RELATORIO CONSUBSTANCIADO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 010/SESPA/2022

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: EXERCÍCIO/2023

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

1.	**IDENTIDADE ESTRATÉGICA**	3
1.1.	Negócio	3
1.2.	Missão	3
1.3.	Visão	3
1.4.	Princípios Organizacionais	3
2	**ORGANOGRAMA**	4
3.	**LOCALIZAÇÃO**	4
4.	**ADMINISTRAÇÃO**	5
5.	**SERVIÇOS PRESTADOS**	5
6.	**CONSULTAS AMBULATORIAIS**	6
7.	**SADT - SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO**	6
8	**AGÊNCIA TRANSFUSIONAL**	7
9.	**PERFIL EPIDEMIOLÓGICO**	8
10.	**ESTRUTURA**	9
10.1.	Leitos de internação	9
10.2.	Centro Cirúrgico	9
10.3.	Ambulatório	9
10.4.	SADT	10
11.	**OBJETIVO**	10
12.	**DEMONSTRATIVO DA REALIZAÇÃO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADAS**	10
12.1.	Metas Quantitativas	11
12.2.	Metas Qualitativas	14
13.	**ENCONTRO DE CONTAS E ENDIVIDAMENTO(ANEXO I)**	15
14.	**POSIÇÃO DE ESTOQUE**	15
15.	**RELATÓRIO PATRIMONIAL (ANEXO II)**	16
16.	**RELATÓRIO DE FATURAMENTO**	16
17.	**RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS (ANEXO III)**	20
18.	**RELAÇÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS (ANEXO IV)**	20
19.	**PLANO ESTATÍSTICO (ANEXO V)**	20
20.	**RECURSOS HUMANOS**	20
21.	**INCENTIVO AO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DO HRPC**	27
21.1.	Relatórios de Treinamento Internos Realizados em 2023	27
21.2.	Participação de Colaboradores em Treinamento Externo em 2023	41
22.	**ATIVIDADES SOCIAIS**	55
23.	**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - SAU**	81
24.	**RAC – RELATORIO DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATO (ANEVO VI)**	90
25.	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	90

1. INDENTIDADE ESTRATÉGICA

1.1. Negócio:

Atendimento médico-hospitalar de urgência e emergência em trauma de média e alta complexidade, com abrangência também para todo o Estado do Pará e em queimados para toda região norte do Brasil.

1.2. Missão:

Salvar vidas de usuários vítimas de traumas e queimaduras.

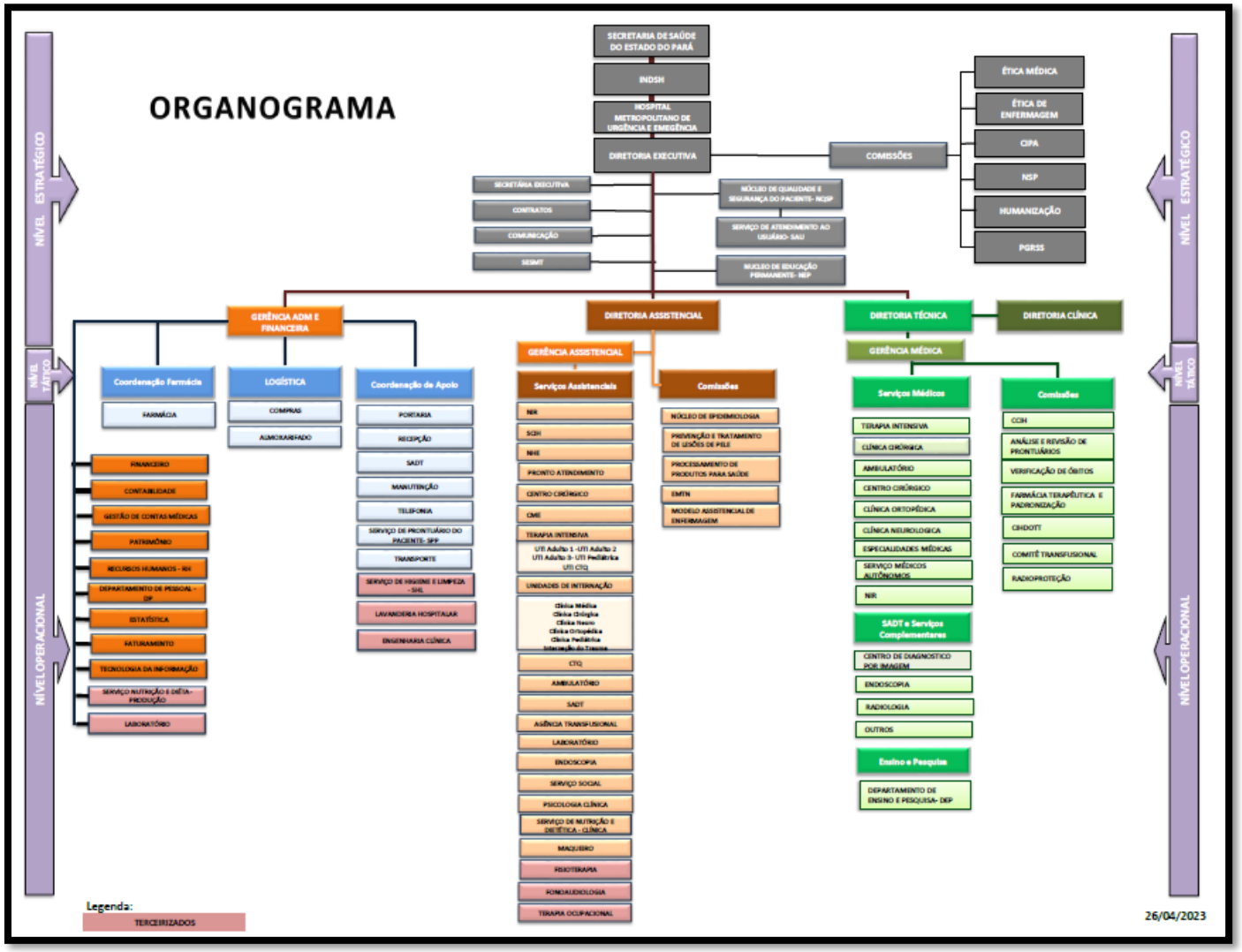
1.3. Visão:

Ser reconhecido pela excelência no atendimento prestado às vítimas de politraumas e quiemaduras no Estado do Pará.

1.4. Princípios Organizacionais:

Humanização, Qualiadade, Transparência, Pertencimento e Sustentabilidade.

2. ORGANOGRAMA



3. LOCALIZAÇÃO

Pertencente à rede de saúde pública do Governo do Pará, o Hospital Metropolitano está localizado no bairro da Guanabara, em Ananindeua, Região Metropolitana de Belém, e é administrado pelo Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano (INDSH).

Com 208 leitos, a unidade é referência no tratamento de pessoas vítimas de traumas de altas complexidades e queimados, sendo o único hospital do Norte do Brasil com um Centro de Tratamento de Queimados (CTQ).

Com leitos nas especialidades de traumatologia, cirurgia geral, neurocirurgia, clínica médica, pediatria e cirurgia plástica - exclusiva para pacientes vítimas de queimaduras -, além de leitos de Terapia Intensiva (UTI), somente em 2023, o Hospital atendeu mais de 700 mil

pessoas.

4.ADMINISTRAÇÃO

O HMUE é administrado pelo Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Organização Social, qualificada pela Secretaria de Estado da Saúde do Pará para desenvolver as atividades e serviços de assistência à saúde, com um contrato emergencial (010/SESPA/2021, com início em 06/12/2022 ate a data atual).

5. SERVIÇOS PRESTADOS:

5.1. Atendimentos e Internações hospitalares:

- Bucomaxilo facial
- Cirurgia geral
- Cirurgia plástica reparadora
- Cirurgia vascular
- Neurocirurgia
- Ortopedia
- Otorrinolaringologia
- Urologia
- Medicina Intensiva (UTI adulto)
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Torácica
- Cirurgia CTQ
- Infectologia
- Oftalmologia
- Pediatria
- Nefrologia
- Hemoterapia
- Clínica Médica
- Cardiologia

6. CONSULTAS AMBULATORIAIS –

Serviços Medicos:

- Ortopedia Adulto/infantil
- Neurocirurgia
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Torácica
- Cirurgia Plastica
- Cirurgia Reparadora
- Clinica Medica*

Serviços Não Medicos:

- Buco maxilo
- Enfermagem/Curativos
- Fisioterapia
- Terapia Ocupacional

7. SADT - SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO:

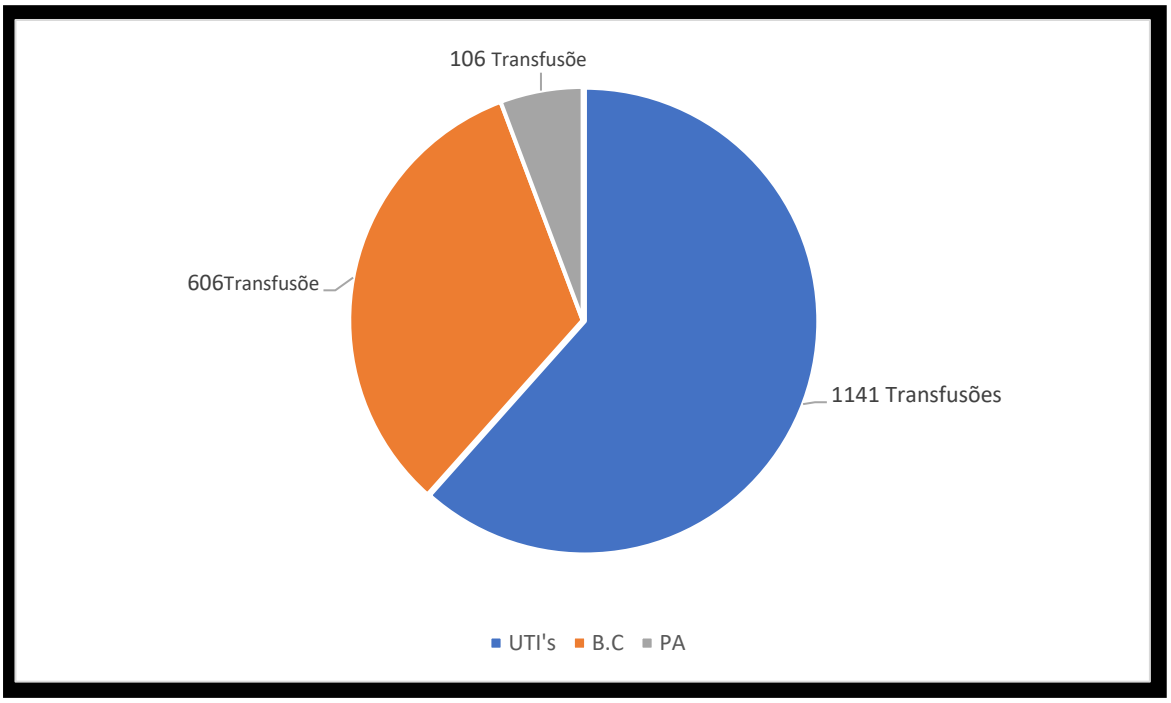
Serviços Ofertados:

- Raiodiologia
- Tomografia Computadorizada
- Ressonancia Magnetica
- Ecocardiograma
- Ultrassonografia

8. AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

O serviço de hemoterapia é responsável pela execução de todas as provas pré e pós transfusionais, tipagem sanguínea, ABO/RhD e teste de compatibilidade sanguínea, pesquisas de anticorpos, instalação e monitoramento de todas as transfusões, obedecendo criteriosamente aos padrões de qualidade exigidos e a todas as normas estabelecidas pelo Ministério da Saúde e ANVISA. O HMUE conta com uma Agência Transfusional completa, que possui equipamentos de ponta, revisados e calibrados periodicamente, além de uma equipe capacitada a realização de todos os procedimentos que envolvem as transfusões de hemocomponentes.

De acordo com o mapa estatístico, no ano de 2023 foram realizadas 3033 transfusões. Dentre as unidades assistenciais assistidas pelo serviço de hemoterapia, as UTI's adulto, Centro Cirúrgico e Pronto Atendimento somaram mais de 50 % das transfusões por clínica.



A equipe da Agência Transfusional é composta por 01 Supervisor com jornada de 44 horas semanais, 01 médica hemoterapeuta com 8 horas semanais e sobreaviso hemoterápico de 24 horas, 8 técnicos em hemoterapia, que tem suas funções voltadas para realização de exames imuno-hematológicos e dispensação de hemocomponentes, os quais trabalham com escala de 12 por 36 horas, divididos em turnos da seguinte forma: 02 técnicos em cada

plantão diurno no período de 07:00 h às 19:00 h e 02 técnicos em cada noturno no período de 19:00 às 07:00 h.

9. PERFIL EPDEMIOLOGICO

A vigilância epidemiológica é definida pela lei nº 8.080/90 como um conjunto de ações que proporcione o conhecimento, a jdetecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual e coletiva, com a finalidade de adotar as medidas de prevenção e controle das doenças e agravos.

Considerando a Portaria GM/MH n° 1.693 de 23 de julho de 2021 a qual institui a Vigilância Epidemiológica Hospitalar (VHE), com o objetivo de fortalecer e descentralizar a Vigilância Epidemiológica no âmbito hospitalar, proporcionando aos gestores elementos para apoiar a tomada de decisão frente aos eventos de interesse para saúde.

E através do Núcleo Hospitalar de Epidemiologia (NHE), as unidades intra-hospitalares que tem por objetivo oferecer informações estratégicas para a organização, preparação e resposta do serviço hospitalar no manejo de eventos de interesse à saúde, bem como subsidiar o planejamento e fortalecimento da vigilância em saúde local, irão desenvolver as ações da VHE.

O Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência, presta serviço de Média e Alta Complexidade com funcionamento 24 horas initerruptas e atendimento de Porta Aberta oferecendo atendimento 100% gratuito por meio do Sistema Único de Saúde (SUS) a vítimas de traumas de diversas complexidades, sendo a única unidade hospitalar da região Norte a contar com um Centro de Tratamento de Queimados (CTQ).

No ano de 2023 o Núcleo Hospitalar de Epidemiologia do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência, realizou um total de 652 notificação de casos ao Sistema Nacional de Agravos de Notificação - SINAN, sendo estes distribuidos em: 40 (quarenta) casos Acidente de Trabalho com exposição a Matériais Biológicos; 75 (setenta e cinco) casos de Acidentes graves ou fatais com crinaças e adolescente; 19 (dezenove) casos de atendimento Anti-rábico; 49 (quarenta e nove) notificações para Covid-19; 01 (um) caso de Dengue; 03 (três) casos de Doença Meningocócica ou Meningite; 01 (um) notificação/conclusão; 01 (um) caso de

Hepatites Virais; 01 (um) caso de HIV/AIDS; 04 (quatro) casos de SRAG/Covid; 03 (três) casos de SRAG/Influenza; 07 (sete) casos de Tuberculose e 448 (quatrocentos e quarenta e oito) casos de Violência Domestica e/ou outras violências.

Todos os casos foram notificados e encaminhados ao Divisão de Vigilância Epidemiológica do Município de Ananindeua conforme fluxo estabelecido pelo departamento.

10. ESTRUTURA

10.1. Leitos de Internação

ESPECIALIDADE	QUANTIDADE DE LEITOS2022
UTI Pediátrica	5
Pediatria Cirurgica	19
Ortopedia e Traumatologia	72
Neurocirurgia	26
Clinica Geral / UTI Adulto	30
Clinica Geral / Clinico	16
Cirurgia Plastica / UTI Adulto	2
Cirurgia Plastica / Pediatria Cirurgica	6
Cirurgia Plastica / Cirurgico	12
Cirurgia Geral / Cirurgico	20
TOTAL	208

10.2. Centro Cirúrgico

TIPO	QUANTIDADE
Sala de Cirurgia	5
Sala de Pós-anestésica	2
TOTAL	**7**

10.3. Ambulatório

TIPO	QUANTIDADE
Consultório noTérreo	4
TOTAL	**4**

10.4. SADT

TIPO	QUANTIDADE
Sala de raio- x	2
Sala de Tomografia	2
Sala de Ressonância	1
Sala de Endoscopia	1
Sala de USG	1
Sala de Teste ergométrico	1
Sala de Laudo	1
Sala de Digitação	1
TOTAL	**10**

11. OBJETIVO

Executar as atividades e prestar os serviços assistenciais de saúde à população usuária doSistema Único de Saúde – SUS

12. DEMONSTRATIVO DA REALIZAÇÃO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADAS

O HMUE é um complexo de referência para todo o estado do Pará, sendo regulado por este, deve atender as metas estabelecidas contratualmente e, cujos controles, são exigidos mensalmente pela SESPA.

12.1 Metas Quantitativas: De acordo com o contrato de gestão, as Metas Quantitativas em 2023, foram cumpridas da seguinte forma:

Saídas Hospitalares

ESPECIALIDADES	1º SEMESTRE - 2023			2º SEMESTRE - 2023			TOTAL ANUAL - 2023		
	Contr.	Execut.	%	Contr.	Execut.	%	Contr.	Execut.	%
CLINICA MÉDICA	300	391	130,3	300	509	169,7	600	900	150,0
PEDIATRIA (CLINICA E CIRURGICA)	840	488	58,1	840	522	62,1	1.680	1.010	60,1
CLÍNICA CIRÚRGICA (GERAL E TRAUMATO-ORTOPÉDICA)	3.600	3.164	87,9	3.600	3.933	109,3	7.200	7.097	98,6
TOTAL	**4.740**	**4.043**	**85,3**	**4.740**	**4.964**	**104,7**	**9.480**	**9.007**	**95,0**

O processo regulatório favorece a resolução dos casos de forma eficiente, permitindo um conhecimento mais aprofundado e dinâmico de sua rede de saúde garantindo a efetividade do plano terapêutico dos usuários, bem como o giro de leitos que oportuniza a maior disponibilidade de acesso ao HMUE.

A meta de saídos no mês é de 790, e anual de 9.480, no ano de 2023 atingimos um absoluto de 9.007 saídas hospitalares que representa cerca de 95% da meta contratada. Ao longo do ano de 2023 implementamos uma série de medidas para otimizar nossos processos, como readequação dos fluxos internos e realinhamento das equipes assistenciais multidisciplinares.

Urgência e Emergência

ESPECIALIDADES	1º SEMESTRE - 2023			2º SEMESTRE - 2023			TOTAL GERAL - 2023		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
Urgência / Emergência	13.860	13.254	95,6	13.860	15.316	110,5	27.720	28.570	103,1

Fonte: HMUE/SPP/Estatística – Sistema MV

O contrato estabeleceu uma meta de **2.310 consultas** mês.

Foram realizados no ano de 2023 28.570 **atendimentos** de **Urgência e Emergência**, atendendo a meta em 103,1%.

Atendimento ambulatorial

O contrato estabeleceu uma meta de **1.750 consultas** mês, conforme descrito abaixo:

- **Consultas médicas** – 1.050
- **Consultas não médicas** – 700

Consultas Médicas	1º Consulta	Consultas Subsquentes	Consultas realizadas	Meta contratualizada	Pacientes agendados	% agendados/ contratado	% realizados/ contratado
Traumatologia Adulto	1919	3267	5186	6300	7350	117%	82%
Traumatologia Pediátrica	456	411	867	1020	1268	124%	85%
Cirurgia Plástica	334	1909	2243	2220	2814	127%	101%
Buco Maxilo*	371	508	879	-	1079	-	-
Neurocirurgia*	115	458	573	-	780	-	-
Cirurgia Reparadora*	67	191	258	-	331	-	-
Cirurgia Geral	146	95	241	2400	273	11%	10%
Cirurgia Torácica	30	24	54	120	81	68%	45%
Clínica Médica	0	0	0	540	0	0%	0%
Enfermagem	596	2178	2774	1680	3175	189%	165%
Fisioterapia	100	5400	5500	4620	7872	170%	119%
Terapia Ocupacional	80	2293	2373	2100	3153	150%	113%
Total Geral	4214	16734	20948	21000	28176	134%	100%

(Não há contratualização e tampouco metas estabelecidas, no entanto, pelo histórico de atendimento observamos a necessidade de garantir a continuidade do tratamento, visando uma plena recuperação e evitando reinternação ou complicações pós-operatória evitáveis.*

Com relação aos atendimentos ambulatoriais observamos uma eficiência nos agendamentos de consultas, está acima da meta contratada em 34%. Isso indica melhorias nos processos de marcação de consultas para atender às demandas dos pacientes de forma mais eficiente. A análise comparativa revela áreas em que o serviço de ambulatório está superior as metas estabelecidas, bem como áreas que exigem atenção e possíveis melhorias. É essencial continuar monitorando os indicadores de desempenho e implementar ações corretivas conforme necessário para garantir a qualidade do serviço e a satisfação do paciente.

Serviço de Apoio e Diagnóstico Terapêutico – SADT

O contrato estabeleceu uma meta de **700 exames Externos/mês**, conforme descrito abaixo:

- **Ressonância Magnética** – 400 exames mês
- **Tomografia Computadorizada** – 300 exames mês

ESPECIALIDADES	1° SEMESTRE - 2023				2° SEMESTRE - 2023				TOTAL GERAL - 2023			
	Contrat.	Execut.	Absent.	%	Contrat.	Execut.	Absent.	%	Contrat.	Execut.	Absent.	%
Ressonância Magnética	2.400	1.396	1.004	58%	2.400	1.638	762	68%	4.800	3.034	1.766	63%
Tomografia Computadorizada	1.800	1.417	383	79%	1.800	1.565	235	87%	3.600	2.982	618	83%
TOTAL	4.200	2.813	1.387	67%	4.200	3.203	997	76%	8.400	6.016	2.384	72%

O contrato estabeleceu uma meta de **1400 exames Internos/mês**, conforme descrito abaixo:

- **Ressonância Magnética** – 100 exames mês
- **Tomografia Computadorizada** – 1300 exames mês

ESPECIALIDADES	1º SEMESTRE - 2023				2º SEMESTRE - 2023				TOTAL ANUAL - 2023			
	Contrat.	Execut.	Absent.	%	Contrat.	Execut.	Absent.	%	Contrat.	Execut.	Absent.	%
Tomografia Computadorizada	7.800	11.119	0	143%	7.800	13.115	0	168%	15.600	24.234	0	155%
Ressonancia Magnetica	600	282	318	47%	600	220	380	37%	1.200	502	698	42%
TOTAL	8.400	11.401	0	136%	8.400	13.335	0	159%	16.800	24.736	0	147%

O SADT compreende a disponibilidade de exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico a usuários externos e internos.

O SADT externo, atingimos 83% da meta para os exames de tomografia e para ressonância magnética atingimos 63% da meta estimada em contrato de gestão, no entanto, importante ressalta que temos um absenteísmo em torno 40%, considerando importante destacar que a gestão dos agendamentos para os pacientes externo é gerenciado pelo Sistema de Regulação, o que afeta diretamente nos nossos resultados e o alcance das metas estabelecidas.

O SADT interno, incluindo o ambulatório de egressos e pacientes internados no hospital, onde verificamos para os exames de Tomografia Computadorizada que o valor executado excede significativamente o valor contratado em 55%, e para os exames de ressonância magnética o valor executado é substancialmente menor do que o valor contratado, indicando um não cumprimento das metas estabelecidas. Isso destaca a importância de entender as variáveis específicas de cada contrato e as circunstâncias que podem influenciar seu desempenho. No entanto, com base na série história dos resultados, entendemos a importância de tomar algumas medidas ou revisão das metas contratadas para torná-las mais realistas e alcançáveis.

12.2 Metas Qualitativas:

Se referem à existência e comprovação através de atas mensais e relatórios trimestrais obrigatorio em Contratos de Gestão das Comissões de:

- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comissão de Analise e Revisão de Prontuário
- Comissão de Verificação de Óbitos
- Comissão de Farmácia e Terapêutica
- Comissão de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde
- Grupo de Trabalho de Humanização
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos

Não obrigatórias:

- Comissão de Cuidados Paliativos
- Comissão de Custos
- Comissão de Radioproteção
- Comissão de Processamentos de Produtos de Saúde
- Núcleo de Segurança do Paciente
- Comissão de Lesão e Tratamento de Pele

- Equipe Multidisciplinar de terapia Nutricional
- Comitê Transfusional
- Comissão de Sustentabilidade
- Comissão de Perfuro cortante

Como complementação, utilizamos nossos índices de satisfação, demonstrados no item 23 - página 81, do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, para um melhor monitoramento daqualidade dos serviços ofertados. A funcionalidade do NEP e as horas de treinamentos conforme pagina 27.

13. ENCONTRO DE CONTAS E ENDIVIDAMENTO - ANEXO I

14. POSIÇÃO DE ESTOQUE

Foi realizado no dia 31 de dezembro de 2023 o inventário do estoque geral do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência de Ananindeua. Segue abaixo um resumo da posição do estoque:

Setor Armazenagem	Status do Inventário	Valor Estoque
Farmácia - CDM	Realizado	730.109,33
Farmácia CC	Realizado	105.801,64
Farmácias Satélites	Realizado	124.222,81
Almoxarifado	Realizado	1.331.243,78
SND	Realizado	8.586,10
VALOR TOTAL ESTOQUE EM 31/12/2023		**2.299.963,66**

15. RELATÓRIO PATRIMONIAL ANEXO I A ESTE RELATÓRIO

16. RELATÓRIO DO FATURAMENTO

O Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência, fechou o ano de 2023 com faturamento e apresentação de 100% da produção ambulatorial (BPA e APAC) e hospitalar (AIH).

Os relatórios referentes a produção AIH da competência dezembro/2023, foram disponibilizados parcialmente pela Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESPA), e os dados da referida competência ainda não constam no site https://datasus.saude.gov.br/transferencia-de-arquivos/, sendo extraídas as informações constantes neste relatório do sistema SISAIH01. O relatório apresentado pode sofrer alterações após a disponibilização dos relatórios pela Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESPA) e atualização dos dados no site do DATASUS.

1.1 - Produção Ambulatorial (BPA / APAC) 2023 – HMUE – CNE 3987884:

1.1.1- BPA (Boletim Procedimento Ambulatorial):

BPA - 2023					
Mês Processamento	Qtd. Apresentada	Valor Apresentado	Qtd. Aprovada	Valor Aprovado	% Qtd. Aprovada
Janeiro	5.538	188.982,63	5.538	188.982,63	100,00
Fevereiro	4.990	152.012,46	4.989	152.010,45	99,98
Março	6.615	198.591,35	6.615	198.591,35	100,00
Abril	6.518	223.510,09	6.518	223.510,09	100,00
Maio	7.464	254.156,74	7.464	254.156,74	100,00
Junho	6.768	177.646,34	6.727	176.343,14	99,39
Julho	6.716	208.736,81	6.716	208.736,81	100,00
Agosto	9.352	252.082,99	9.035	250.298,44	96,61
Setembro	7.481	234.470,38	7.480	234.468,53	99,99
Outubro	8.309	236.018,50	8.280	236.018,50	99,65
Novembro	7.879	251.168,77	7.867	251.106,97	99,85
Dezembro	7.196	223.061,30	7.196	223.061,30	100,00
TOTAL	84.826	2.600.438,36	84.425	2.597.284,95	99,53

Fonte: Sistema MV-HMUE, Relatórios DDASS-SESPA e TABWIN-DATASUS

Na competência Agosto/2023 houve divergência na quantidade e valor apresentado pelo hospital à Secretaria Estadual de Saúde Pública (SESPA), onde constava no arquivo enviado a produção de 7.696 no valor total de R$ 229.594,49, e nos relatórios de síntese definitiva enviados pelo DDASS/SESPA constava produção de 9.352 no valor total de R$ 252.082,99.

1.1.2- Produção APAC (Autorização de Procedimento de Alta Complexidade):

APAC - 2023

Mês Processamento	Qtd. Apresentada	Valor Apresentado	Qtd. Aprovada	Valor Aprovado	% Qtd. Aprovada
Janeiro	123	7.166,25	123	7.166,25	100,00
Fevereiro	104	6.136,25	104	6.136,25	100,00
Março	132	7.496,25	132	7.496,25	100,00
Abril	95	5.025,00	95	5.025,00	100,00
Maio	87	6.471,25	87	6.471,25	100,00
Junho	109	7.361,25	109	7.361,25	100,00
Julho	111	6.788,75	111	6.788,75	100,00
Agosto	102	7.177,50	102	7.177,50	100,00
Setembro	101	6.057,50	101	6.057,50	100,00
Outubro	99	5.380,00	99	5.380,00	100,00
Novembro	114	6.523,75	114	6.523,75	100,00
Dezembro	89	4.992,50	89	4.992,50	100,00
TOTAL	1.266	76.576,25	1.266	76.576,25	100,00

Fonte: Sistema MV-HMUE, Relatórios DDASS-SESPA e TABWIN-DATASUS

1.2 - Produção Hospitalar (AIH) 2023 – HMUE – CNE 3987884

1.2.1- AIH – Análise pelo nº de saídas/mês:

AIH - 2023

Mês Processamento	nº Saídas	Qtd. AIH Apresentada	Valor Apresentado	Qtd. AIH Aprovada	Valor Aprovado	% Qtd. AIH Aprovada
Janeiro	711	920	1.770.143,68	905	1.749.699,32	98,37
Fevereiro	608	724	1.425.835,75	716	1.374.475,14	98,90
Março	651	823	1.632.784,35	821	1.629.502,35	99,76
Abril	626	786	1.547.785,31	782	1.535.273,65	99,49
Maio	710	889	1.664.364,90	886	1.654.509,84	99,66
Junho	737	884	1.811.553,85	879	1.781.368,32	99,43
Julho	791	948	1.898.745,97	900	1.839.603,75	94,94
Agosto	910	1.117	2.126.890,39	1.058	1.940.777,28	94,72
Setembro	853	1.052	1.962.375,39	947	1.804.848,73	90,02
Outubro	806	1.068	2.007.856,65	970	1.838.217,09	90,82
Novembro	831	1.074	2.413.659,06	1.022	2.318.572,91	95,16
Dezembro	773	1.004	1.823.894,26	945	1.754.710,05	94,12
TOTAL	9.007	11.289	22.085.889,56	10.831	21.221.558,43	95,94

Fonte: Sistema MV-HMUE, Relatórios DDASS-SESPA, TABWIN-DATASUS e SISAIH01-DATASUS

1.2.2- AIH – Análise por Tipo de Leito:

Qtd. total de AIH por Tipo de Leito - 2023

Mês Processamento	01-Cirúrgico	03-Clínico	07-Pediátrico	Total
Janeiro	699	221	0	920
Fevereiro	600	100	24	724
Março	732	78	13	823
Abril	677	102	7	786
Maio	790	85	14	889
Junho	775	94	15	884
Julho	827	78	43	948
Agosto	956	106	55	1.117
Setembro	926	75	51	1.052
Outubro	904	97	67	1.068
Novembro	932	97	45	1.074
Dezembro	895	100	9	1.004
TOTAL	9.713	1.233	343	11.289

Fonte: Sistema MV-HMUE, Relatórios DDASS-SESPA, TABWIN-DATASUS e SISAIH01-DATASUS

Valor total de AIH por Tipo de Leito - 2023				
Mês Processamento	01-Cirúrgico	03-Clínico	07-Pediátrico	Total
Janeiro	1.401.064,64	369.079,04	0,00	1.770.143,68
Fevereiro	1.235.447,39	174.955,36	15.433,00	1.425.835,75
Março	1.468.057,58	158.695,60	6.031,17	1.632.784,35
Abril	1.299.226,27	243.903,42	4.655,62	1.547.785,31
Maio	1.448.585,27	166.101,40	49.678,23	1.664.364,90
Junho	1.565.582,51	208.411,28	37.560,06	1.811.553,85
Julho	1.574.926,23	258.291,11	65.528,63	1.898.745,97
Agosto	1.768.300,99	241.407,79	117.181,61	2.126.890,39
Setembro	1.677.105,23	142.465,94	142.804,22	1.962.375,39
Outubro	1.665.580,36	253.235,71	89.040,57	2.007.856,64
Novembro	2.201.589,68	157.326,33	54.743,05	2.413.659,06
Dezembro	1.602.998,56	189.196,92	31.698,78	1.823.894,26
TOTAL	18.908.464,71	2.563.069,90	614.354,94	22.085.889,55

Fonte: Sistema MV-HMUE, Relatórios DDASS-SESPA, TABWIN-DATASUS e SISAIH01-DATASUS

1.3 - Consolidado Produção Ambulatorial e Hospitalar – HMUE – CNE 3987884

Consolidado - BPA / APAC / AIH - 2023					
Mês Processamento	Qtd. Apresentada	Valor Apresentado	Qtd. Aprovada	Valor Aprovado	% Aprovação
Janeiro	6.581	1.966.292,56	6.566	1.945.848,20	99,77
Fevereiro	5.818	1.583.984,46	5.809	1.532.621,84	99,85
Março	7.570	1.838.871,95	7.568	1.835.589,95	99,97
Abril	7.399	1.776.320,40	7.395	1.763.808,74	99,95
Maio	8.440	1.924.992,89	8.437	1.915.137,83	99,96
Junho	7.761	1.996.561,44	7.715	1.965.072,71	99,41
Julho	7.775	2.114.271,53	7.727	2.055.129,31	99,38
Agosto	10.571	2.386.150,88	10.195	2.198.253,22	96,44
Setembro	8.634	2.202.903,27	8.528	2.045.374,76	98,77
Outubro	9.476	2.249.255,15	9.349	2.079.615,59	98,66
Novembro	9.067	2.671.351,58	9.003	2.576.203,63	99,29
Dezembro	8.289	2.051.948,06	8.230	1.982.763,85	99,29
TOTAL	97.381	24.762.904,17	96.522	23.895.419,63	99,12

Fonte: Sistema MV-HMUE, Relatórios DDASS-SESPA, TABWIN-DATASUS e SISAIH01-DATASUS

17. RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS (Matrícula/Nome Completo/Classe Valor/Datade Admissão/Data de Demissão)
ANEXO II A ESTE RELATÓRIO

18. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS TERCEIROSANEXO III A ESTE RELATÓRIO

19. PLANO ESTATÍSTICO - ANEXO IV A ESTE RELATÓRIO

20. RECURSOS HUMANOS

I. Introdução:

O Núcleo de Gestão de Pessoas, assim compreendido pelos setores de RH, NEP, DP e SESMT, tem a responsabilidade de assegurar a gestão eficaz de talentos, atraindo, orientando, acompanhando, desenvolvendo e qualificando os colaboradores.

Para a organização dos processos, fluxos e procedimentos, o Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência introduz e implementa a Política de Gestão de Pessoas do INDSH. Essa política baseia-se na cultura, identidade, processos e estratégias corporativas e organizacionais de suas unidades administrativas e assistenciais, alinhando-se às práticas modernas e integradas de gestão de pessoas. Portanto, trata-se de um guia estratégico que estabelece e descreve as diretrizes, metodologia e ferramentas utilizadas pelo INDSH, a serem aplicadas pela equipe de gestão de pessoas e gestores. Isso contribui para fortalecer o negócio, conectando os valores individuais à cultura institucional no contexto geral da gestão de pessoas. Tal ação assegura o processo global e ajuda a alcançar as metas e objetivos estratégicos estabelecidos para o Hospital, desempenhando um papel ativo no gerenciamento do desenvolvimento, talentos e carreiras.

Essa abordagem estratégica da Política de Gestão de Pessoas do INDSH demonstra um compromisso firme com o desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Ao alinhar os valores individuais com a cultura organizacional, a equipe de gestão de pessoas e gestores são capazes de impulsionar o crescimento e sucesso da instituição de forma integrada. Dessa forma, o Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência reforça não apenas a excelência na prestação de serviços de saúde, mas também a valorização e desenvolvimento contínuo de seu capital humano.

Diante do exposto, neste relatório será pautado o Subsistema de Recursos Humanos, sendo apresentado a seguir o papel e principais focos de trabalho.

O Recursos Humanos apresenta como missão Estruturar e desenvolver a Gestão de Pessoas alinhada às competências essenciais do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência, tendo com foco na segurança e qualidade do cuidado e dos serviços e processos. Com base na missão, o Recursos Humanos apresenta como principais focos de trabalho:

- **Gestão de talento, desenvolvimento e carreira:** 1) Assegurar a qualidade dos processos de recrutamento e seleção, externo ou interno, utilizando estratégias para a atração de talentos e ferramentas de seleção praticas e consistentes, com o intuito de absorver, no quadro profissional, pessoas potencialmente qualificadas para assumir o cargo; e 2) Assegurar a qualidade dos processos de movimentação, sucessão e desenvolvimento de pessoas, norteadas pela gestão por competência.

- **Gestão de remuneração:** 1) Auxiliar no controle do dimensionamento de pessoal e salários, bem como administrar a remuneração através de práticas de pesquisa e estudo, visando uma análise do contexto mercadológico em termos de remuneração para a e administração de cargos e salários nas unidades do INDSH; e 2) Desenvolver outras ações correlacionadas à remuneração total, criando meios atrativos e diferenciados para o gerenciamento de seus talentos.

- **Gestão de clima organizacional:** Realizar como ferramenta estratégica a pesquisa de clima organizacional periodicamente, promovendo, a partir de seus resultados, ações de melhorias em parceria a diretoria, gestores e demais colaboradores, com o propósito de manter a satisfação do colaborador e um clima organizacional equilibrado.

- **Gestão e promoção de qualidade de vida**: Elaborar e desenvolver o programa qualidade de vida por meio de ações voltadas ao bem-estar do colaborador, oferecendo e incentivando possibilidades de cuidado a saúde e a qualidade de vida, tendo como base estrutural o perfil epidemiológico dos colaboradores que trazem dados estatísticos

extraídos do acompanhamento da saúde ocupacionalrealizado pelo SESMT e Medicina do Trabalho.

9.1 Regulamento e procedimentos de contratação

A Política de Gestão de Pessoas do INDSH tem como uma das bases o regulamento específico para a contratação de pessoal, publicado em Jornal de grande circulação no Estado do Pará, o qual especifica os responsáveis e seus papeis, as etapas e procedimentos para este fim. Abaixo o detalhamento:

Para o processo de contratação, os principais envolvidos no processo e suas responsabilidades:

- Aos Diretores, cabe solicitar e/ou aprovar requisição de pessoal;
- Aos Gerentes e Coordenadores, cabe:

a) Realizar solicitação de requisição de pessoal;

b) Participar das etapas de avaliação técnica;

c) Analisar os resultados dos candidatos e definir o mais adequado ao perfil solicitado;

- À área Recursos Humanos cabe:

a) Conduzir os processos de recrutamento, avaliação curricular e avaliação comportamental referentes à seleção de pessoal mediante o levantamento do perfil da vaga;

b) Definir o tipo de recrutamento (interno, externo ou misto) e executá-lo;

c) Selecionar candidatos com perfil comportamental para posterior avaliação do gestor.

- Ao Departamento de Pessoal, caberá executar o processo de registro e admissão;
- Ao Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho, cabe encaminhar e realizar os exames médicos e admissionais.

As etapas e os procedimentos deste processo seguem o fluxo a seguir:

1) Requisição: Solicitação e autorização formal da vaga através do formulário padrão.

Estas solicitações poderão ser por substituição ou aumento de quadro. Para este ultimo, desde que contemplado no orçamento e/ou aprovado previamente pela Diretoria local, com autorização da Diretoria Executiva ou Estatutária.

2) Processo de recrutamento: Definição de fontes de recrutamento e triagem de candidatos através do estabelecimento do tipo de recrutamento (interno, externo ou misto). Para o Recrutamento interno, em que o objetivo é atrair o colaborador da empresa que busca crescimento, desafios e oportunidades de aprendizagens ou a conquista de promoção, será realizado através da divulgação nos murais internos ou no acompanhamento e análise da performance evidenciado através das avaliações de experiências ou de desempenho anuais.Para o recrutamento externo, a busca será no mercado de trabalho através das seguintes fontesde recrutamento: Banco de currículos internos, redes de contato, Divulgação local e site do SINE - Sistema Nacional de Emprego e Divulgação em rádio, jornal, sites de emprego, associações, conselhos regionais de categorias e instituições de ensino.

3) Seleção de candidatos: Após o processo de recrutamento, avalia-se os currículos de candiatos com o perfil almejado para o cargo e convoca-os para as demais etapas do processo, sendo estas: prova teórica, avaliação psicólogica, entrevista comportamental e entrevista técnica. O candidato selecionado deve possuir as competências comportamentais e atender os pré-requisitos técnicos.

4) Processo admissional: convoca-se o candidato aprovado para entrega de documentação e realização de exames admissionais através do setor de medicina do trabalho. Após tais etapas, a documentação é encaminhada ao setor de Depertamento Pessoal para efetivar a admissão.

9.2 Regulamento e procedimentos de retenção e desenvolvimento de colaboradores

Com o intuito de reter e desenvolver os talentos do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência o setor de Recursos Humanos promove processos seletivos internos (mencionados anteriormente) visando captar talentos dentro da instituição que buscam ascensão profissional. Diante da aprovação nesses processos o colaborador possui uma oportunidade de promoção. Essas oportunidades de promoção não apenas reconhecem o mérito e o esforço dos colaboradores, mas também incentivam o crescimento profissional e a valorização interna dos talentos da equipe estimulando um ambiente de trabalho

colaborativo e motivador, onde todos têm a chance de crescer e se desenvolver em suas carreiras.

Para o processo de promoção, os principais envolvidos no processo e suas responsabilidades:

- Aos Diretores, cabe: solicitar e/ou aprovar requisição de pessoal.
- Aos Gerentes e Coordenadores cabe:

a) Realizar solicitação de requisição de pessoal;

b) Participar das etapas de avaliação técnica;

c) Analisar os resultados dos candidatos e definir o mais adequado ao perfil solicitado.

- Ao setor de Recursos Humanos cabe:

a) Realizar o recrutamento interno com o apoio do setor de Assessoria de Comunicação mediante a divulgação da vaga nos murais internos e lista de transmissão.

b) Definir os critérios de participação sendo estes: avaliação da disciplina e o desempenho do colaborador na atual função, não podendo participar colaboradores que apresentem em seu prontuário advertências por escrito nos últimos 12 (doze) meses e faltas injustificadas; compatibilidade salarial com a nova atividade; se o candidato atende aos pré-requisitos da vaga disponível.

c) Realizar o processo através da aplicação de prova escrita, testes psicológicos e entrevistas comportamentais.

d) Encaminhar ao gestor da área para que o mesmo realize uma entrevista técnica e selecione o candidato que melhor se enquadra ao perfil da vaga.

e) Receber as documentações necessárias a serem encaminhadas ao setor de Departamento Pessoal.

- Ao setor de Departamento Pessoal cabe executar o processo de registro para mudança de função.

- Ao setor de Medicina do Tabalho cabe a realização de exame para o Atestado de Saúde Ocupacional considerando a mudança de função.

Após a realização destes procedimentos o colaborador será encaminhado para o novo setor e será avisado quanto ao prazo de experiência e que caso não aprovado no período de 90 dias de experiência na nova função não poderá retornar ao cargo anterior sendo desligado.

Todos os colaboradores da instituição passam por dois tipos de avaliações. A primeira é a avaliação de experiência, realizada aos 45 e 90 dias de trabalho, e a segunda é a avaliação de desempenho anual. Nesta última, os gestores avaliam anualmente o desempenho dos colaboradores com base nas competências institucionais. Em ambos os processos de avaliação, os colaboradores recebem feedback da gestão sobre seu desempenho, sendo elogiados por suas habilidades e recebendo orientações para o desenvolvimento profissional contínuo.

Para o processo de avaliação dos colaboradores, os principais envolvidos no processo e suas responsabilidades:

- Aos Diretores, cabe:

a) Realizar avaliação de gerentes e coordenadores e tomar ciência das demais avaliações realizadas;

b) Em casos de desempenho menor que 60% na avaliação de desempenho indicar um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para gerentes e coordenadores.

- Aos Gerentes, cabe:

a) Realizar avaliação de coordenadores e supervisores.

b) Em casos de desempenho menor que 60% na avaliação de desempenho indicar um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para os coordenadores e supervisores.

- Aos coordenadores e supervisores, cabe:

a) Realizar avaliação dos demais colaboradores.

b) Em casos de desempenho menor que 60% na avaliação de desempenho indicar um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para os demais colaboradores.

- À área de Recursos Humanos cabe preparar o documento necessário para avaliação dos colaboradores e realizar a gestão das avaliações.

Além dos processos de promoção e avaliação o setor de Recursos Humanos realiza mensalmente projetos de retenção de talentos visando o desenvolvimento de aprendizes administrativos, inclusão de pessoas com deficiência, aproximação de colaboradores a diretoria através de um encontro mensal com colaboradores previamente inscritos, comemoração de aniversariantes do mês, visita virtual a colaboradores afastados por licença saúde ou licença maternidade, comemoração do dia de cada profissão e a promoção de um canal de escuta a colaboradores que desejam realizar elogios ou sugestões de melhoria.

Ainda visando a retenção e gestão de talentos o RH realiza entrevistas de desligamento com colaboradores que pediram demissão para averiguar as motivações que levaram o colaborador a esta decisão afim de proporcionar a melhoria dos processos e corrigir possíveis erros para evitar que outros colaboradores venham a solicitar o desligamento. Sendo assim cabe ao Recursos Humanos:

- Receber o colaborador que solicitou desligamento e preencher o formulário de entrevista demissional;

- Realizar entrevista individual com o colaborador para colher as informações/impressões que o mesmo tem sobre a empresa e que foram descritas no formulário de desligamento, com o intuito de melhoria de processos. Verifica-se o motivo do desligamento, sua opinião a respeito do ambiente de trabalho, salários, benefícios, relacionamento com colegas de trabalho e coordenador.

- Analisar quantitativa e qualitativamente os dados obtidos através das entrevistas de desligamento e encaminhar a Diretoria.

Os dados obtidos neste processo deverão ser agregados ao relatório que será encaminhado a Diretoria da área para conhecimento e parecer. O Relatório de Parecer de Entrevista de Desligamento trata das não conformidades apresentadas durante a entrevista. Após este processo será realizado análise e relatório da entrevista, criando assim ações de melhoria.

21. INCENTIVOS AO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL NO HMUE

O NEP tem como objetivo oportunizar a capacitação técnica, normativa e possibilita o contínuo desenvolvimento das competências necessárias aos colaboradores, de maneira permanente, para que os serviços prestados no HMUE sejam realizados com qualidade e eficiência. Sendo assim, visa promover eventos, cursos e treinamentos nas diversas áreas profissionais, no intuito de conscientizar os colaboradores quanto à importância de suas atividades e de como estas contribuem para alcançar os objetivos da instituição.

O Núcleo de Educação Permanente - NEP, apresenta os dados quantitativos e qualitativos do período de janeiro a dezembro de 2023 do Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência.

Durante o ano de 2023, de janeiro a dezembro, desenvolvemos um total de 329 (trezentos e vinte e nove) treinamentos internos realizados para os diversos setores do HMUE, com a participação de 13.990 (treze mil, novecentos e noventa) colaboradores; totalizando 23739:21:07 horas, o que deu uma média de 2h17min e 44 segundos de treinamento por colaborador.

21.1 RELATÓRIO DE TREINAMENTOS INTERNOS REALIZADOS NO ANO DE 2023.

Os treinamentos, workshops, congressos e seminários tem como objetivo promover a capacitação para os colaboradores e podem ser realizados dentro ou fora da instituição. O quantitativo mensal de treinamentos, bem como número de participantes global, a carga horaria ministrada e o total de horas global, está demonstrando na tabela abaixo:

MÊS	TEMA	Nº DE PARTICIPANTES (GLOBAL)	C.H. TOTAL MINISTRADA	TOTAL DE HORAS (GLOBAL)
JANEIRO	AMBIENTAÇÃO INSTITUCIONAL RESULMIDA	98	2:50:31	278:30:38
	DIA DA GULA	23	0:30:00	11:30:00
	NORMA REGULAMENTADORA 32	382	0:45:00	286:30:00
	PREUCAÇÃO E ISOLAMENTO	353	0:45:00	264:45:00

JANEIRO	PREUCAÇÃO E ISOLAMENTO – REPESCAGEM	29	0:45:00	21:45:00
	PROJETO LEAN: TREINAMENTO 5S	24	2:44:34	65:49:36
	TREINAMENTO PARA ULTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE GAZOMETRIA	9	01:00:00	9:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - MANUTENÇÃO	3	2:34:00	7:42:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CENTRO CIRÚRGICO	2	4:55:00	9:50:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA CIRÚRGICA	4	5:09:08	20:36:32
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA MÉDICA	2	1:02:10	2:04:20
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA NEUROLOGICA	3	5:15:00	15:45:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA ORTOPEDICA I	1	05:21:06	5:21:06
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA PEDIATRICA	7	5:06:09	35:43:03
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CTQ	2	5:23:30	1260:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - FARMÁCIA	9	0:57:13	8:34:57
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - PORTARIA	9	1:00:00	9:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - PRONTO ATENDIMENTO	4	1:33:45	6:15:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - SALA AZUL	5	4:31:00	22:35:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - SAME	2	7:00:00	14:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - SCIH	1	2:40:00	2:40:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UIT	5	3:51:40	19:18:20
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UTI 3	4	3:41:48	14:47:12
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UTI PEDIATRICA	2	3:22:09	6:44:18
	NOVA PADRONIZAÇÃO DO CARRO DE EMERGÊNCIA	139	0:39:13	90:51:07
	CRITÉRIOS PARA LIBERAÇÃO DE ACOMPANHANTE	1	0:40:00	0:40:00
	VISITA TÉCNICA AO HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE CAITÉS	10	6:18:00	63:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	32	0:37:30	20:00:00
	TOTAL	**1145**	**82:58:26**	**1324:05:09**
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	29	3:00:00	87:00:00

FEVEREIRO	PROTOCOLO INICIAL DO PRIMEIRO ATENDIMENTO AO QUEIMADO	370	0:30:00	185:00:00
	CARRO DE EMERGÊNCIA	14	0:35:21	8:14:54
	EDUCAÇÃO NO TRÂNSITO	23	2:00:00	46:00:00
	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	20	0:30:00	10:00:00
	HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS - 5 MOMENTOS	21	1:45:00	36:45:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UTI ADULTO	18	0:33:30 0:33:30	10:03:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CTQ	1	08:00:00	8:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UNIDADE DE INTERNAÇÃO	16	4:11:15	67:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - PRONTO ATENDIMENTO	3	4:40:00	14:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA NEUROLÓGICA	2	3:55:00	7:50:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL – U.I.T	4	3:44:45	14:59:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CENTRO CIRÚRGICO	14	00:54:39	12:45:06
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - CLINICA MÉDICA	1	3:05:00	3:05:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UTI 3	2	2:42:00	5:24:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - UTI PEDIATRICA	2	4:30:00	9:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	29	3:00:00	87:00:00
	MEDICAÇÃO SEM DANOS	5	2:00:00	10:00:00
	PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO - REPESCAGEM	11	0:40:48	7:28:48
	PLANEJAMENTO ESTRATEGICO	5	3:30:00	17:30:00
	TRATAMENTO DE FERIDAS	85	1:00:00	85:00:00
	TREINAMENOT DE CURATIVOS	7	1:00:00	7:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - SADT	1	6:40:00	6:40:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - PORTAIRA	1	6:00:00	6:00:00
	VISITA TECNICA AO HOSPITAL PÚBLICO DE CAETE	2	08:00:00	16:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	15	00:39:39	9:54:45
	TOTAL	**701**	**77:06:57**	**777:39:33**
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	33	3:00:00	99:00:00

MARÇO	APRENSETAÇÃO DO DIOGNOSTICO DE DEMANDA E CAPACIDADE	18	1:30:00	27:00:00
	ASPIRAÇÃO DE VIAS AEREAS DO PACIENTE	247	0:35:00	144:05:00
	CARRO DE EMERGENCIA	75	0:45:00	56:15:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	13	3:00:00	39:00:00
	MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE IRAS	6	0:45:00	4:30:00
	PREENCHIMENTO CORRETO DOS BUNDLES	9	01:00:00	9:00:00
	PROJETO LEAN	24	4:57:36	119:02:24
	PROJETO LEAN- MAPEAMENTO DE FLUXO DE NA	5	2:00:00	10:00:00
	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINARIO	5	0:15:00	1:15:00
	REGISTRO DE PONTO	22	0:35:00	12:50:00
	TREINAMENTO 5 S	20	02:00:00	40:00:00
	TREINAMENTO ANALISE DE INCIDENTE	5	1:00:00	5:00:00
	II SEMINARIO ESTADUAL DAS OUVIDORIAS DO SUS	1	20:00:00	20:00:00
	NR-10 SEGURANÇA NOS SERVIÇOS COM ELETRICIDADE	7	4:00:00	28:00:00
	TREINAMENTO KAMISHIBAI QUADRO GDSM	6	1:10:00	7:00:00
	TREINAMENTO PARA OS SECRETÁRIOS DE COMISSÕES	4	0:15:00	1:00:00
	TREINAMENTO REFERENTE Á NOTA TÉCNICA N08/2022 CGZV/DEIDT/SUS/MS	10	1:30:00	15:00:00
	UTILIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE DOCUMENTOS	25	0:24:00	10:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	5	0:40:00	3:20:00
	TOTAL	**540**	**49:21:16**	**651:17:24**
	SEMANA DE SEGURANÇA DO PACIENTE	235	01:00:00	235:00:00
	PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESIUDOS DE SERVIÇO DE SAUDE - PGRSS	236	01:00:00	236:00:00
	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO	217	00:30:00	108:00:00
	CARRO DE EMERGÊNCIA	37	00:30:00	18:30:30
	CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES E TRATATIVAS	11	02:00:00	22:00:00
	CONGRESSO AMAZÔNICO DE ASSISTÊNCIA AO PACIENTE	02	40:00:00	80:00:00
	DESAFIO GLOBAL MEDICAMENTOS SEM DANOS - SEMANA DA SEGURANÇA DO PACIENTE.	26	01:00:00	26:00:00
	FORTALECIMENTO DAS ROTINAS ASSISTENCIAS	12	01:00:00	12:00:00

ABRIL	INCADORES DO PROJETO LEAN	8	01:00:00	08:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	38	03:00:00	114:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	19	02:08:12	40:35:48
	PROJETO LEAN - PRIMEIRA QUINZENA	14	04:00:00	56:00:00
	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	13	00:30:00	06:30:00
	PLATAFORMA LEAN E ANDAMENTO DAS AÇÕES (5W2H)	3	01:00:00	03:00:00
	PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO - REPASCAGEM PAT	17	00:38:49	10:59:53
	PROJETO LEAN - SEGUNDA QUINZENA	15	04:30:00	67:30:00
	REGISTRO CORRETO NO LIVRO DE SALA	16	01:00:00	16:00:00
	PROTOCOLO DE TEV	1	01:00:00	01:00:00
	RESULTADO DE INDICADORES ASSISTENCIAIS	43	01:00:00	43:00:00
	ROTINA DE NOVOS HORÁRIOS E INSTALOÇÕES DE DIETA	54	00:33:21	30:00:54
	TREINAMENTO NUTRIÇÃO ENTERAL	9	01:00:00	09:00:00
	GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIA 720 HORAS	1	720:00:00	720:00:00
	CADASTRO DE ADMISSÃO NO SISTEMA	03	00:45:00	02:00:00
	ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO FORMULARIO DE ASSISTÊ NCIA (PRESCRITO X INFORMADO	04	00:30:00	02:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	02	00:45:00	01:30:00
	TOTAL	**1020**	**790:05:22**	**1868:36:35**
	ACERTIVIDADE NA TERAPIA NUTRICIONAL NA FASE AGUDA E CRITICA	8	2:00:00	16:00:00
	AUTOCUIDADO COM A ALIMENTAÇÃO NOS DIAS ATUAIS	67	1:30:00	100:30:00
	DIA MULDIAL DA HIGIENE DAS MÃOS	66	2:06:08	138:44:48
	DIETA ENTERAL - PRESCRIÇÃO TERAPIA NUTRICIONAL E FLUXO	6	0:28:00	2:48:00
	ESTILO DE VIDA SAUDAVEL E O AMBIENTE DE TRABALHO	38	1:30:00	57:00:00
	ESTILO DE VIDA SAUDAVEL E O IMPACTO NO AMBIENTE DE TRABALHO	40	1:30:00	60:00:00
	FLUXO E NORMAS:: DEPARTAMENTO PESSOAL	5	01:00:00	5:00:00

MAIO	HIGIENE DAS MÃOS	55	1:10:55	65:00:25
	IBSP - MODELO ASSITENCIAL	5	2:20:00	11:40:00
	IBSP - PROTOCOLO DE SEPSE E TEV	3	3:30:00	10:30:00
	LEAN (VISITA QUINZENAL - CONSULTORES) - 03/05 - PRIMEIRA QUINZENA	14	3:40:00	51:20:00
	LEAN (VISITA QUINZENAL - CONSULTORES) - 04/05 - PRIMEIRA QUINZENA	12	05:00:00	60:00:00
	LEAN (VISITA QUINZENAL - CONSULTORES) -17/05 - SEGUNDA QUINZENA	17	4:00:00	68:00:00
	LEAN (VISITA QUINZENAL - CONSULTORES) -18/05 - SEGUNDA QUINZENA	14	3:00:00	42:00:00
	HIGIENE ORAL EM PACIENTES CRÍTICOS	81	1:00:00	81:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	26	3:00:00	78:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	16	1:21:32	21:44:32
	INTERACT MÓDULO PERFORMANCE MANAGE (INDICADOR E PLANO DE AÇÃO)	1	0:40:00	0:40:00
	MEDIDAS DE PREVENÇÃO DE IRAS- INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO (ITU)	330	0:45:20	249:20:00
	ORIENTAÇÃO QUANTO A DISPENSAÇÃO DE IMUNOBIOLOGICOS	14	1:30:00	21:00:00
	PESQUISA DE CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE	7	1:30:00	10:30:00
	PRESCRIÇÃO TERAPIA NUTRICIONAL E FLUXO	6	0:28:00	2:48:00
	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DE SÍTIO CIRÚRGICO	50	0:45:00	37:30:00
	REPESCAGEM - SEMANA DE SEGURANÇA DO PACIENTE	53	0:47:24	41:52:12
	ROTINA DE NOVOS HORÁRIOS E INSTALOÇÕES DE DIETA	17	0:33:00	9:21:00
	TREINAMENTO PDCA	27	1:00:00	27:00:00
	I ENCONTRO REGIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR RIO CAPIM	1	18:00:00	18:00:00
	PLANO DE CAPACIDADE PLENA	7	1:00:00	7:00:00
	REGISTRO DE PONTO	20	1:00:00	20:00:00
	CONTROLE DE ENXOVAL	25	1:00:00	25:00:00
	PROJETO LEAN NAS EMERGÊNCIAS - 31/05	17	4:00:00	68:00:00
	PCP - PLANO DE CAPACIDADE PLENA	11	4:00:00	44:00:00

	REVISÃO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	3	4:00:00	12:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	20	1:00:00	20:00:00
	TOTAL	**1082**	**80:05:50**	**1483:18:57**
JUNHO	PROTOCOLO DE SEPSE	366	1:00:00	366:00:00
	PREVENÇÃO DE PAV	334	0:51:28	286:29:52
	HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO HOSPITALAR	49	1:00:00	49:00:00
	PRECAUÇÃO PADRÃO E USO CORRETO DO EPI	18	1:00:00	18:00:00
	PRÁTICA DE ASPIRAÇÃO COM NOVA LUVA ESTÉRIL	267	0:55:54	248:45:18
	CAMPANHA ADORNO ZERO	174	0:30:00	87:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	39	03:00:00	117:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	35	1:57:09	68:20:15
	ASSÉDIO MORAL - O QUE SABER E FAZER	1	12:00:00	12:00:00
	CONGRESSO GANEPÃO 2023 (CONGRESSO BRASILEIRO DE NUTRIÇÃO	1	48:00:00	48:00:00
	GESTÃO DE COMPORTAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES	1	10:00:00	10:00:00
	PALESTRA DO PROF. MÁRIO CORTELA	3	01:30:00	4:30:00
	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO TRATO URINÁRIO	7	0:15:00	1:45:00
	PROJETO FACILITADOR INTERNO	21	2:00:00	42:00:00
	ROTINAS DE CDM	4	1:00:00	4:00:00
	TREINAMENTO TÉCNICO NA ÁREA DE HEMOTERAPIA	2	40:00:00	80:00:00
	TREINAMENTO/ANÁLISE DOS INDICADORES	50	1:00:00	50:00:00
	USM - COSNTRUÇÃO DE FLUXO - PROJETO LEAN	12	2:00:00	24:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	51	0:58:38	49:50:18
	TOTAL:	**1.435**	**128:58:09**	**1566:40:43**
	ATENDIMENTO HUMANIZADO AO USUÁRIO	350	00:32:42	190:45:00
	APRESENTAÇÃO DO MANUAL DO COLABORADOR	536	01:00:00	536:00:00

JULHO	CAMPANHA ADORNO ZERO	94	00:20:00	31:20:00
	CURSO DE FORMAÇÃO DE BRIGADA DE INCÊNDIO (PRIMEIRO SOCORROS, PREVENÇÃO E COMBATE AO INCÊNDIO**)**	165	16:00:00	2640:00:00
	CAPACITAÇÃO MULTIPLICADORES DO HEMOPA	20	01:00:00	20:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	28	03:00:00	84:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	20	00:31:03	10:21:00
	COLETA DE HEMOCULTURA	02	00:40:00	120:00:00
	FORMULÁRIO DE EXAMES E TERMO DE ESCLARECIMENTO, INFORMAÇÃO ANATOMOPATOLÓGICOS	05	01:00:00	05:00:00
	MEDIDA DE ISOLAMENTO E PRECAUÇÃO	11	01:00:00	11:00:00
	PADRONIZAÇÃO DE ACESSO AOS PEDIDOS LABORATORIAIS E RECOLHIMENTO	04	00:30:00	02:00:00
	PGRSS-SEGREGAÇÃO DE RESÍDUOS E ADEQUAÇÃO DE LIXEIRAS	87	00:30:00	43:30:00
	PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO PESSOAL NO TRABALHO	06	20:00:00	120:00:00
	PROJETO DESENVOLVENDO APRENDIZES-TRABALHO EM EQUIPE	07	01:00:00	07:00:00
	COLETA DE HEMOCULTURA	02	00:40:00	120:00:00
	CURSO METODOLOGIAS ATIVAS	02	25:00:00	50:00:00
	SEGURANÇA EM CRISES AGRESSIVAS	75	04:00:00	300:00:00
	SEPSE-PROTOCOLO	10	00:30:00	05:00:00
	TÉCNICA DE PUNÇÃO VENOSA	04	01:00:00	04:00:00
	TREINAMENTO EQUIPAMENTO GASOMETRO NOVA BIOMEDICAL	04	01:00:00	04:00:00
	TREINAMENTO SISTEMA DE INFÓRMATICA LABORATORIAL WORKLAB	03	01:00:00	03:00:00
	TREINAMENTO SOBRE NOVO FLUXO DE FUNCIONAMENTO DAS ROTINAS DO LABORATÓRIO CLÍNICO	03	01:00:00	03:00:00
	CURSO DA CIPA (COMISSÃO INTERNA DE PROTEÇÃO DE ACIDENTE)	13	16:00:00	208:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	12	00:48:20	9:40:00
	TOTAL	**1.463**	**98:02:05**	**4290:16:00**
	APRESENTAÇÃO DO MANUAL DO COLABORADOR	154	01:00:00	154:00:00
	DESCARTE DE RESÍDUOS (COMUM E INFECTANTE)	43	00:30:14	21:40:02
	PGRSS-PLANO DE GERENCIAMENTO DO RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE	39	01:17:42	50:30:18
	TREINAMENTO DISPOSITIVO DE SEGURANÇA (JELCO)	176	0:55:00	161:20:00

AGOSTO	CUIDADOS COM HIGIENE BUCAL PARA PACIENTES VITIMAS DE TRAUMA FACE INTERNADOS EM ENFERMARIAS	29	01:00:00	29:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	23	3:33:44	81:55:52
	09 CERTOS DA ENFERMAGEM	212	00:52:31	185:33:32
	TREINAMENTO EPIMED	26	01:30:00	39:00:00
	DESOSPITALIZAÇÃO	8	2:00:00	16:00:00
	PROJETO DESENVOLVENDO APRENDIZES	4	01:00:00	4:00:00
	PROJETO DESENVOLVENDO APRENDIZES- MARKETING PESSOAL	8	01:00:00	8:00:00
	VALOR DA TERAPIA NUTRICIONAL ESPECIALIZADA	10	02:20:00	23:20:00
	REUNIÃO GERENCIAL	9	1:00:00	9:00:00
	PREPARO DE MEDICAMENTOS E IDENTIFICAÇÃO	95	00:42:19	67:00:05
	REUNIÃO IBSP- GESTÃO DE COMISSÃO	6	01:00:00	6:00:00
	CONTROLE DE QUALIDADE INTERNO DE GASOMETRIA	3	00:30:00	1:30:00
	PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIOS DE LIMPEZA DAS MALETAS	5	00:15:00	1:15:00
	OR IENTAÇÃO DE COLETA DE HEMOCULTURA, LAVAGEM DAS MÃOS E ENTREGA DE SEVAB	5	00:30:00	2:30:00
	TREINAMENTO PARAMETROS DE ADMISSÃO NA VM	13	01:00:00	13:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL - GERAL	17	02:52:00	48:44:00
	TREINAMENTO MANUSEIO DE BOMBA DE INFUSÃO VOLUMAT (FRESENIUS)	72	01:00:00	72:00:00
AGOSTO	TREINAMENTO DE DISFAGIA E RISCOS BRONCOASPIRATIVOS	140	01:00:00	140:00:00
	ANALISE CRITICA DE INDICADORES	63	02:53:10	181:49:30
	ORIENTAÇÃO DE COLETA E PROCESSO DE GASOMETRIA(INTERFERENTE) E FLUXO DE COLETA DE ENVIO	1	00:30:00	0:30:00
	TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA (HEMODIÁLISE)	4	330:00:00	1320:00:00
	ATA DE REUNIÃO SOBRE MUDANÇA DE HORÁRIO PARA 12X36h	32	01:00:00	32:00:00
	ROTINAS DOS ENFERMEIROS	7	00:45:00	5:15:00
	REUNIÃO FARMACEUTICA-ALINHAMENTO DE FLUXOS	14	01:00:00	14:00:00
	CURSO ANALISTA EM DEPARTAMENTO PESSOAL 2023	3	10:00:00	30:00:00
	VALIDADE DOS EQUIPOS	6	01:00:00	6:00:00
	VISITA MULTIDISCIPLINAR	26	00:38:00	8:14:00
	TOTAL	**1253**	**374:43:01**	**2733:07:19**

SETEMBRO	9 CERTOS DA ENFERMAGEM	6	01:00:00	6:00:00
	APRESENTAÇÃO DE INDICADORES: MANUNTENÇÃO	5	00:20:00	1:40:00
	APRESENTAÇÃO MANUAL DO COLABORADOR	25	1:00:00	25:00:00
	APRESENTAÇÃO RESULTADO ASSISTÊNCIA NUTRICIONAL	4	00:57:00	3:48:00
	COLETA DE HEMOCULTURA	5	1:42:00	8:30:00
	DISFÁGIA E RISCO BRONCOASPIRATIVO	7	00:30:00	3:30:00
	TREINAMENTO GRANDE ENCONTRO HOSPITALAR DE BELÉM	3	09:00:00	27:00:00
	CURSO COMO ECONOMIZAR PARA INVESTIR	1	1:00:00	1:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	11	03:00:00	33:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	12	04:00:00	48:00:00
	NOTIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE (INTERACT) E INCIDENTES (EPIMED)	58	01:00:00	58:00:00
	ORIENTAÇÃO DE COLETA DE HEMOCULTURA, LAVAGEM DAS MÃO E ENTREGA DE SEVAB	5	0:30:00	2:30:00
	PADRONIZAÇÃO DE ANTIMICROBIANO	3	00:50:00	2:30:00
	PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIO DE LIMPEZA DAS MALETAS	5	00:15:00	1:15:00
	PREPARO CORRETO DE MEDICAÇÃO	6	01:00:00	6:00:00
SETEMBRO	TREINAMENTO DE FLUXO EM CASO DE INCÊNDIO	509	01:00:00	509:00:00
	TREINAMENTO DE MAQUINAS E EQUIPAMENTOS	35	01:00:00	35:00:00
	TREINAMENTO DE PCR	28	01:32:09	43:00:12
	TREINAMENTO DISPOSITIVO DE SEGURANCA (JELCO)	80	01:00:00	80:00:00
	TREINAMENTO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	24	01:00:00	24:00:00
	PARAMETROS DE ADMISSÃO NA VENTILAÇÃO MECÂNICA	75	01:00:00	75:00:00
	USO DO RÁDIO NO ACIONAMENTO DO TRR	20	01:00:00	20:00:00
	SEMANA DA SEGURANÇA DO PACIENTE (NQSP)	396	01:02:25	411:57:00
	SEMANA DE SEGURANÇA DO PACIENTE- SCIH HIGIÊNIZAÇÃO DAS MÃOS	287	01:03:21	303:01:27
	ACOLHIMENTO E ESCUTA SUICIDA	18	01:00:00	18:00:00
	CUIDADO AO MANEJO DO COMPORTAMENTO SUÍCIDA	37	01:30:00	55:30:00

	DESENVOLVENDO APRENDIZES	5	02:00:00	10:00:00
	REORIENTAÇÃO DO DESCARTE CORRETO-PGRSS	160	00:30:00	80:00:00
	REUNIÃO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	64	02:12:39	141:29:36
	SETEMBRO AMARELO- VALORIZAÇÃO DE VIDA E FLUXO CAPS	38	01:30:00	57:00:00
	VISITA MULTIPROFISSIONAL	83	00:39:24	54:30:12
	TOTAL	**1902**	**44:24:34**	**2090:41:15**
OUTUBRO	TREINAMENTO EM PCR EM PEDIATRIA	140	01:00:00	140:00:00
	APRESENTAÇÃO DO MANUAL DO COLABORADOR	16	01:00:00	16:00:00
	IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMA MAIS IBSP	16	01:00:00	16:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	16	03:00:00	48:00:00
	TREINAMENTO DO EQUIPAMENTO DE GASOMETRIA STAT PROFILE PRIME	2	02:00:00	4:00:00
	TREINAMENTO DE COLETA VENOSA E ARTERIAL	8	02:00:00	16:00:00
	HIGIÊNIZAÇÃO DAS MÃOS COM RIO HANDES SCRUB	6	00:30:00	3:00:00
	POTENCIAL DOADOR DE ÓRGÃOS	32	01:22:30	44:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	10	01:48:30	18:05:00
	POSICIONAMENTO DO RH COM SUCESSO	1	10:00:00	10:00:00
	R&S POR COMPETENCIAS	1	15:00:00	15:00:00
	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DE CORRENTE SANGUÍNEA	308	01:00:00	308:00:00
	LAVAGEM DAS MÃOS E 5 MOMENTOS	87	01:00:00	87:00:00
	PGRSS-CONCIENTIZAÇÃO DO DESCARTE CORRETO DE RESÍDUOS	75	01:00:00	75:00:00
	TÉCNICA PARA TRATAMENTO DE LESÃO	55	03:00:00	165:00:00
	E SOCIAL PARA ORGÃOS PÚBLICOS RPPS	3	20:00:00	60:00:00
	PROTOCOLO COMUNICAÇÃO SEGURA	3	01:00:00	3:00:00
	SISTEMA EPIMED	6	01:30:00	9:00:00
	REUNIÃO MENSAL PROJETO LEAN NAS EMERGÊNCIAS	8	01:00:00	8:00:00
	CAPACITAÇÃO EM HEMODIALISE	1	12:00:00	60:00:00

	NR 35 - TRABALHO EM ALTURA	28	08:00:00	224:00:00
	REVISÃO DA TÉCNICA DE IDENTIFICAÇÃO AO PREPARAR MEDICAÇÃO	9	01:00:00	9:00:00
	PARADA CARDIORESPIRATÓRIA	6	01:00:00	6:00:00
	TESTES PRÉ TRANSFUSIONAIS	1	04:00:00	4:00:00
	ROTINA DE AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	1	04:00:00	4:00:00
	EXAMES PRE TRANSFUSIONAIS CONTROLE DE QUALIDADE	1	04:00:00	4:00:00
	TÉORICA PRÁTICA DE EXAMES PRE TRANSFUSIONAL	1	04:00:00	4:00:00
	IDENTIFICAÇÃO NO PREPARO DE MEDICAMENTO	8	01:00:00	8:00:00
	TREINAMENTO BOMBA DE INFUSÃO MEDCAPTAIN	27	01:00:00	27:00:00
	TREINAMENTO DE PCR E CARRINHO DE PCR	11	01:00:00	11:00:00
	OUTUBRO ROSA- MITOS E VERDADES	38	01:00:00	38:00:00
	MODELO DE TIMERO PARA MANEJO E TRATAMENTO EM LESÕES COMPLEXOS	44	02:00:00	88:00:00
	ANÁLISE CRÍTICA DE INDICADORES	44	00:39:12	28:44:48
	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO DA VISITA DIAGNOSTICA IBSP	18	00:40:00	12:00:00
	EPI EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	9	01:00:00	9:00:00
	INTERAÇÃO DE PROCESSO-SIPOC	30	01:30:00	45:00:00
	SAÚDE EM NOSSAS MÃOS	3	01:00:00	1:00:00
	REUNIÃO IBSP	5	01:00:00	5:00:00
	PROJETO DESENVOLVENDO APRENDIZES	9	01:00:00	9:00:00
	VISITA MULTI PROFISSIONAL	154	00:39:18	100:52:12
	TOTAL	**1241**	**167:39:30**	**1742:42:00**
NOVEMBRO	INTEGRAÇÃO SETORIAL	14	01:04:17	14:59:58
	APRESENTAÇÃO MANUAL DO COLABORADOR	16	01:00:00	16:00:00
	APRESENTAÇÃO DE INDICADORES	113	02:30:46	283:56:38
	PGRSS-PLANO DE GERÊNCIAMENTO DE RESÍDUOS DO SERVIÇO DE SAÚDE	1	00:30:00	0:30:00
	TREINAMENTO REFERENTE A MANIPULAÇÃO DA NOVA MESA CIRÚRGICA	26	02:00:00	52:00:00
	FLUXO ALMOXARIFADO, COMPRAS, RECEBIMENTO E CDM.	13	01:30:00	19:30:00

NOVEMBRO	PROTOCOLO DE CUIDADOS BÁSICOS E MONITORIZAÇÃO DO PACIENTE NEUROLOGICO GRAVE	73	01:00:00	73:00:00
	SEGURANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DE HEMOCOPONENTES REAÇÃO TRANSFUSIONAL	273	01:00:00	273:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA-APRESENTAÇÃO MANUAL DO COLABORADOR SHL	78	01:51:55	145:29:30
	REUNIÃO SCIH/NHE	5	01:00:00	5:00:00
	REUNIÃO SCIH-EXTRAORDINÁRIA-ESCOLHA DO TIME DE OBSERVAÇÃO	10	01:00:00	10:00:00
	TREINAMENTO PCR E CARRO DE PCR	63	01:00:00	63:00:00
	CUIDADOS PRINCIPAIS COM DISPOSITIVO DE DESCOMPRENSSÃO (ODO E ODC)	137	01:00:00	137:00:00
	MONTAGEM E DESCARTE DE CAIXA DE PERFURO CORTANTE	6	01:00:00	6:00:00
	CONSULTÓRIO/SALA DE PROCEDIMENTO DA ODONTOLOGIA	2	01:00:00	2:00:00
	POLITICA INSTICIONAL-PROTOCOLO DE PREVENÇÃO DE QUEDA	5	01:00:00	5:00:00
	PALESTRA SOBRE CUIDADOS PALIATIVOS	14	01:40:00	23:20:00
	SEGURANÇA EM SAÚDE: COMBATE A INFECÇÃO AMBIENTE HOSPITALAR	11	03:00:00	33:00:00
	TREINAMENTO INCLUSÃO DE PROFISSIONAIS PCD	9	00:30:00	4:30:00
	CAPACITAÇÃO EM TERAPIA RENAL	1	120:00:00	120:00:00
	PROTOCOLO DE SEPSE	40	01:00:00	40:00:00
	TREINAMENTO DE ESCALA DE NEWS	64	01:00:00	64:00:00
	CUIDADOS NA RESSÔNACIA MAGNÉTICA	17	01:00:00	17:00:00
	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL RESUMIDA	16	03:23:15	54:12:00
	PROTOCOLO DE HIGIENE BUCAL	5	02:30:00	12:30:00
	TREINAMENTO PCR	7	01:30:00	10:30:00
	REUNIÃO UTI PEDIATRICA	12	00:30:00	6:00:00
	RODA DE CONVERSAS SOBRE ROTINAS ASSISTÊNCIAIS	4	00:30:00	2:00:00
	ENCONTRO ESTAUDUAL DE REFERENCIAS TÉCNICAS NO PARÁ	2	20:00:00	40:00:00
	REUNIÃO DO 2º ENCONTRO DO FORÚM DE CONSTRUÇÃO DO PLANO ESTADUAL DE GESTÃO DO TRABALHO E EDUCAÇÃO NA SÁUDE (PEGTES)	1	04:30:00	4:30:00
	FORTALECIMENTO DA ADESÃO AO PROTOCOLO DE SEGURANÇA - META 03	18	01:00:00	18:00:00
	VISITA MULTI PROFISSIONAL	161	00:42:06	112:58:06

	TOTAL	**1056**	**181:30:13**	**1668:56:12**
DEZEMBRO	INTEGRAÇÃO INSTUCIONAL RESUMIDA	60	04:00:00	240:00:00
	ORIENTAÇÃO SOBRE O FLUXO DE ACIDENTE (PLOTAGEM DO FLUXO)	38	02:00:00	76:00:00
	XVIII CONGRESSO DE GENTE E GESTÃO	1	15:00:00	15:00:00
	I ENCONTRO DE CUIDADOS PALIATIVOS ONCOLÓGICO E COMUNIDADE COMPASSIVA DO HOSPITAL OPHIR LOYOLA (HOL)	2	04:00:00	8:00:00
	TESOURAS DE ABERTURA DE CURATIVO	8	01:00:00	8:00:00
	CONFECÇÃO DE OPME PELO SISTEMA MV	9	01:00:00	9:00:00
	TRATAMENTO DE PISO SHL	88	01:00:00	88:00:00
	CÓDIGO DE ÉTICA DA ENFERMAGEM	318	01:00:00	318:00:00
	PREENCHIMENTO DE FICHA DE OPME NO SISTEMA MV	26	01:00:00	26:00:00
	FLUXO DE ACIDENTE DE TRABALHO	20	02:00:00	40:00:00
	OFICINA DO PAT 2024	26	02:30:00	65:00:00
	FORTALECIMENTO A ADESÃO AO PROTOCOLO DE SEGURANÇA	24	01:00:00	24:00:00
	TREINAMENTO MAQUINA DE HD OSMOSE	17	01:00:00	17:00:00
	CAPACITAÇÃO DE INSTRUMENTAÇÃO CIRÚRGICA	46	38:00:00	1748:00:00
	PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO E CUIDADOS DE ENFERMAGEM	339	01:00:00	339:00:00
	ADMINISTRAÇÃO DE NEBOLIZAÇÃO EM PACIENTE EM VENTILAÇÃO MECÂNICA	9	01:00:00	9:00:00
	TREINAMENTO CARDIOVERSOR	6	01:00:00	6:00:00
	PROTOCOLO DE HIGIENE ORAL	16	0:52:30	14:00:00
	INTEGRAÇÃO ASSISTÊNCIAL	46	04:00:00	184:00:00
	INTEGRAÇÃO SETORIAL	16	01:11:15	19:00:00
	TREINAMENTO ASSISTENCIAL - PCR / CARRINHO DE PARADA / MONITORIZAÇÃO HEMODINAMICA	17	08:00:00	136:00:00
	TREINAMENTO ASSISTÊNCIAL INTEGRAÇÃO, PCR, SEPSE, CARNHO DE PCR	19	08:00:00	152:00:00
	TOTAL	**1152**	**99:33:45**	**3542:00:00**

MÊS	Nº DE PARTICIPANTES	C.H. TOTAL MINISTRADA	C.H. GLOBAL MINISTRADA
JAN	1145	82:58:26	1324:05:09

FEV	701	77:06:57	777:39:33
MAR	540	49:21:16	651:17:24
ABR	1020	790:05:22	1868:36:35
MAI	1082	80:05:50	1483:18:57
JUN	1435	128:58:09	1566:40:43
JUL	1463	98:02:05	4290:16:00
AGO	1253	374:43:01	2733:07:19
SET	1902	44:24:34	2090:41:15
OUT	1241	167:39:30	1742:42:00
NOV	1056	181:30:13	1668:56:12
DEZ	1152	99:33:45	3542:00:00
TOTAL	**13990**	**2174:29:08**	**23739:21:07**

Tabela 01 – Fonte: NEP

21.2 PARTICIPAÇÃO DE COLABORADORES EM TREINAMENTOS EXTERNO EM 2023.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS DOS TREINAMENTOS REALIZADOS NO ANO DE 2023

Treinamentos de JANEIRO:

Integração Institucional

Precaução E Isolamento

Norma Regulamentadora 32

Visita técnica no Hospital Público de Caetés – Serviço de Nutrição

Fonte: ASCOM/HMUE/2024.

Treinamento de FEVEREIRO:

Protocolo Inicial do 1º Atendimento ao Queimado

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento de MARÇO:

Aspiração de vias aéreas do paciente

NR 10 – Segurança nos serviços com eletricidade

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento de ABRIL:

Semana de Segurança do Paciente

PGRSS – Gerenciamento de Resíduos

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento de MAIO:

Medidas de Prevenção de Iras – Infecção do Trato Urinário (ITU)

Higiene Oral em Pacientes Críticos

Higienização das Mãos

Assertividade na Terapia Nutricional na Fase Aguda e Critica

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento de JUNHO:

Protocolo de SEPSE

Projeto Facilitador Interno

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Humanização no Atendimento Hospitalar

Campanha Adorno Zero

Prevenção de PAV - Pratica de Aspiração com Luva Estéril

(Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica)

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento JULHO:

Atendimento Humanizado ao Usuário

Formação da Brigada de Incêndio

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Apresentação do Manual do Colaborador

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento AGOSTO:

Dispositivo De Segurança (Jelco)

Terapia Renal Substitutiva (hemodiálise)

Cuidados com higiene bucal em pacientes vítimas de trauma de face em enfermaria

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento de SETEMBRO:

Fluxo em caso de incêndio

Semana de Segurança do Paciente

Parâmetros de Admissão na Ventilação Mecânica

Reanimação Cardio Pulmonar

Uso do Rádio no Acionamento do TRR **Uso do Rádio no Acionamento do TRR**

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Treinamento de OUTUBRO:

NR 35 – Trabalho Em Altura

Parada Cardiorrespiratória em Pediatria

Técnica Para Tratamento De Lesão

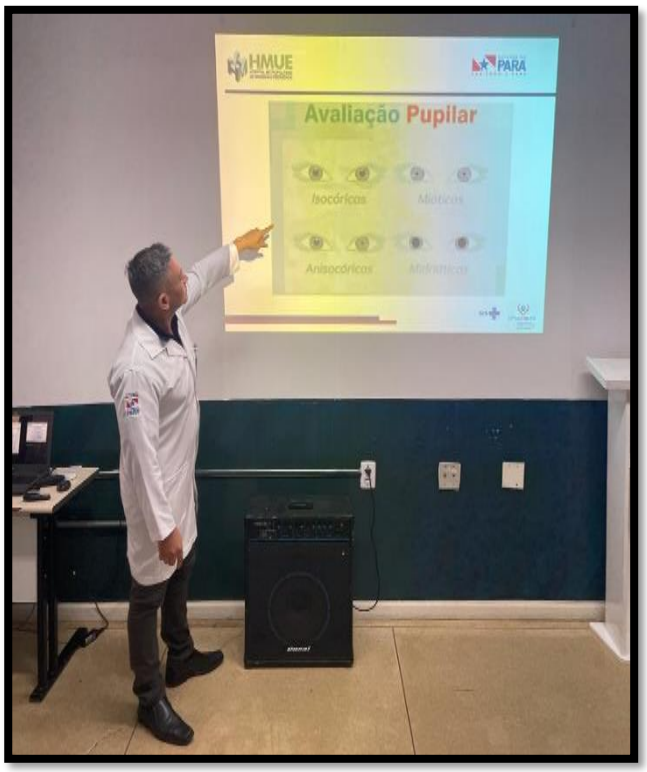
Treinamento de NOVEMBRO:

Parada Cardiorrespiratória

Estudo de Caso (Protocolo de Sepse)

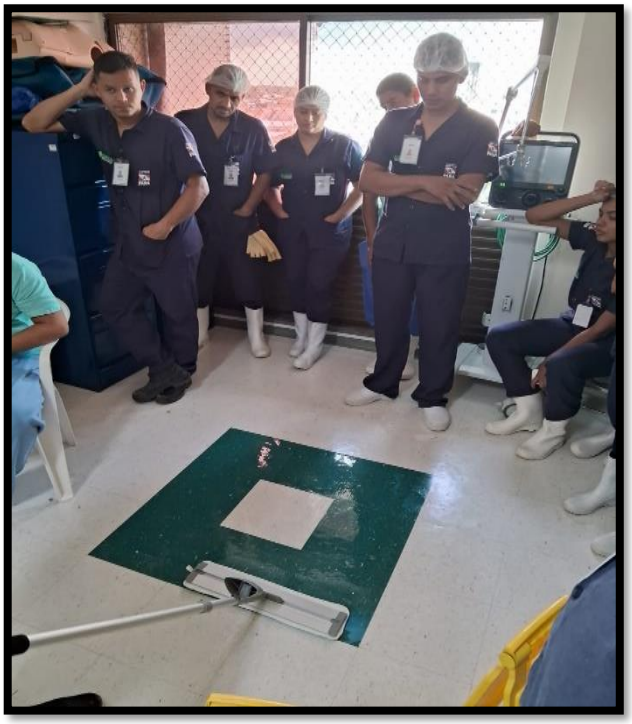
Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Protocolo de Cuidados Básicos e Monitorização do Paciente Grave



Treinamento de DEZEMBRO:

Tratamento de Piso



Código De Ética De Enfermagem

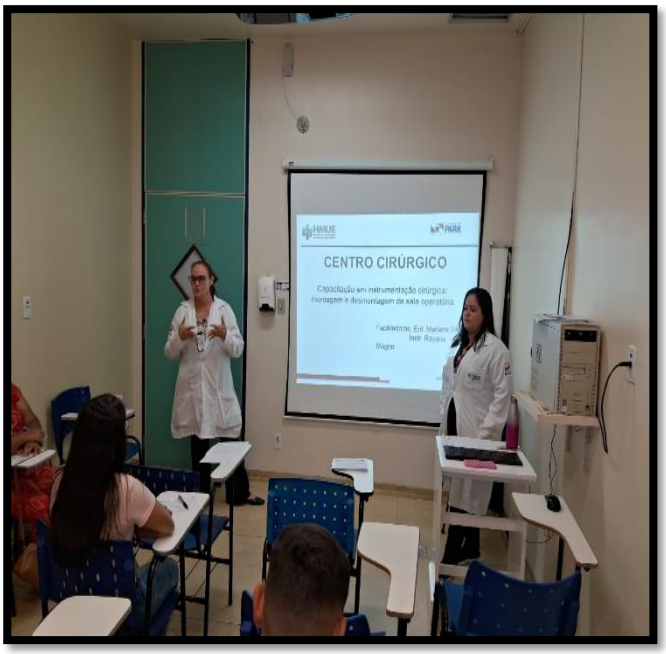
Prevenção De Lesão Por Pressão E cuidados De Enfermagem

Manuseio Da Máquina De Hemodialise E Osmose

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Nebolização Em Paciente Na Ventilação Cirúrgica: Montagem E Desmontagem De Sala Operatória Do HMUE.

1ª Capacitação Em Instrumentação Mecânica



Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Oficina Do Pat (Plano Anual De Treinamento) 2024.

Integração Assistencial

Fonte: ASCOM/HMUE/2024

Ananindeua, 13 de fevereiro de 2024

_____

Telma Mendes – Analista de NEP
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência
INDSH – Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano

22. ATIVIDADES SOCIAIS – GTH/CHC

A Política Nacional de Humanização – PNH foi lançada em 2003, com a finalidade de melhorar o atendimento ofertado aos usuários de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS, esta política estimula a comunicação entre gestores, colaboradores e usuários para construir processos coletivos, produzindo mudanças dos modos de gerenciar as ações e inovando a forma de cuidar do usuário.

O GTH estabelece estratégias e mecanismos que tornam os serviços do hospital mais humanizado de acordo com a Política Nacional de Humanização – PNH (Ministério da Saúde 2003), lidera e consolida o processo de ações de humanização do hospital, promove ações conjuntas com a administração do hospital para melhoria da comunicação e integração entre os diferentes setores, promove fluxos de ações elaboradas através de análise das demandas recebidas pelo GTH com a aprovação das direções e gerencias, promove a participação de entidades da sociedade civil nas ações de humanização realizadas pelo Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência para o público interno e comunidade. O Grupo de Trabalho em Humanização – GTH do HMUE iniciou suas atividades em 12 de janeiro de 2023. Diante dessa perspectiva a escolha dos membros foi realizada de forma democrática, onde todos têm o poder de dar sugestões de trabalho, quanto a aceitar ou não as opiniões do grupo visando sempre o bem-estar dos colaboradores, usuários e comunidade, assim sendo o grupo atual de forma dinâmica. Após sua constituição o grupo realiza mensalmente reuniões. Diante desta perspectiva, ressalta-se que o INDSH, através do HMUE desenvolve ações de humanização, fundamentadas na Política Nacional de Humanização – PNH. E, portanto, promoveu diversas atividades ligada a prevenção da saúde envolvendo colaboradores, comunidade e usuários através de palestras, campanhas informativas e entre outros.

As ações desenvolvidas pelo Grupo de Trabalho de Humanização da unidade se baseiam de acordo com as diretrizes descritas na PNH, sendo elas, Acolhimento, Gestão Participativa e Co- Gestão, Ambiência, Clínica Ampliada e Compartilhada, Valorização do Trabalho e Defesa do Direitos dos Usuários. A partir disto, foi realizado o mapeamento de quais eram os projetos e ações que já eram desenvolvidos e que contemplavam esta dimensão no Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência. Nessa perspectiva de

trabalho o grupo implantou, gerenciou e consolidou alguns projetos, dentre elas destacam-se:

Tabela 1: Apresentação dos projetos e em quais dispositivos da PNH estão inseridos

DIRETRIZ/ DISPOSITIVOS DA PNH	PROJETO AÇÃO
Acolhimento	✓ Bate papo com os acompanhantes; ✓ Projeto Acolher; ✓ Aniversariante do mês; ✓ Comemoração de datas comemorativas relacionadas a Saúde ✓ Projeto Reconexão; ✓ Implantação da Comissão de Cuidados Paliativos; ✓ Projeto Mais Que Inclusão; ✓ Alta Hospitalar Humanizada; ✓ Café com o Diretor; ✓ Contação de história; ✓ Jogos de verão; ✓ Karaokê – “Cantar para alegrar”.
Clínica Ampliada	✓ Em processo de implantação
Co- Gestão	✓ Café com o diretor
Defesas dos Direitos do Usuário	✓ Serviço de Atendimento ao Usuário implantado e atuante
Grupo de Trabalho e Humanização	✓ Grupo de Trabalho de Humanização constituído e atuante desde o dia 12/01/23
Programa de Formação em Saúde do Trabalhador	✓ Núcleo de Educação Permanente implantado e atuante; ✓ CIPA implantada e atuante.

Projetos Co – Geridos de Ambiência	✓ Em processo de implantação
Projetos Sociais	✓ Acolhimento ao Romeiros do Círio de Nazaré; ✓ Projeto de Educação no Trânsito (Palestras Educativas para o público interno e externo); ✓ Classe Hospitalar (Seduc); ✓ Campanha de doação de sangue; ✓ Projeto “Um toque de Auto estima” ✓ Projeto Leitura Solidária; ✓ Projeto Plantio de Mudas; ✓ Doação de roupas para a ONG Missão Belém; ✓ Campanha de Conscientização Sobre o Uso de Energia.

AÇÕES SOCIAIS DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2024.

Data	Ação	Público - alvo
07/02/2023	Visita da Trupe Ver – o Riso	Usuários
18/01/2023	Pet Visita – Alecrim	Usuários
17/02/2023	Oficina de Máscaras de carnaval	Usuários
24/02/2023	Palestra “Educação no Trânsito”	Usuários e colaboradores
28/02/2023	Abertura das atividades da “Classe Hospitalar”	Usuários
03/03/2023	Dia Mundial da Oração	Usuários e colaboradores
14/03/2023	Comemoração ao Dia da Mulher	Colaboradores

15 e 16/03/2023	II Seminário Estadual de Ouvidorias do SUS: Desafios para a consolidação da ouvidoria como instrumento de gestão.	Hospitais da Rede Sus da Região Metropolitana
17/03/2023	Missa em Ação de Graças aos 17 anos do Hospital Metropolitano	Usuários e colaboradores
22/03/2023	Plantio de Mudas com auxílio de usuário	Usuários e colaboradores
06/04/2023	Oficina de Páscoa da Terapia Ocupacional	Usuários
06/04/2023	Entrega de Ovos de Páscoa para as crianças em tratamento no Hospital Metropolitano	Usuários
11 e 12/05/2023	Semana de Enfermagem	Colaboradores
12/05/2023	Dia das Mães – Café da manhã para as mães colaboradoras do HMUE	Colaboradores
13/05/2023	Oficina de Dia das Mães na Cl. Pediátrica	Usuários
18 e 19/05/2023	Atividade Educativa referente ao Maio Amarelo	Comunidade
06/06/2023	Entrevista de Cunho Educativo: Dia Nacional da Luta Contra Queimaduras	Comunidade
15/06/2023	Doação de roupas para a ONG Missão Belém	Comunidade
19/06/2023	Bate papo beira- leito com o acompanhante	Usuários
20/06/2023	Criação da Comissão de Cuidados Paliativos	Colaboradores
23/06/2023	Jogos Terapêuticos – Festa Junina	Usuários
26 à 30/06/2023 e 19 à 20 de julho de 2023	Treinamento de Atendimento Humanizado	Colaboradores
11/07/2023	Plantio de mudas	Usuários

Às sextas do mês de julho	Jogos de Verão	Usuários
25 e 26/07/2023	Campanha de Doação de Sangue	Colaboradores
08/08/2023	Dia dos Pais – Um toque de autoestima	Usuários
11/08/2023	Dia dos Pais: Ação Reconexão	Usuários
18/08/2023	Agosto Dourado: Amamentar Vale Ouro	Usuários
18 à 21/09/2023	Semana de Segurança do Paciente	Colaboradores
28/09/2023	Setembro Amarelo: Palestra – Acolhimento do Paciente Suicida	Colaboradores e Usuários
29/09/2023	Karaokê “Cantar pra alegrar”	Usuários
03/10/2023	Ação de Conscientização Sobre o Uso da Energia	Colaboradores
06/10/2023	Ação de Customização dos Cartazes do Círio	Usuários
06/10/2023	Ação de Acolhimento aos Romeiros do Círio	Comunidade
11/10/2023	Dia das Crianças – Entrega de Brinquedos	Usuários
12/10/2023	Dia das Crianças – SND	Usuários
18/10/2023	Dia do Médico	Colaboradores
27/10/2023	Entrega de Bíblias – Novo Testamento	Colaboradores e usuários
30/10/2023	Outubro Rosa	Colaboradores
01/11/2023	Visita da Imagem Peregrina de Nossa Senhora de Nazaré	Colaboradores e usuários
20/11/2023	Caravana de Doação de Sangue	Colaboradores
22 e 23/11/2023	Encontro Estadual de Referências Técnicas de Humanização	Referência Técnica da Região Metropolitana
22/11/2023	Palestra Sobre Cuidados Paliativos	Colaboradores
09/12/2023	Atividade Lúdica – Grupo Adote um Sorriso	Usuários
21/12/2023	Entrega de brinquedos do Governo do Estado	Usuários
21/12/2023	Oficina de Confecção de brinquedos recicláveis	Usuários

22/12/2023	Apresentação de Coral Natalino	Usuários
25/12/2023	Visita do Papai Noel	Usuários

- **Espaço de Acolhimento Transitório.**

Objetivo: Atender acompanhantes ou familiares de pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI), Centro de Tratamento de Queimados (CTQ) e Sala Amarela, proporcionando a assistência necessária para aqueles que são de cidades do interior do Pará ou outro Estado que não tem onde ficar durante o tratamento.

Público – alvo: Acompanhantes ou familiares de pacientes em tratamento no Hospital

Nº de pessoas atendidas em 2023	Locais de origem
231	Entre os locais das pessoas cadastradas estão: Garrafão do Norte, Tailândia, Bujaru, São Miguel do Guamá, Moju, Mosqueiro, Tucuruí, Tomé – açu, Cachoeira do Arari, Santo Antônio do Tauá, Capitão Poço, São João da Boa Vista, Fortaleza, Baião, Barcarena, Ipixuna do Pará, Castanhal, São Miguel do Guamá, Barcarena, Mãe do Rio e Benevides Capitão Poço, Barcarena, Ipixuna do Pará, Santa Maria, Uruará, Vigia, Moju, Santa Izabel do Pará, Portel, Castanhal, Tomé-Açú, Tailândia, Parauapebas, Acará.Tomé açu, Abaetetuba, Ipixuna, Santo Antonio do Tauá, Irituia, Tailândia, Chavantes, Castanhal, Vila Cachoeira, São Miguel do Guamá, Colares, Capitão Poço, Salinópolis, Bragança, Barcarena, Ouroeste (SP), Cametá, entre outras.

- **Visita religiosa beira leito.**

Data: Atividade contínua**.**

Objetivo: Ajudar a amenizar a dor e o sofrimento de usuários e seus familiares acometidos por traumas que ocasionaram a internação. A visita religiosa é realizada beira leito atendendo à solicitação do paciente e/ou familiar.

Público – alvo: Pacientes em tratamento no Hospital Metropolitano.

Total de Visitas Religiosas em 2023
33

- **Doações de Roupas e produtos de higiene.**

Data: Atividade contínua.

Público – alvo: Usuários e acompanhantes.

Objetivo: O ato de doar contribui efetivamente para o acolhimento dos usuários e acompanhantes, que por muitas vezes chegam de forma abrupta na unidade, sendo acolhidos através de uma escuta humanizada.

Total de itens doados aos usuários HMUE	Materiais doados
89	Entre os itens doados, destacamos: roupas, calçados, kits de higiene e brinquedos

FOTOS DE AÇÕES DE DAS AÇÕES EM 2023

Aniversariante do mês

Reabilitação na área externa

Gameterapia

Trupe Ver – o Riso

Pet Visita - Cão Alecrim

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Oficina de máscaras

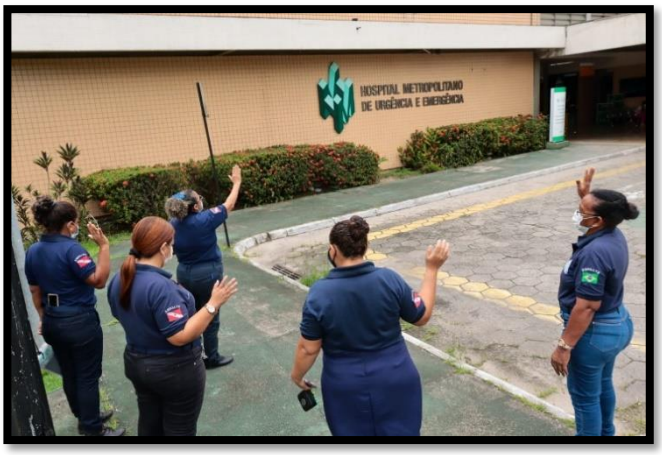
Palestra “Educação no Trânsito”

Abertura das Atividades da Classe Hospitalar

Musicaterapia

Reunião Câmara Técnica de Humanização

Dia Mundial da Oração



Comemoração Dia da Mulher

II Seminário Estadual de Ouvidorias do SUS: Desafios para a consolidação da ouvidoria como instrumento de gestão.

Missa em Ação de Graças aos 17 anos do Hospital Metropolitano

Apresentação Saxofonista

Plantio de mudas com auxílio de usuário em tratamento na unidade

Oficina de Páscoa da Terapia Ocupacional

Entrega de Ovos de Páscoa para as crianças em tratamento no Hospital Metropolitano

Alta Hospitalar Humanizada

Projeto Mais que Inclusão

Semana de Enfermagem

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Dia das mães – Café da manhã para as colaboradoras mães e seus filhos no Hospital Metropolitano

Ação Dia das Mães – Pediatria

Atividade educativa referente ao Maio Amarelo

Dia Nacional da Luta Contra Queimaduras

Bate papo com os acompanhantes

Doação de roupas para a ONG Missão Belém

Criação da Comissão de Cuidados Paliativos

Jogos Terapêuticos Juninos – Clínica Pediátrica

Treinamento de Atendimento Humanizado

Plantio de Mudas

Projeto Reconexão

Contação de História

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Jogos de Verão

Campanha de Doação de Sangue

Café com a Diretoria

Grupo de oração na área externa

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Dia dos Pais – Um toque de autoestima

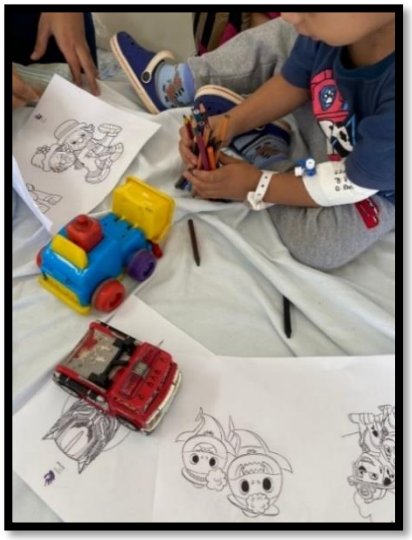
Agosto Dourado – Palestra Educativa: Amamentar Vale Ouro

Confecção de dispositivo para dar autonomia a pacientes amputados

Semana de Segurança do Paciente

Setembro Amarelo

Atividade “Adote um Sorriso”



Karaokê “Cantar para Alegrar”

Ação de conscientização sobre o uso de energia

Projeto Acolher

Oficina de Customização de Cartazes do Círio

Acolhimento aos Romeiros do Círio

Distribuição de brinquedos no Dia das Crianças

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Dia do Médico

Entrega de Bíblias do Novo Testamento por grupo de voluntários

Palestra Outubro Rosa

Visita de Imagem Peregrina de Nossa Senhora de Nazaré ao Hospital Metropolitano

Caravana da doação de sangue em alusão ao Dia Nacional do Doador de Sangue

Encontro Estadual de Referências Técnicas em Saúde – RTS/Pará

Palestra sobre Cuidados Paliativos com o Médico Paliativista Dr. Thiago Gomes

Atividade de Natal – Adote um Sorriso

Celebração de aniversário de paciente

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Entrega de brinquedos

Oficina de brinquedos com materiais recicláveis

Apresentação de Coral Natalino

Avenida: Rodovia BR-316, KM 3, s/n
Bairro: Guanabara – Pará - CEP: 67010-000
Fone: (91) 3073-3700

Visita Papai Noel

Ambiência

Projeto Leitura Solidária – Pegue e Doe Livros

23 – Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

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

O trabalho 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 HMUE e os seus assistidos; as pesquisas de satisfação são realizadas diariamente nos setores de atendimento do hospital (ambulatório, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação e Alta Hospitalar), a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, estes que são monitorados permanentemente. Disponibilizamos também como outra forma de coleta de dados, a caixinha de sugestão que estão disponibilizadas em 12 setores estratégicos na instituição, proporcionando aos usuários maior conforto para expressar sua opinião a respeito do atendimento.

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 satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com a qualidade nos serviços.

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é um importante instrumento de democracia e mediação entre os usuários e a gestão da instituição. O SAU também proporciona aos gestores uma visão mais detalhada dos problemas existentes na instituição, podendo também aliar possíveis soluções a esses problemas e desenvolver ações de caráter preventivo.

O 1º trimestre de 2023 nos mostra que o setor de Pronto Atendimento obteve menor índice de satisfação, pois as pessoas acreditam que o atendimento no setor possa ser mais rápido.

Trimestre (Jan, Fev e Mar. 2023)	Ambulatório de retorno	Internação	S.A.D.T.	Altas Hospitalares	Pronto Atendimento
Péssimo (0 à 02)	52	341	10	01	58
Ruim (03 à 04)	52	248	64	01	54
Regular (05 à 06)	176	1.212	57	93	244
Bom (07 à 08)	569	9.346	515	523	1.841
Ótimo (09 à 10)	9.790	34.995	2.496	1.901	5.233
N/R	08	00	00	01	06
Total de itens respondidos	10.647	46.142	3.142	2.520	7.436
% Satisfação	**97,4%**	**96,1%**	**95,8%**	**96,2%**	**95,2%**

No 2° trimestre o cenário manteve-se o mesmo, pois o setor de Pronto Atendimento recebeu o menor índice de satisfação atribuído a demora da realização de cirurgias e a falta de informação sobre o estado de saúde dos mesmos ou seus familiares.

Trimestre (Abr. Mai e Jun. 2023)	Ambulatório de retorno	Internação	S.A.D.T.	Altas Hospitalares	Pronto Atendimento
Péssimo (0 à 02)	34	429	30	45	168
Ruim (03 à 04)	43	756	30	55	230
Regular (05 à 06)	257	2.456	80	152	638
Bom (07 à 08)	3.501	13.745	820	644	1.746
Ótimo (09 à 10)	8.320	33.012	2.480	4.170	6.395
N/R	00	02	00	04	00
Total de itens respondidos	12.155	50.400	3.440	5.070	9.177
% Satisfação	**97,3%**	**92,8%**	**95,9%**	**95,0%**	**88,7%**

No 3º trimestre a satisfação da Internação apresentou o menor índice pois os usuários demonstraram descontentamento em relação a problemas com as centrais de ar condicionado de algumas enfermarias, falta de comunicação entre equipe e familiares/pacientes.

Trimestre (Jul. Ago. e Set. 2023)	Ambulatório de retorno	Internação	S.A.D.T.	Altas Hospitalares	Pronto Atendimento
Péssimo (0 à 02)	141	174	00	70	126
Ruim (03 à 04)	17	280	10	13	150
Regular (05 à 06)	155	1.184	40	48	425
Bom (07 à 08)	1.983	13.641	1.230	804	2.792
Ótimo (09 à 10)	10.841	3.682	1.380	3.410	8.492
N/R	00	30	00	00	00
Total de itens respondidos	13.137	18.991	2.660	4.345	11.985
% Satisfação	**97,6%**	**91,4%**	**98,1%**	**97,0%**	**94,2%**

Por fim, no último trimestre de 2023, concluímos que, o setor com menor índice de satisfação, foi o setor de Pronto Atendimento, demora no atendimento, demora de informações aos familiares dos pacientes em atendimento no setor e atrasos em posteriores internações nas clínicas da unidade.

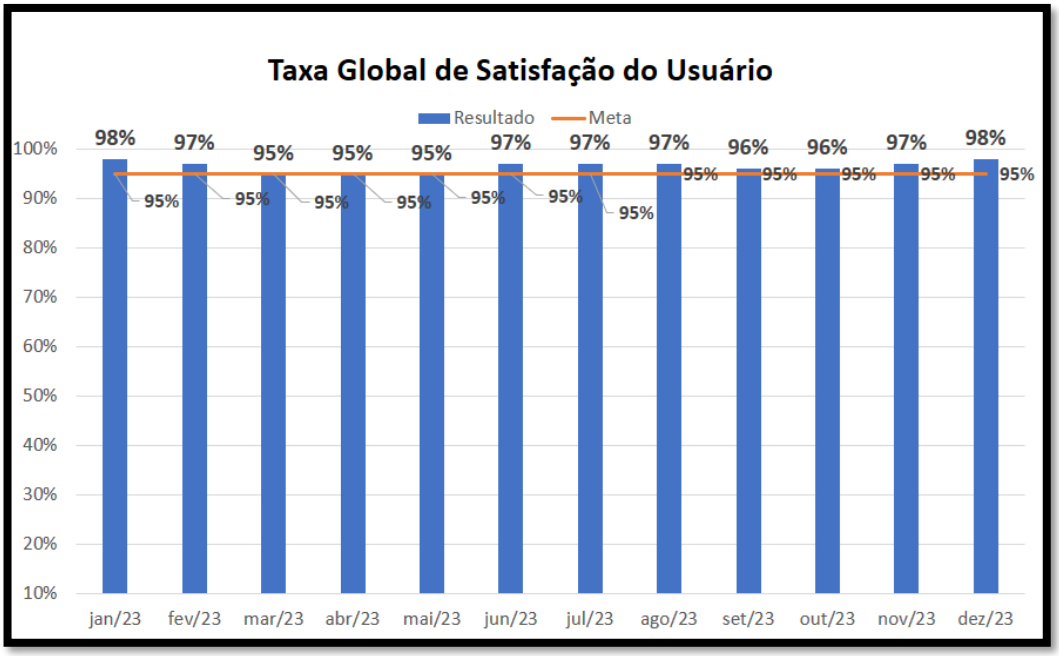
Trimestre (Out. Nov. e Dez. 2023)	Ambulatório de retorno	Internação	S.A.D.T.	Altas Hospitalares	Pronto Atendimento
Péssimo (0 à 02)	49	219	00	10	85
Ruim (03 à 04)	71	415	10	10	28
Regular (05 à 06)	159	1.866	50	41	154
Bom (07 à 08)	3.017	9.537	550	463	1.875
Ótimo (09 à 10)	9.046	33.920	1.500	3.226	6.256
N/R	04	17	00	00	04
Total de itens respondidos	12.346	45.974	2.110	3.750	8.898
% Satisfação	**97,7%**	**94,6%**	**97,2%**	**98,4%**	**91,4%**

Ao longo do ano de 2023 realizamos busca ativa, para a aplicação de pesquisas de satisfação, assim como também foram realizados atendimentos em sala para aqueles

que procuraram o SAU de forma voluntária. Nas abordagens itinerantes realizadas diariamente, apresentamos o setor, o nosso fluxo e solicitamos aos usuários que avaliassem nossos serviços e atendimentos.

Outro canal de comunicação/ manifestação disponível são as caixas de sugestão distribuídos em pontos estratégicos no hospital, dando assim maior liberdade de expressão, visto que alguns usuários se sentem mais à vontade para manifestarem acerca de opiniões sem contato direto com o colaborador do setor.

Encerramos o ano com bons resultados, cuja média anual de satisfação geral atingiu 97%. A seguir mostraremos os gráficos dos índices de satisfação dos usuários.



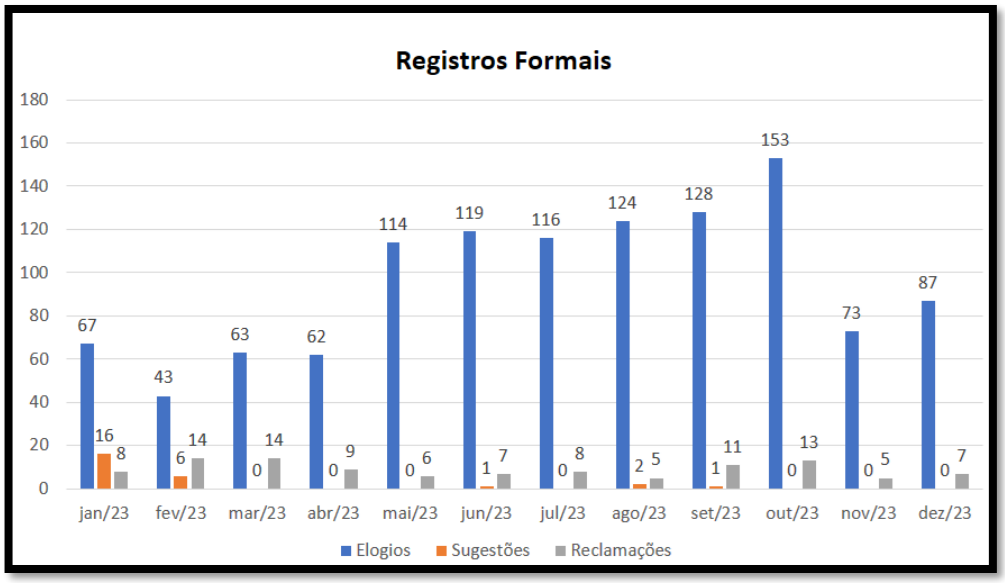
Fonte: S.A.U. HMUE – 2023.

Nós do SAU trabalhamos realizando escuta individual dos usuários e convidando-os a participarem, pontuando os atendimentos e serviços prestados pelo hospital. Temos o compromisso de dar retorno acerca das reclamações e sugestões registradas por nossos usuários. É bastante compensador recebermos mensamente mais elogios que descontentamentos. A satisfação do usuário é um indicador de monitoramento que o HMUE dispõe está pautada na humanização e competência técnica.

Manifestações realizadas pelos usuários no ano de 2023:

Tipo de manifestação	Total
Elogios	1.149
Sugestões	26
Reclamações	105

Representação gráfica dos registros formais:



Fonte: S.A.U. HMUE – 2023.

No ano de 2023 alcançamos uma média de 97% de satisfação e após analisarmos os dados, concluímos que dos 1.282 registros formais feitos pelos usuários do Hospital Metropolitano, 1.149 (89,62%) deles foram manifestações em caráter de elogios, 26 (2,02%) sugeriram e 107 (8,34%) relacionaram-se a críticas, o que nos deixa satisfeitos em saber que estamos conseguindo a aprovação dos usuários.

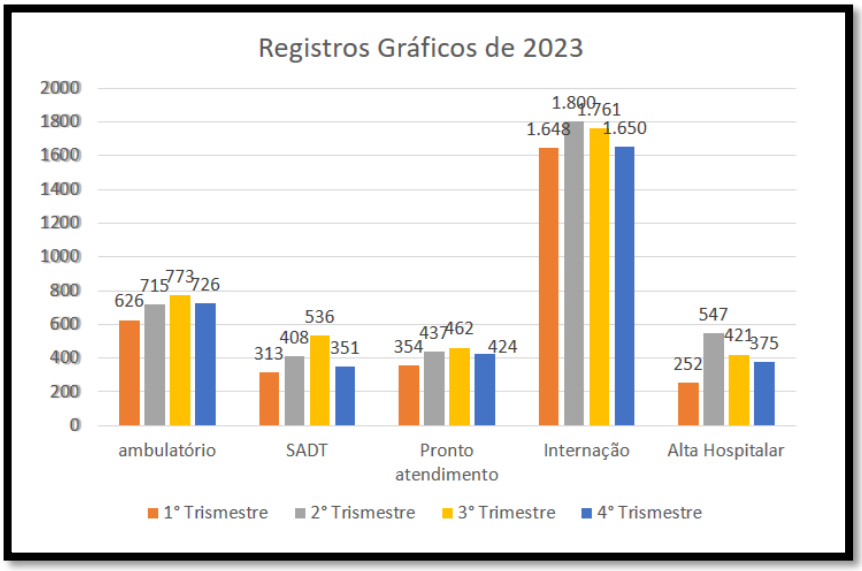
O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU computou no ano de 2023, um total de 14.579 pesquisas. Segue a tabela abaixo:

Tipo de atendimento	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Pesquisas relacionadas ao Ambulatório;	626	715	773	726
Pesquisas relacionadas ao SADT;	313	408	536	351

Pesquisas relacionadas no Pronto Atendimento;	354	437	462	424
Pesquisas relacionadas a Internação;	1.648	1.800	1.761	1.650
Pesquisas relacionadas a Alta Hospitalar.	252	547	421	375

Fonte: S.A.U. HMUE – 2023.

Representação gráfica dos totais de registros formais (reclamações, elogios e sugestões) e quantitativo de pesquisas do ano de 2023:



Fonte: S.A.U. HMUE – 2023.

No ano de 2023 alcançamos uma média geral de 97%, os 8,34% de insatisfação, pontam como causas:

	CAUSA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
01	Reclamação comportamental	02	06		01	02			01	02		01	02
02	Ausência de pertences	02	02										
03	Reclamação do atendimento	01	04										

04	Reclamação sobre alimentação	01											
05	Falha na comunicação (equipe x familiar)	01								01	01		
06	Manutenção de mobiliário (cadeira)	01											
07	Reclamação sobre a Assistência Prestada (Fisioterapia)		01										01
08	Falta de informação		01										
09	Demora na realização de cirurgia			02									
10	Reclamação sobre a infraestrutura			02									
11	Reclamação sobre a Assistência Prestada (Enfermagem)			11	02	02		02		02			
12	Reclamação de tratamento durante a revista de pertences da Portaria				01								
13	Reclama da falta de variedade no cardápio				01								
14	Reclama da falta de orientação no momento da Alta Hospitalar				01								
15	Reclama da falta de contato por telefone com o Ambulatório				01								
16	Reclama da higienização na Enfermaria				01								

17	Reclama da temperatura da refeição				01								
18	Reclama sobre a demora no atendimento					01	01						
19	Reclama da ausência de acompanhante					01		01					
20	Reclama do atendimento (Portaria)						04	01					
21	Reclama da demora no atendimento (Médico)						02						
22	Reclama da demora do atendimento - Ambulatório							02					
23	Reclama da demora da troca de lençol do leito							01					
24	Reclama da embalagem da refeição							01					
25	Reclama de profissional (Assistente Social)								01				
26	Reclama por falta de cuidado de Enfermagem								01				
27	Reclamação de pertence perdido								01				
28	Reclama da demora na marcação de Fisioterapia								01				
29	Reclama da assistência prestada da Reabilitação									01			
30	Reclama da falta de informações para pacientes e familiares									02			

31	Reclama da demora no cadastro dos visitantes									01	01		
32	Reclama do atendimento na recepção ambulatorial									01			
33	Reclama sobre a falta de assistência na hora da visita									01			
34	Reclamação sobre o atendimento										01		
35	Reclamação sobre a refeição										01		
36	Reclamação sobre as acomodações para os acompanhantes (cadeiras)										06	01	01
37	Reclamação sobre resultados dos exames no QR Code											01	
38	Reclamação sobre a demora no agendamento ao retorno ambulatorial											01	
39	Reclamação sobre a demora na cirurgia (falta de prótese)											01	
40	Reclamação sobre a demora no atendimento												01
41	Reclamação do Atendimento – Troca de colchão												01
42	Reclama sobre o horário de visita da UTI												01

24 – RAC – RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATO (ANEXO VI)

25 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Diante do exposto neste relatório, procuramos abordar as principais ações desenvolvidas pelo HMUE relacionadas a prestação de serviços do hospital de acordo com a capacidade instalada na unidade. Procuramos também mostrar que ultrapassamos os “muros do hospital e contribuímos com ações através de ações junto à comunidade da região, voltadas ao desenvolvimento social e humano.