finalidade de integrar todos para desenvolvimento profissional e pessoal, pois, segundo Paulo Freire: "é fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal maneira que num dado momento a tua fala seja a tua prática ".

Através dos gráficos podemos visualizar a quantidade de treinamentos que cada setor participou ou ofertou treinamento aos colaboradores.

Gráfico 06: Representativo do Quantitativo de Treinamentos por Setores:



Fonte: Núcleo de Educação Permanente

5. DIVISÃO DE ENSINO E PESQUISA / DEP

A Divisão de Ensino e Pesquisa faz parte do Núcleo de Educ,ação Permanente e atua no universo acadêmico/ensino/serviço com foco para coordenar, planejar, organizar, apoiar, identificar, desenvolver, controlar e auxiliar as atividades e rotinas, referentes ao Ensino e Pesquisa que ocorrem no Hospital Jean Bitar/HJB.

A DEP conduz as atividades de Ensino e Pesquisa, visando que as ações sejam desenvolvidas e asseguradas no seu fluxo com ética e qualidade durante a permanência dos acadêmicos e preceptores neste ambiente hospitalar, garantindo assim um processo ensino-aprendizagem com qualidade e humanização no atendimento aos usuários e pacientes.

As ações contínuas desenvolvidas nesta divisão, ainda são de caráter estrutural e normativo:

- Acolhimento/Integração aos acadêmicos da graduação, repassando os devidos direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais, com a participação dos preceptores das respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: SCIH, SESMT e Portaria;
- Ações de monitoramento e ajustamento de condutas e posturas dos acadêmicos e *staff*/preceptores frente às inadequações no hospital, SCIH e demais setores pertinentes;
- Organização e intermediação de reuniões técnicas/pedagógicas preceptores, acadêmicos e Diretores;
- Acolhimento/Ambientação Setorial (anual - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos Residentes Médicos e preceptores/supervisores dos Programas de Residências Médicas/PRM em: Clínica Médica (onde duas (2) modalidades rodam um (1) ano, dentro deste Programa: Dermatologia e Neurologia), Endocrinologia, Cirurgia Geral e Básica e Endoscopia, objetivando o repasse e devidos direcionamentos técnico-operacionais e comportamentais, com a participação dos preceptores das respectivas áreas e dos responsáveis pelos seguintes setores do HJB: Diretoria Técnica, SCIH, SESMT, Agência Transfusional, NQSP, TI, Laboratório, Equipe de Enfermagem, Equipe do Apoio, SAU, Farmácia, Engenharia Clínica e Psicossocial;
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do internato de Medicina de Clínica Médica (Endocrinologia, Cardiologia, Pneumologia, Geriatria e Reumatologia) e Clínica Cirúrgica;

- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do 4º ano de Medicina no serviço de Clínica Médica (Endocrinologia, Pneumologia e Reumatologia);
- Acolhimento/Integração (mensal - no auditório da DEP/NEP/HJB) aos acadêmicos e preceptores do curso de Graduação de Enfermagem nas Clínicas Integradas e Residentes de Enfermagem, que realizam seus estágios obrigatórios esporadicamente;
- Monitoramento e controle contínuo da entrada e saída dos acadêmicos (frequência individual): Residentes médicos e de enfermagem, estagiários, internos e aulas práticas, nos serviços direcionados por seus preceptores;
- Organização e controle dos documentos, oriundos da UEPA, COREME/UEPA, DEP/HOL, UFPA e UNIFAMAZ sobre os acadêmicos que iniciarão seus estágios obrigatórios neste HJB;
- Organização e assessoria às sessões clínicas dos preceptores x acadêmicos;
- Conduz as visitas técnicas acadêmicas oriundas das Instituições parceiras.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Hospital Jean Bitar tem como compromisso fortalecer a formação de pessoal e prestar serviços na área de saúde, garantindo a sua qualidade, por meio da capacitação constante de seus colaboradores, visando sempre a satisfação do usuário.

O Núcleo de Educação Permanente/NEP do HJB tem promovido e gerenciado todos os treinamentos realizados no Hospital, alcançando mensalmente os indicadores estipulados para o setor que são:

- Quantitativo de treinamentos/mês.
- Quantitativo das participações em treinamentos.
- Quantitativo das horas.
- Quantitativo das horas/homens por mês.
- Cumprimento de treinamentos da LNT.

O NEP conta com o apoio efetivo do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente/NQSP e do setor de RH, para articular ações constantes, junto aos demais setores,

buscando com maior intensidade, alinhar as não conformidades e trabalhá-las no formato de treinamentos elencados no PAT/2021.

Este setor vem instituindo esta cultura de educação permanente a fim de sensibilizar, capacitar, e por fim deixar o colaborador mais capacitado, mais seguro para realizar práticas seguras de trabalho, bem como, a promoção à saúde.

Por fim, cabe enfatizar que este, enquanto setor responsável do gerenciamento de todos os treinamentos vem aprimorando suas técnicas e metodologias para que cada vez mais os colaboradores executem suas tarefas com entusiasmo, satisfação e segurança, beneficiando cada vez mais os usuários e toda comunidade, com atendimento humanizado, assim cumprindo suas metas com responsabilidade social.

7. ANEXOS

Lista dos treinamentos realizados.

RELATORIO DE TREINAMENTOS - JUNHO 2021 - JEAN BITAR

DATA	SETOR	TREINAMENTOS INTERNOS	TREINAMENTOS EXTERNOS	Nº DE PARTICIPANTES	C.H	TOTAL DE HORAS
08/06/2021	COMUNICAÇÃO	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
17/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		1	0:30:00	0:30:00
30/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
17/06/2021	DIEX	Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
16 e 17/06/2021	NEP/DEP	PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		2	0:30:00	1:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
08/06/2021	NQSP	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
14 e 17/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		2	0:30:00	1:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
22 a 25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		2	2:00:00	4:00:00
30/06/2021		Round de Segurança		1	0:25:00	0:25:00

08/06/2021	RH	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		2	0:45:00	1:30:00
15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		2	0:30:00	1:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
23/06/2021		PDL - Papel e Responsabilidade do Líder na Gestão		1	1:00:00	1:00:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
07/06/2021	S.A.U	Integração Institucional		1	4:00:00	4:00:00
07 A 10/06/2021		FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	34:00:00	34:00:00
16/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		1	0:30:00	0:30:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
08/06/2021	ALMOXARIFADO	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
24/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
08/06/2021	APOIO	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
10/06/2021		Integração Institucional		1	4:00:00	4:00:00
15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		1	0:30:00	0:30:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
01/06/2021	ATENDIMENTO	Cadastro do Usuário		5	3:00:00	15:00:00
01/06/2021		Protocolo de Identificação Segura do Usuário		5	3:00:00	15:00:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
09 e 10/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		2	2:00:00	4:00:00
15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		1	0:30:00	0:30:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
01 a 10/06/2021	CONTRATOS	FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	121:00:00	121:00:00
10/06/2021		Integração Institucional		1	4:00:00	4:00:00
17/06/2021	DAFI	Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
08/06/2021	DEP. PESSOAL	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		1	0:30:00	0:30:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
01 a 30/06/2021	FARMÁCIA	FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial (Farmacêutica)		1	4:30:00	4:30:00
07 e 10/06/2021		Integração Institucional		4	4:00:00	16:00:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
09 e 10/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		5	2:00:00	10:00:00
14 a 17/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		14	0:30:00	7:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
23/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
24/06/2021		PDL - Papel e Responsabilidade do Líder na Gestão		1	1:00:00	1:00:00

17/06/2021	FINANCEIRO	Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
30/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
07/06/2021	LABORATÓRIO	Integração Institucional		2	4:00:00	8:00:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
09 e 10/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		6	2:00:00	12:00:00
09 a 23/06/2021		Comunicação no Ambiente de Trabalho		12	1:00:00	12:00:00
15 a 17/06/2021		Uso do Venoscópio - Localizador de Veias		6	0:25:00	2:30:00
15, 16/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		11	0:30:00	5:30:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
23/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
08/06/2021	MANUTENÇÃO	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		4	0:40:00	2:40:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
07/06/2021		Integração Institucional		3	4:00:00	12:00:00
14, 15, 16/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		9	0:30:00	4:30:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
30/06/2021		Ronda Seotriais nos Setores e equipamentos de Infraestrutura - HJB		5	1:20:00	6:40:00
10/06/2021	PATRIMÔNIO	Integração Institucional		1	4:00:00	4:00:00
07 e 10/06/2021	PORTARIA	Integração Institucional		2	4:00:00	8:00:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
09 e 10/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		2	2:00:00	4:00:00
10, 16 e 22/06/2021		FO.HJB.NEP.023 - Ambientação Setorial		1	6:00:00	6:00:00
14, 15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		6	0:30:00	3:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
17/06/2021	PRES. DE CONTAS/ ESTATÍSTICA	PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		1	0:30:00	0:30:00
08/06/2021	SESMT	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
08 e 11/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		2	0:45:00	1:30:00
10/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		1	2:00:00	2:00:00
15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		2	0:30:00	1:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00

07/06/2021	SHL/SPR	Integração Institucional		1	4:00:00	4:00:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		10	0:40:00	6:40:00
08 e 11/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		16	0:45:00	12:00:00
09/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		1	2:00:00	2:00:00
14 a 17/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		32	0:30:00	16:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
01 a 07/06/2021	SND	Registro de materiais da Enteral no Protocolo		8	1:00:00	8:00:00
03, 04 e 06/06/2021		Liberação de Refeição para Acompanhantes		4	1:00:00	4:00:00
03, 04 e 06/06/2021		Fluxo de Atendimento ao Paciente Bariátrico		4	1:00:00	4:00:00
03, 04 e 06/06/2021		Orientação Quanto ao Preparo dos Exames Realizados no Hospital		4	1:00:00	4:00:00
07 e 10/06/2021		Integração Institucional		2	4:00:00	8:00:00
08, 14 e 15/06/2021		Atualização da Equipe Quanto ao Preparo dos Exames Realizados no Hospital		18	1:00:00	18:00:00
11/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
14, 15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		26	0:30:00	13:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		1	0:50:00	0:50:00
22/06/2021		Preenchimento da Planilha de Acompanhamento de TNE/TNP		3	1:00:00	3:00:00
22/06/2021		Rotina do Setor		6	1:00:00	6:00:00
25/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
11/06/2021	TI	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		1	0:45:00	0:45:00
14 e 17/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		2	0:30:00	1:00:00
24/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		1	2:00:00	2:00:00
01-04 e 07/06/2021	ENFERMAGEM	FO.HJB.NEP.025 - Ambientação Setorial (téc. enfermagem)		1	9:00:00	9:00:00
01-04 e 07/06/2021		FO.HJB.NEP.025 - Ambientação Setorial (téc. enfermagem)		1	8:20:00	8:20:00
01-04 e 07/06/2021		FO.HJB.NEP.025 - Ambientação Setorial (téc. enfermagem)		1	7:45:00	7:45:00
04 a 17/06/2021		FO.HJB.NEP.025 - Ambientação Setorial (téc. enfermagem)		1	33:45:00	33:45:00
07 e 10/06/2021		Integração Institucional		7	4:00:00	28:00:00
08/06/2021		Semana do Meio Ambiente - Palestra: Como Reduzir o Consumo de Energia Elétrica e Consumo de Água		9	0:45:00	6:45:00
09 e 10/06/2021		Semana do Meio Ambiente: Como Reciclar e Reutilizar		23	2:00:00	46:00:00
10 a 30/06/2021		FO.HJB.NEP.035 - Ambientação Setorial (Téc. Enf. UTI)		1	180:00:00	180:00:00
14, 15, 16/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		122	0:30:00	61:00:00
17/06/2021		Normas Institucionais		5	0:50:00	4:10:00
22 e 23/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		6	2:00:00	12:00:00
23 e 24/06/2021		PDL - Papel e Responsabilidade do Líder na Gestão		4	1:00:00	4:00:00
30/06/2021		Round de Segurança		14	0:25:00	5:50:00
29 e 30/06/2021		Fluxo de Realização de Acesso Venoso Periférico para exames com Contraste		70	0:30:00	35:00:00
29 e 30/06/2021		Protocolo de Jejum		71	0:20:00	23:40:00
29 e 30/06/2021		Capacitação sobre Identificação de Paciente com Relação ao Protocolo de Queda		61	0:15:00	15:15:00
14 e 17/06/2021	MAQUEIRO	PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		3	0:30:00	1:30:00
17/06/2021	RAIO-X	PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		3	0:30:00	1:30:00
08/06/2021	PSICOSSOCIAL	Semana do Meio Ambiente - Palestra: Reutilização		1	0:40:00	0:40:00
15/06/2021		PS.HJB.NQSP.004 - Protocolo de Prevenção de Queda		4	0:30:00	2:00:00
30/06/2021		Gestão de Processos - Etapa 1/Mapeamento de Processos		3	2:00:00	6:00:00
			0	732	564:10:00	1008:25:00

Total de Colaboradores do Jean Bitar no mês de Junho 2021	310	3:15:11
horas = (Aproximadamente x Horas x Minutos de Treinamento por Colaborador)	3:15:11	

Ana Paula Vogado
Supervisora NEP/DEP
Hospital Jean Bitar/INDSH

Ana Paula Vogado Aguiar
Supervisora de Educação Permanente e Divisão de Ensino e Pesquisa
NEP-DEP/HJB/INDSH

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

RELATÓRIO DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR CCIH

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

Relatório Mensal

Junho de 2021

PRESIDENTE

Renata Karoline Lima da Silva - Enfermeira

MEMBRO EXECUTOR

Renata Karoline Lima da Silva – Supervisora do SCIH/NHE

Juliana Li Ting Matos Sun Barreto – Médica Infectologista do SCIH/NHE

Giovanne da Silva Santos – Técnico de Enfermagem do SCIH/NHE

MEMBROS CONSULTORES

Denise Villacorta – Diretoria Técnica – Membro;

Gleiciane Lopes de Moraes – Coordenadora de Apoio – Membro;

Franciele Pinheiro de Lima – Supervisora do SHL/SPR – Membro;

Andréia Maria Fernandes – Coordenadora do Laboratório – Membro;

Leonardo Silva Lima – Supervisor da Farmácia – Membro;

Eduardo Silva – Gerente Administrativo-Financeiro – Membro;

Alexandra dos Santos Carmo – Gerente Assistencial – Membro;

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

A. VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A. 1 Busca ativa de casos de infecção hospitalar

A. 2 Busca ativa de infecção do sítio cirúrgico

A. 3 Doenças de notificações compulsórias

A. 4 Acidente de trabalho com material biológico

A. 5 Educação Continuada

A. 6 Reuniões

ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXO

- Cópia da ATA da reunião ordinária

I – INTRODUÇÃO

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH) do Hospital Jean Bitar apresenta o relatório das atividades realizadas do mês de junho de 2021. O SCIH/NHE executa as ações necessárias para a identificação precoce de infecções hospitalares, através de avaliação diária dos métodos de assepsia e antissepsia do hospital, promovendo segurança máxima dos usuários e colaboradores. Em áreas críticas, como na Unidade de Terapia Intensiva, este cuidado é especial e redobrado, a fim de manter os usuários em alto nível de precaução, evitando a contaminação por microrganismos hospitalares. Os principais dados deste relatório foram coletados através de busca ativa nas unidades de internação e na UTI. Outros dados foram repassados pelos setores de apoio do serviço, como Centro Cirúrgico, Farmácia, Laboratório, SESMT, Epidemiologia e Estatística.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

No período de 01 a 30 de junho de 2021, foram realizadas visitas de busca ativa nos setores, avaliando e detectando possíveis falhas no serviço e, por conseguinte, focos e/ou casos de infecção hospitalar.

III - VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

A.1 – VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA: Busca ativa e passiva

Todos os pacientes são avaliados quanto à possibilidade de desenvolver infecções em todas as topografias, levando – se em consideração os seguintes fatores de risco: gravidade, tempo de permanência na unidade e utilização de dispositivos invasivos. É utilizada a busca ativa de infecções hospitalares regularmente na unidade de terapia intensiva (UTI), associada aos achados de exames microbiológicos positivos, exames radiológicos sugestivos de infecção, informações obtidas da equipe assistencial e dos registros nos prontuários, onde se destacam as informações: uso de antimicrobianos, curva febril do paciente, realização de procedimentos invasivos, utilização de cateteres, sondas e drenos, mudança nas características dos ferimentos e presença de secreção ou expectoração nos pacientes. Todos os casos confirmados de infecção hospitalar são notificados em fichas específicas e individuais. Durante a busca ativa, é verificada a adesão dos colaboradores aos protocolos de prevenção de infecção da CCIH.

A busca ativa de usuários com dispositivos invasivos é realizada de segunda a sexta, através da contabilização e avaliação de todos os usuários internados nas unidades de internação, e a **tabela 01** mostra o quantitativo da busca ativa com o percentual comparativo entre os usuários dia e os usuários acompanhados. Observa-se que mais da metade dos usuários internados foram acompanhados através de busca ativa.

Tabela 01: Comparativo de usuários por dia e usuários acompanhados por busca ativa para infecção no mês de junho de 2021.

Setores	Usuário-dia	Usuários Acompanhados por busca Ativa	% de Usuários Acompanhados por busca Ativa
Clínica Cirúrgica	673	548	81,42%
Clínicas Médicas	498	361	72,48%
Terapia Intensiva	173	132	76,3%
Total	1344	1041	77,45%

Fonte: SCIH/NHE, Estatística.

A.2 – BUSCA ATIVA DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO

No mês de junho foram realizadas 247 cirurgias no hospital, com 97 cirurgias classificadas como limpas. Todas as cirurgias foram acompanhadas enquanto os pacientes estiveram internados no hospital. Durante o mês houve um caso de infecção de sitio cirúrgico limpo conforme tabela 02.

Tabela 02: Relação de cirurgias realizadas e infecção de sítio cirúrgico.

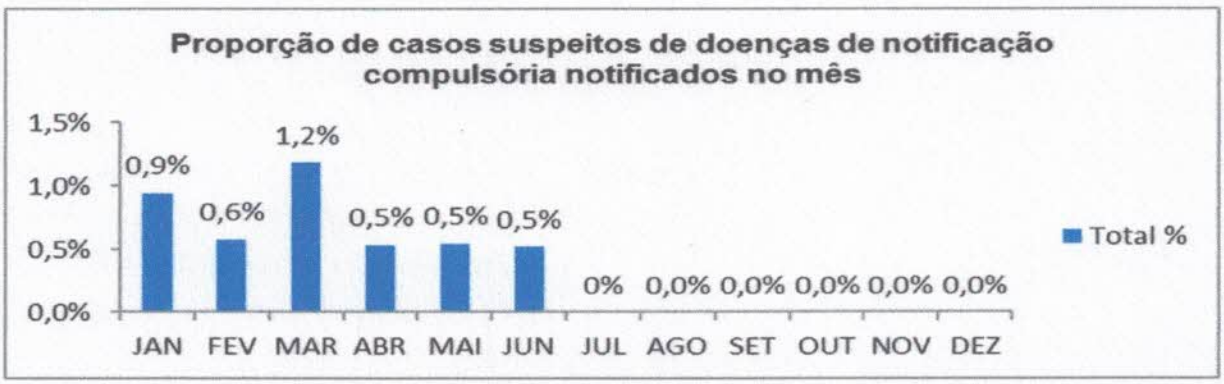
Cirurgia por classificação	Total de Cirurgias por classificação	Porcentagem de cirurgias realizadas	Nº de casos de Infecção por classificação	Taxa de Infecção por classificação
Limpa	97	37,65%	01	1%
Outras	154	62,35%	00	0%
Total	247	100%	01	0,4%

Fonte: SCIH/NHE, Departamento Cirúrgico.

A. 3 – DOENÇAS DE NOTIFICAÇÕES COMPULSÓRIAS

A vigilância epidemiológica é definida pela Lei orgânica da saúde Nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos. No mês de junho foram notificados 04 (quatro) casos suspeitos de COVID-19, um de casos de Doença de Chagas, um de Leishmaniose Visceral, nenhum confirmado. Os casos foram notificados e as fichas de notificação encaminhadas ao serviço de vigilância epidemiológica da SESMA.

Gráfico 01: Proporção de casos suspeitos de doenças de notificação compulsória notificados no mês.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

A. 4 – ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO

No mês de junho houve um acidente de trabalho com exposição a material biológico, com um técnico de enfermagem da endoscopia, todo atendimento foi prestado conforme o fluxo do HJB já pré-estabelecido e conduzido pelos técnicos de segurança do trabalho da instituição, com o apoio da equipe do SCIH/NHE.

A. 5 – EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

No mês de junho o SCIH/NHE não realizou treinamentos, os treinamentos deste mês foram realizados pelo SESMT voltado a preservação do meio ambiente e do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente sobre o protocolo de quedas.

A. 6 – REUNIÕES

No mês de junho foi realizada a reunião ordinária da CCIH no dia 09/06/2021 os assuntos pontuados e discutidos estão descritos detalhadamente em ata, anexa.

IV – ANÁLISE DOS INDICADORES DE INFECÇÃO

No referido mês, tivemos um total de 220 saídos com uma taxa de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) de 3,18% conforme mostra a **tabela 03** e o **gráfico 02** abaixo, a qual está dentro da meta de 4,5% estabelecida pelo HJB baseado na média do ano de 2020. No mês de junho houve sete casos de infecções, sendo quatro do trato respiratório (uma traqueobronquite, uma

pneumonia e duas PAV) na Unidade de Terapia **gráfico 04**, duas na clínica médica (uma traqueobronquite e uma de pele partes moles) e uma infecções de sítio cirúrgico.

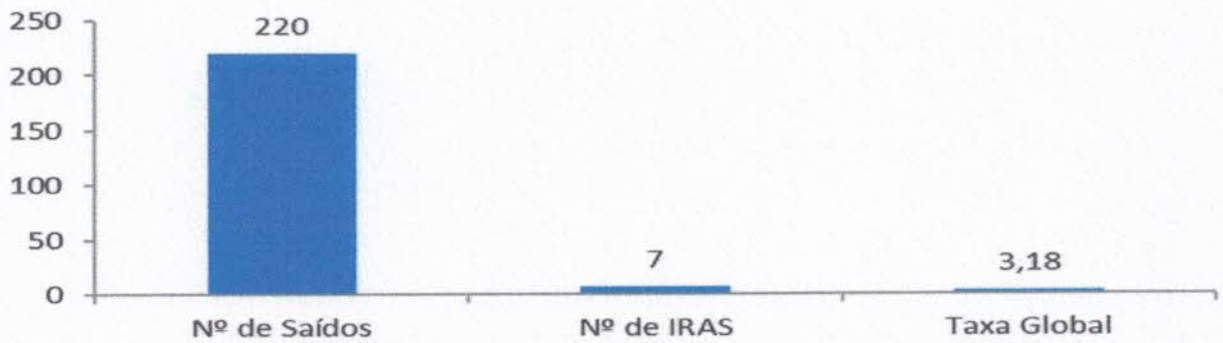
Tabela 03: Taxa global de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde, de paciente com Infecção e letalidade (%) do mês de junho de 2021.

MÊS	SAÍDOS	IRAS	PIRAS	ÓBITOS IRAS	TIRAS%	TPIRAS%	T-LETALIDADE
junho	220	07	06	00	3,18%	3,18%	00%

Legenda: IRAS – Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde	PIRAS - Pacientes com Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde
TIRAS - Taxa de Infecção Relacionadas à Assistência à Saúde	TPIRAS - Taxa de Paciente com Infecção Relacionada à Assistência à Saúde
T-Letalidade – Taxa de letalidade	

FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

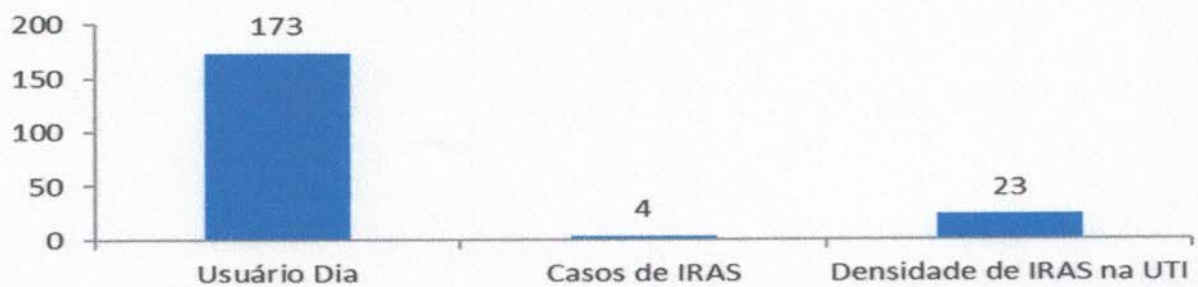
Gráfico 02: Taxa global de Infecções Relacionadas à Assistência Saúde de junho de 2021.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

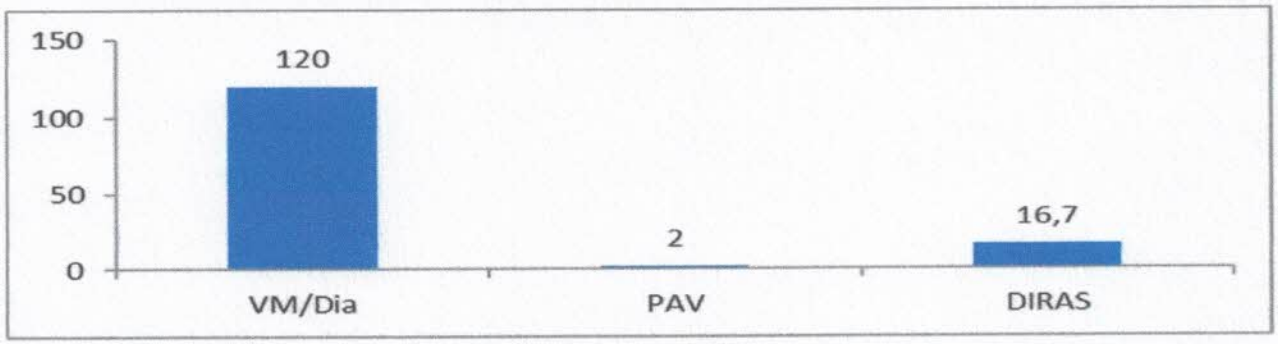
O **gráfico 03** demonstra a densidade de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS) na UTI, que é atribuída de acordo com o número de paciente-dia e o número de episódios de IRAS nos usuários internados na unidade, com um valor de densidade final de 23.

Gráfico 03: Densidade de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde em UTI.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

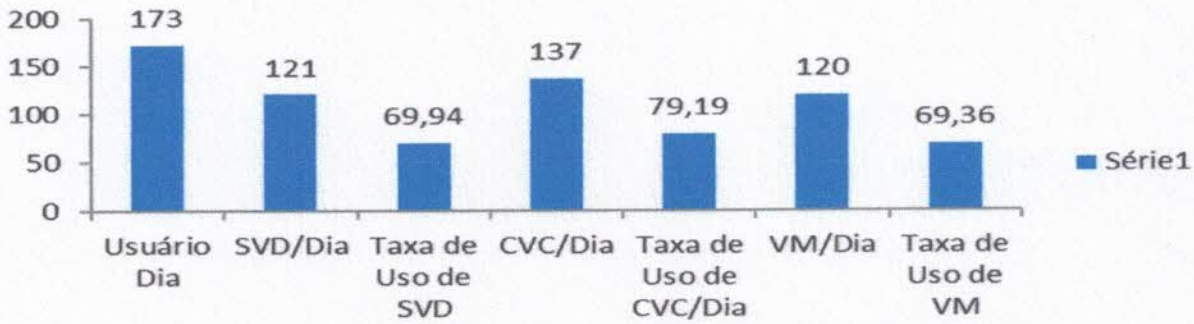
Gráfico 04: Densidade de incidência de IRAS por procedimentos – PAV



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

As visitas diárias na unidade de terapia intensiva com observação dos procedimentos realizados e controle rigoroso do uso de dispositivo invasivo são mantidas e servem de base de dados para a composição do relatório conforme o **gráfico 05**.

Gráfico 05: Taxa de Utilização de Procedimentos Invasivos na UTI – sonda vesical de demora, cateter venoso central e ventilação mecânica.



FONTE: Busca ativa do SCIH/NHE, Laboratório e Estatística do HJB.

Medidas de controles para coibir as infecções já foram implantadas. Continuamos realizando swabs de vigilância semanalmente na UTI e precaução de contato com coleta de culturas em pacientes oriundos de outras instituições com o intuito evitar a disseminação das bactérias multirresistente em nosso serviço.

IV– PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Realizar reuniões mensais, gerar, analisar os indicadores epidemiológicos de infecção e providenciar ações que visem a prevenção e o controle das infecções relacionadas à assistência à saúde;
- Realizar auditória do monitoramento de bundles;
- Realizar visitas diárias na UTI, Clínicas assistenciais e Centro Cirúrgico;
- Realizar orientações aos acompanhantes sobre os cuidados de prevenção e controle de infecções no ambiente de saúde;

- Intensificar acompanhamento *"in loco"* das equipes quanto aos cuidados de precauções universais, Biossegurança;
- Participar da elaboração dos Protocolos clínicos.
- Realizar treinamento sobre controle de trocas de dispositivos e campanha de higienização das mãos.

V. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, do Hospital Jean Bitar, vem realizando várias ações com objetivo de controlar e prevenir as infecções hospitalares, tais como:

- Cumprimento do cronograma de reuniões em 100% e reuniões extraordinárias com os diferentes setores quando necessário.
- Manter os gestores atualizados sobre os resultados das avaliações de processos para desdobramentos de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Monitoramento da Higienização das mãos.
- Monitoramento da adesão às normas e rotinas instituídas pela CCIH, através das avaliações de processos dos procedimentos invasivos (sondagem vesical, ventilação mecânica e cateter venoso central, sítio cirúrgico), além das adesões as normas de isolamento e higienização das mãos, nos setores durante as visitas diárias do SCIH/NHE.
- Adequação das normas e rotinas do hospital de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança no tratamento e reduzir os riscos para o usuário, de acordo com as recomendações da ANVISA e dos principais órgãos mundiais, como a OMS e o CDC.

Belém – PA, 02 de julho de 2021.

Renata Silva
Supervisora SCIH/NHE
COREN-Pa 137.164-ENF

Renata Karoline Lima da Silva
Supervisora do SCIH/NHE – COREN/PA 137.164

ANEXO

Ata do Mês de Junho de 2021.

- Reunião Ordinária (09/06/2021)

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

ATA DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR CCIH

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Setor Responsável / Comissão: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
Data da Reunião: 09/06/2021	**Local:** Sala de reunião	**Hora:** 11:10	**Nº ATA** 063

Pauta 1: Controle de antimicrobianos;

Pauta 2: Relatório do SCIH.

Participantes:

Renata Karoline Lima da Silva – Supervisora do SCIH/NHE – Presidente;

Juliana Li Ting Matos Sun Barretos – Médica Infectologista do SCIH/NHE – Vice-Presidente;

Franciele P. de Lima – Supervisora do SHL/SPR – Secretária;

Gleiciane Moraes – Coordenadora de Apoio - 2ª Secretária;

Denise Bitar V. Villacorta - Diretora Técnica - Membro Consultor;

Alexandra Santos - Gerente Assistencial - Membro consultor;

Andréia Maria F. da Silva – Coordenadora do Laboratório – Membro Consultor;

Leonardo Silva Lima – Farmacêutico – Membro Consultor;

Ausente (s): Eduardo Pereira da Silva (ausente).

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Não se aplica.

Desenvolvimento:

1) **Controle de antimicrobianos**

A Dra. Juliana apresentou os dados do controle de antimicrobianos:

- ✓ De 226 pacientes internados, 173 (77%) utilizaram antibióticos;
- ✓ O gráfico comparativo de antibioticoterapias iniciadas nos pacientes internados de janeiro/21 a maio/21, indica maior uso no mês de maio se comparado aos meses anteriores;
- ✓ O gerenciamento de uso de antimicrobianos realizados pelo SCIH e suas intervenções foram: (17) suspensão, (0) descalonamento, (27) escalonamento, (16) extensão da duração, (15) redução da duração, (7) outros; sendo 151 tratamentos iniciados em maio, havendo 82 intervenções do SCIH;
- ✓ Quanto a duração de antibioticoterapia prescritas por tratamentos iniciados no mês, a maioria (52%) utilizaram até 7 dias, a média de duração foi 7,4 dias;
- ✓ O gráfico comparativo do perfil das infecções x antibioticoterapia prescritas de janeiro a maio/21, mostra que a maioria das infecções são comunitárias se comparada a quantidade de IRAS;
- ✓ Antibioticoterapias prescritas por infecções relacionadas à assistência foram quarenta, dez a mais comparado ao mês anterior.

O Farmacêutico Leonardo apresentou o relatório de consumo de antibióticos e gráfico do custo total de antibióticos dispensados pela farmácia. Em maio houve um aumento discreto no custo, comparado ao mês anterior. O maior consumo de antibiótico foi com Piperacilina + Tazobactan.

A Enfermeira Renata relatou que a maioria dos pacientes já chegam com perfil de antibiótico prescrito de alta complexidade.

2) Relatório do SCIH

Dando continuidade, Dra. Juliana apresentou o relatório de maio:

- ✓ Mostrou a tabela de relação de cirurgias realizadas 212, com de total infecção de sítio cirúrgico, apresentando 03 casos;
- ✓ Demonstrado a tabela da taxa global de infecção relacionada à saúde de paciente com infecção e letalidade, sendo: Saídos 209, IRAS 07, PIRAS 07, Óbitos IRA 0, TIRAS de 3,35%, TPIRAS 3,35%, T-Letalidade 0,0%;
- ✓ A densidade de infecção hospitalar na UTI relacionada à Assistência em Saúde na UTI, dos 189 usuários dia, 2 evoluíram com casos de IRAS, levando a uma densidade de 11 na UTI;
- ✓ Em maio/21 houve 07 casos de infecções sendo duas de trato respiratório (uma traqueobronquite e uma PAV) na Unidade de Terapia, uma ITU na clínica médica, não associada a sondagem vesical e 04 infecções relacionadas a cirurgia (03 de sítios cirúrgicos e 01 de infecção de peles partes moles relacionada ao dreno);
- ✓ Densidade de incidência de IRAS por procedimento – PAV: 110VM/dia; 1 PAV; 9,1 DIRAS;
- ✓ Gráfico com a taxa de utilização de procedimentos invasivos na UTI, usuário dia 189, sonda vesical de demora 112, taxa de 59,26; cateter venoso central dia 139, taxa de 73,54; ventilação mecânica dia 110, taxa de 58,20.

A Enfermeira Renata relatou que a infecção respiratória ainda é uma das maiores dificuldades na Terapia Intensiva e será trabalhado com a nova equipe de fisioterapia. A SCIH está com treinamento programado para realizar até o final do mês, inclusive de infecção do trato respiratório mostrando as não conformidades.

Dra. Denise sugeriu mostrar os dados para equipe, do que melhorou e o que precisa ajustar, afim de que a equipe se veja dentro do processo e sugiram melhorias. Discutir inclusive nos rounds de segurança.

Dra. Denise sugeriu também, realizar análise dos casos de infecção cirúrgica, com a finalidade de melhorar os processos, trabalhando os dados e posteriormente apresentar para a equipe cirúrgica, envolvendo todos para alinhamento das não conformidades.

Ações Futuras: Exposição dos dados em treinamentos e rounds de segurança. Prazo: mensal. Responsável: SCIH.

Responsável pela ATA: Franciele Pinheiro de Lima

Nomes/Assinaturas: Em anexo lista de frequência.

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião Ordinária da CCIH

Facilitador: Juliana Barreto | **Empresa/Consultoria:** HJB

Qualificação do Facilitador: Médica | **Responsável pelo Evento:** Renata Silva

Data: 09/06/21 | **Horário/Início:** 11 h 10 min. / **Término:** 12 h 00 min | **C. Horária Total:** 0 h 50 min

Setor: CCIH | **Diretoria:** Executiva | **Local:** Sala de reunião do anexo

Tipo: (X) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	404	Franciele P. de Lima		SHU/SPR	Supervisora
2.	445	Andreia Maria Fernandes		Laboratório	Coordenadora
3.	712	Eucelíane Lopes de Oliveira		APOIO	COOE.
4.	359	LEONARDO SILVA CUNA		Farmácia	Supervisor
5.	601	Renata Karolline Lima da Silva		SCIH/NHE	Supervisora
6.	556	Alexandra Santa		GAS	Gerente
7.		Ellen [illegible]		DT	DT
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 07

Assinatura do Facilitador: X Juliana Li Ting M. S. Barreto Médica CRM-PA 14.324

Responsável Pelo Evento: Renata Silva Supervisora SCIH/NHE COREN-PA 137.164-ENF

INOSH RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO CRP

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Setor Responsável / Comissão: Comissão de Revisão de Prontuário			
Data da Reunião:29/06/2021	**Local: Sala de Reuniões**	**Hora: 17:00 as 18:00**	**Nº ATA 043**

Pauta: Análise do check list de preenchimento de 24 prontuários

Participantes:

Igor Mizael Saadi - Médico – Presidente

Rodolfo Santiago - Faturista – 1º Secretario

Mara Maia - Enfermeira 2ª Secretário

Virgínia Monteiro - Médica – Membro

Alexandra do Carmo - Gerente Assistencial – Membro

Caio Brito – Medico da Qualidade – (Membro Convidado)

Giovani Merenda – Diretor Executivo - Membro

Ausente (s):

Giovani Merenda – Diretor Executivo – Membro (Reunião externa)

Caio Brito – Medico da Qualidade – Membro (Afastamento Medico)

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Análise crítica dos dados SAS

Desenvolvimento:

Os membros da Comissão de Revisão de Prontuários avaliaram seus quantitativos de prontuários (Vinte e quatro - 24) para analisar suas respectivas conformidades e/ou não conformidades.

Foram realizados analise de 24 prontuários, sendo 12 deles da clínica medica e 12 deles da clínica cirúrgica, de um total de 220 saídas mensais do mês de Junho de 2021, foram contemplados e registrados no checklist, predeterminado em reunião anterior.

Tais itens do checklist contemplam todos os documentos obrigatórios no prontuário de cada usuário, seguindo um fluxo de internação passando pela recepção, clinicas e faturamento.

Além de que, vale ressaltar, dentro do checklist estão inseridos os documentos obrigatórios exigidos pela SESPA e que, também, são avaliados como conforme ou não conforme.

A agente administrativa responsável pela análise das conformidades e não conformidades, entregou os prontuários com a folha de checklist já preenchida com tais conformidades e não conformidades, sendo marcado o item no checklist quando não conforme.

Fizemos análise quantitativa de todos os itens que estão conforme e não conformes indicados na folha de checklist, e assim verificamos quanto o prontuário tem um ótimo, bom, regular ou ruim, sendo que, quando não há não conformidades o prontuário e considerado ótimo, até um item não conforme será um bom prontuário, até 2 itens não conforme será um regular prontuário e acima de 2 não conformidades será considerado um prontuário ruim.

Analise Quantitativa e Qualitativo

Observamos que em todos os itens obrigatórios da SESPA estavam presentes em 24 prontuários, sendo 23 com conceito ÓTIMO, e um com conceito BOM por estar com item não conforme.

- Prontuário 48475 – Falta de assinatura e carimbo médico na evolução do dia 07/06/2021.

Tratativa do Prontuário (48475)

Prontuário que apresentou não conformidade de assinatura e carimbo médico na evolução do dia 07/06/2021, foi encaminhado para a respectiva chefia e foram feitas as devidas correções das não conformidades. Feito também a notificação junto a diretoria técnica do hospital.

Prontuários Analisados

1 – 31073 – A. T. P	7 – 42821 – D. F. E	13 – 26716 – L. M. C	19 – 48475 – M. R. S
2 – 32941 – A. M. B. O	8 – 20530 – E. S. A. A	14 – 47413 – M. I. L. L	20 – 35983 – P. N. P. P
3 – 47151 – A. F. B	9 – 31953 – J. F. T	15 – 44468 – M. N. S	21 – 39002 – S. M. M.A
4 – 39854 – A. V. R. A	10 – 39522 – J. R. S. P	16 – 38229 – M. N. C. S	22 – 44995 – T. C. B. S
5 – 48255 – C. M. S. S	11 – 47047 – L. C. S	17 – 47694 – M. G. T. S	23 – 2 – V. S. M
6 – 48256 – C. S. B. S. F	12 – 41924 – L. O. L	18 – 39790 – M. T. D. M	24 – 48254 – V. B. S. O

Reforçamos que as não conformidades refletem também no processo de faturamento do Hospital Jean Bitar, a cada prontuário repleto de não conformidades, ocorre o desperdício de tempo e de meta da Unidade hospitalar, culminando em impactos jurídicos e desgastes para com as instâncias superiores.

Ações Futuras:

1- Auditoria nos setores
2- Inserir dados da análise no Interact/SAS

Obs: Todas as ações têm caráter continuo com tempo indeterminado da equipe multidisciplinar.

Responsável pela ATA:

Igor Mizael Saadi - Presidente

Rodolfo Santiago – 1º secretario

Nomes/Assinaturas: Segue lista de presença anexo.

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

JEAN-BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Comissão de Revisão de Prontuários			
Facilitador: Comissão		Empresa/Consultoria:	
Qualificação do Facilitador:		Responsável pelo Evento:	
Data: 29/06/21	Horário/Início: 17h00 min. / Término: 18h00 min		C. Horária Total:__ h__ min
Setor:	Diretoria:	Local:	
Tipo: (X) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:			

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.		Virginia Oliveira	Virginia Oliveira PNEUMOLOGIA / CL MEDICA CRM 9124	C. Médica	Médica
2.	556	Alexandre dos Santos		GAS	gerente.
3.	32	Maria Maia		SAOI	coord.
4.		Igor Mizael Saadi		C. Médica	Médico
5.	277	Rosenfo Jacinto		Faturamento	Faturista
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 05

Assinatura do Facilitador: Rodolfo Santiago Faturamento H. JEAN BITAR

Responsável Pelo Evento: Rodolfo Santiago Faturamento H. JEAN BITAR

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITO CRO

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Setor Responsável / Responsável / Comissão: Comissão de revisão de óbitos

Data da Reunião: 30/06/2021	**Local:** Sala de reuniões (anexo)	**Hora:** 15h	**Nº ATA 41**

Pauta:

1. Avaliação/discussão, por meio de *check list,* dos óbitos a esclarecer e óbitos analisados referentes ao mês de junho, com encaminhamentos dos óbitos a esclarecer para auditoria clínico cirúrgica através do Protocolo de Londres – Responsável: Todos os membros.
2. Identificação do perfil do óbito da instituição (idade, diagnóstico de entrada, causa do óbito, onde ocorreu o óbito, data de admissão, motivo da admissão, procedência, tempo de internação) ocorridos em junho de 2021 - Responsável: Anne Beltrão.
3. Anexar a auditoria pendente do óbito considerado a esclarecer - S.M.L.C (29011) - Responsável: Leila Rezegue - Prazo para realização: 30/06/2021.
4. Taxa de mortalidade operatória/ Taxa de Cirurgia de Urgência referente ao mês de junho – Responsável: Anne Beltrão.
5. Revisão das declarações de óbito dos prontuários 47184, 47140, 47156, 46844, 47004, 47101 (casos de Covid) - Responsável: Leila Rezegue e Anne Beltrão - Prazo para realização.

Participantes:

Anne Beltrão – Psicóloga – 1ª Secretária
Marta Pamplona – Assistente Social – 2ª Secretária
Rosângela Leão – Médica – Vice-presidente
Leila Rezegue – Médica – Presidente
Gisele Ribeiro – enfermeira- Membro

Ausente (s): Laiane Dias – Médica- Membro

Pendências: Auditoria do óbito S.M.L.C (29011).

Desenvolvimento:

1. Foram entregues à CRO, pelo setor de faturamento, 11 prontuários referentes aos óbitos ocorridos no mês de junho/2021, que foram revisados - com discussão das causas, por meio de *check lists.* Não foram registrados óbitos considerados a esclarecer.

- Número de óbitos considerados a esclarecer: 0
- Número de óbitos analisados: 11

2. Foram descritos os 11 óbitos apresentados pelo setor de faturamento e revisados na íntegra, com a identificação do perfil do óbito da instituição (idade, diagnóstico de entrada, causa do óbito, onde ocorreu o óbito, data de admissão, motivo da admissão, procedência, tempo de internação) ocorridos em junho de 2021 (em anexo). Tais óbitos ocorreram na faixa etária entre 41 e 81 anos, com as seguintes causas: EMBOLIA PULMONAR, CIRROSE HEPÁTICA, CHOQUE SÉPTICO DE FOCO PULMONAR, NEOPLASIA, CHOQUE SÉPTICO, PARKINSON, ANEURISMA DE AORTA, COVID-19, NEOPLASIA DE OVÁRIO, INFARTO AGUDO DO MIOCÁRDIO, SEPTICEMIA/IRC. O período de internação dos usuários ocorreu entre 6 dias 67 dias. A maior ocorrência dos óbitos revisados se deu no setor UTI.

3. Óbito S.M.L.C (29011) em análise.

4. No mês de junho não houve óbito cirúrgico, portanto, a taxa de mortalidade operatória foi de 0,00% e taxa de cirurgia de urgência foi de 3,23%.

5. Prontuários 47184, 47140, 47156, 46844, 47004, 47101 em arquivo.

Ações Futuras:

1. Avaliar e discutir, através de *check list,* os óbitos a esclarecer e óbitos analisados, a serem abordados na próxima reunião, com encaminhamentos dos óbitos a esclarecer para auditoria clínico cirúrgica através do Protocolo de Londres – Responsável: Todos os membros – Prazo para realização: 31/07/2021.
2. Descrever o perfil do óbito da instituição (idade, diagnóstico de entrada, causa do óbito, onde ocorreu o óbito, data de admissão, motivo da admissão, procedência, tempo de internação) referentes ao próximo mês – Responsável: Anne Beltrão e Leila Rezegue - Prazo para realização: 31/07/2021.
3. Analisar taxa operatória/Taxa de cirurgia de urgência referente ao próximo mês – Responsável: Leila Rezegue e Anne Beltrão – Prazo para realização: 31/07/2021.

Nomes/Assinaturas: Lista de presença anexada.

Nº	SIGLAS DOS NOMES/NÚMERO DE INTERNAÇÃO	IDADE	DATA DE ADMISSÃO	DATA DO ÓBITO	PROCEDÊNCIA	MOTIVO DA ADMISSÃO / DIAGNÓSTICO DE ENTRADA	CAUSA DO ÓBITO	ONDE OCORREU O ÓBITO	TEMPO DE INTERNAÇÃO	SITUAÇÃO
01	A.M.F 48423	79	05/06/2021	18/06/2021	HOSPITAL SANTO ANTONIO DO TAUÁ	NEOPLASIA MALIGNA DO ESTÔMAGO INVASIVA	EMBOLIA PULMONAR	CLÍNICA MÉDICA	13 DIAS	ANALISADO
02	E.T.M 47958	69	21/05/2021	04/06/2021	UPA SACRAMENTA	SEPSE DE FOCO PULMONAR/PARKINSON	–	UTI	14 DIAS	ANALISADO
03	G.C.F.V	64	14/06/2021	22/06/2021	HPSM - MP	CIRROSE HEPÁTICA + HEM. DIGESTIVA	CIRROSE HEPÁTICA	UTI	8 DIAS	ANALISADO
04	I.S.G 47693	77	15/05/2021	13/06/2021	HOSPITAL REGIONAL DE SALINÓPOLIS	ICC	CHOQUE SÉPTICO DE FOCO PULMONAR	UTI	38 DIAS	ANALISADO
05	J.L.S 48310	81	31/05/2021	03/06/2021	UPA DE CASTANHAL	HÉRNIA ABD + MASSA ABD	NEOPLASIA	CLÍNICA MÉDICA	16 DIAS	ANALISADO
06	J.S.N.S 48575	51	10/06/2021	16/06/2021	UPA SACRAMENTA	SDRA	CHOQUE SÉPTICO	UTI	6 DIAS	ANALISADO

INOSH Instituto Nacional de Desenvolvimento

JEAN-BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 002	Página: 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião da comissão de óbito.		
Facilitador: Anne Beltrão / Leila Rezegue	Empresa/Consultoria:	
Qualificação do Facilitador	Responsável elo evento:	
Data: 30/06/2021	Horário/Início:___ h___ min. / Término: ___ h___ min.	C. Horária Total:___ h___ min.
Setor:	Diretoria:	Local:

Tipo: Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros ( ) Especificar:_____

Nº	Matrícula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	189	Marta Pamplona	[illegible]	S. Soul	A. Soul
2.	281	Anne Beltrão		Psicologia	Psicóloga
3.	398	Cirille da Silva Rib		UTI	coord
4.	—	LEILA REZEGUE		UTI	RT
5.	—	ROSANGELA LEÃO		UTI	MED DIARISTA
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					

Anne Kelly Gonçalves Beltrão Psicóloga CRP 10/04441

Marta C. Pamplona ASSISTENTE SOCIAL CRESS 2488

Leila Rezegue CRM 3248

Dra. Rosangela Leão Medicina Intensiva CRM - PA 4788

Total de Participantes: 05

Assinatura do Facilitador: Anne Kelly Gonçalves Beltrão Psicóloga CRP 10/04441

Responsável pelo Evento:_____

INDSH RESPEITO A VIDA

ATA DA COMISSÃO DE FARMÁCIA

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SUS
INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

Setor Responsável / Comissão: COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPEUTICA

Data da Reunião: 19/05/2021	Local: sala DAF	Hora: 09:30	Nº ATA: 40

Pauta:

1. **Atualização da Ata de abertura**
2. **Atualização do cadastro a comissão (almoxarifado e farmácia) deverão listar os itens que deverão ser inativados por terem sido despadronizados e medicamentos não padronizados não cadastrados como extra padrão**
3. **Pendencia da reunião anterior**
   a) Dialisadores: pendencia com nefrologista
   b) Verificação sobre trocas, permutas e doações
4. **Solicitações de Padronização: não houve solicitações**
5. **Despadronização**
   a) Sonda de folley 8 e 10
   b) Sonda gástrica n°4, 6 e 8
   c) Acetato de desmopressina spray nasal – formalização
   d) Alopurinol – formalizar
   e) Tenoxicam ampola – formalizar
6. **Queixa técnica**:
   a) Fitas Testes – endoscopia
   b) Jelco – centro cirurgico

Participantes:

Leonardo Silva Lima – Farmacêutica – Presidente;
Eduardo – Diretor Administrativo e financeiro – Vice presidente
Luciana Cristina da Costa Gomes – Coordenadora de Enfermagem – Secretária;
Thatyelle Pantoja – supervisora SND - membro
Fabricio Fernandes – Supervisor de Logística – membro
Renata Karoline Lima – Enfermeira do SCIH – membro

1. **Atualização da Ata de abertura:** formalização dos novos componentes será realizada em uma nova reunião

2. **Atualização do cadastro a comissão (almoxarifado e farmácia):** O farmacêutico Leonardo falou sobre a despadronização de alguns medicamentos a confecção dos formulários de despadronização como o medicamento fenoterol, e outros medicamentos e materiais e foi pontuado a importância de seguirem o fluxo de despadronização da CFT. Logística e farmácia devem fazer a listagem dos medicamentos que não tem saída para poder realizar o fluxo de despadronização. Foi pontuado pelo supervisor da logística sobre a problemática do sistema Salux que a cada atualização o mesmo remove a padronização feita pela TI dos medicamentos que dificulta o controle do estoque pela logística

3. **Pendencia da reunião anterior**
   a. Dialisadores: pendencia com nefrologista aguarda documento formal da CFT
   b. Verificação sobre trocas, permutas e doações: Aguarda resposta do diretor Giovane Merenda
   c. Sonda folley n°08 e 10:, fica decidido reduzir o padrão de compra para não haver perdas e verificar a validade das que estão no estoque para possível troca com outra instituição
   d. Sonda gástrica n° 4,6,8: foi informado que devido a mudança no perfil para pacientes pediátricos da especialidade otorrinolaringologia poderá haver a necessidade de consumo das mesmas, e se torna inviável a despadronização dos materiais, fica decidido reduzir o padrão de compra para não haver perdas e verificar a validade das que estão no estoque para possível troca com outra instituição
   e. Desmopressina : formalizar a despadronização
   f. Alopurinol e Tenoxican : formalizar a despadronização

4. **Solicitações de Padronização**: não houve solicitações

5. **Despadronização** : o farmacêutico Leonardo mostrou a lista de 5 medicamentos , e foi explicado que precisa-se fazer o formulário de despadronização individual de cada medicamento com motivos de despadronização para apreciação da CFT, e que a farmácia juntamente com almoxarifado devem atualizar a lista de medicamentos e produtos que não tem saída há 6 meses , e que alguns medicamentos que precisem ser realizado a compra que foram despadronizados por falta de saída será feita compra extra padrão .

6. **Queixa técnica :**
   a) **Fita Testes –** utilizadas na endoscopia para teste do orfaldeido a mesma atestou que a solução não estava viável para uso, porem a solução estava nova , o farmacêutico Leonardo irá realizar investigação no setor junto com a coordenadora
   b) **Jelco n°20 :** foi observado que o mesmo apresenta resistência na hora de puncionar , o que causa desconforto no paciente verificar o lote e a marca do jelco e observar se todos apresentam o mesmo problema

Pendencias :

1. **Lista de produtos sem saída há seis meses e produtos em estoque que não é padronizado – Responsável: Fabrício Fernandes próxima reunião da CFT**
2. **Atualização da ata de abertura – Leonardo Silva**

Responsável pela ATA: Luciana Cristina da Costa Gomes

Nomes/Assinaturas:

Na lista de presença em anexo

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

HOSPITAL JEAN BITAR	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA GOVERNO DO PARÁ
	Lista de presença		
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1

Nome do Evento: Reunião CPF

Facilitador: Leonardo | Empresa/Consultoria:

Qualificação do Facilitador: | Responsável pelo Evento:

Data: 07.06.21 | Horário/Início: ___h ___ min. / Término: __ h__ min | C. Horária Total:__ h__ min

Setor: | Diretoria: | Local: DAF

Tipo: ( ) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros - Especificar:

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	442	[illegible]	[illegible]	Logística	Coord.
2.	705	Edmundo [illegible]	[illegible]	Ge. ADM. F.N.	Ger. ADM. Fin.
3.		Denise D. [illegible] Villacorta	[illegible]	DT	DT
4.	601	Renata Caroline Leima da Silva	[illegible]	SETH/NHE	Supervisora
5.	359	Leonardo Silva Lima	[illegible]	Farmácia	Supervisor
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 5

Assinatura do Facilitador: Luciana Gomes Coord. Clínicas Integradas COREN-PA 120030 HOSPITAL JEAN BITAR

Responsável Pelo Evento: Leonardo Lima

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano RESPEITO À VIDA

ATA DA COMISSÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Setor Responsável / Comissão: Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde - PGRSS			
Data da Reunião: 24/06/2021	**Local:** Sala de Reunião do Anexo	**Hora:** 14:25	**Nº ATA** 036

Pauta 01 – Novos Membros/Ata de Abertura

Pauta 02 – Análise do relatório mensal de resíduo infectante

Pauta 03 – O que ocorrer

Participantes: Eduardo Pereira da Silva – **Presidente**; Gleiciane Moraes – Coordenadora de Apoio – **Vice-Presidente**; Renata Silva – Supervisora do SCIH/NHE – **1ªSecretária**; Leonardo Silva – Supervisor da Farmácia – Membro; Andréia Maria Fernandes – Coordenadora do Laboratório – Membro; Ana Cláudia Miranda – SESMT – Membro; Rosivaldo Miranda – Membro; Vilma Sampaio – Coordenadora das Clínicas Integradas – Membro e Franciele Lima – Supervisora do SHL/SPR – Membro. **Ausentes:** Alyne Pardauil – Membro; Luciana Gomes – Coordenadora do Departamento Cirúrgico – **2ª Secretária;**

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

1) Revitalização do abrigo de resíduos;
2) Orientação aos colaboradores administrativos quanto ao descarte de resíduos comum;
3) Versionamento do PGRSS.
4) O que ocorrer.

Desenvolvimento:

Pauta 01: **Apresentação de Novos Membros/Ata de abertura -** Iniciamos a reunião apresentando o novo presidente da comissão e fazendo a leitura da Ata de Abertura.

Pauta 02: Análise do relatório de resíduo infectante – Não foi possível fazer a análise do resíduo infectante devido a supervisora de higienização encaminhou somente a referente a maio não tendo como realizar a análise/ comparativo com o mês de junho, ficando a análise para ser realizada na reunião do mês de julho. O atual presidente fez considerações sobre a necessidade de avaliar o impacto dos resíduos infectantes, bem como a segregação do resíduo nas áreas assistências, evitando o descarte inadequado.

Pauta 03: Versionamento do PGRSS – A responsável técnica pelo plano já versionou o mesmo no sistema Interact e já liberou para consulta de todos, após as contribuições feitas pelos membros da comissão e consultoria da SIAmbiental, empresa que dá suporte sobre o assunto ao Hospital Jean Bitar, através do INDSH.

Pauta 04: Foi repassado ao presidente da comissão as pendências que temos, sobre a revitalização do abrigo de resíduos, no qual o mesmo informou que está dentro da programação de serviços a serem executados, pois a equipe tem vários reparos a serem executados. Quanto a análise de efluentes, o presidente ficou de analisar o relatório da SIAmbiental para verificar a necessidade da realização semestral do serviço, visto que não temos serviços que ofereçam risco ao ambiente, como lavanderia própria. Já em relação a orientação dos colaboradores do prédio anexo sobre o descarte adequado de resíduos perfurantes, ficou para o mês de julho.

Ações Futuras:

1) Revitalização do abrigo de resíduos - **Greiciane 29/07/2021**;

2) Orientação aos colaboradores administrativos quanto ao descarte de resíduo comum que sejam de material perfurante – **Franciele/ Greiciane 29/07/2021**;
3) Análise dos Efluentes – **Eduardo 29/07/2021.**

Responsável pela ATA: Renata Silva

Nomes/Assinaturas: Em anexo lista de frequência

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.**

	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA
JEAN BITAR	Lista de presença			GOVERNO DO PARÁ
	Código: FO.HJB.NEP.001	Versão: 001	Página 1 de 1	

Nome do Evento: PGRSS (Comissão)

Facilitador: Eduardo Pereira | **Empresa/Consultoria:**

Qualificação do Facilitador: ADMINISTRADOR | **Responsável pelo Evento:** Eduardo Pereira

Data: 24/06/2021 | **Horário/Início:** 14 h 25 min. / **Término:** 14 h 25 min | **C. Horária Total:** 15 h 00 min

Setor: | **Diretoria:** DIREX | **Local:** Sala de Reunião - Anexo

Tipo: (x) Reunião ( ) Treinamento ( ) Curso ( ) Palestra ( ) Outros -Especificar:

Nº	Matricula	Nome	Assinatura	Setor	Função
1.	601	Renata Karoline Leima da Silva		SEIH/NHE	Supervisora
2.	404	Franciele P. de Lima		SHL/SPR	Supervisora
3.	712	Eurielaue Lopes de Moura		HPOPO	Coordenadora
4.	359	Leonardo Silva Lima		Farmácia	Supervisor
5.	708	Rosivaldo Murayama		Patrimônio	Auxiliar
6.	445	Andréia Maria Fernandes		Laboratório	Coordenadora
7.	705	Eduardo		Farmácia	Adm. Fin.
8.	650	Vilma A. Campaio		Coord. Clínica Fatep	Coord.
9.	358	Anal Maria Micaela		SESMT	Téc. Seg.
10.	718	Mariana T. M. Santo		Enfermeiro	Enfermeira
11.	~~705~~	~~EMA~~ SIEFEFO			
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					

Total de Participantes: 10

Assinatura do Facilitador: _____ **Responsável Pelo Evento:** _____

INDSH Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano
RESPEITO À VIDA

RELATÓRIO DE RECURSOS HUMANOS: PCO – PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

REFERÊNCIA: JUNHO/2021

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

SATISFAÇÃO DO COLABORADOR
PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - PCO

RELATÓRIO ANALITICO - SEMESTRAL:

AÇÕES DESENVOLVIDAS

JULHO – 2021

R. Cônego Jerônimo Pimentel, nº 543 – Umanizal
Belém-PA. CEP: 66.055-000
(91) 3239-3800 – rh.hjb@indsh.org.br

I. INTRODUÇÃO

A **Pesquisa de Clima Organizacional** (PCO) é uma estratégia organizacional em gestão de pessoas que permite mensurar a percepção coletiva dos colaboradores quanto aos aspectos do ambiente organizacional, objetivando mapear e analisar o ambiente interno a partir do levantamento de suas necessidades quanto aos aspectos críticos que configuram o momento motivacional da empresa, identificando e compreendendo os aspectos positivos e negativos que impactam no CLIMA. Assim, compreender os níveis de satisfação dos colaboradores neste âmbito, assume um valor estimado frente ao equilíbrio organizacional, visando a maior qualidade de vida no trabalho e consequentemente, a melhora na produtividade e motivação de seus recursos humanos, alinhando a cultura organizacional com as medidas efetivas da empresa, otimizando as ações gerenciais.

Em instituições de saúde esta tendência em adotar ferramentas, modelos de gestão e estratégias organizacionais em gestão de pessoas torna-se cada vez mais necessária frente às inovações tecnológicas e novas formas de organização de trabalho que incorporam os princípios da integralidade da atenção, da humanização do cuidado, do reconhecimento de autonomia e dos direitos do usuário dos serviços de saúde.

Por esta razão, o **HOSPITAL JEAN BITAR** realizou no período de 25 a 29/01/2021 a **4ª PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL – PCO.**

Ao final desta pesquisa:

a) Foi identificado e analisado a percepção dos colaboradores quanto aos pontos positivos e negativos que configuram o momento motivacional;

b) Foi identificado e analisado o nível de satisfação dos colaboradores frente ao ambiente de trabalho e as condições gerais oferecidas pelo HJB; e

c) Propor ações de melhoria a partir dos resultados obtidos na Pesquisa de Clima Organizacional - PCO.

II. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

A metodologia utilizada foi um questionário com itens e questões previamente elaborados, apresentando uma linguagem objetiva e clara. No formulário utilizado, foram incluídas **46 questões de múltipla escolha**, divididas em 4 grupos, contendo nestes 12 subgrupos, além de um espaço destinado a comentários, sugestões, elogios ou reivindicações voltadas ao clima organizacional, oportunizando a busca de maiores informações para a compreensão do contexto avaliado. Abaixo, os itens avaliados:

1. **CULTURA INSTITUCIONAL**

a) GESTÃO E POLÍTICA INSTITUCIONAL: Busca a percepção dos colaboradores quanto e estrutura da empresa formal e o seu alinhamento a identidade institucional.

b) NORMAS E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA: Busca a percepção dos colaboradores quanto à sistematização dos processos, normas e comunicação internos organizados pela empresa.

c) ATUAÇÃO ESTRATÉGICA: Busca a percepção dos colaboradores quanto ao apoio e suporte institucional a atuação dos profissionais em busca de uma assistência humanizada com ética, segurança e qualidade ao usuário.

d) VISÃO DA EMPRESA: Busca a percepção do colaborador quanto à imagem, bem como o seu sentimento de orgulho e pertencimento a equipe e a empresa.

2. **GESTÃO DE PESSOAS**

a) COMUNICAÇÃO E FEEDBACK: Busca a percepção do colaborador quanto a habilidade do líder em transmitir informações com objetividade e clareza, distribuindo, direcionando e delegando as atividades com critérios.

b) DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL: Busca a percepção do colaborador quanto à forma e a frequência em que o líder incentiva o colaborador e a equipe a executar suas atividades, estimulando aos novos desafios e ao aprimoramento.

c) RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO: Busca a percepção do colaborador quanto à atitude do líder relacionada a pratica de reconhecimento e valorização dos profissionais.

3. **CONDIÇÕES DE TRABALHO**

a) AMBIENTE DE TRABALHO: Busca a percepção do colaborador quanto à estrutura física e recursos oferecidos pelo HJB.

b) REMUNERAÇÃO: Busca a percepção do colaborador quanto à prática de remuneração adotada pelo HJB.

c) CARGA HORÁRIA E HORÁRIA: Busca a percepção do colaborador quanto à carga horária, escala e horário de trabalho.

d) CARGO E FUNÇÕES: Busca a percepção do colaborador quanto ao cargo e atividades que desenvolve no HJB.

4. **RELAÇÕES HUMANAS**

a) RELAÇÕES INTERPESSOAIS: Busca a percepção do colaborador quanto à qualidade de interação entre profissionais e áreas através da integração e convivência cordial, harmoniosa e profissional.

A Pesquisa de Clima Organizacional – PCO foi realizada de acordo com as etapas descritas a seguir.

1ª Etapa: **PLANEJAMENTO E PREPARAÇÃO:** Organização e preparação da ferramenta de pesquisa e apresentação aos gestores para a sensibilização. Distribuição e definição de atividades aos setores envolvidos e divulgação do cronograma.

2ª Etapa: **SENSIBILIZAÇÃO E APLICAÇÃO DA PESQUISA:** Sensibilização e aplicação do formulário aos colaboradores, distribuídos em turmas contemplando os 03 turnos durante o período de aplicação da pesquisa.

3ª Etapa: **TABULAÇÃO DE DADOS:** Conferência e tabulação de dados realizados no período de 01 a 05/02/2021.

4ª Etapa: **ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO:** Identificação e análise de dados realizados no período de 08 a 12/02/2021.

5ª Etapa: **ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO:** Após análise dos resultados, foi apresentada a Diretoria as informações para a discursão e elaboração em conjunto, RH e Diretoria, do plano de ação, visando à qualidade no ambiente de trabalho e aprimoramento de estratégias em gestão de pessoas. Este foi elaborado no período de 15 a 19/02/2021.

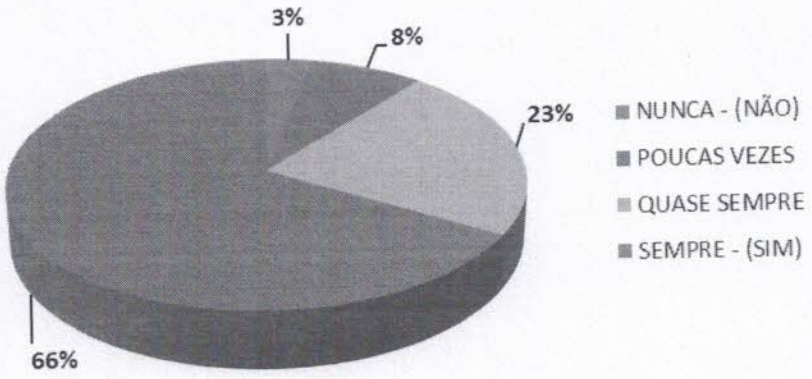
6ª Etapa: **APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS A GESTORES E DEMAIS COLABORADORES:** Apresentar os resultados e o plano de ação através de relatório específico emitido em 23/02/2021 e em reunião de gestores de março/21 para conhecimento e acompanhamento dos mesmos, e via mural, e-mail e informativos em parceria ao setor de comunicação, aos demais colaboradores. Esta divulgação está programada para março/21.

7ª Etapa: **IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES E ACOMPANHAMENTO:** As atividades propostas serão desenvolvidas a partir de Fevereiro/21, além de reiterar e ampliar as ações já desenvolvidas pelo HJB através do GTH e ações da Diretoria, NEP e Comunicação.

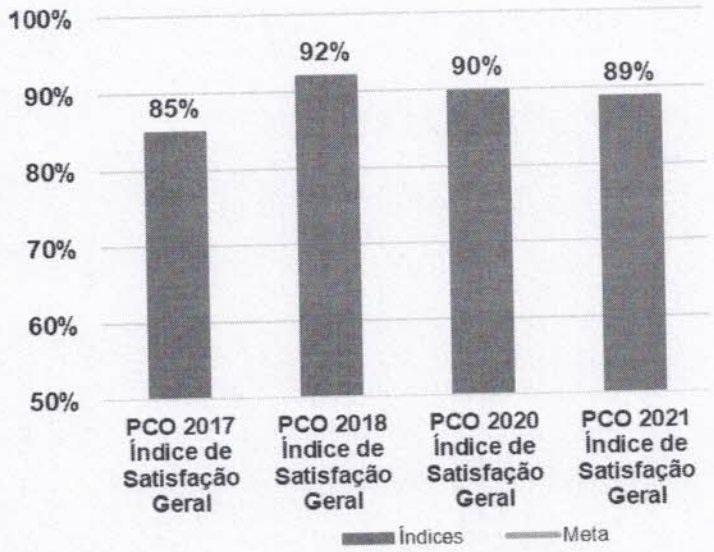
III. RESULTADOS DA PESQUISA

O resultado da PCO/2021 evidenciou informações importantes ao Hospital Jean Bitar, retratado, no geral, um índice de **89% de satisfação** frente aos itens avaliados, índice este acima da meta interna estipulada pela empresa, ≥ **80% de satisfação**.

RESULTADO GERAL POR CLASSIFICAÇÃO

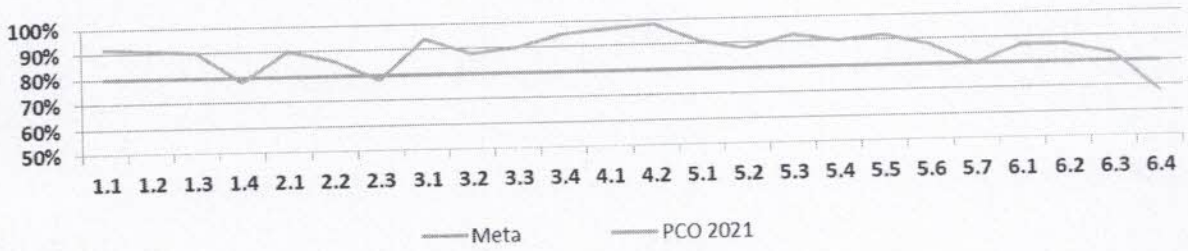


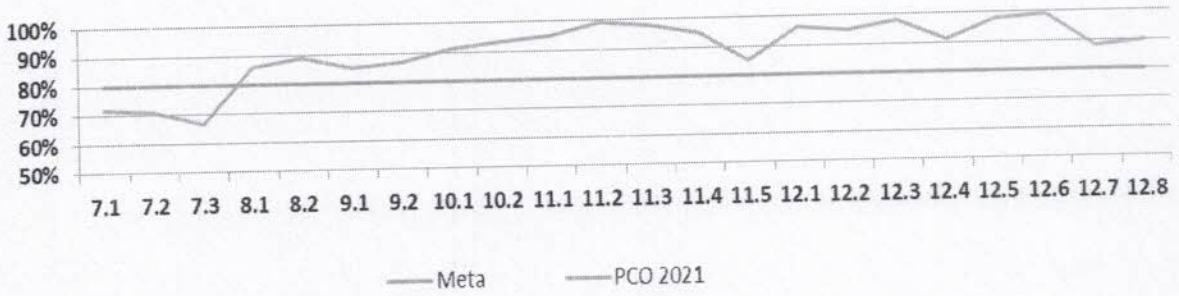
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR - PCO 2017/2018/2020/2021



IV. ANALISE DOS RESULTADOS

V. A **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL/2021** propiciou além do índice geral de satisfação, o detalhamento dos resultados, permitindo identificar **07 itens**, que avaliados individualmente, obtiveram resultados abaixo da meta estipulada (≥ 80% de satisfação), considerando a ESCALA DE AVALIAÇÃO, apresentada anteriormente.





Em seguida, identificaremos e analisaremos criticamente de forma sucinta os itens individuais que obtiveram índice menor que a meta.

QUESTÕES AVALIADAS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	ANÁLISE
1.4 O HJB mantém um canal de comunicação aberto ao colaborador para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações?	78%	**22%** do público interno manifestaram-se contrário a este item avaliado. Podemos compreender com este resultado que aproximadamente 1/4 dos colaboradores identifica a necessidade do HJB criar formas ou meios de comunicação direta entre colaborador e HJB para oportunidades de escuta.

2.3 As normas do HJB são aplicadas a todos os colaboradores igualmente e de forma coerente?	79%	**21%** do público interno manifestaram-se contrário a este item avaliado. Podemos entender que este grupo de colaboradores considera que as normas não são aplicadas igualmente e de forma coerente a todos os colaboradores. Nota-se neste caso, que não há uma política clara, ou melhor, a compreensão e a pratica sedimentada do modelo de gestão com foco no desenvolvimento.

5.7 Considera ter liberdade para se expressar e apresentar suas ideias ao seu gestor direto/chefia?	80%	**20%** do púbico interno manifestaram-se contrária a satisfação neste item avaliado. Podemos entender que este grupo de colaboradores expressa não ter espaço e/ou oportunidade para se expressar em suas ideias e opiniões, evidenciando dificuldades ou limitações na comunicação com o seu gestor, embora tenha revelado em índices elevados manter uma boa comunicação, convivência e interação, além de ser bem recebido e atendido por seu gestor quando precisa, evidenciados nos itens 12.1 e 12.2. Nota-se neste caso, a necessidade de incentivar e desenvolver mecanismos institucionais para o contato periódico entre líder e liderado, facilitando e melhorando a comunicação interna e o desenvolvimento dos colaboradores.
6.4 Percebe que o HJB oferece oportunidades de qualificação e crescimento profissional?	68%	**32%** do púbico interno manifestaram-se contrária a satisfação neste item avaliado. Podemos entender que este grupo de colaboradores não considera que a empresa ofereça oportunidade de crescimento e qualificação profissional, deixando a entender que não há uma política clara, ou melhor, a compreensão e a pratica sedimentada do modelo de gestão voltado ao desenvolvimento de pessoas. Este índice, apontado também na PCO/2017 com 57% de satisfação, tornou a ser evidenciado na PCO/2018 com 72%, na PCO/2020 com 73% de satisfação e na PCO/2021 com 68%. Apesar de uma melhora de 11% comparado a primeira PCO, este item continua merecendo atenção por esta relacionado a Política de Gestão de Pessoas, seu conhecimento e pratica. Este processo de implementação segue etapas em longo prazo, sendo iniciado em out/19 com a capacitação dos gestores e demais colaboradores e as ferramentas

		avaliativas a partir de janeiro/2020.
7.1 Em sua opinião, a boa atitude/comportamento do colaborador é reconhecida, com elogio ou incentivo, pelo Gestor direto/ chefia?	72%	**28%** do púbico interno manifestaram-se contrária a satisfação neste item avaliado. Assim, podemos compreender que este grupo de colaboradores percebe que não há uma pratica sedimentada de ferramentas em gestão de pessoas que estimule o feedback de Líder aos Liderado, ou pela ausência ou falha no processo. Este item avaliativo foi incluso na PCO/2018, obtendo o resultado de 78% de satisfação, demonstrando ao comparar os resultados da PCO/2020 a redução de 6%, permanecendo com o resultado de 72% de satisfação na PCO/2021. Este processo de implementação segue etapas em longo prazo, sendo iniciado em out/19 com a capacitação dos gestores e demais colaboradores e as ferramentas avaliativas a partir de janeiro/2020, trazendo o Feedback como ferramenta de comunicação tendo como foco a gestão de desenvolvimento.
7.2 O seu gestor direto/ chefia acompanha o seu desempenho e reconhece positivamente, com elogio ou incentivo, quando desenvolve bem a atividade?	71%	**29%** do púbico interno manifestaram-se contrária a satisfação neste item avaliado. Podemos entender que o gestor não acompanha o desempenho e não reforça positivamente os bons resultados atingidos pelo colaborador, deixando a entender que este grupo de colaboradores percebe que não há uma pratica sedimentada de ferramentas em gestão de pessoas que estimule o feedback de Líder aos Liderado, ou pela ausência ou falha no processo. Este processo de implementação segue etapas a longo prazo, sendo iniciado em out/19 com a capacitação dos gestores e demais colaboradores e as ferramentas avaliativas a partir de janeiro/2020, trazendo o Feedback como ferramenta de comunicação tendo como foco a gestão de desenvolvimento.
7.3 O seu gestor direto/ chefia oferece elogio ou incentiva ao colaborador quando se dedica no trabalho?	67%	**33%** do púbico interno manifestaram-se contrária a satisfação neste item avaliado, reiterando os resultados dos itens 7.1 e 7.2. Podemos entender que o gestor não reforça positivamente o comprometimento e dedicação do colaborador, deixando a entender que este grupo de colaboradores percebe que não há uma pratica sedimentada de ferramentas em gestão de pessoas que estimule o feedback de Líder aos Liderados, ou pela ausência ou falha no processo.

		Este processo de implementação segue etapas em longo prazo, sendo iniciado em out/19 com a capacitação dos gestores e demais colaboradores e as ferramentas avaliativas a partir de janeiro/2020, trazendo o Feedback como ferramenta de comunicação tendo como foco a gestão de desenvolvimento.

V. PLANO DE AÇÃO – AÇÕES DESENVOLVIDAS (FEV/21 A JUL/21).

Com base nos resultados e análise apresentados acima, surgem oportunidades de melhoria através do desenvolvimento de ações, as quais cumprirão uma programação, sendo subdivididas em etapas, conforme necessidade e grau de complexidade. Abaixo segue as ações planejadas e programadas para o período de Fev/21 a Dez/21.

O QUE	COMO	QUANDO	PORQUE
PDL - Programa de Desenvolvimento de Líderes.	1. Definindo temas para o PDL a partir dos resultados das Avaliações de Desempenho dos Líderes e dos Resultados da PCO.	Fev/21	- Incentivar a pratica do Modelo Gerencial de Gestão de Pessoas adotado pelo INDSH/ HJB.
	2. Realizar o PDL através de encontros programados, apresentando conteúdo e ferramentas práticas.	Fev/21 a Dezembro/21	- Desenvolver os gestores quanto a competências gerenciais – técnicas e comportamentais.
Ferramentas Avaliativas com foco em Gestão por competência e o PDI – Programa de Desenvolvimento Individual.	1. Encaminhar as Avaliações conforme cronogramas de datas/prazos	A partir de Janeiro/21	- Estimular a valorização e o reconhecimento da boa atitude/conduta, do bom desempenho e pela dedicação/ comprometimento do colaborador com a empresa, assim como o direcionamento as características a desenvolver visando o alinhamento entre a cultura/objetivos estratégicos e os colaboradores.
	2. Estimular a pratica do Feedback, acompanhando o processo avaliativo través da checagem dos resultados e as ações geradas a partir das avaliações.	A partir de Fevereiro/21	
	3. Tabular resultados e acompanhar as ações de aprendizagem e feedbacks aplicados a partir das ferramentas avaliativas.	A partir de Março/21	

Fomentar linhas de comunicação interna direta para divulgação maciça da política, processos, missão, visão, princípios e informações gerais do HJB.	1. Projeto "Café com a Diretoria", tendo como objetivo estreitar e melhorar a comunicação interna junto aos colaboradores, possibilitando um canal de escuta e divulgação de metas, resultados e processos internos. 2. Aquisição e disponibilização em pontos estratégicos do HJB de caixas destinadas a manifestação do colaborador quanto à sugestão, elogio e reclamações junto ao RH.	A partir de Abril/21	Adquirir canais formais e eficazes de comunicação interna visando manter os profissionais bem informados sobre assuntos pertinentes, oficiais e periódicos, oportunizando interação e integração entre setores e diretoria para conhecimento de práticas e ações do HJB.

VI. ACOMPANHAMENTO E ANALISE DO PLANO DE AÇÃO - 6 MESES.

As ações programadas para os primeiros 6 meses após a realização e a análise dos resultados da 4ª Pesquisa de Clima Organizacional - PCO do Hospital Jean Bitar não foram implementadas conforme a programação das ações planejadas para fev/21 a dez/21. A programação original apresentou algumas alterações ao longo do período referente às datas para desenvolvimento efetivo de 2 das 3 ações previstas. Estas foram: 1. PDL – Programa de Desenvolvimento de Líderes (início fev/21) e 2. Fomentar linhas de comunicação interna direta para divulgação maciça da política, processo, missão, visão, princípios e informações gerais do HJB.

A reprogramação destas ações foi necessária, em virtude da pandemia e com o aumento dos números de casos de Covid-19 no mês de março/21 e do decreto do governo do estado reduzindo o número de pessoas em reunião, sendo todos os treinamentos no auditório suspensos na instituição, em atenção à precaução tomada pelo setor de SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Os treinamentos do PDL – Programa de Desenvolvimento de Líderes foram reprogramados junto ao setor responsável NEP – Núcleo de Educação Continuada em datas futuras, considerando a reavaliação dos temas principais como prioridade, com base nos resultados das avaliações de desempenho.

As avaliações com foco em Gestão por Competência e o PDI – Programa de Desenvolvimento individual iniciaram em jan/21 não somente com os admitidos, mas também com os líderes táticos e imediatos, dando continuidade numa sequência produtiva, visando o amadurecimento natural dos processos de trabalho e da equipe, pensando na sedimentação dos mesmos focados na consequente melhora do índice de satisfação de nossos colaboradores, aumentando, por conseguinte a produtividade, motivação e maior qualidade de vida.

É valido mencionar que as ações propostas para o período de fev/21 a dez/21 estão direcionadas em geral a implementação de processos voltados à gestão de pessoas e a estruturação de um trabalho voltado à humanização, qualidade e segurança nos serviços prestados direcionadas ao colaborador, considerando que o momento motivacional revelado na PCO assume uma importância ímpar nos objetivos estratégicos do HJB, tendo

em vista que a forma como o colaborador percebe e reage, conduz e interfere diretamente na rotina, nos processos, nos resultados e na qualidade dos serviços prestados.

Assim, entendemos que o plano de ação propostos segue o seu curso de implementação sem prejuízos com as alterações propostas, não havendo ou apresentando empecilhos significativos que dificultem ou atrasem as atividades sequenciais programadas para trabalhar os 07 focos/itens identificados e analisados na PCO 2021.

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nesta afirmação, acreditamos que com as estratégias propostas no plano de ação da PCO/2021, as quais serão desenvolvidas ao longo do período de fev/21 a dez/21, proporcionará resultados satisfatórios no índice geral, assim como um aumento no índice dos 07 itens que estarão efetivamente sendo trabalhados, os quais acompanharemos e reavaliaremos as pontuações na próxima **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL - PCO,** prevista para janeiro de 2022.

Belém-PA, 06 de julho de 2021.

Leandra Costa
Leandra Simone Freire Costa
SUPERVISORA DE RH
HOSPITAL JEAN BITAR/INDSH

Leandra Costa
Supervisora de RH
Psicóloga Organizacional