

**RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES**

**JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021**



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## **DIRETORIA CORPORATIVA INSTITUTO SÓCRATES GUANAES – ISG**

Dr. André Mansur de Carvalho Guanaes Gomes  
Fundador e Diretor-Presidente ISG

Terêncio Sant'ana Costa  
Diretor Financeiro ISG

Dr. Marco Aurélio de Magalhães Pereira  
Diretor Técnico ISG

Aline Oliveira  
Diretora Administrativa ISG

## **ESTRUTURA GESTORA DO CEAP-SOL**

Bruno Almeida  
Diretor Geral

Dra. Thaís Lopes Safatle Dourado  
Diretora Técnica

Jessé Chinelles Barreto Tomaz  
Gerente Administrativo

Bruna Karlla Pereira Paulino Almeida  
Coordenadora Geral Assistencial



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura casa de apoio.....	13
Figura 2. Estrutura ambulatório.....	15
Figura 3. Estrutura núcleo de internação.....	16
Figura 4. Recepção ambulatorial.....	16
Figura 5. Estrutura da equipe de segurança patrimonial.....	18
Figura 6. Quantidade de quilômetros rodados pelo veículo da unidade no mês.....	19
Figura 7. Quantidade de protocolos registrados no mês.....	20
Figura 8. Quantidade de ordem de serviços de patrimônio.....	21
Figura 9. Quantidade de bens patrimoniais conferidos.....	22
Figura 10. Módulo de patrimônio do portal de transparência.....	23
Figura 11. Camas elétricas e monitor multiparamétrico nos leitos de internação.....	25
Figura 12. Calibração e ensaio de segurança elétrica dos ventiladores e bombas de infusão.....	26
Figura 13. Indicadores de Ordens de Serviço preventivas, corretivas e instalações prediais da manutenção.....	26
Figura 14. Indicadores de OS por oficinas da manutenção.....	27
Figura 15. Indicadores de horas trabalhadas sob as OS da manutenção.....	27
Figura 16. Indicadores de consumo de água potável.....	28
Figura 17. Indicadores de consumo de O <sub>2</sub> gasoso.....	28
Figura 18. Indicadores de consumo de energia da unidade.....	29
Figura 19. Limpeza e desinfecção.....	31
Figura 20. Estrutura rouparia e lavanderia.....	32
Figura 21. Indicador de percentual de atendimentos por centro de custo da T.I.....	35
Figura 22. Indicador total de atendimentos da T.I. por mês.....	35
Figura 23. Giro de estoque do CAF no período de janeiro a dezembro de 2021.....	39
Figura 24. Alçada de compras de janeiro a dezembro de 2021.....	40
Figura 25. Módulo de compras/contratos no portal de transparência.....	41
Figura 26. Número de demandas da comunicação registradas por mês.....	45
Figura 27. Estrutura da farmácia.....	48
Figura 28. Número de atendimentos ambulatoriais mensal.....	50
Figura 29. Número de hospedagens mensal da casa de apoio.....	53
Figura 30. Número de saídas hospitalares mensal.....	54
Figura 31. Tempo médio mensal de permanência de pacientes internados.....	55
Figura 32. Taxa percentual de ocupação mensal da internação.....	56
Figura 33. Índice mensal de pacientes com LPP.....	57
Figura 34. Índice de avaliação farmacêutico em pacientes.....	58
Figura 35. Índice de avaliação farmacêutica quanto à gravidade.....	59
Figura 36. Índice de satisfação do usuário.....	61
Figura 37. Quantitativo das queixas e elogios registrados ano.....	62
Figura 38. Quantitativo da satisfação do usuário segregada.....	63
Figura 39. Índice de absenteísmo ambulatorial mensal.....	63

<b>Figura 40. Índice de mortalidade mensal. ....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 41. Índice de infecções hospitalar. ....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 42. Ilustração de processo seletivo. ....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 43. Arte de divulgação de processo seletivo. ....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 44. Homenagem do CEAP-SOL ao Oficial da PM. ....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 45. Ação de treinamento de higienização das mãos. ....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 46. Homenagem do CEAP-SOL ao Tenente do corpo de bombeiros. ....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 47. Ação de prevenção à hipertensão. ....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 48. Atividades da ação de combate à hipertensão. ....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 49. Ação do culto ecumênico pela luta contra COVID-19. ....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 50. Ação de dia das mães. ....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 51. Ação de homenagem aos profissionais de enfermagem. ....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 52. Ação de arraiaá. ....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 53. Anúncio da nova Diretora Técnica. ....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 54. Ação de promoção à segurança do paciente. ....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 55. Divulgação de processo seletivo. ....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 56. Ação de combate à AIDS e comemoração do aniversário do CEAP-SOL. ....</b>	<b>85</b>

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Capacidade de hospedagem da casa de apoio.....	13
Tabela 2. Número de atendimentos ambulatoriais mensal com cálculo de realizados X previsto.....	50
Tabela 3. Número de hospedagens mensal da casa de apoio com cálculo de previsto X Realizado.....	53
Tabela 4. Número de saídas hospitalares com cálculo de previsto X realizado.....	54
Tabela 5. Tempo médio mensal de permanência de pacientes internados com cálculo de média anual. ....	55
Tabela 6. Taxa percentual de ocupação mensal da internação com cálculo de média anual. ....	56
Tabela 7. Índice mensal de pacientes com LPP com cálculo de média anual. ....	57
Tabela 8. Índice de avaliação farmacêutico em pacientes com cálculo de média anual. ....	58
Tabela 9. Índice de avaliação farmacêutica quanto à gravidade com cálculo de média anual. ....	59
Tabela 10. Índice de satisfação do usuário com cálculo de média anual.....	62
Tabela 11. Índice de AIH mensal. ....	63
Tabela 12. Índice de eficiência financeira. ....	67





## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AET	Análise Ergonômica do Trabalho
AIDS	Síndrome da Imunodeficiência Humana
AIH's	Autorização de Internação Hospitalar
C.I.	Comunicado Interno
CAF	Central de Abastecimento Farmacêutico
CAT	Comunicado de Acidente de Trabalho
CEAP-SOL	Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade
CFTV	Circuito fechado de Tv
CGE	Controladoria Geral do Estado
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CLT C	Consolidação das Leis do Trabalho
COVID19	Coronavirus
CVC	Cateter Venoso Central
EAS	Estabelecimento Assistencial à Saúde
GMG	Grupo Motor Gerador
HDT	Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
IRAS	Infecções Relacionadas Assistência à Saúde
ISG	Instituto Sócrates Guanaes
KG	Quilograma
KM	Quilometragem
kWh	Quilowatt-hora
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LPP	Lesão por Pressão
MAT/MED	Materiais e Medicamentos.
MP	Ministério Público
NISP	Núcleo Interno de Segurança do Paciente
NPS	Net Promoter Score
NPS	Net Promoter Score
NR	Norma Regulamentadora





O.S.	Ordens de Serviços
O <sub>2</sub>	Oxigênio
PcD	Pessoa com Deficiência
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PGRSS	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde
PM	Polícia Militar.
PMOC	Plano de Manutenção Organização e Controle
PNSP	Programa Nacional de Segurança do Paciente
PPP	Perfil Profissiográfico Previdenciário
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PSAU	Pesquisa de Satisfação do Usuário
PSP	Programa de Segurança do Paciente
RAM	Reações Adversas a Medicamentos
RDC	Regime Diferenciado de Contratação
RSS	Resíduos Serviços de Saúde
SAU	Serviço de Atendimento ao Usuário
SCIH	Serviço de controle de Infecção Hospitalar
SES/GO	Secretaria de Estado da Saúde de Goiás
SESMT	Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
SIGOS	Sistema Integrado de Gestão das Unidades de Saúde
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho
SND	Setor de Nutrição e Dietética
SST	Serviço e Segurança do Trabalhador
SUS	Sistema Único de Saúde
SVD	Sonda Vesical de Demora
T.I.	Tecnologia da Informação
TCE	Tribunal de Contas do Estado

## LISTA DE PALAVRAS ESTRANGEIRAS

<i>Checklist</i>	Lista de Verificações
<i>Software</i>	Conjunto de Instruções
<i>Backups</i>	Cópia de Segurança
<i>Hardware</i>	Equipamento
<i>Cloud</i>	Nuvem
<i>Budget</i>	Despesas
<i>Online</i>	Conectado
<i>Net Promoter Score</i>	Metodologia que utiliza ferramentas de pesquisa e classificação para analisar o nível de satisfação dos clientes
<i>Bundles</i>	Pacotes
<i>KPIH</i>	Key performance indicators for Health - Principais indicadores de desempenho para saúde
<i>Feedback</i>	Comentários
<i>Joint Commission International</i>	Comissão Conjunta Internacional



**SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE .....</b>	<b>12</b>
<b>3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO CEAP-SOL .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. CASA DE APOIO .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. ATENDIMENTO AMBULATORIAL .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4. GESTÃO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5. GESTÃO DA SEGURANÇA PATRIMONIAL .....</b>	<b>17</b>
<b>3.6. GESTÃO DE TRANSPORTE.....</b>	<b>19</b>
<b>3.7. GESTÃO DE PATRIMÔNIO .....</b>	<b>20</b>
<b>3.8. GESTÃO DA INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS .....</b>	<b>23</b>
<b>3.9. LIMPEZA E DESINFECÇÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>3.10. PROCESSAMENTO DE ROUPAS E ENXOVAIS.....</b>	<b>31</b>
<b>3.11. GESTÃO DE RESÍDUOS AMBIENTAL.....</b>	<b>32</b>
<b>3.12. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>33</b>
<b>3.13. GESTÃO DE CONTRATOS.....</b>	<b>36</b>
<b>3.14. APOIO ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>37</b>
<b>3.15. GESTÃO DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA.....</b>	<b>37</b>
<b>3.16. GESTÃO DE PESSOAS .....</b>	<b>41</b>
<b>3.16.1 SERVIÇO ESPECIALIZADOS EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E EM MEDICINA DO TRABALHO - SESMT .....</b>	<b>43</b>
<b>3.17. OUTROS SERVIÇOS REALIZADOS .....</b>	<b>44</b>
<b>3.17.1.0. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>44</b>
<b>3.17.2.0. GESTÃO DA SEGURANÇA DO PACIENTE.....</b>	<b>46</b>
<b>3.17.3.0. GESTÃO DE FARMÁCIA .....</b>	<b>47</b>
<b>3.18. GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>49</b>
<b>3.19. COMISSÕES TÉCNICAS .....</b>	<b>49</b>
<b>4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DE DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DE METAS PACTUADAS (P1) .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1. INDICADORES QUANTITATIVOS .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.1.0. Atendimento Ambulatorial (Consultas Não Médicas) .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.2.0. Hospedagem – Casa de Apoio.....</b>	<b>53</b>
<b>4.1.3.0. Internação - Saídas Hospitalares.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2. INDICADORES QUALITATIVOS DE DESEMPENHO.....</b>	<b>55</b>

4.2.1.0. Média de Permanência .....	55
4.2.2.0. Taxa de Ocupação .....	56
4.2.3.0. Incidência de Lesão por Pressão .....	57
4.2.4.0. Farmacovigilância: Avaliação dos pacientes com relação ao uso racional de medicamentos. ....	58
4.2.5. Farmacovigilância: Avaliação de reações adversas a medicamentos – RAM quanto à gravidade. ....	59
<b>5 EXECUÇÃO DE PROGRAMAS DE TRABALHOS PARA O CUMPRIMENTO DA META CONTRATUAL (P2).....</b>	<b>60</b>
6. INDICADORES DE GESTÃO (P3) .....	60
6.1. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	60
6.2. AUTORIZAÇÕES DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR – AIH .....	63
6.3. ABSENTEÍSMO AMBULATORIAL .....	63
6.4. TAXA DE MORTALIDADE .....	64
6.5. TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR .....	65
7. MEDIDAS PARA RESOLUÇÃO DE DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS (P4) .....	66
8. GESTÃO FINANCEIRA E CUSTOS.....	66
9. AÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2021 .....	67
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	86

## 1. APRESENTAÇÃO

Em consonância com o Termo de Transferência de Gestão nº 003/2013, firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás - SES/GO e o Instituto Sócrates Guanaes – ISG para o gerenciamento do Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL, faz-se, nesta oportunidade, a apresentação do RELATÓRIO GERENCIAL E DE ATIVIDADES referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2021.

O CEAP-SOL, anteriormente nominado como Condomínio Solidariedade, foi criado em meados da década de 1980. Constituiu-se, desde o seu nascimento, como uma Instituição de Casa de Apoio ao portador de infecção pelo HIV/AIDS.

Hoje, encontra-se integrado ao HDT através do Decreto nº 7.807, de 21 de Fevereiro de 2013, amplificado em seu âmbito de atuação para outras doenças infectocontagiosas a nível ambulatorial, mantendo-se ainda como casa de apoio nível II, com atuação não só de hospedagem, mas também com assistência ambulatorial com foco na reabilitação e assistência psicossocial, buscando o equilíbrio social, biológico, psicológico e laboral, na tentativa de restabelecer o indivíduo enfermo na sua autossuficiência física e mental, reinserindo-o na sociedade como cidadão dentro de toda a sua amplitude e recuperando o ambiente familiar.

Em 2017, foi implantado o Núcleo Hospitalar para internações de longa permanência e assistência ao perfil de portadores de doenças infectocontagiosas e oportunistas relacionadas ao HIV/AIDS, além de atendimento biopsicossocial a partir de uma equipe interdisciplinar.

O ISG assumiu a gestão da unidade em 2013 e, a partir de então, investe em um projeto inovador e transparente, para garantir a satisfação do usuário.

Cumprindo exigência contratual com referência ao 10º Termo Aditivo do TTG nº 003/2013, este relatório apresenta subsídios necessários para que a SES/GO analise o desempenho das principais atividades realizadas no CEAP-SOL e, assim, fundamente sua avaliação com base nas obrigações pactuadas.



## 2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

**Nome:** Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL;

**CNES:** 9138625

**Endereço:** Avenida Veneza, Quadra 62, Lote 1/10 s/n - Jardim Europa, Goiânia – GO. CEP: 74325-100.

**Gerência da Unidade:** Instituto Sócrates Guanaes (ISG) – Termo de Transferência de Gestão nº 003/2013.

## 3. ATIVIDADES REALIZADAS PELO CEAP-SOL

O CEAP-SOL tem como missão e visão da unidade possibilitar a melhoria na qualidade de vida das pessoas vivendo e convivendo com doenças infectocontagiosas, por meio de ações de prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde biopsicossocial, integrando-as às políticas voltadas para o apoio e a atenção à saúde dessa população no Estado de Goiás.

### 3.1. CASA DE APOIO

A instituição disponibiliza hospedagem temporária em Goiânia de até 10 dias seguidos, cinco refeições ao dia, serviços de apoio à hospedagem tais como lavanderia, hotelaria, transporte interinstitucional para realização de consultas e procedimentos médicos, além do suporte de uma equipe multidisciplinar não médica como: Assistentes Sociais, Psicólogas, Enfermeiros, Técnicos de enfermagem, Fisioterapeutas, Nutricionistas, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga e Odontólogos.

A Casa de Apoio possui:



Tabela 1. Capacidade de hospedagem da casa de apoio.

Hospedagem	Capacidade Instalada segundo TTG 003/2013
Leitos adultos	26
Leitos binômio mãe/filho (com berço)	02
<b>Total</b>	<b>28</b>

A estrutura conta com: sala de convivência / refeitório, posto de enfermagem, quadra poliesportiva, vestiários/ sanitários – masculino, feminino, e unissex, com instalações para Pessoas com Deficiência – PcD.



Figura 1. Estrutura casa de apoio.

### 3.2. ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O atendimento ambulatorial compreende exclusivamente consultas não médicas, executadas por profissional de nível superior, na assistência aos pacientes portadores de doenças infecciosas e dermatológicas, sendo:

- Fisioterapia
- Odontologia
- Nutrição Clínica
- Psicologia Clínica
- Fonoaudiologia
- Terapia Ocupacional

A instituição conta com 06 (seis) consultórios, 02 (dois) consultórios odontológicos, 01 (um) sala de fisioterapia, 01 (um) sala de Serviço Social e áreas de apoio como recepção, sala de espera e brinquedoteca. Todas as salas, consultórios e gabinetes odontológicos são equipados e disponíveis para atendimento aos portadores de doenças infecciosas e dermatológicas.

O atendimento ambulatorial compreende:

- A. Primeira consulta e/ou primeira consulta de egresso;
- B. Interconsulta;
- C. Consultas subsequentes (retornos).

O ambulatório não médico não possui regulação e 80% dos pacientes atendidos são direcionados do HDT. Os demais pacientes são advindos da rede de apoio que assiste também pacientes do mesmo perfil, sendo encaminhado através de ficha de referência e contra-referência ao ambulatório do CEAP-SOL.



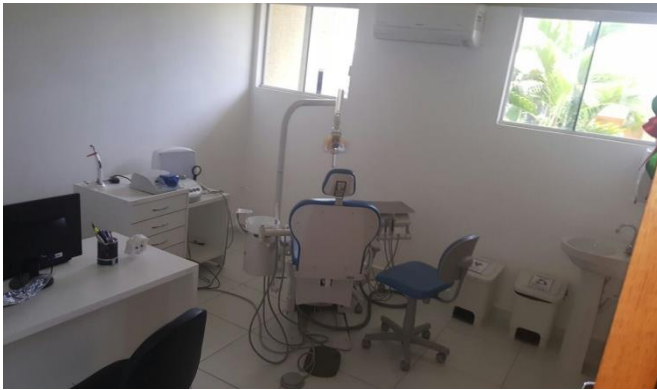


Figura 2. Estrutura ambulatório.

### 3.3. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A unidade possui um Núcleo Hospitalar para tratamento, em regime de internação hospitalar, de pacientes com doenças infecciosas, dermatológicas e às pessoas que exigem internação prolongada ou que necessitam de cuidados paliativos. O Núcleo Hospitalar, que iniciou suas atividades no dia 16 de Janeiro de 2017, conta com 28 (vinte e oito) leitos de internação e 02 (dois) leitos de reanimação destinados à assistência em clínica médica, além de áreas afins como posto de enfermagem, farmácia, sala de diluição e preparo de medicação, sanitários, área administrativa e etc.



Figura 3. Estrutura núcleo de internação.

### 3.4. GESTÃO DE ATENDIMENTO

A equipe de atendimento ambulatorial do CEAP-SOL, sendo porta de entrada da unidade, tem como principal objetivo acolher os usuários à nossa unidade, promover agendamento e confirmações de consultas com atenção, organização e humanização, proporcionando um elo de confiança entre nossos profissionais e os usuários, sanar dúvidas e orientar, caso o paciente tenha alguma dúvida.



Figura 4. Recepção ambulatorial.



O ambulatório conta com uma excelente grade de profissionais, e disponibiliza 6 (seis) especialidades não médicas aos pacientes. Sendo elas: Odontologia, Nutrição, Psicologia e uma equipe de reabilitação incluindo: Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. Realizamos em média 1.100 consultas mensais.

Destaca-se que, no período de Janeiro a Dezembro de 2021, foram realizados 14.292 (quatorze mil duzentos e noventa e dois) atendimentos aos usuários.

A equipe desenvolve várias atividades diárias, visando á organização do setor, dentre as principais, temos:

- Cadastro de pacientes;
- Protocolo de documentos;
- Ligações diárias para confirmar horários do dia seguinte;
- Confirmação presencial de consultas;
- Busca ativa de pacientes faltosos;
- Agendamento, cancelamento ou transferência de consultas;
- Organização das agendas;
- Orientação ao paciente;
- Internações;
- Altas;
- Atendimento ao público;
- Cadastro de acompanhantes e visitantes;
- Organizar, arquivar e conservar documentos;
- Manter atualizado cadastro do paciente.

### **3.5. GESTÃO DA SEGURANÇA PATRIMONIAL**

A segurança patrimonial é realizada por uma empresa prestadora de serviço, que tem o papel fundamental de orientar, conduzir e garantir a segurança de todos os usuários e colaboradores, sendo responsáveis por mais de 13.468 pessoas que



transitaram na unidade no período de Janeiro a Dezembro de 2021. Em seu escopo são verificadas as seguintes atividades:

- Gestão dos postos de serviços terceirizados, mantendo em conformidade os serviços contratados;
- Realizar vistorias nos postos verificando os itens disponibilizados para os colaboradores, tais como; Colete, uniformes e armamentos, se todos estão em conformidade;
- Tomar ciência das situações externas ou que possam ocasionar instabilidade na segurança da unidade;
- Constante acompanhamento dos procedimentos e rotinas com a equipe de vigilância;
- Monitoramento e Segurança 24 horas por dia, desde o portão principal de entrada, estacionamento de veículos e carga e descarga;
- Circuito Fechado de TV - CFTV distribuídos em pontos estratégicos da unidade internos e externos.



Figura 5. Estrutura da equipe de segurança patrimonial.

### 3.6. GESTÃO DE TRANSPORTE

Sem dúvida, a logística hospitalar é crucial para manter os níveis de excelência de atendimento e gestão financeira eficaz. Um dos benefícios de ter os conceitos de logística implantados, é a otimização de recursos, inclusive recursos humanos, reduzindo custos.

Neste sentido, é que o setor de transportes administrativos realiza sua rotina diária de atender com eficácia, as demandas internas da unidade, dentre as suas principais atividades estão:

- Organização da agenda do motorista para atendimento das demandas da unidade;
- Acompanhamento do fornecimento de combustível;
- Acionamento dos serviços de chaveiro;
- Protocolo dos documentos de entrada e saída da unidade;
- Gestão da Frota veicular

### INDICADORES

Quantidade de quilômetros rodados no mês.

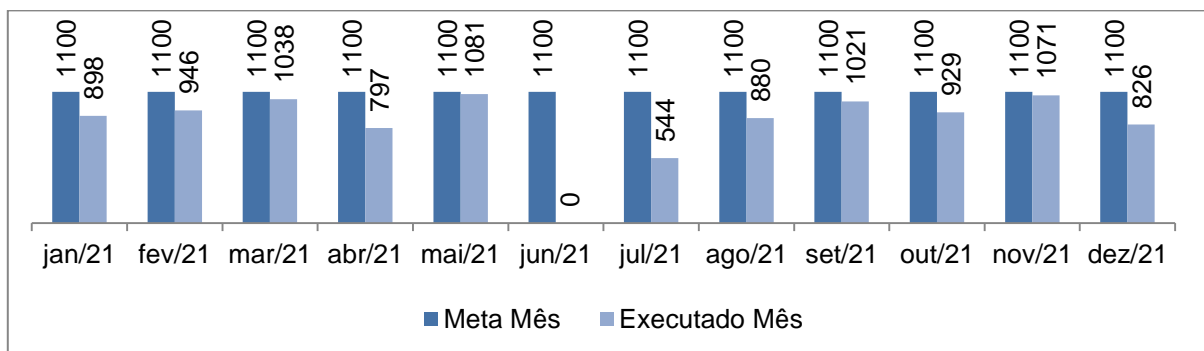


Figura 6. Quantidade de quilômetros rodados pelo veículo da unidade no mês





**Análise:** A média mensal de quilometragem rodada pelo veículo para atender as demandas da unidade é de 1.100km/dia, com base nisso estipulamos como meta não ultrapassar esse valor nas viagens executadas mensalmente. Diante do exposto ao analisar o mês de Junho percebemos que o dado está zerado devido a não utilização do veículo por conta de estar em manutenção durante todo o mês e alguns dias do mês seguinte.

Quantidade de protocolos registrados no mês.

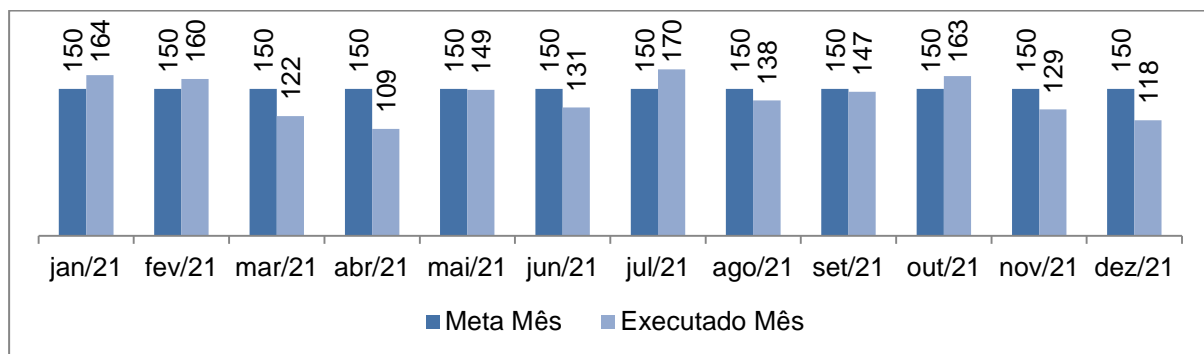


Figura 7. Quantidade de protocolos registrados no mês.

**Análise:** Com base na média de protocolos gerados por mês estabeleceu-se a meta de 150 protocolos, para se basear no quantitativo de todos. Deste modo, percebemos que boa parte dos meses superaram, ou quase superarão a meta estipulada, um alerta para trabalhar nos meses seguintes, visto que quanto menos protocolos gerados menor o custo.

### 3.7. GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Abaixo descrevo as principais atividades desenvolvidas pelo setor de patrimônio:

- Receber e fazer o registro de solicitações de serviços dos demais setores para o patrimônio pelo MV;
- Receber e analisar os bens permanentes adquiridos e realizar o tombamento do bem no MV;
- Verificar se os bens foram transferidos sem autorização do patrimônio;

- Acompanhar a transferência de bens por meio do Termo de Responsabilidade, assiná-los e arquivá-los;
- Checar, verificar e organizar os arquivos no setor de patrimônio;
- Orientar o uso da ferramenta MV;
- Ajudar na movimentação física dos bens se necessário;
- Gerar código de etiquetagem para os bens recentes adquiridos e troca de etiqueta dos bens aos quais já não se encontram legíveis;
- Elaboração e envio de ofícios para cumprimento do exigido quanto à transparência dos bens adquiridos:
  - Envio de relatórios dos bens adquiridos ou não para SES;
  - Levantar dados para atualização do MV.

## INDICADORES

Quantidade de Ordem de serviços.

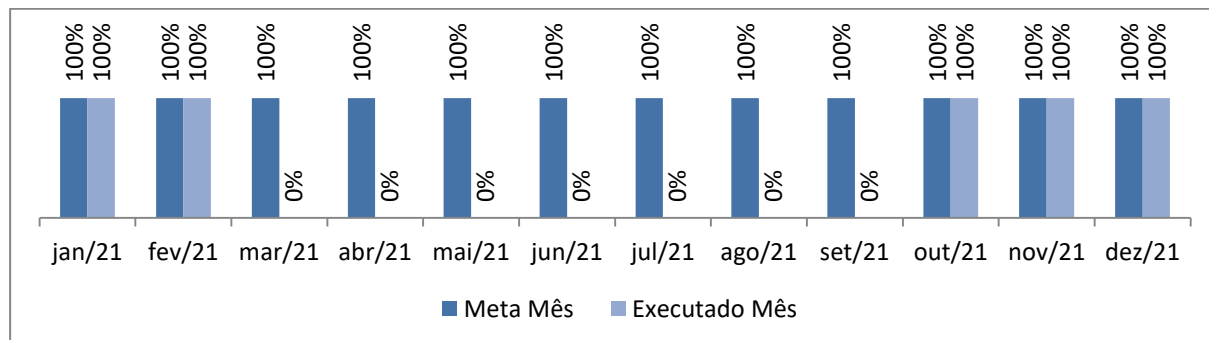


Figura 8. Quantidade de ordem de serviços de patrimônio.

**Análise:** No primeiro trimestre do ano foi computado o quantitativo de 1, 8 e 9 solicitações ao patrimônio. Tais números em ascendência denotam a adesão dos colaboradores à ferramenta de abertura de OS. O déficit de dados no segundo e terceiro trimestre devem-se em decorrência da implantação da nova versão do MV. Tal ação gerou impacto indiretamente nas ordens de serviços pelo fato de que dentro desse período o módulo de patrimônio sofreu com a sua adaptação. No mês de Outubro houve apenas uma abertura de OS o que mostra que o número de chamados não é expressivo.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

Quantidade de bens conferidos.

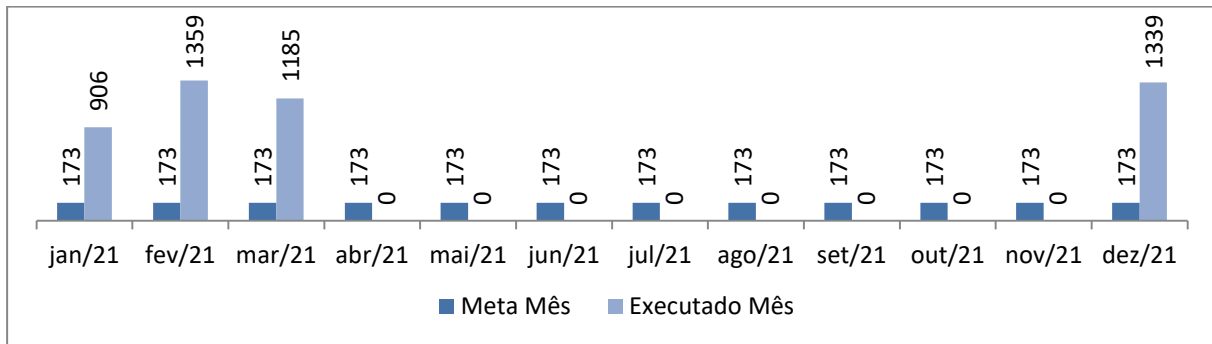


Figura 9. Quantidade de bens patrimoniais conferidos.

**Análise:** O aumento do número de bens conferidos no mês de fevereiro representa uma parcela representativa de todos os bens patrimoniais do CEAP-SOL, a execução das atividades planejadas no mês referido teve um ótimo índice de fidelidade, o que proporcionou uma amplitude na conferência de forma minuciosa, diferente do ocorrido em janeiro e março onde teve demandas de atividades não projetadas acarretando no déficit de tempo hábil disponível para conferência dos bens. A diferença entre a meta estipulada e o resultado obtido em cada mês tem por motivo o seguinte: a meta é calculada de forma que o valor total de bens conferidos divididos por 12 meses, obtendo o resultado de 173 bens/mês, a conferência exercida pelo setor de patrimônio é feita de forma mais ampla, passando por todos os setores e conferindo o máximo de bens possível. Os segundo e terceiro trimestre do ano como mencionado na análise do gráfico anterior, passou uma fase de adaptações onde ao alimentar a nova versão do sistema com os dados do patrimônio chocou com algumas barreiras como o fato de o sistema não fazer alteração de localização de bens, pois dava erro. Desse modo não foi calculado a quantidade de conferências já que isso acarretava impacto na geração do termo de responsabilidade que vinha defasado devido a não desativação de bens baixados que se encontravam ativos.

## TRANSPARÊNCIA

Como organização social, o ISG tem o dever de prestar contas a todos os órgãos fiscalizadores da gestão pública, como a Controladoria Geral - CGE, o Tribunal de

Contas do Estado - TCE e o Ministério Público - MP. Mas vamos além, disponibilizando informações detalhadas sobre a administração ISG: editais, contratos, relatórios de prestação de contas e outras pertinentes à nossa gestão.

Ao tornar público esses dados, mais do que atender à 'Lei de Acesso à Informação' (nº 12.527/11), estamos seguindo a política de transparência que sempre norteou nossas ações ao longo de nossa história.

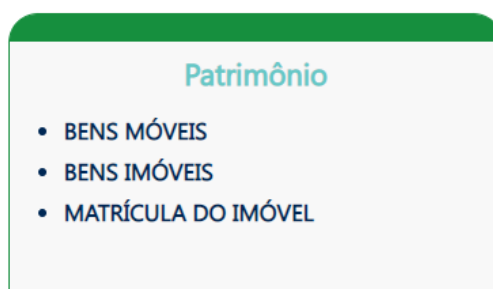


Figura 10. Módulo de patrimônio do portal de transparência.

### 3.8. GESTÃO DA INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS

O CEAP-SOL criado em meados da década de 1980, constituiu-se desde o seu nascimento como uma Instituição de Casa de Apoio ao portador de infecção pelo HIV/AIDS. No passado muito se fez. Assistiu a inúmeros portadores de HIV/AIDS.

Hoje se encontra integrado ao CEAP-SOL, amplificado em seu âmbito de atuação para outras doenças infectocontagiosas, incorporando assistência médico hospitalar com leitos de retaguarda e para cuidados paliativos, mantendo-se ainda como casa de apoio com atuação não só de hospedagem, mas também com assistência ambulatorial com foco na reabilitação e assistência psicossocial, buscando o equilíbrio social, biológico, psicológico e laboral, na tentativa de restabelecer o indivíduo enfermo na sua autossuficiência física e mental, reinserindo-o na sociedade como cidadão dentro de toda a sua amplitude, e recuperando o ambiente familiar.

As solicitações de serviços de manutenção são realizadas via sistema MV Soul, com registro de 141 O.S, neste mês de dezembro, totalizando as ordens de serviço no ano de 2021, de Janeiro a Dezembro 2.556 O.S pelo sistema MV Soul.

São realizadas diariamente rotinas elétricas, hidráulicas, hidrossanitárias, gases medicinais, Plano de Manutenção Organização e Controle - PMOC, pré-estabelecido pelo setor de manutenção, e executadas pelos diaristas, plantonista e acompanhamento pelo coordenador de manutenção nos diversos setores da unidade, vistoriando e relatando qualquer evento adverso por solicitação de O.S, pelo sistema MV Soul.

Pelo setor de manutenção, orientados a executarem de forma segura, rápida e garantia de qualidade.

São realizadas por empresas terceiras manutenções preventivas e corretivas no sistema de geração de energia por Grupo Motor Gerador – GMG, além das solicitações por demanda como desentupimentos e solicitações de caçamba de entulho.

As principais atividades desenvolvidas pela área são:

- Acompanhamento da terceirizada quanto à execução das rotinas estabelecidas;
- Acompanhamento da higienização do reservatório;
- Gestão e acompanhamento do fornecimento de gases medicinais;
- Abertura e fechamento das OS realizadas e não realizadas;
- Gestão e acompanhamento do GMG da unidade;
- Realização do inventário do estoque da manutenção;
- Execução do *checklist* de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos hospitalares;
- Execução e acompanhamento das manutenções dos equipamentos odontológicos.

### 3.8.1 Engenharia Clínica





Serviço especializado para prestação de serviço de engenharia clínica, incluindo mão de obra especializada, disponibilização de *software* de gestão, gerenciamento, treinamento, calibração, manutenção preventiva e corretiva, ensaios de segurança elétrica, qualificação e calibração dos equipamentos médicos - hospitalares da unidade.

O serviço de engenharia Clínica do CEAP-SOL é composto por um Engenheiro Clínico, um técnico em eletrônica para atuarem nos serviços contratados. A engenharia Clínica da instituição trabalha com empresa terceirizada para gestão da tecnologia dos equipamentos médicos. A manutenção é dada em sua maior parte internamente, pela equipe técnica da empresa de Engenharia Clínica contratada do setor de manutenção, contudo alguns equipamentos e serviços são enviados para trabalhos externos.



**Figura 11. Camas elétricas e monitor multiparamétrico nos leitos de internação, é realizado calibração e ensaio de segurança elétrica anualmente.**



Figura 12. Calibração e ensaio de segurança elétrica dos ventiladores e bombas de infusão realizada anualmente.

### Indicadores Relevantes

Indicadores de Ordens de Serviço preventivas, corretivas e instalações prediais.

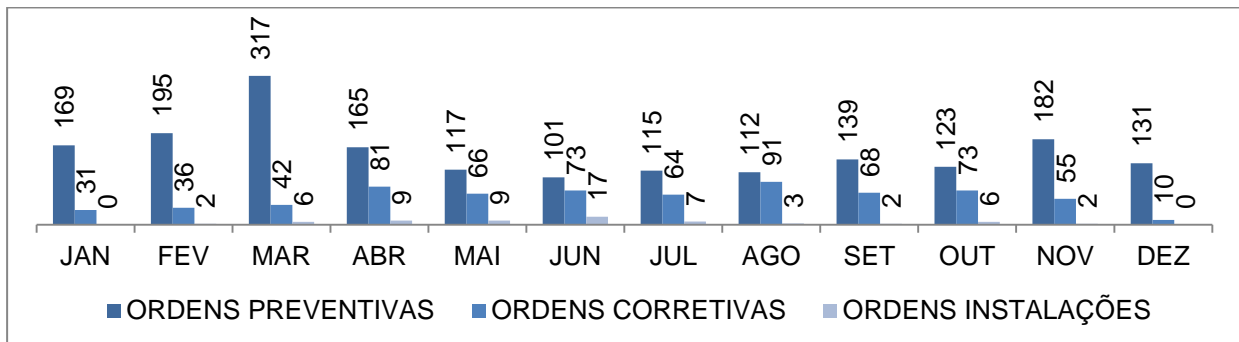


Figura 13. Indicadores de Ordens de Serviço preventivas, corretivas e instalações prediais da manutenção.

**Análise** – Houve uma redução significativa no quantitativo de ordem de serviços das oficinas elétricas e hidráulicas a partir do primeiro trimestre, devido à mudança do método utilizado pela gerência administrativa para as ordens de serviços de rotinas diárias, as quais eram abertas diariamente 08 (oito) ordens da oficina elétrica e 04 (quatro) ordens da oficina hidráulica. No entanto, após o 1º trimestre, ficou definido que seriam realizadas as aberturas de apenas uma ordem para oficina de elétrica e outra para hidráulica, acarretando assim, na redução no quantitativo de abertura de ordens de serviços.





Indicadores de OS por oficinas.

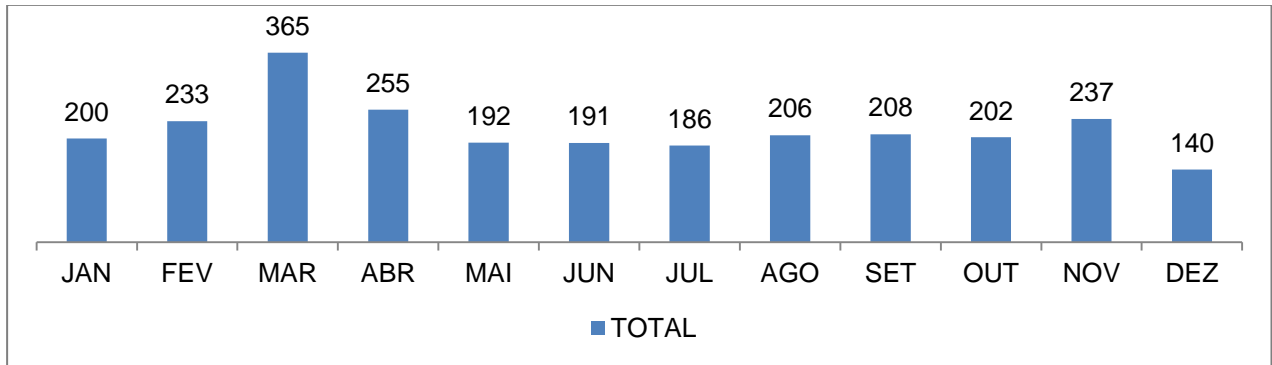


Figura 14. Indicadores de OS por oficinas da manutenção.

Indicadores de horas trabalhadas sob as OS.

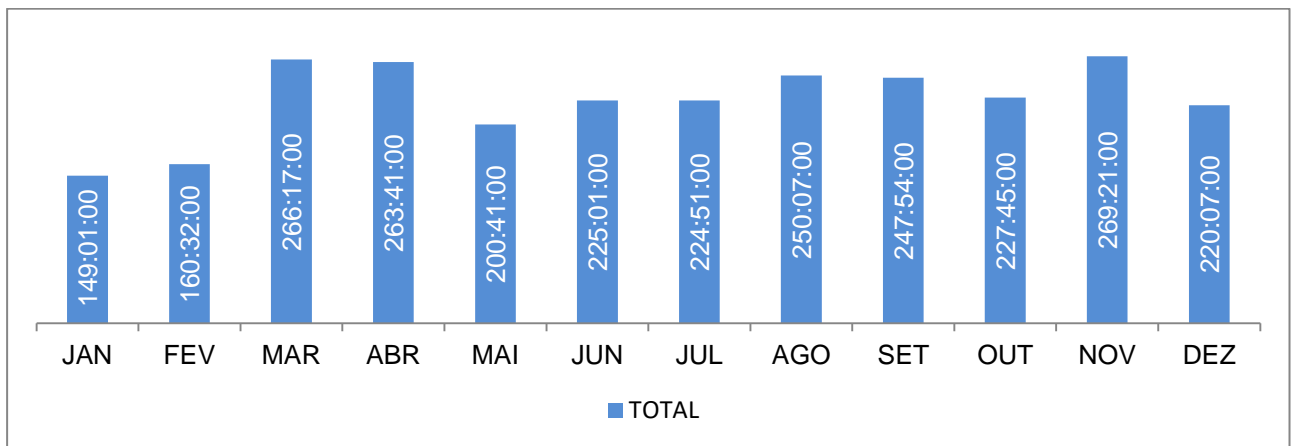


Figura 15. Indicadores de horas trabalhadas sob as OS da manutenção.

Indicadores de consumo de água potável.

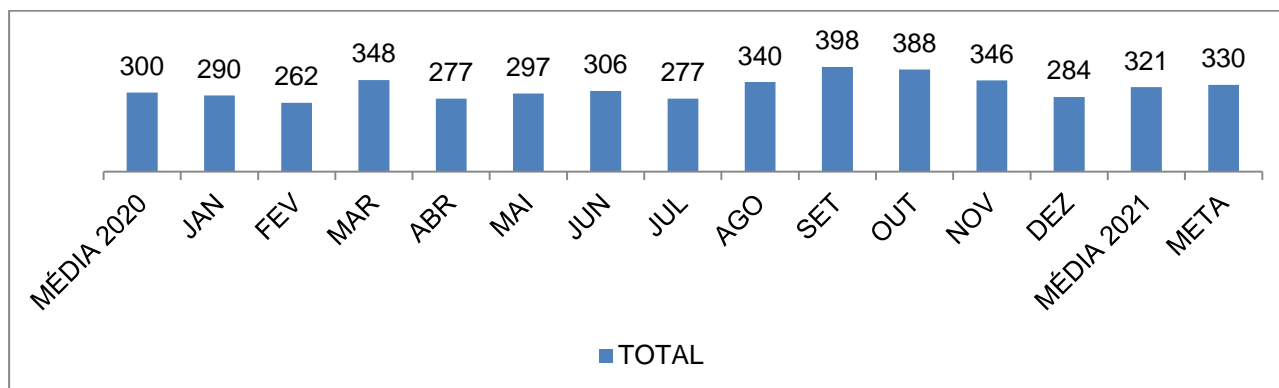


Figura 16. Indicadores de consumo de água potável.

**Análise** – O consumo pode ser influenciado pela presença de vazamentos, números de pacientes, quantitativo de colaboradores, desperdício, dentre outras, ocasionando impacto direto sobre o gerenciamento financeiro da instituição, portanto, medidas que possibilitem a diminuição no consumo sem acarretar prejuízo nos serviços desempenhados, são vantajosas para a instituição. A metodologia de análise é se estiver conforme a demanda melhor, e a meta para 2021 foi baseada na média de consumo de energia de 2020. A partir do mês de agosto e setembro nota-se um aumento no consumo sobre a média de 2021, devido ao alto número de internações e alguns vazamentos encontrados em verificação de rotina.

Indicadores de consumo de oxigênio – O<sub>2</sub> gasoso.

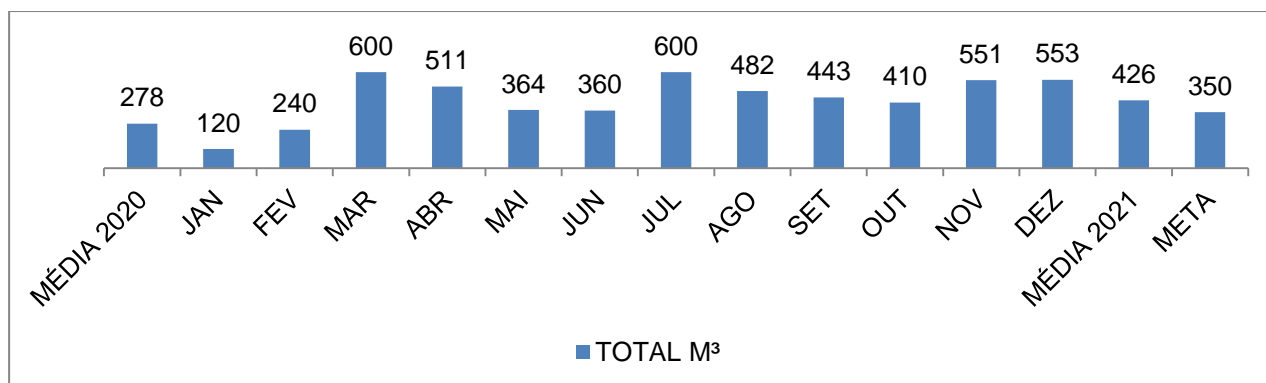


Figura 17. Indicadores de consumo de O<sub>2</sub> gasoso.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Análise** – O consumo pode ser influenciado pela presença de vazamentos e números de pacientes, ocasionando impacto direto sobre o gerenciamento financeiro da instituição, portanto, medidas que possibilitem a diminuição no consumo de O<sub>2</sub>, sem ocasionar prejuízo nos serviços desempenhados, é vantajoso para a instituição. A metodologia de análise é se estiver conforme a demanda melhor e a meta para 2021 foi baseada na mediana do consumo do ano de 2020. Nota-se que houve três aumentos nos meses de março, julho e novembro no nível de consumo mensal de oxigênio gasoso, justificado pelos aumentos da demanda de COVID-19 e demais atendimentos em apoio à saúde.

Indicadores de consumo de energia Enel.

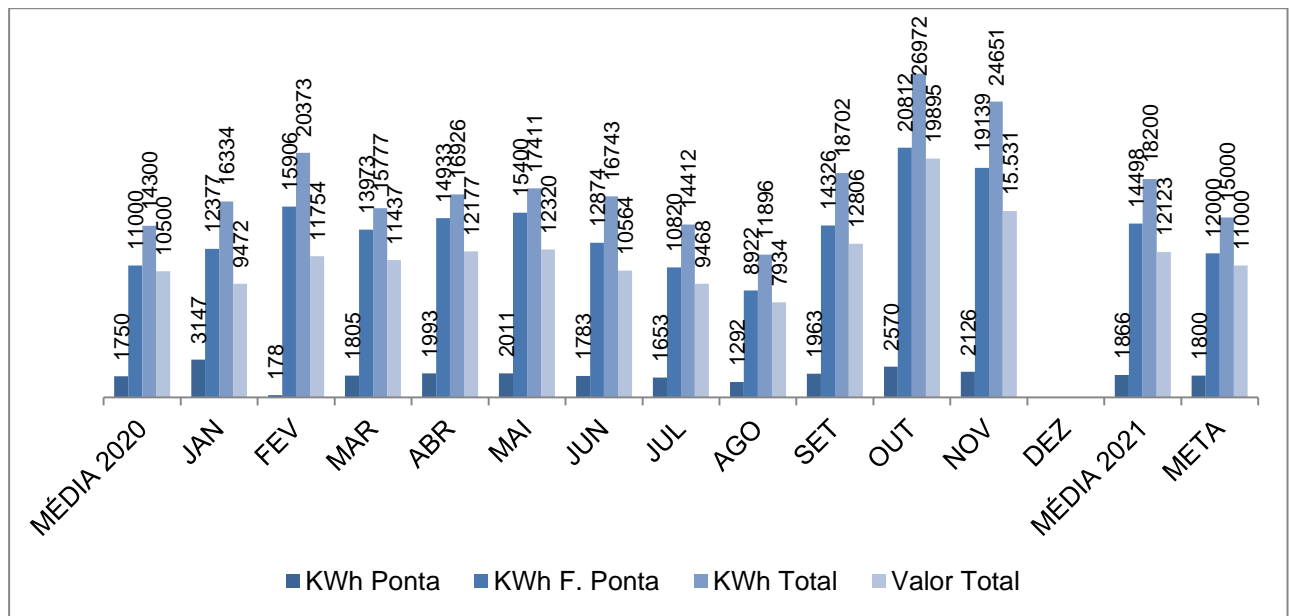


Figura 18. Indicadores de consumo de energia da unidade.

**Análise** – O consumo pode ser influenciado pela demanda elétrica da unidade, carga indutiva, perturbação de rede, instalações precárias e subdimensionadas, dentre outras, ocasionando impacto direto sobre o gerenciamento financeiro da instituição, portanto, medidas que possibilitem a diminuição no consumo sem acarretar prejuízo nos serviços desempenhados, são vantajosas para a instituição. A metodologia de análise é se estiver conforme a demanda melhor, e a meta para





2021 foi baseada na média de consumo de energia de 2020. Nota-se que houve no mês de outubro um aumento significativo no valor final, pois foi adicionado à fatura taxas de bandeiras amarela e vermelha, onerando ainda mais os custos além do aumento das temperaturas sazonais elevando o consumo de energia elétrica. Até a presente data de fechamento desse relatório não foi computada pela concessionária de energia os números de consumo de energia referentes ao período de dezembro.

### **3.9. LIMPEZA E DESINFECÇÃO**

O Serviço de limpeza e desinfecção de superfícies em serviços de saúde, apresenta relevante papel na prevenção das infecções relacionadas à assistência à saúde, sendo imprescindível o aperfeiçoamento do uso de técnicas eficazes para promover a limpeza e desinfecção de superfícies. As limpezas técnicas (terminais e concorrentes), são fundamentais para proporcionar um ambiente seguro para o paciente, diante disso, tem sido monitorado o tempo de realização das limpezas terminais, onde, consideramos que o tempo necessário e ideal, para garantir agilidade no giro de leitos e eficácia da limpeza é de 30 a 45 minutos.

Atualmente, 90,79% das limpezas terminais são realizadas dentro do tempo estipulado como necessário e ideal. Porém, visando melhorias diárias, estamos sempre buscando ações para alcançar o máximo de satisfação e qualidade do serviço. Pensando nisso, são tomadas algumas ações como: monitoramento do cronograma de frequência pré-estabelecido, treinamento dos profissionais, acompanhar quando possível algumas das limpezas para observar a técnica utilizada e manter educação continuada quanto a importância da atuação desses profissionais.







Figura 19. Limpeza e desinfecção.

As principais atividades desenvolvidas pela área são:

- Programa de treinamentos anuais;
- Garantir a manutenção predial e conservação de toda a unidade sendo apoio aos diversos setores da instituição;
- Desenvolver em conjunto com o SCIH melhorias no controle das infecções hospitalares;
- Realizar auditoria setorial;
- Monitoramento das atividades inerentes ao serviço prestado pela terceirizada, fiscalizando recursos materiais necessários à execução dos serviços;
- Garantir o cumprimento de formulários, *checklist*, e relatórios de controle de pesagem de resíduos preenchidos pela equipe;
- Manter atualizados documentos no que tange a regularidade de empresas terceirizadas;
- Atualização e monitoramento de indicadores;
- Revisar relatórios das limpezas de acordo com o cronograma da unidade;
- Acompanhar equipe de dedetização por todas as áreas da unidade.

### 3.10. PROCESSAMENTO DE ROUPAS E ENXOVAIS

A Rouparia e a Lavanderia, são setores de apoio que tem a finalidade de coletar, pesar, separar, processar e distribuir roupas em condições de uso, higiene, quantidade, qualidade e conservação a todas as unidades da instituição de Saúde.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

O setor tem grande relevância no aspecto de redução de microrganismo patogênicos, que podem causar doenças, reduzindo infecções hospitalares, proporcionando conforto e segurança dos profissionais da saúde, pacientes e acompanhantes. No decorrer dos meses, entre Janeiro e Dezembro de 2021, o setor encaminhou para a terceirizada 44.476,3 kg de roupa suja.



Figura 20. Estrutura rouparia e lavanderia.

As principais atividades desenvolvidas pela área são:

- Elaboração de previsão de enxoval de acordo com a necessidade e demanda da Instituição;
- Execução de coleta, separação, pesagem e distribuição de roupas;
- Controle do volume de roupa processada pela lavanderia externa;
- Programação do mapa de controle de custos;
- Análise e monitoramento de indicadores;
- Realização de treinamentos periódicos, mensais e/ou quando necessário à equipe de Lavanderia;
- Zelar pelo cumprimento das rotinas e técnicas do setor;
- Avaliação da qualidade do serviço prestado pela terceirizada.

### 3.11. GESTÃO DE RESÍDUOS AMBIENTAL

O tratamento do lixo hospitalar, exige muita atenção e cuidado em todos os processos que envolvem a produção, acondicionamento e descarte desses materiais. Sendo assim, o setor de gerenciamento de resíduos é responsável por gerenciar, adequadamente, os resíduos de serviços de saúde. No decorrer do ano



de 2021, até o presente mês (novembro), foi gerado 41,79% de resíduos do grupo A (infectante), 0,05% do grupo B (químico), 57,71% do grupo D (comum) e 0,45% do grupo E (perfuro cortante).

Dentre as principais atividades desenvolvidas pelo setor estão:

- Avaliação da qualidade do serviço prestado pela empresa responsável pela coleta, transporte e tratamento dos Resíduos de Serviços de Saúde - RSS;
- Elaboração e execução do Programa de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde - PGRSS anual;
- Realização de manutenção das identificações de todas as lixeiras, containers e carrinhos de coleta;
- Realização de visita técnica na empresa terceirizada, anualmente, juntamente com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar - SCIH sempre que se fizer necessário;
- Realização de treinamentos e campanhas de conscientização.
- Estar atento às documentações e certificados de regularidades da empresa contratada.

### **3.12. GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – T.I.**

As atividades do departamento de informática do condomínio solidariedade estão bem definidas com as rotinas básicas de criação de *backups* e suporte, até o nível de gestão.

Em destaque as principais atividades sumarizadas estão:

- Prestar apoio às atividades referentes à infraestrutura de T.I., rede e usuários;
- Prestar suporte técnico e administrativo em implantação de sistemas informatizados;
- Efetuar instalação de aplicativos, conectividade e proteção;
- Solicitar e organizar material de informática em geral;
- Controle de insumos e materiais de TI;
- Crimpar cabos de rede; conectorização;

- Efetuar manutenção de computadores através da formatação e/ou troca de *hardware* e manutenção de impressoras;
- Prestar suporte em eventos quanto à parte técnica em T.I.
- Gestão do setor de T.I. (parque tecnológico, equipe, gerência de configurações, mensuração de aquisições, gestão de contratos etc.);
- Realizar interações e negociações com fornecedores com o objetivo de manter a melhoria contínua do serviço;
- Realizar análise dos processos hospitalares com o intuito de alinhar a T.I. ao negócio, propiciando a informatização da unidade;
- Promover a gestão dos sistemas utilizados e realizar.

Em Abril de 2021 houve a mudança do sistema de gestão hospitalar para um sistema de banco de dados integrado com todos os hospitais do estado, o que proporciona uma melhor consulta de prontuário do paciente, nesse sistema o paciente que tiver atendimento em qualquer unidade do estado que tiver integração ao sistema, terá todos os seus atendimentos pregressos no sistema, permitindo uma melhor tomada de decisão e a continuação de atendimento em qualquer unidade. As etapas do projeto estão finalizadas com o sistema de gestão sendo usado em sua totalidade.

## Indicadores

Indicador de percentual de atendimentos por centro de custo.



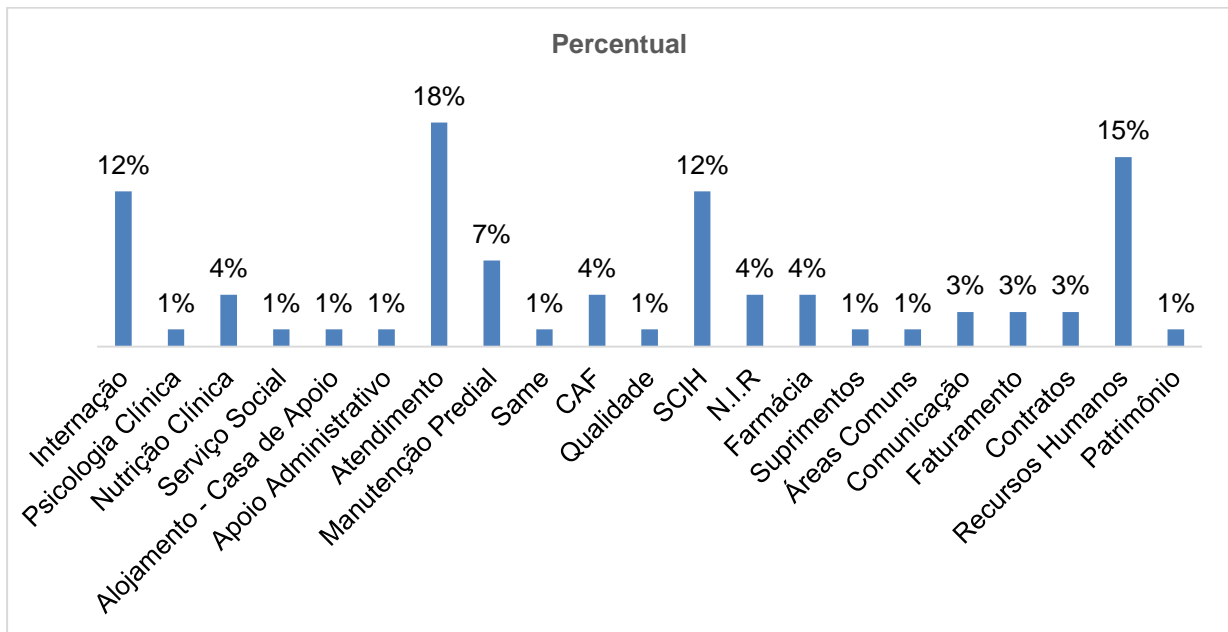


Figura 21. Indicador de percentual de atendimentos por centro de custo da T.I.

**Análise:** Podemos analisar o percentual de atendimentos por centro de custos, tendo os setores com os maiores atendimentos os setores: Ambulatório, Internação e Central de Abastecimento Farmacêutico - CAF; os setores são os que mais tem processos via sistema.

Indicador total de atendimentos.

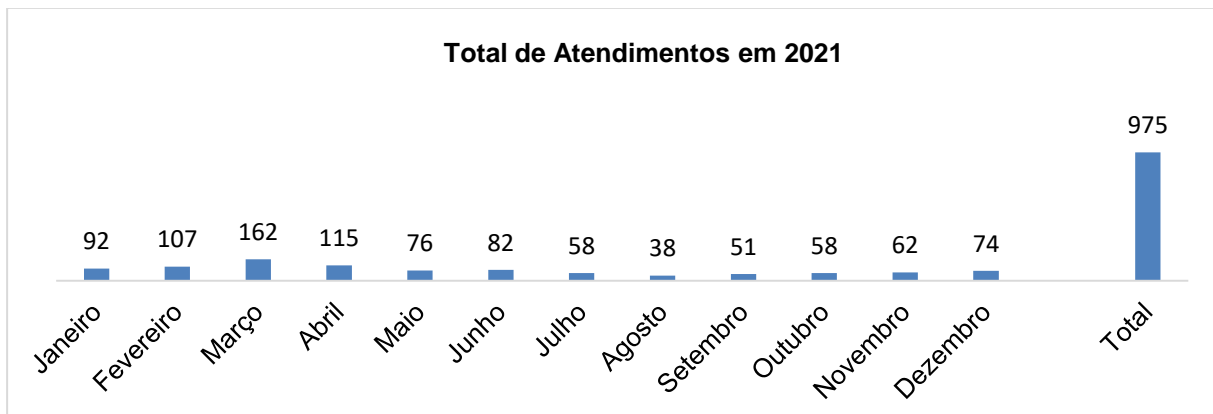


Figura 22. Indicador total de atendimentos da T.I. por mês.

**Análise:** Podemos verificar a quantidade de mais de 900 atendimentos no ano, uma quantidade baixa de atendimentos, o desejável para o departamento de informática, uma média de pouco mais de 80 atendimentos por mês, a meta do departamento é

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

a menor quantidade de atendimentos possível, e ter os sistemas funcionando a uma taxa acima de 97% por ano. O principal sistema é mantido pela empresa MV, com sistema web e banco de dados *cloud*. Nota-se também uma quantidade maior de atendimentos no mês de março, período que antecede a mudança de sistema local para sistema em nuvem e integrado a maioria dos hospitais mantidos pela SES.

### 3.13. GESTÃO DE CONTRATOS

O setor de contratos realiza todas as contratações de serviços a serem executadas em nossa unidade. Cabe também a este setor ser o guardião das instruções pactuadas em nosso regulamento de compras e contratações de serviços, além de realizar a gestão mensal de mais de 57 (cinquenta e sete) contratos fixos, sem contabilizar as contratações eventuais.

As principais atividades desenvolvidas pela área são:

- Contratação de todos os serviços contínuos e eventuais;
- Gerenciamento dos contratos firmados;
- Elaboração de relatórios e justificativas;
- Análise dos termos de referências;
- Contato para negociação de valores;
- Solicitação de documentação comprobatória para montagem do processo administrativo de contratação;
  - Elaboração de despachos processuais;
  - Gestão dos valores a serem pagos para todos os contratos;
  - Montagem dos processos de pagamentos;
  - Interface com os fiscais de contrato quanto à execução dos serviços contratados.
- Elaboração de contratos e aditivos;
- Responder fiscalização dos órgãos fiscalizadores.





### 3.14. APOIO ADMINISTRATIVO

O departamento de apoio administrativo compreende as ações de suporte para a administração dos recursos necessários ao desenvolvimento das atividades de apoio administrativo.

As principais atividades desenvolvidas pela área são:

- Suporte para as equipes administrativas;
- Apoio à coordenação administrativa;
- Acompanhar e executar atividades pontuais dos setores Administrativos;
- Protocolar os documentos diariamente que entram e saem da unidade;
- Gestão da pesquisa de satisfação do usuário.

### 3.15. GESTÃO DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Tem como objetivo fazer a gestão dos processos e procedimentos necessários para abastecimento do CEAP-SOL, após homologação dos processos de aquisição, de forma ágil e resolutiva dentro das normas legais, com o intuito de prevenir desabastecimento.

O setor ainda possui um CAF e um Almojarifado que tem como objetivo receber, armazenar e distribuir insumos para atendimento às demandas dos setores, bem como a formulação de processos de pagamento das notas fiscais recebidas.

Destaca-se como conquistas do Setor de Suprimentos, a organização das atividades por meio de Procedimentos Operacionais definidos, implementação da padronização de documentos internos, redistribuição das atividades dos funcionários por meio de reuniões periódicas, efetivação do processo de emissão de ordens de fornecimento pelo setor.

O setor vem se dedicando a prover informações que favoreçam tanto as tomadas de decisão quanto a movimentação de insumos pela Unidade. A estrutura do setor de Suprimentos é composta pelo setor de Compras, Almojarifado, CAF e farmácias satélites, visando à utilização do recurso de forma mais segura, o setor



realiza mensalmente a programação de compras de materiais e medicamentos, garantindo o abastecimento da Instituição, evitando rupturas do estoque.

Como forma de garantir uma negociação de compras transparentes e com um custo-benefício acessível, utilizamos a plataforma de compras Bionexo, atestando todo o processo de compra através do regulamento da Instituição.

Síntese das atividades desenvolvida em 2021:

- Reunião periódica e capacitação com a equipe;
- Elaboração de relatórios gerenciais e estratégicos;
- Gerenciamento dos indicadores de qualidade;
- Revisão das rotinas do setor;
- Realização de inventários a cada 3 meses
- Transição do sistema MV2000 para o MV Soul em Março;
- Planejamento de compras;

### **Indicadores**

O giro de estoque apresentado abaixo está abaixo do índice estabelecido (meta estabelecia 1,0, com 0,2 décimos para mais ou para menos), pois houve entradas de doação de imunoglobulina e insumos correlatos o que sensibilizou a posição de estoque em 50% em média e este impacto se repete. Realizamos compras mais volumosas no que tange medicamentos estratégicos, e assim, favoreceu baixo número de compra emergencial e giro menor. No mês de março realizamos uma programação e foram efetivas provocando um giro menor do estoque e forçando compra no ponto ressuprimento. No segundo semestre a média se mantém em 0,6, ainda devido ao alto volume de compra de itens da pandemia, que a partir de setembro diminuiu o quantitativo de pacientes internados, ocasionando a baixa de consumo, mantendo o estoque valorizado.

Giro de Estoque no período de janeiro a dezembro de 2021.



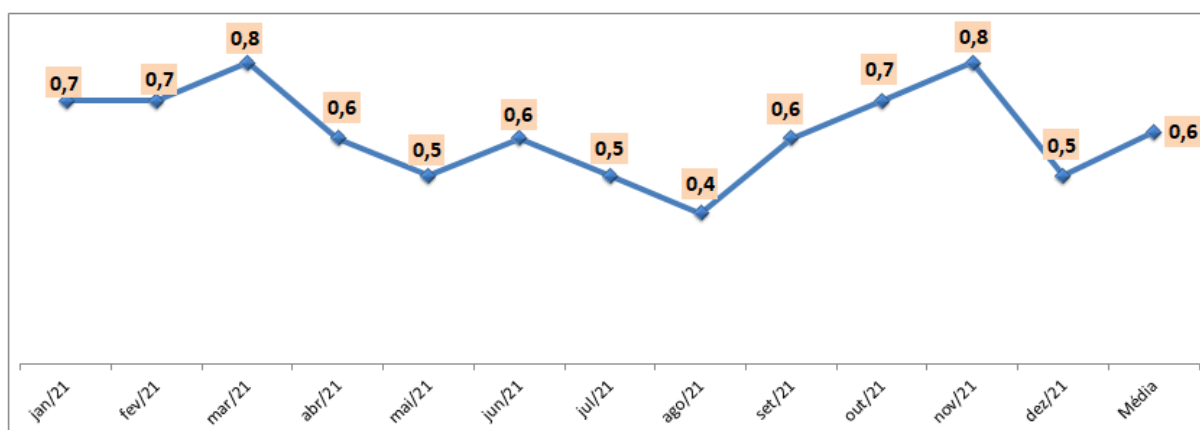


Figura 23. Giro de estoque do CAF no período de janeiro a dezembro de 2021.

Fonte: MV2000 e MVSOU.

Os dados abaixo ratificam as rápidas ações da gestão nas aquisições, haja vista que utilizamos o recurso disponível bem acima do *budget* destinado a MAT/MED de modo a proteger o ressuprimento e a larga cobertura de estoque. Em março o número ganha elevação considerável em razão de uma ação de programação de compra de medicamentos de enfrentamento ao COVID-19 (sedativos e bloqueadores neuromusculares) em consonância com a instrução normativa do ISG nº 02, projetando um estoque de longo alcance e evitar ruptura e assim, superar a falta de oferta no mercado. No mês de junho, devido à virada do sistema MV, o pedido de compra foi mínimo, sofrendo o impacto no mês de julho, onde houve um aumento das compras. Durante os demais meses, mantivemos uma média de pedido, ficando em setembro e novembro abaixo do valor da rubrica.

Alçada de Compra de janeiro a dezembro de 2021.

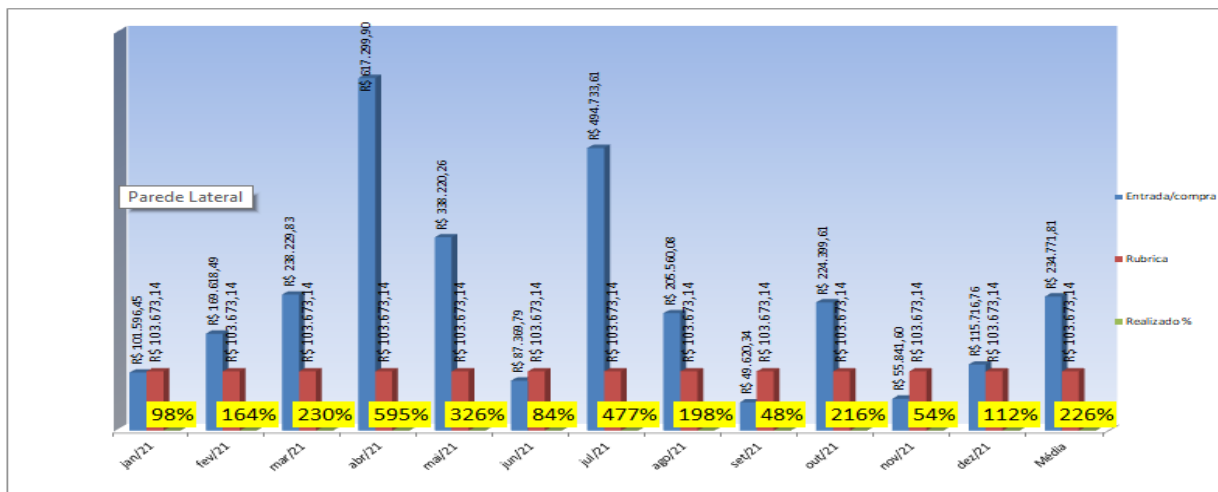


Figura 24. Alçada de compras de janeiro a dezembro de 2021.

Fonte: MV2000 e MVSOWL.

## Unidade de Compras

Realinhamento da equipe de apoio, priorizando as aquisições dos materiais médicos hospitalares, incluindo medicamentos de alto custo. Otimização dos processos administrativos, com a padronização de documentos e procedimentos operacionais;

Fomento às novas ferramentas de cotação de preços, como os bancos de preços *online*, os sites de domínio público e as contratações similares de outras instituições públicas ou privadas, a fim de diminuir a dependência dos fornecedores, e ampliar os resultados das pesquisas, aferindo a realidade dos preços praticados no mercado e atendendo aos princípios constitucionais da economicidade e da moralidade;

Fortalecimento da troca de informações e experiências com as diversas áreas da cadeia de suprimentos, possibilitando a construção de soluções de melhoria e a uniformização dos procedimentos entre os Hospitais do ISG.

Esta estratégia busca garantir a disponibilidade dos produtos essenciais ao pleno funcionamento do hospital, tornando os processos de compras, economicamente, mais atrativos para as empresas; e voltados para os segmentos específicos do mercado de produtos para saúde, ampliando a competitividade, a oferta de melhores preços e, por conseguinte, as possibilidades de êxito nas aquisições.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*



## Transparência

Como organização social, o ISG tem o dever de prestar contas a todos os órgãos fiscalizadores da gestão pública, como a CGE, o TCE e o MP. Mas vamos além, disponibilizando informações detalhadas sobre a administração ISG: editais, contratos, relatórios de prestação de contas e outras pertinentes à nossa gestão.

Ao tornar público esses dados, mais do que atender à 'Lei de Acesso à Informação' (nº 12.527/11), estamos seguindo a política de transparência que sempre norteou nossas ações ao longo de nossa história.

Transparência SES – GO – No campo abaixo é onde as informações de compras, atos convocatórios e resultados das aquisições são especificamente publicadas.

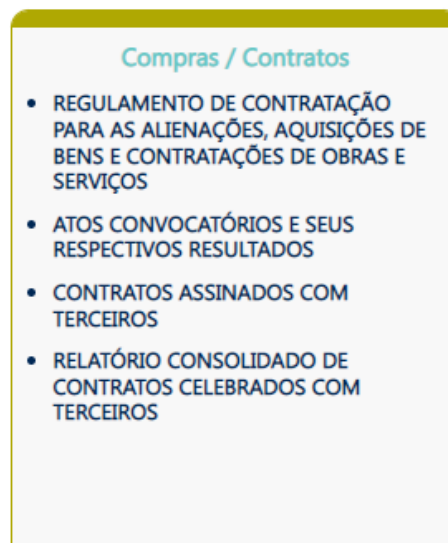


Figura 25. Módulo de compras/contratos no portal de transparência.

### 3.16. GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas tem como objetivo implementar processos de melhoria voltadas para o crescimento e desenvolvimento profissional dos seus colaboradores. No último ano, para atender às necessidades da instituição e contribuir para o

crescimento profissional de todos os trabalhadores o setor implementou diversas ações, algumas delas estão destacadas abaixo:

- Atendimento aos colaboradores (pessoal e WhatsApp);
- Acompanhamento e correção do ponto eletrônico (módulo Web);
- Confecção da Folha de pagamento;
- Processos admissionais e dimensionamento;
- Realização de Treinamentos de Integração;
- Realização de controle das Requisições/Movimentação de Pessoal;
- Realização do controle dos Cadastros de Reservas dos Editais Ativos;
- Realização de Editais para Cadastro de Reserva;
- Acompanhamento da implantação do modulo Serviço e Segurança do Trabalhador - SST no eSocial juntamente com a contabilidade;
- Conferência de Imposto e envio para pagamento;
- Confecções de Férias;
- Atualização dos comprovantes de conselhos de classe ativo;
- Avaliação em período de experiência;
- Atualização de optantes de vale transporte;
- Recolhimento de assinaturas no termo da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- Recolhimento de assinaturas nas descrições de função;
- Realização das avaliações de desempenho,
- Realização do controle das Avaliações dos Instrutores do Treinamento de Integração;
- Realização de convocações para admissionais;
- Acompanhamento dos índices de Absenteísmo;
  - ✓ Afastamentos previdenciários por auxílio-doença: **06**
  - ✓ Licença maternidade: **14**
  - ✓ Atestados recebidos: **643**
  - ✓ Elaboração e entrega do Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP: **49**





### 2.16.1 SERVIÇO ESPECIALIZADOS EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E EM MEDICINA DO TRABALHO – SESMT

O SESMT e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) têm por finalidade a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

No período de Janeiro a Dezembro de 2021, foram realizadas as seguintes atividades:

- Acompanhamento de afastados por COVID-19;
- Consultas da Medicina do Trabalho;
- Atualização do Cronograma de Visitas e Inspeções;
- Inspeção Mensal dos Extintores;
- Realização de Análise Preliminar de Risco/ Permissão de Trabalho em serviços de altura;
- Atualização Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA / Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO;
- Agendamento/Acompanhamento de Exames Ocupacionais;
- Agendamento/Acompanhamento de Acidentes de Trabalho com Material Biológico;
- Registro de lançamentos de Atestados;
- Inclusão dos Acidentes do Trabalho em pastas específicas do SESMT (Matriz de Acidentes do Trabalho, Controle de Acidentes do Trabalho e Relatório de Acidentes do Trabalho);
- Orientação verbal aos colaboradores celetistas e estatutários, em descumprimento à NR-32 (com adornos, calçados abertos e alimentando-se nas dependências do CEAP-SOL);
- Realização de gestão dos documentos de Segurança e Saúde Ocupacional das Empresas Terceirizadas;
- Acompanhamento das atividades das Empresas Terceirizadas no CEAP-SOL;
- Reunião ordinária, da CIPA Consolidação das Leis do Trabalho - CLT/SES.
- Atualização dos mapas de risco;



- Realização Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT;

- Renovação da CIPA CLT/SES;
- Confecção de PPP
- Implantação da Análise Ergonômica do Trabalho – AET
- Realização de eventos de ações de saúde.

- ✓ Visitas Técnicas do SESMT aos setores do CEAP-SOL com elaboração e envio de relatório para ciência e providências: **07**

- ✓ Notificação para Colaboradores que descumpriram a NR32: **25**

- ✓ Investigação de Acidentes registrados: **06**

- ✓ Colaboradores acidentados no período com emissão de Comunicado de Acidente de Trabalho - CAT: **03**

- ✓ Total de atendimentos com médico do trabalho: **752**

- ✓ Atestados recebidos: **643**

### 3.17. OUTROS SERVIÇOS REALIZADOS

#### 3.17.1.0. GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria tem a função de intermediar as relações entre o cidadão e os gestores; com a missão de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais ou coletivas tratadas adequadamente.

Na Ouvidoria é feito o registro de manifestações que podem ser: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informações de forma presencial, por telefone, e-mail, carta ou site da Secretaria. As demandas têm um prazo para respostas de 20 a 30 dias. Após o recebimento da resposta é feito contato telefônico com o manifestante, exceto em caso de demandas anônimas; e informado ao cidadão sobre a resposta dada pelo setor, ele tem a opção de não aceitar aquela resposta, caso isso ocorra, a mesma é devolvida ao setor.

É realizado Pesquisa de Satisfação do Usuário - PSAU; após a tabulação ser feita, as mesmas são lançadas no sistema ouvidor SUS - Sistema Único de Saúde.



Todo início de mês é encaminhado relatórios para os seguintes setores: Diretoria Geral, Diretoria técnica, Coordenações administrativa e operacional, Custos e Qualidade.

**Atividades:**

- Atender ao cidadão;
- Registrar as manifestações;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis para as devidas respostas ou para ciência;
- Entrega de pesquisa de satisfação;
- Lançar PSAU no sistema ouvidor SUS;
- Lembrar o gestor sobre o prazo de resposta da manifestação;
- Ligação para o manifestante para lhe informar a resposta da demanda.

**Indicadores:**

Número de demandas registradas por mês.

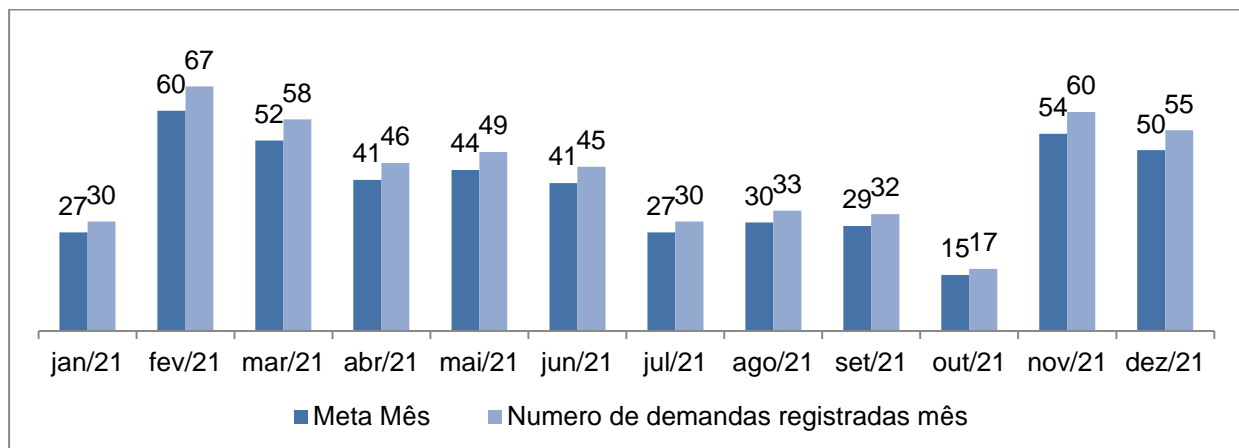


Figura 26. Número de demandas da comunicação registradas por mês.

**Análise:** A meta estabelecida para a quantidade de respostas das demandas é de 90%, o percentual está acima da meta, pois todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo.

### 3.17.2.0. GESTÃO DA SEGURANÇA DO PACIENTE

A Portaria Nº 529, de 1º de abril de 2013 institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP. O Regime Diferenciado de Contratação - RDC Nº 36, de 25 de julho de 2013, institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e estabelece a obrigatoriedade de implantação do Núcleo de Segurança do Paciente - NISP em serviços de saúde. Diante disso, o núcleo foi instituído em 2020, com um profissional específico para essa área, para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente. Em 2021, o NISP, entre Janeiro e Dezembro, recebeu um total de 95 (noventa e cinco) notificações de eventos adversos registradas, com uma média de 7,9 notificações/mês.

As notificações são registradas através de um formulário, *online* ou físico, e encaminhadas ao NISP, onde o mesmo recebe as notificações e encaminha ao responsável pelo setor notificado através de Comunicado Interno – C.I. Ao receber a notificação, o responsável tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder ao NISP com uma justificativa ou proposta de melhoria do processo. Caso necessário, o núcleo institui o uso de ferramentas de análise de causa raiz ou ferramentas de plano de ação.

Os protocolos de segurança do paciente são monitorados por seus respectivos indicadores pelo NISP, coordenação assistencial geral e diretoria técnica. Alguns protocolos, como o de Identificação segura do paciente, possui metodologia de busca ativa para monitoramento, com visitas técnicas aos leitos da unidade de internação e investigação observacional no ambulatório.

Outras atividades realizadas:

- Treinamentos dos protocolos de segurança do paciente com as equipes envolvidas;
- Participação na elaboração, revisão e treinamento dos protocolos e rotinas relacionados ao atendimento a pacientes, e colaboradores com COVID-19;
- Ação em comemoração ao Dia Mundial de Segurança do Paciente (Setembro);

Atividades para adesão à Higienização das Mãos (junto à SCIH);



- Integração de novos colaboradores promovida pelo Setor de Gestão de Pessoas.

- Estabelecer estratégias e ações que previnam e minimizem os riscos inerentes aos processos assistenciais;

- Estabelecer estratégias e ações que promovam a cultura de segurança local;

- Atuar como articulador e incentivador das demais instâncias do hospital, promovendo complementaridade e sinergias neste âmbito.

- Incentivar a notificação de Estabelecimento Assistencial à Saúde - EAS incidentes e queixas técnicas na instituição;

- Identificar os riscos assistenciais associados aos processos de trabalho;

- Promover a melhoria de resultados através das análises das ocorrências dos diversos tipos de incidentes;

- Implementar ações de controle dos riscos com foco nos processos, com vistas a atenuar e minimizar suas consequências e melhorar os resultados com base em indicadores de Processos de identificação de pacientes; Prevenção de quedas; Prevenção de lesões por pressão; Prevenção de trombose venosa profunda; Segurança na prescrição, transcrição, dispensação e administração de medicamentos, sangue e hemoderivados e Comunicação no ambiente dos serviços de saúde.

- Avaliar periodicamente o desempenho do PNSP;

- Estimular a participação do paciente e dos familiares na assistência prestada;

- Promover segurança nas terapias nutricionais enterais e parenterais

- Promover segurança no uso de equipamentos.

Novas metas, protocolos e gerenciamentos serão abordados e implementados na medida em que o NISP for acoplado à cultura da instituição. As medidas já implementadas estarão em constante monitoramento, e a equipe do NISP estará sempre na busca ativa por atualizações das mesmas.

### **3.17.3.0. GESTÃO DE FARMÁCIA**

A assistência farmacêutica do CEAP-SOL está presente em todos os serviços da instituição. Para os pacientes internados, os kits de medicamentos são montados



utilizando-se a prescrição eletrônica (PEP-MVSOUL) e dispensados por dose unitária para cada turno separados em 03 (três) kits, sendo Kit 1 (das 14:01hs às 19hs), Kit 2 (das 19:01 às 07hs) e Kit 3 (das 07:01 às 14hs).



**Figura 27. Estrutura da farmácia.**

O setor conta com sistema de código de barras, o que aumenta a segurança do processo para o paciente e facilita a gestão do estoque, propiciando maior controle, racionalidade, economia e rastreabilidade. Contamos também com atividades na área de Farmácia Clínica, com equipe específica de farmacêuticos atuando na análise das prescrições médicas, anamnese farmacêutica, participação em reuniões clínicas multidisciplinares, conciliação medicamentosa, acompanhamento farmacoterapêutico, admissão e orientações pós-alta aos pacientes/cuidadores e, ainda, treinamentos voltados à equipe assistencial.

O CEAP-SOL conta com a Farmacovigilância que compreende as atividades relativas à detecção, avaliação, compreensão e prevenção de eventos adversos ou outros problemas relacionados a medicamentos, como também, abrange toda a cadeia medicamentosa que vai da compra do medicamento, o seu armazenamento, a prescrição do médico, a dispensação na farmácia, o preparo e administração do medicamento e qualquer outro problema que possa ser relacionado ao medicamento.



### 3.18. GESTÃO OPERACIONAL

A gestão operacional é pautada na garantia da execução do melhor trabalho executado, assegurando o desenvolvimento das atividades e cumprimento dos processos internos por toda equipe técnica operacional buscando melhorias contínuas.

No período analisado, evidenciaram-se ações voltadas ao cumprimento de metas pactuadas sendo estas:

- Acompanhamento da equipe multiprofissional através da retirada de relatórios semanais de atendimentos realizados, com intervenção junto à equipe com baixa produção e alto absenteísmo nas consultas, intervenções caracterizadas por feedbacks nas equipes e atuação nas causas apresentadas para baixa produção.
- Acompanhamento de indicadores de qualidade para melhorias dos processos internos;
- Desenvolvimento de plano de ação para cada atividade exercida com estabelecimento de prazo, metas e resultados;
- Realização de pareceres técnicos;
- Avaliação de desempenho dos profissionais ligados;
- Dimensionamento dos recursos humanos para uma melhor estratégia de realização de atividades voltadas ao cumprimento das metas contratuais;
- Análise mensal dos indicadores de produção com elaboração de críticas para melhoria dos serviços prestados.

### 3.19. COMISSÕES TÉCNICAS

- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- Comissão de Revisão de Óbitos;
- Comissão de Padronização de Insumos, Medicamentos e Materiais Médicos;
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- Comissão de Revisão de Prontuários;
- Núcleo de Segurança do Paciente.





#### 4. INDICADORES ESTATÍSTICOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS DE DESEMPENHO E DO CUMPRIMENTO DE METAS PACTUADAS (P1)

Os dados de produção são compilados em forma de planilhas de análise mensal, onde compõem o Plano Estatístico do CEAP- SOL.

##### 4.1.INDICADORES QUANTITATIVOS

##### 4.1.1.0. Atendimento Ambulatorial (Consultas Não Médicas)

Consultas realizadas pelos seguintes profissionais: Psicologia, Fisioterapia, Nutrição Clínica, Odontologia, Terapeuta Ocupacional e Fonoaudiologia.

Em Junho de 2020, com o 10º aditivo a meta estabelecida foi de 1200 atendimentos/mês.

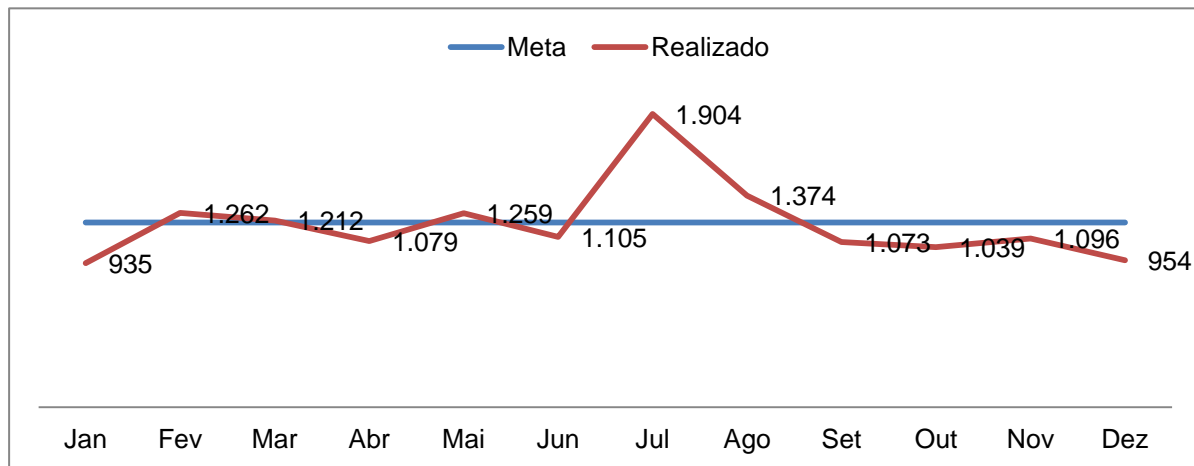


Figura 28. Número de atendimentos ambulatoriais mensal.

Tabela 2. Número de atendimentos ambulatoriais mensal com cálculo de realizados X previsto.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Realizado		
	Previsto	Realizado	Δ%												
1200	935	1.262	1.212	1.079	1.259	1.105	1.904	1.374	1.073	1.039	1.039	954	14.400	14.292	0,7%

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

**Análise:** A produção ambulatorial contempla o produzido pelas especialidades de fisioterapia, nutrição, psicologia, odontologia, fonoaudiologia e terapia ocupacional praticado no Núcleo Ambulatorial agregado a produção destas especialidades praticadas no Núcleo psicossocial Casa de Apoio.

A produção ambulatorial da reabilitação constituída pelos profissionais da fisioterapia, terapia ocupacional e fonoaudiologia contabilizando as seguintes ações de atendimento: Neurológica, Ortopédica, Respiratória, condicionamento físico e reabilitação cardíaca, e cada atividade estruturais, reabilitação da fala e de movimentos motores finos em primeira consulta, consulta subsequente e interconsulta.

A produção ambulatorial da Psicologia e da Nutrição contabiliza as seguintes ações: primeira consulta, interconsulta e consultas subsequentes.

A produção ambulatorial da odontologia contabiliza a avaliação inicial (primeira consulta) e consultas subsequentes (definido por realização dos procedimentos cirúrgicos odontológicos, limpeza, educação continuada de escovação e orientação).

A produção ambulatorial do Serviço Social, Enfermeiro(a), não serão contabilizadas para o fim deste documento.

Para a produção ambulatorial advinda dos hóspedes da Casa de Apoio e da unidade de internação houve impacto causado pelos descritos abaixo:

- A demanda para hospedagem da Casa de Apoio é espontânea ou por demanda da Prefeitura de cada município do interior do Estado, ou seja, sem a governabilidade do CEAP-SOL. No entanto, a produção de consultas praticadas na Casa de Apoio, que é agregada a produção ambulatorial, é lábil e impactada pelo quantitativo de hospedagem. A demanda para hospedagem na Casa de Apoio sofre com a falta de informação das prefeituras dos municípios do interior do Estado de Goiás;

- Dificuldades sociais dos pacientes para ter acesso aos nossos serviços. Em pesquisas preliminares sobre absenteísmo, identificamos que muitos pacientes alegam não ter transporte ou não ter condições de acesso aos transportes para deslocarem até a nossa;





- O absenteísmo às consultas agendadas teve queda entre os meses de Janeiro a março de 2021, sempre esperado, pois são meses em que os transportes das prefeituras e festividades geram este fenômeno;

- Falta de concretização do Núcleo Interno de Regulação - NIR ambulatorial, que segue em vias de liberação entre os meses de Janeiro e Outubro;

- Considerando portaria nº 511/2020-SES, onde no Art. 1º - SUSPENDER todas as consultas e procedimentos eletivos presenciais, ambulatoriais e cirúrgicos, realizados em ambientes públicos e privados, no âmbito do Estado de Goiás, mantendo apenas aqueles cujo risco e necessidade estejam ligados diretamente à manutenção da vida, justificando a sua realização.

No entanto, considerando Portaria 593/2020-SES, Art 1º da obrigatoriedade da manutenção das metas contratuais, quantitativas e qualitativas pelas organizações sociais - OSS. Ainda assim, a Unidade se empenhou em manter a demanda, com atendimento de qualidade e obedecendo aos protocolos de segurança.

Para a produção Ambulatorial não médica tivemos as seguintes questões por especialidade:

**NUTRIÇÃO:** O Setor de Nutrição e Dietética do CEAP-SOL possui 3 (Três) núcleos assistenciais com prestação de assistência Nutricional nas áreas de Nutrição Clínica, Produção (fiscalização de contrato junto a terceirizada), assistência nutricional ambulatorial e visita nutricional diária aos hóspedes da Casa de Apoio;

**PSICOLOGIA:** A assistência de Psicologia do CEAP-SOL a nível ambulatorial é destinada a pacientes, hospedes e familiares de pessoas vivendo e convivendo com doenças infecciosas e dermatológicas;

**REABILITAÇÃO:** Representado pelo serviço de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional; as modalidades de atendimento prestam assistência nos 3 (Três) núcleos assistenciais do CEAP-SOL. Evidencia-se a modalidade de Fisioterapia como assistência mais procurada, inclusive, no cenário de pandemia;

**ODONTOLOGIA:** A assistência Odontológica prestada no CEAP-SOL é caracterizada por atendimentos ambulatoriais voltados à clínica geral sendo procedimentos realizados de média a baixa complexidade. Incluem, dentre outros:



diagnóstico, prevenção e tratamento de lesões prevalentes na cavidade bucal; ações para controle de infecção bucal (adequação de meio bucal com remoção de fatores retentivos de placa, remoção de restos radiculares, selamento de cavidades, instrução de higiene bucal, profilaxia e controle de placa; raspagem, polimento e alisamento radicular; raspagem supra gengival); exodontias, biopsias orais e restaurações diretas.

#### 4.1.2.0. Hospedagem – Casa de Apoio

A Casa de Apoio contabilizará 70 hospedagens/mês.

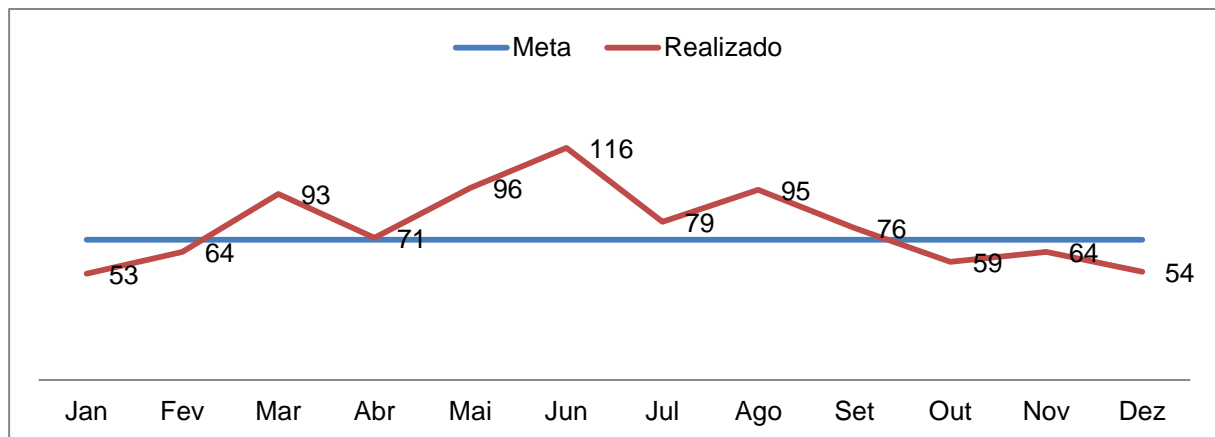


Figura 29. Número de hospedagens mensal da casa de apoio.

Tabela 3. Número de hospedagens mensal da casa de apoio com cálculo de previsto X Realizado.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Realizado		
													Previsto	Realizado	Δ%
70	53	64	93	71	96	75	79	95	76	59	64	54	840	879	5%

**Análise:** O Núcleo Psicossocial do CEAP-SOL (Casa de Apoio) é classificado como Tipo 2. Recebemos pacientes oriundos dos municípios do interior de Estado de Goiás portadores de HIV/AIDS e com alguma necessidade de saúde a serem realizadas em Goiânia.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

- É uma unidade de porta aberta, com demanda espontânea, solicitada por alguma área assistencial das prefeituras dos municípios do interior, bem como pelo próprio usuário.

- Reforço o conceito de que estes hóspedes não passam pela central de regulação. Logo, não temos governabilidade sobre o número de usuários que, por demanda espontânea ou das prefeituras, podem acessar o serviço ofertado.

- Este núcleo ainda carece de maior divulgação para os usuários e prefeituras, pois temos um serviço subutilizado.

- A Pandemia da COVID-19 nos gerou uma redução significativa do número de Hospedagens no ano de 2021.

#### 4.1.3.0. Internação - Saídas Hospitalares

O Núcleo de Assistência Hospitalar possui meta contratual, conforme 10º Aditivo, de 50 saídas Hospitalares/mês.

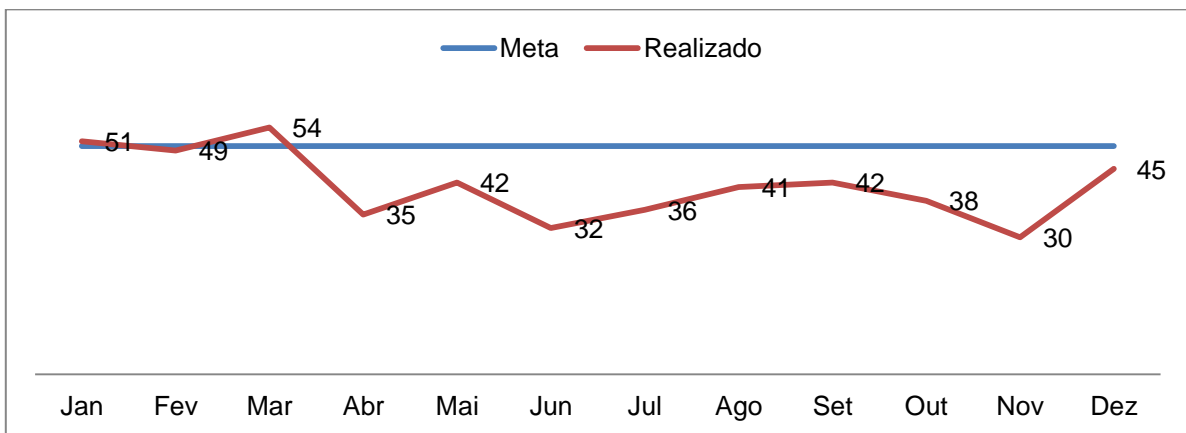


Figura 30. Número de saídas hospitalares mensal.

Tabela 4. Número de saídas hospitalares com cálculo de previsto X realizado.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Realizado		
													Previsto	Realizado	Δ%
50	51	49	54	35	42	32	36	41	42	38	30	45	600	495	17%

**Análise:** A unidade de Internação do CEAP-SOL é destinada a leitos de retaguarda para pessoas infectadas com HIV/AIDS, hepatites virais e outras doenças

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

infecciosas, dermatológicas e as pessoas que exigem internação prolongada ou que necessitam de cuidados paliativos. Possui áreas afins como posto de Enfermagem, Farmácia, sala de diluição e preparo de medicamentos, sanitários, sala tipo arsenal para guarda de materiais estéreis e área administrativa. Os pacientes recebidos são oriundos da central de regulação de Goiânia, prevalecendo pacientes regulados e oriundos do HDT.

## 4.2. INDICADORES QUALITATIVOS DE DESEMPENHO

### 4.2.1.0. Média de Permanência

Tempo Médio de Permanência no ano de 2021 variou em média de 14 dias.

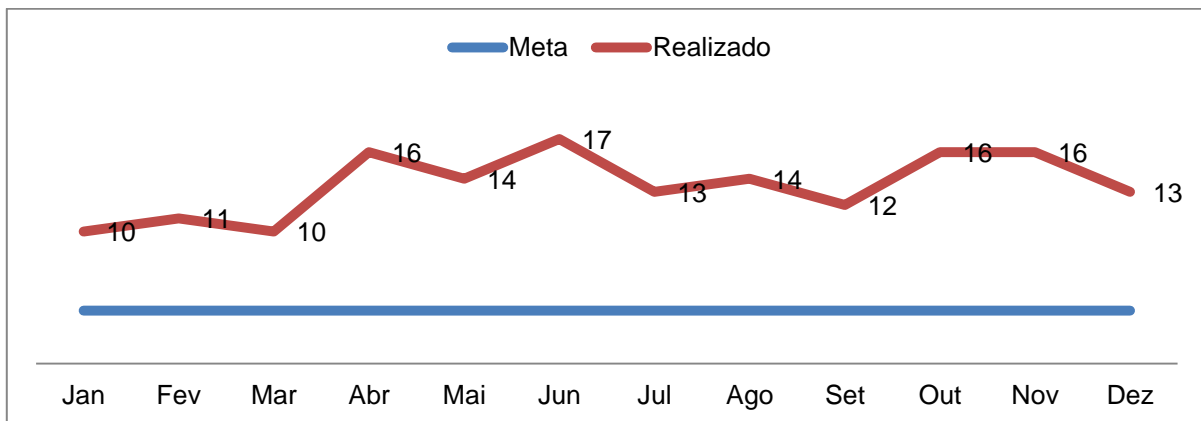


Figura 31. Tempo médio mensal de permanência de pacientes internados.

Tabela 5. Tempo médio mensal de permanência de pacientes internados com cálculo de média anual.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
≤ 4 Dias	10	11	10	16	14	17	13	14	12	16	16	13	13,5

**Análise:** A permanência está diretamente ligada ao perfil, com prevalência de pacientes de atenção prolongada, com terapia medicamentosa de longa duração e aumento do número de pacientes assistidos em cuidados paliativos. Considerando que, no CEAP-SOL, é realizado tratamento clínico de usuários com importante vulnerabilidade social, por vezes, existe a possibilidade de alta médica, entretanto, não há possibilidade de alta social devido ausência de rede de apoio social e familiar adequadas, o que impacta diretamente na média de permanência hospitalar.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

Pacientes em situação de rua, encarcerados e dependentes químicos são alguns exemplos desse perfil. Considerando a série histórica apresentada, observa-se uma média de permanência que já se encontra acima do que vem sendo pactuado nos dois últimos aditivos do contrato (9º e 10º). Sendo assim, foi proposta através de ofício encaminhado a SES-GO, considerando o perfil de assistência no CEAP-SOL, a reavaliação com conseqüente repactuação da meta de desempenho descrita.

#### 4.2.2.0. Taxa de Ocupação

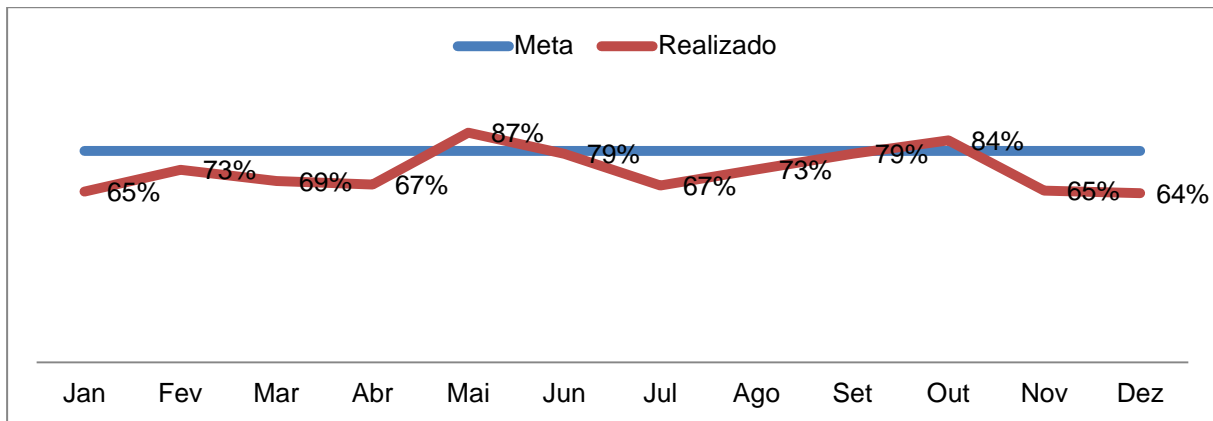


Figura 32. Taxa percentual de ocupação mensal da internação.

Tabela 6. Taxa percentual de ocupação mensal da internação com cálculo de média anual.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
≥80%	65%	73%	69%	67%	87%	79%	67%	73%	79%	84%	65%	64%	73%

**Análise:** A taxa de ocupação está diretamente ligada ao número de admissões e tempo de permanência da internação, bem como no número de leitos em funcionamento real. Tivemos bloqueios de leitos por manutenção, bem como bloqueios técnicos por questões como: as precauções (gotículas, aerossóis, contato e precauções por vigilância), e pacientes em cuidados paliativos, quando optamos por internação individual, mesmo que, necessariamente tenhamos que bloquear 01 (um) leito nos apartamentos duplos.

Desta forma, a base de cálculo, que utiliza o número de leitos fica comprometida, pois temos o número de leito como capacidade instalada, porém trabalhamos com número de leitos operacionais, já debitando os leitos bloqueados.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*



A taxa de ocupação operacional é aquela onde é contabilizado o leito que esta bloqueado temporariamente sem alterar o número de pacientes dia na unidade hospitalar.

Nesta avaliação, a taxa de ocupação da unidade de internação do CEAP-SOL está mais próxima ao pactuado e crescente.

#### 4.2.3.0. Incidência de Lesão por Pressão – LPP.

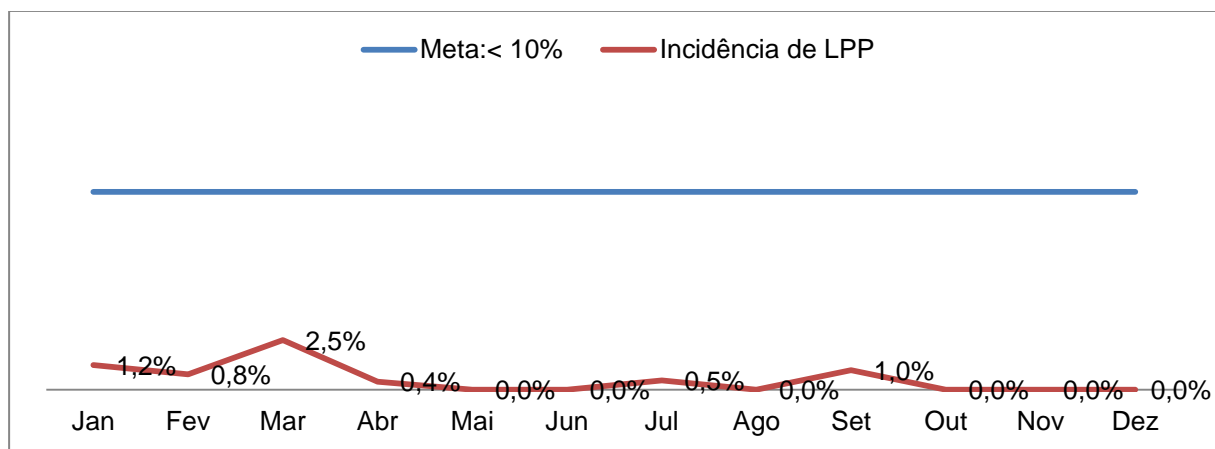


Figura 33. Índice mensal de pacientes com LPP.

Tabela 7. Índice mensal de pacientes com LPP com cálculo de média anual.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
< 10%	1,2%	0,8%	2,5%	0,4%	0%	0%	0,5%	0%	1%	0%	0%	0%	0,53%
Relatório Enviado	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM

**Análise:** Número de casos novos de pacientes com LPP é o número de pacientes novos que apresentam LPP. N° de Pessoas Expostas a Adquirir lesão por pressão é avaliado pelo formulário de Avaliação de Risco estabelecido na unidade contendo a escala de Braden. A incidência de LPP se mantém dentro do padrão de incidência de acordo com a meta estabelecida no 10º aditivo do TTG 003/2013 com o limite de até 10%. Apesar dos casos registrados não exceder o limite esperado, ações de conscientização para que cuidados sejam mantidos de forma a evitar novas lesões

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

são enfatizadas observando sempre o perfil de Atenção Prolongada e Cuidados Paliativos.

#### 4.2.4.0. Farmacovigilância: Avaliação dos pacientes com relação ao uso racional de medicamentos.

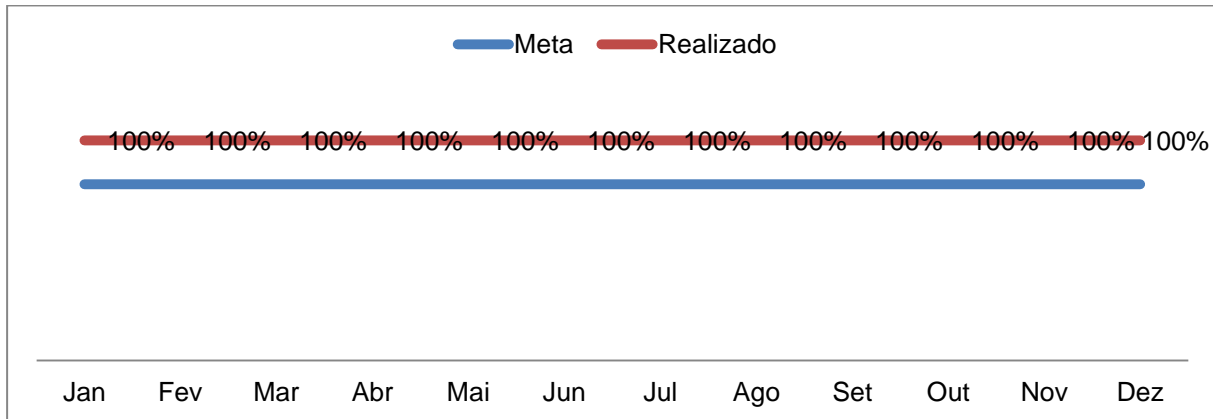


Figura 34. Índice de avaliação farmacêutico em pacientes.

Tabela 8. Índice de avaliação farmacêutico em pacientes com cálculo de média anual.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
≥80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Análise:** O serviço de farmácia realiza a farmacovigilância de forma eficiente, verificando os medicamentos prescritos, doses e períodos adequados para cada condição clínica dos nossos pacientes. O trabalho realizado pela equipe de farmácia clínica é feito de forma ativa com realização de visitas a todos os pacientes internados. A monitorização do processo é realizada através das análises das prescrições, admissões, evoluções e preenchimentos de planilhas que faz com que seja alcançada a meta proposta em contrato de gestão.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

#### 4.2.5. Farmacovigilância: Avaliação de reações adversas a medicamentos – RAM quanto à gravidade.

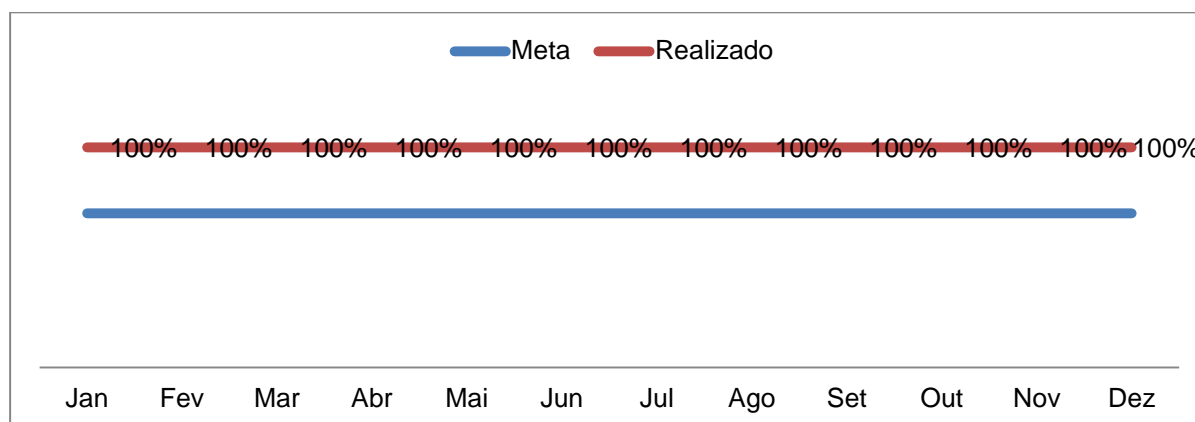


Figura 35. Índice de avaliação farmacêutica quanto à gravidade.

Tabela 9. Índice de avaliação farmacêutica quanto à gravidade com cálculo de média anual.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
≥70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Análise:** Realizamos a seleção de medicamentos alvos e gatilhos (medicamentos com percentual alto de reações adversas na unidade). Após seleção, é realizada a análise clínica perante a gravidade das reações apresentadas. A assistência do farmacêutico na farmácia hospitalar do CEAP-SOL funciona 24 horas, com um monitoramento detalhado dos processos que envolvem a Farmacovigilância que são executados através de planilhas e evoluções preenchidas com periodicidade diária alcançando meta proposta em contrato de gestão para o indicador de desempenho.

De janeiro a dezembro de 2021, houve avaliação de 3.868 (três mil oitocentos e sessenta e oito) pacientes com prescrições de medicamentos gatilhos (selecionados), sendo 5 (cinco) pacientes com reações adversas leves, 26 (vinte e seis) pacientes com reações adversas moderadas, 0 (zero) com reação adversa grave, consolidando 3.837 (três mil oitocentos e trinta e sete) pacientes que não apresentaram reações.

As reações identificadas são discutidas entre a equipe multidisciplinar para execução de planos de ações que visam melhora dos casos clínicos avaliados.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

## 5 EXECUÇÃO DE PROGRAMAS DE TRABALHOS PARA O CUMPRIMENTO DA META CONTRATUAL (P2)

- Plano de redução de abseteísmo ambulatorial (ligações e mensagens antes da consulta para confirmação) e busca ativa daqueles que apresentaram ausência mesmo após confirmações;
- Plano de alcance das metas ambulatoriais (ações que aumentaram o número ambulatoriais): como triagem e acompanhamento dos pacientes com alta hospitalar do CEAP-SOL, com direcionamento a consultas não médicas;
- Agendamento de consultas Ambulatoriais não-médicas em estratégia de “rodizio” nas modalidades de atendimento oferecidas;
- Parceria com HDT para encaminhar pacientes (regulados) para a unidade Hospitalar do CEAP-SOL, para continuidade de terapias medicamentosas e de reabilitação Físico-motora;
- Parceiras com as prefeituras para envio de pacientes para a casa de apoio através do Serviço Social;
- Divulgação no ambulatório médico do HDT sobre as consultas não médicas do CEAP-SOL.
- Divulgação do atendimento nas prefeituras do interior de Goiás por meio virtual e ligações.

## 6. INDICADORES DE GESTÃO (P3)

### 6.1. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

É a relação percentual entre a quantidade de avaliação entre bom e ótimo pelo total de pessoas pesquisadas, mediante entrevista direta.

$ISC = \text{Quantidade de avaliação entre bom e ótimo} / \text{total de pessoas pesquisadas} \times 100$

A meta para este indicador é = >80%. Resultado igual ou maior a oitenta por cento implica em atribuição de nota máxima.

Atendendo a Cláusula Quinta, item XVI letra o do TTG 003/2013, o ISG implantou o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, com o objetivo de aplicar a



Pesquisa de Satisfação, que é uma das ferramentas de gestão mais eficazes para mensurar o grau de satisfação dos usuários.

No CEAP-SOL, a meta mensal de satisfação do usuário (numa escala de 1 a 4) é de 3. Com essa mensuração, torna-se possível avaliar os serviços prestados, visando o bem-estar dos atendidos, bem como melhoria na qualidade do ambiente e assegurar um direito previsto na Constituição Federal, art. 196, que garante o acesso universal e igualitário a ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde, e conforme a Lei nº 8.080.

Além da pesquisa de satisfação do usuário, trimestralmente é realizado a Net Promoter Score – NPS como metodologia para medir a satisfação e lealdade dos clientes com a unidade. Realiza-se seguimento, análise e adoção de medidas de melhoria diante das sugestões, queixas e reclamações que recebidas dos usuários.

Mensalmente, a coordenação administrativa gera os resultados da pesquisa a fim de identificar e avaliar o grau de satisfação de usuários e acompanhantes em relação aos serviços de saúde prestados e elabora o Relatório de Análise das Avaliações de Atendimento.

Esses resultados são apresentados, mensalmente, para as coordenações, para que todos os envolvidos participem das definições de prioridades e as ações para ampliação da satisfação do usuário do CEAP-SOL.

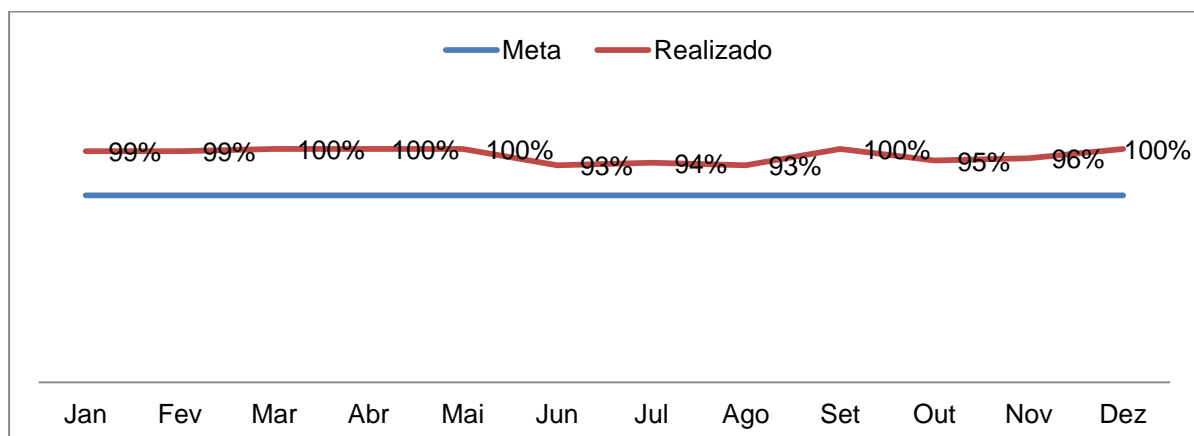


Figura 36. Índice de satisfação do usuário.

*[Assinatura]*

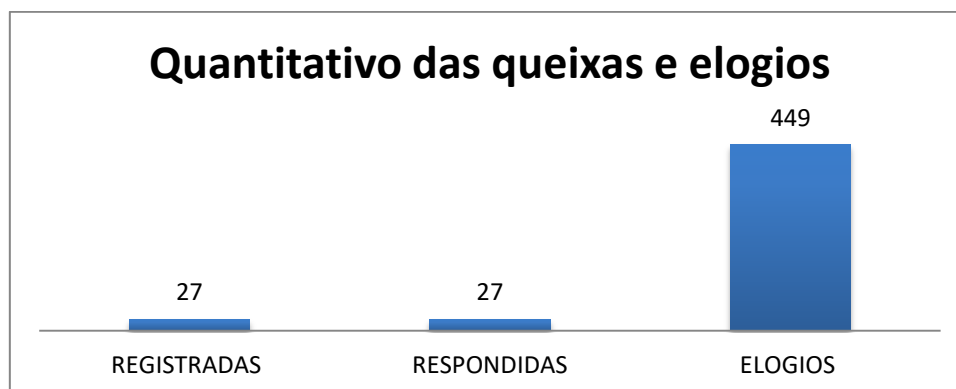
*[Assinatura]*

**Tabela 10. Índice de satisfação do usuário com cálculo de média anual.**

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
80%	99%	99%	100%	100%	100%	93%	94%	93%	100%	95%	96%	100%	97%
Relatório Enviado	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	-
Resolução de 80% das queixas recebidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

**Análise:** O serviço da qualidade visa garantir que o serviço em questão atenda aos anseios, expectativas e necessidades básicas do hóspede, promovendo assim sua satisfação em relação ao CEAP-SOL. Os Colaboradores realizam a divulgação da PSAU, além de incentivar os hóspedes e acompanhantes a fornecerem sua opinião. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem o objetivo de apurar o índice de satisfação do usuário do SUS sobre o serviço assistencial prestado pelo CEAP-SOL e, posteriormente, ser apresentado aos usuários e aos Colaboradores.

A meta de Satisfação do Usuário foi atingida, porém os Planos de Ação continuam sendo acompanhados e executados para a melhoria constante do serviço oferecido aos usuários.



**Figura 37. Quantitativo das queixas e elogios registrados ano.**

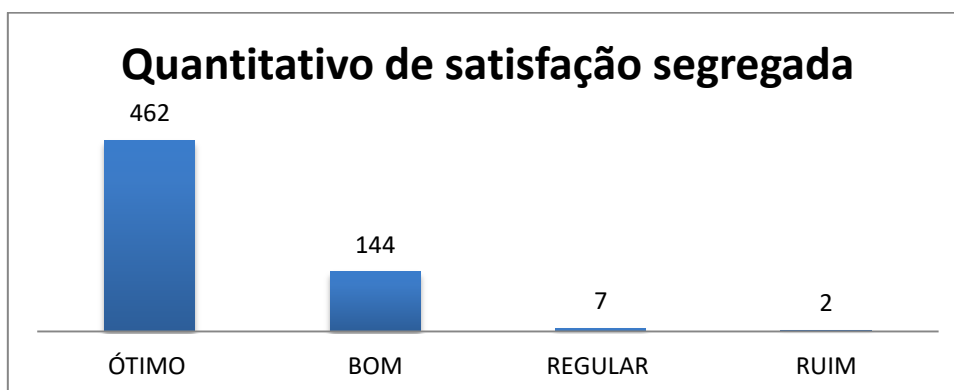


Figura 38. Quantitativo da satisfação do usuário segregada.

## 6.2. AUTORIZAÇÕES DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR – AIH

As autorizações de internação hospitalar, no período de Janeiro a Dezembro de 2021, registrou-se um total de 497 AIH's.

Tabela 11. Índice de AIH mensal.

Meta	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Apresentação das AIH (100%)	51	49	54	35	42	32	36	41	42	38	30	47
Número de Saídas	51	49	54	35	42	32	36	41	42	38	30	45

## 6.3. ABSENTEÍSMO AMBULATORIAL

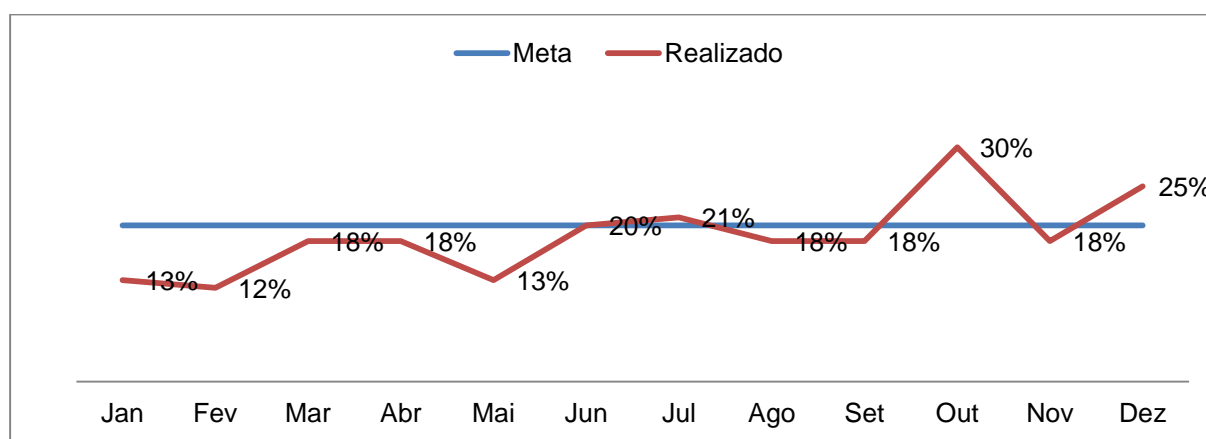


Figura 39. Índice de absenteísmo ambulatorial mensal.

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

**Análise:** Houve significativa redução na taxa de absenteísmo ambulatorial dos meses de janeiro a maio de 2021, devido às estratégias interna utilizadas como:

- Escalonamento dos agendamentos contemplando um período específico para realização de consultas por usuário;
- Agendamento das modalidades atendidas em esquema de rodízio contemplando a necessidade do usuário;
- Triagem e busca ativa de usuários absenteístas com tratativas dos principais pontos de abstenção.
- Ressaltamos que todas as medidas de segurança para prevenção de disseminação a COVID-19 foram adotadas no período, seguindo as notas e recomendações técnicas da SES-GO, respeitando os decretos de redução e suspensão de atendimentos em períodos distintos.

#### 6.4. TAXA DE MORTALIDADE

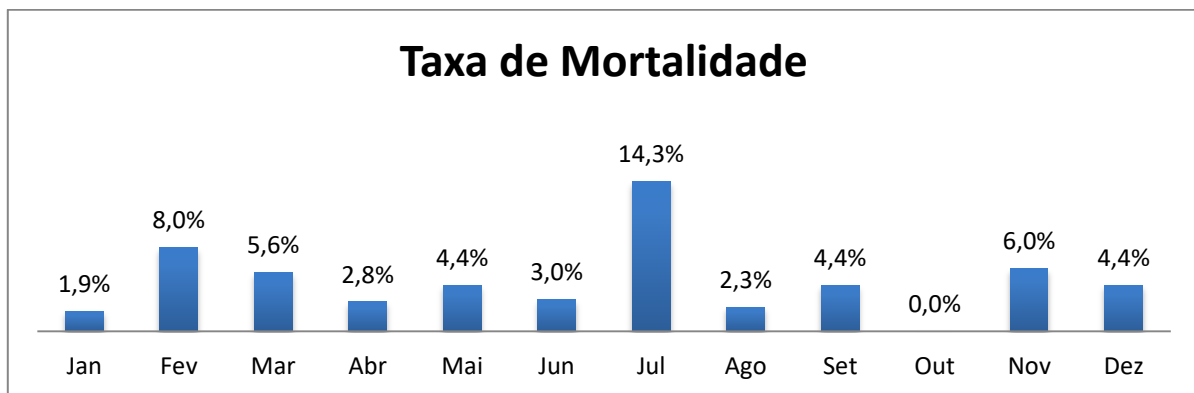


Figura 40. Índice de mortalidade mensal.

**Análise:** Nos meses de julho o percentual ficou acima da média geral devido ao número aumentado de pacientes com perfil de cuidados paliativos predominantes, no entanto realizamos a comissão de óbito afim de entendermos as causas da morte e avaliar a qualidade da assistência prestada. Neste sentido conclui-se que todos os óbitos foram inevitáveis e sem inconformidades na assistência que prestamos (os documentos da referida comissão são anexados no Sistema Integrado de Gestão das Unidades de Saúde - SIGOS).



## 6.5. TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR

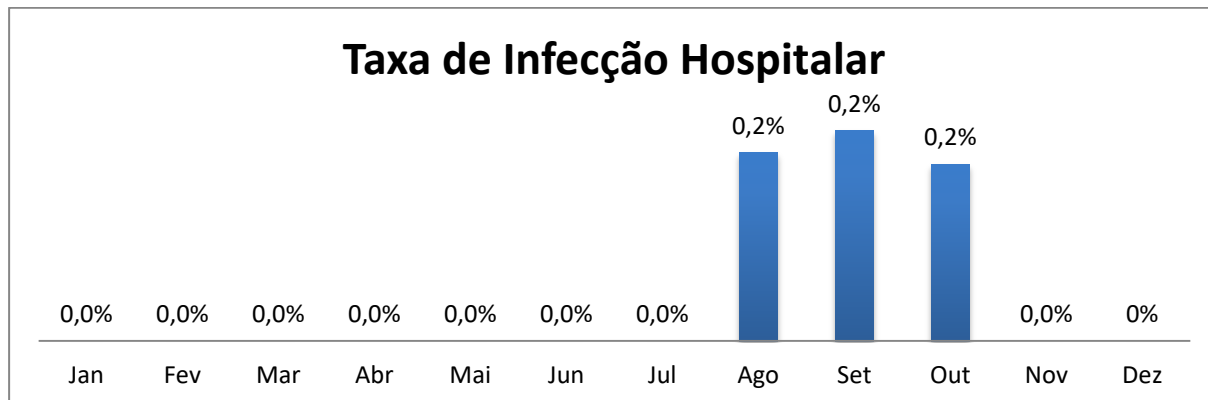


Figura 41. Índice de infecções hospitalar.

**Análise:** O gráfico nos mostra, a taxa de Infecções Relacionadas Assistência à Saúde - IRAS na unidade nos meses de Agosto, Setembro e Outubro, foi de 0,2%, com base nesses dados, foram tomadas medidas rigorosas de controle e prevenção, para que não houvesse identificação de novos casos, e observando o resultado dos outros meses, está ligada ao monitoramento mais rigorosos dos casos de pacientes em uso de dispositivos invasivos e apresentação de sinais locais e clínicos de infecção, além do monitoramento mais amplo de indicadores ligados ao SCIH.

Isso se deu, devido ao início da atuação de toda a equipe de Enfermagem do setor. A partir daí, foi implementado o monitoramento dos seguintes indicadores: Taxa de Consumo de preparação alcoólica para higiene das mãos, Taxa de Consumo de Sabonete para higiene das mãos, Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC) e Sonda Vesical de Demora (SVD). O monitoramento desses indicadores é imprescindível para obter dados necessários ao planejamento e avaliação do serviço em saúde prestado na unidade.

Foi implementado também os Pacotes de prevenção de Infecção (*Bundles*) e *Checklist* de inserção de Cateter Venoso Central (CVC) e Sonda Vesical de Demora (SVD), para monitoramento, inserção e utilização do dispositivo invasivo e consequente controle e prevenção de infecções.

Para cada item implementado, foram realizados treinamentos aos colaboradores, além das ações de conscientização da importância da Higienização das mãos.

Para ações de melhoria contínua, estima-se elaborar o perfil de sensibilidade e resistência dos microrganismos identificados nos pacientes atendidos na unidade e um acompanhamento mais apurado de sinais de infecções relacionadas à assistência à saúde.

## **7. MEDIDAS PARA RESOLUÇÃO DE DISFUNÇÕES ESTRUTURAIS QUE INVIABILIZARAM O ALCANCE DAS METAS FIXADAS (P4)**

No período analisado não houve registros de disfunções estruturais (reformas ou manutenções sejam corretivas ou preventivas) que inviabilizassem o cumprimento das metas pactuadas, as programações das manutenções preventivas e corretivas foram executadas.

No período entre Janeiro a Dezembro de 2021 foram realizados 2.556 (dois mil quinhentos e cinquenta e seis) atendimentos e solicitações das áreas da unidade, sendo 1.866 (mil oitocentos e sessenta e seis) de manutenção preventiva e **690** (seiscentos e noventa) de manutenção corretiva, demonstrando sua atuação preventiva frente aos equipamentos e estrutura para um melhor desempenho operacional.

Como medidas preventivas foram aplicados prazos curtos para realização das manutenções, seguindo cronograma e de acordo com dimensionamento e disponibilidade de leitos.

## **8. GESTÃO FINANCEIRA E CUSTOS**

- Índice De Eficiência Financeira

Apresentamos a seguir, por meio do Índice de Eficiência Financeira (acumulado janeiro a dezembro/2021) e Índice Contábil (acumulado janeiro a novembro/2021), o nível de economicidade apresentado pelo CEAP-SOL - Centro



Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade, no período:

Tabela 12. Índice de eficiência financeira.

	Entradas	Saídas	Índice
Execução Financeira	26.050.379,92	19.286.402,32	1,35

	Receitas	Despesas	Índice
Índice Contábil	20.782.640,18	20.782.640,18	1,00

Conforme pode ser analisado nos dados descritos acima, a Unidade apresenta Índice de Execução Financeira de 1,35 e Índice Contábil de 1,00.

- Apuração E Gestão De Custos

A metodologia seguida é estabelecida pela SES-GO através das portarias 33/2015-GAB-SES-GO e 749/2015-GAB-SES-GO.

O Demonstrativo apresentado é o Relatório de Composição e Evolução de Custos emitido pela plataforma *KPIH-Planisa*, ferramenta padronizada pela SES-GO (acumulado janeiro a outubro/2021).

## 9. AÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2021

Neste tópico, apresentamos fotos ilustrativas e releases completos de algumas atividades e ações realizadas por toda a equipe do CEAP-SOL durante o ano de 2021:

- CEAP-SOL abre processo Seletivo para 03 diferentes áreas



**Figura 42. Ilustração de processo seletivo.**

25 de Fevereiro de 2021

Gerido pelo ISG, o CEAP-SOL abre seu primeiro processo seletivo de 2021. As vagas são destinadas aos seguintes cargos: Auxiliar de Gestão de Pessoas, Enfermeiro de SCIH e Técnico de Enfermagem do Trabalho. Os salários variam de R\$ 1.268,86 a R\$ 2.106,70. Interessados devem se inscrever presencialmente até o próximo dia 26 de fevereiro de 2021, sexta-feira, na sede da unidade de saúde, localizada na avenida Veneza, quadra 62, lotes 1 a 10, Jardim Europa, Goiânia, Goiás.

Para se inscrever é preciso apresentar ficha de inscrição preenchida, bem como todos os documentos exigidos como pré-requisitos para cada cargo (originais e cópias). Todas estas informações e o detalhamento do processo podem ser conferidos através do link: <http://www.isgsaude.org/novo/processos-seletivos.php#>.

- CEAP-SOL abre Processo Seletivo para 04 diferentes áreas

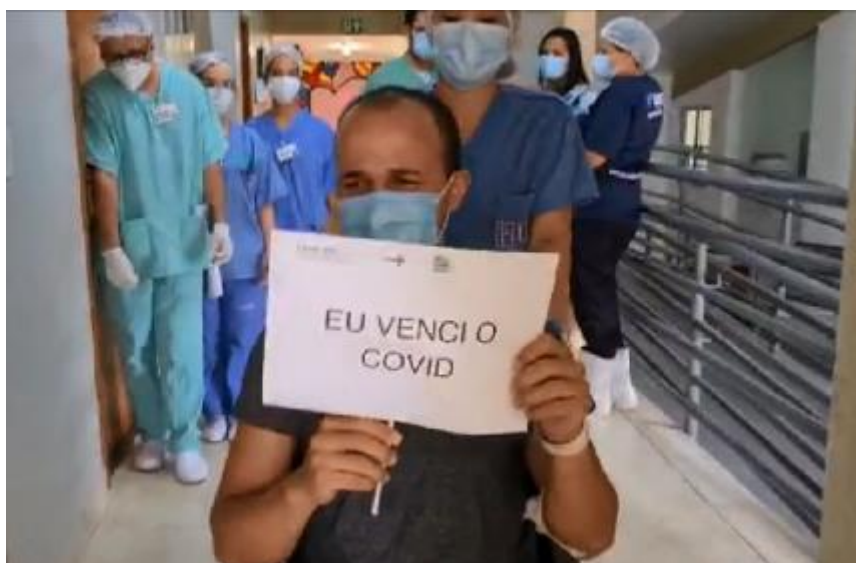


Figura 43. Arte de divulgação de processo seletivo.

Gerido pelo ISG, o CEAP-SOL abre seu segundo processo seletivo de 2021. As vagas são destinadas aos seguintes cargos: Auxiliar Administrativo, Assistente Social, Enfermeiro e Técnico de Enfermagem. Os salários variam de R\$ 1.268,86 a R\$ 3.806,56. Interessados devem se inscrever presencialmente entre os dias 29, 30 e 31 de março de 2021, na sede da unidade de saúde, localizada na avenida Veneza, quadra 62, lotes 1 a 10, Jardim Europa, Goiânia, Goiás.

Para se inscrever é preciso apresentar ficha de inscrição preenchida, bem como todos os documentos exigidos como pré-requisitos para cada cargo (originais e cópias). Todas estas informações e o detalhamento do processo podem ser conferidos no link: <http://www.isgsaude.org/novo/processos-seletivos.php>

- Oficial da PM vence a Covid-19 e é homenageado no CEAP-SOL



**Figura 44. Homenagem do CEAP-SOL ao Oficial da PM**

24 de março de 2021

O cabo Alan Kardec Nogueira Junior recebeu uma homenagem dos colegas da Polícia Militar durante sua alta médica após luta contra a COVID-19. Um vídeo mostra quando o oficial da PM-GO sai do CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG em Goiânia.

Além da presença de colegas da corporação, o oficial foi recebido por amigos e familiares. Alan ficou internado por 13 dias no HDT antes de ser transferido ao CEAP-SOL para finalização do tratamento.

Segundo Alan Kardec, durante todo o período de internação ele recebeu um tratamento excepcional por parte das equipes assistenciais e médica. “Graças a Deus, no dia de hoje recebo essa homenagem maravilhosa da minha família, amigos e da corporação que tanto amo. Durante minha internação cheguei a ser intubado, porém, não faltaram cuidado, carinho e muita atenção por parte de todos os profissionais de saúde. Quero agradecer a cada colaborador do HDT e do CEAP-SOL que contribuíram para que essa alta fosse possível”.

A diretora técnica do HDT, Dra. Fernanda Pedrosa, comemorou a vitória de Alan Kardec diante da Covid-19. “Cada paciente que sai de alta é com certeza uma

vitória. Temos enfrentado esse inimigo invisível com uma equipe aguerrida e muito capacitada. Meus parabéns a cada profissional desse time tão empenhado em cuidar e salvar vidas”, disse a diretora.

Assista ao vídeo da homenagem através do link: <https://youtu.be/56OJAqKt4XE>

- CEAP-SOL promove treinamento de Higienização das Mãos



Figura 45. Ação de treinamento de higienização das mãos.

13 de abril de 2021

O CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG, promoveu, na última semana, por meio do SCIH e do NISP da unidade, um treinamento acerca da importância e forma correta de higienização das mãos. Voltada a todos os colaboradores da unidade de saúde, a ação faz parte do Plano de Controle de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde que prevê a realização rotineira de educações continuadas de variados temas.

Segundo a supervisora interina de enfermagem do CEAP-SOL, Bruna Karlla, o treinamento visa, entre outras coisas, reforçar nos colaboradores a discussão acerca temas relevantes para a saúde e prevenção. “A higiene das mãos além de ser a melhor forma de prevenção de disseminação de microrganismos se faz fundamental

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

nestes períodos de pandemia, onde a quebra da cadeia de transmissão pode ser realizada por meio desta medida, de baixo custo e alta eficácia”, destacou.

A diretora técnica da unidade, Dra. Karina Fonseca, destaca ainda que, a equipe do CEAP-SOL tem sido rotineiramente capacitada para prestar uma assistência cada vez mais segura e qualificada. “Nosso programa de educação continuada tem se preocupado em preparar todos os profissionais da unidade, sejam eles administrativos ou assistenciais, para terem uma ação cada vez mais segura e pautada nas melhores práticas. Dessa forma, além de estarmos elevando o nível dos nossos colaboradores, estamos proporcionando diretamente uma prestação de assistência qualificada e eficiente aos nossos pacientes”, disse a diretora.

- Bombeiro Militar vence a COVID-19 e é homenageado no CEAP-SOL



Figura 46. Homenagem do CEAP-SOL ao Tenente do corpo de bombeiros.

19 de abril de 2021

O tenente Moisés Rodrigues de Oliveira recebeu uma homenagem dos colegas do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás durante sua alta médica após luta contra a COVID-19. Um vídeo mostra quando o oficial sai do CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG em Goiânia.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Além da presença de colegas da corporação e da Banda Marcial do, o oficial foi recebido por amigos e familiares. Moisés ficou internado por nove dias no CEAP-SOL.

Vitor Hugo, filho do tenente Moisés, disse que a alta do pai representa um momento de muita alegria para toda a família. “Meu pai esteve à beira da morte e nós chegamos a pensar que ele iria morrer, mas Deus o resgatou e deu a ele a vida novamente”, comemorou.

A diretora técnica do CEAP-SOL, Dra. Karina Fonseca, pontou que Moisés chegou à unidade apresentando um quadro muito grave. “Durante a internação, o paciente apresentou períodos de muita gravidade, com importante comprometimento de sua funcionalidade. No entanto, graças a Deus e ao trabalho da equipe, nós conseguimos uma melhora significativa em seu quadro e hoje, o senhor Moisés está indo para casa. Para nós, momentos como esse edificam a nossa missão e nos dão força para continuar no combate efetivo à pandemia”, reforçou a diretora.

- CEAP-SOL promove ação contra a Hipertensão Arterial



**Figura 47. Ação de prevenção à hipertensão.**

23 de abril de 2021

Para comemorar de maneira antecipada o Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão Arterial que oficialmente é celebrado no próximo dia 26 de abril, a CIPA, do CEAP-SOL, promoveu na manhã de hoje, 23, na quadra poliesportiva da unidade, uma série de ações voltadas para os colaboradores.

Fizeram parte da ação uma aula com o coach educador físico, Vitor Hugo Ferreira, acerca das principais formas de prevenção à doença, alongamento e realização de aferição de pressão arterial e testes glicêmicos. A ação faz parte do calendário de eventos de promoção à saúde do colaborador que está sendo conduzido pela CIPA da unidade.

Segundo a presidente da CIPA, Jheyne Souza, a intenção é qualificar a atuação da Comissão e promover momentos de cuidado e descontração aos colaboradores. “A CIPA do CEAP-SOL tem sido muito atuante. Estamos montando diversas estratégias que nos auxiliarão com a promoção de uma cultura de saúde e segurança para nossos profissionais. Estamos muito estafados física e mentalmente com todos os desafios enfrentados durante a pandemia. Momentos assim nos auxiliam a alcançar o equilíbrio que é fundamental para darmos continuidade à prestação qualificada de serviços aos cidadãos que nos procuram”, pontuou.

Para o diretor geral da unidade, Bruno Almeida, ações de saúde e segurança dos colaboradores são sempre importantes para a garantia de um ambiente laboral equilibrado para todos. “Alguns de nossos colaboradores trabalham em dois, três e até mais locais. Estão todos muito envolvidos na prestação de assistência a quem precisa. Porém, eles também têm necessidade de serem cuidados e tratados com zelo. Ações como essa reforçam nossa missão de cuidar de quem cuida.”, finalizou o diretor.

- Dia Nacional de Combate à Hipertensão

A data, instituída pela Lei Nº 10.439/2020, tem o objetivo de conscientizar a população sobre a importância do diagnóstico preventivo e do tratamento da doença.

A hipertensão é caracterizada pela elevação sustentada dos níveis de pressão arterial, acima de 140x90 mmHg, popularmente conhecida como 14/9 – o primeiro número se refere à pressão máxima ou sistólica, que corresponde à contração do coração; o segundo, à pressão do movimento de diástole, quando o coração relaxa.

A hipertensão arterial pode ser primária, quando geneticamente determinada ou secundária, quando decorrente de outros problemas de saúde, como doenças



renais, da tireoide ou das suprarrenais. É fundamental diagnosticar a origem do problema, para que seja introduzido o tratamento adequado.

Por ser arejada e contar com boa ventilação, a Quadra Poliesportiva da unidade foi o local escolhido para receber a ação. Os colaboradores passaram por uma sessão completa de alongamento durante a aula do coach Vitor Hugo.



Figura 48. Atividades da ação de combate à hipertensão.

- CEAP-SOL promove culto ecumênico pela luta contra a pandemia



Figura 49. Ação do culto ecumênico pela luta conta covid.

30 de abril de 2021

O CEAP-SOL unidade gerida pelo ISG, realizou na manhã desta sexta-feira, 30, um Culto Ecumênico com o propósito de levar mensagens de gratidão, solidariedade e esperança aos seus colaboradores que estão no enfrentamento à pandemia de Covid-19 e às famílias dos profissionais afetadas pelas perdas causadas pela doença.

O culto contou com os preletores, João Mineli, da Federação Espírita do Estado de Goiás, Pastor Leonardo Moreira, da igreja Luz para os Povos e Padre André Luiz, da Basílica da Sagrada Família.

De acordo com o Pastor Leonardo Moreira, o culto foi um momento de compartilhamento de uma mensagem de amor. “Nas unidades de saúde há pessoas que estão sofridas e dolorosas, principalmente em decorrência da pandemia e, ao realizar o culto, nós levamos esperança viva de que elas não estão abandonadas. Viver este momento é partilhar um pouco do que Deus tem para nós”, pontuou.

Para a supervisora de Gestão de Pessoas da unidade, Jaiane Soares, que acompanhou todo o culto, o momento foi especial e importante para a renovação da energia de toda a equipe “Eu fiquei muito emocionada com as palavras do padre. Só tenho a agradecer por este momento. As lutas diárias não têm sido nada fáceis, porém, as mensagens de hoje nos dão força, energia e alegam os nossos corações”, relatou.

Segundo o gerente administrativo, Antônio Jorge, o culto é um momento de reflexão. “Nossos profissionais, assim como todos os profissionais de saúde espalhados pelo mundo, estão estafados, esgotados física e mentalmente. Nossos colaboradores também precisam ser amparados do ponto de vista espiritual e o culto ecumênico cumpriu muito bem o seu papel de levar uma mensagem de amor e esperança”, finalizou o gerente.

- Diretoria do CEAP-SOL promove ação para o Dia das Mães



Figura 50. Ação de dia das mães.

07 de maio de 2021

A comemoração do dia das mães, que será celebrado no próximo domingo, 09, chegou mais cedo ao CEAP-SOL, unidade gerida ISG. Na manhã desta sexta-feira, 07, a diretoria da unidade, com o apoio de colaboradores que fazem parte da CIPA, homenageou as ‘mamães’ que trabalham no CEAP-SOL entregando um brinde personalizado. Ao todo, mais de cinquenta colaboradoras receberam o presente.

Segundo a enfermeira, Vanessa Quirino dos Santos, a homenagem promovida pela unidade tem muito simbolismo. “Fiquei muito feliz e emocionada com toda essa

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

ação. Os desafios impostos pela pandemia são diversos e, temos dia a dia, vencido cada um deles. Poder valorizar o dia das mães que é uma data tão marcante para todas nós nos dá um sentimento de que novos e bons tempos estão por vir”, disse.

O gerente administrativo da unidade, Antônio Jorge, reforçou que ações como essa visam, entre outras coisas, valorizar os colaboradores da unidade que têm sido verdadeiros heróis. “A cada dia que passa os nossos colaboradores estão mais cansados e esgotados. Porém, eles têm em sua essência a missão de cuidar e salvar vidas. Saem de suas casas, deixam seus filhos e vêm cuidar dos filhos de outras mães. É um trabalho lindo, repleto de simbolismo e que merece todas as homenagens possíveis”, pontuou o gerente.

- CEAP-SOL promove semana de enfermagem recheada de atividades



Figura 51. Ação de homenagem aos profissionais de enfermagem.

21 de maio de 2021

Os profissionais de Enfermagem do CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG, contaram durante essa semana com uma agenda completa de atividades para marcar o Dia Internacional da Enfermagem, comemorado no último dia 12 de maio e do Técnico em Enfermagem (20).

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Ao longo da semana ocorreram ações voltadas para o bem estar e atualização dos colaboradores de enfermagem como: cafés da manhã especiais, ginástica laboral, entrega de brindes, palestras sobre saúde mental, liderança e premiação dos profissionais destaque.

A programação que foi encerrada quarta-feira (19) foi organizada pela supervisão de enfermagem da unidade com apoio da coordenação operacional. Segundo Bruna Karlla, supervisora de enfermagem, a intenção foi criar um evento que abarcasse os cuidados globais com os profissionais. “Organizar essa que foi a primeira semana de enfermagem do CEAP-SOL foi um desafio enorme. Propusemos a temática do trabalho da enfermagem no contexto de crise e criamos atividades e ações que valorizassem a atuação de cada profissional dessa área em nossa unidade. Tudo foi feito de coração”, disse a supervisora.

A coordenadora operacional, Camilla Salazar, que é enfermeira por formação, fez questão de parabenizar a organização do evento. “Nós ajudamos em algumas atividades do evento, porém, agradeço imensamente a supervisão de enfermagem que soube, com maestria, preparar um evento completo e que abrangeu diversas temáticas relevantes para o dia a dia do profissional de enfermagem. Pudemos valorizar quem tanto se doa para cuidar e salvar vidas”, disse.

Durante a semana, as atividades contaram com participação maciça da diretoria da unidade. Para o diretor técnico interino, Bruno de Oliveira, o profissional de enfermagem é essencial em qualquer unidade de saúde. “Os profissionais de enfermagem são fundamentais para a prestação de uma assistência eficiente e qualificada. Eles representam grande parte do corpo técnico das unidades hospitalares e têm papel crucial na melhoria contínua de nossa unidade. Em nome dos médicos do CEAP-SOL, parabenizo cada técnico de enfermagem e enfermeiro e reforço o quanto somos gratos por sua atuação”, finalizou o diretor.



- Confira a programação do Arraiá do CEAP-SOL



Figura 52. Ação de arraiá.

15 de junho de 2021

Miss e Mister Caipira:

De 21 a 23 de junho de 2021, segunda a quarta-feira, você pode vir trabalhar vestido de caipira. Tire uma foto e envie para o e-mail [comunicacao.cs@isgsaude.org](mailto:comunicacao.cs@isgsaude.org). A Diretoria Geral irá premiar com um brinde os melhores trajes de Miss e Mister Caipira. A premiação será entregue no dia 25 de junho de 2021, durante nosso arraiá interno.

Correio Elegante do *Feedback* :

De 21 a 23 de junho de 2021, segunda a quarta-feira, uma urna estará disponível no refeitório para você elogiar um amigo de trabalho com um cartãozinho de correio elegante. Basta preencher os cartões que estarão no local e colocá-los dentro da urna. No dia 24 de junho de 2021, o Setor de Comunicação encaminhará os cartões

*Depoente*

*Q*



para os setores homenageados (serão direcionados para o coordenador responsável).

Festa Junina :

Dia 25 de junho de 2021, sexta-feira, na arena.

Das 16h30 às 20h30.

Use novamente seu traje caipira e venha saborear conosco as delícias típicas da época mais gostosa do ano.

- CEAP-SOL anuncia nova diretora técnica



**Figura 53. Anúncio da nova Diretora Técnica.**

22 de julho de 2021

O CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG, tem nova diretora técnica. O anúncio foi feito na manhã desta quinta-feira, 22 de julho, pelo diretor geral da unidade, Bruno Almeida.

A médica infectologista, Thais Lopes Safatle Dourado, assume como diretora técnica da unidade que tem se consolidado como uma das referências estaduais no atendimento a pacientes com doenças infecciosas e de longa permanência, a níveis ambulatorial e de internação hospitalar.

Graduada em medicina pela Faculdade Integrada do Planalto Central, Thais concluiu residência médica em infectologia no HDT em 2018.

A profissional, que atua há mais de cinco anos no HDT, tendo desempenhado o papel de médica da emergência e atualmente de infectologista do SCIH, faz parte do quadro de colaboradores do CEAP-SOL desde o mês de abril do corrente ano, atuando como infectologista da unidade de internação e também do SCIH.

- CEAP-SOL promove jogo para revisar as Metas de Segurança do Paciente



Figura 54. Ação de promoção à segurança do paciente.

02 de setembro de 2021

No ano de 2011, a *Joint Commission International*, em parceria com a Organização Mundial da Saúde, estabeleceu as seis metas internacionais de segurança do paciente. O objetivo dessas metas é promover melhorias específicas na segurança do paciente por meio de estratégias que abordam aspectos problemáticos na assistência à saúde, apresentando soluções baseadas em evidências para esses problemas.

Elas se dividem em: identificar o paciente corretamente; melhorar a eficácia da comunicação; melhorar a segurança dos medicamentos de alta-vigilância; assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; reduzir o risco de infecções associadas a cuidados de saúde e reduzir o risco de danos ao paciente, decorrente de quedas.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Mesmo sendo recorrentemente aplicadas e estudadas pela equipe, nos últimos dias 30 e 31 de agosto, os profissionais da assistência do CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG, participaram de um treinamento focado na revisão didática de cada uma das seis metas.

Promovido pelo NISP, parceria com o SCIH e coordenação de enfermagem, o treinamento utilizou a metodologia de um jogo da memória, seguido de um quiz, que revisitava a cada colaborador os principais pontos abordados nas metas e suas principais formas de execução e monitoramento.

Segundo o enfermeiro responsável pelo NISP, Gabriel Elias, o treinamento também marca a preparação da equipe para as ações em celebração ao dia mundial da segurança do paciente, que será comemorado no próximo dia 17. “Encontramos uma forma lúdica e bastante didática de reforçar com nossa equipe um assunto tão importante para a prática hospitalar. A segurança do paciente é, sem dúvidas, uma de nossas maiores preocupações. Além disso, a ação serviu como preparação para as atividades previstas para o dia mundial da segurança do paciente”, pontuou.

Para a diretora técnica, Thaís Safatle, uma das práticas fundamentais na melhoria contínua da assistência prestada pela unidade é a capacitação da equipe. “O ISG, culturalmente, possui como uma de suas principais premissas, formar gente pra cuidar de gente. Entendemos que, cada assunto, mesmo que rotineiro, precisa ser reforçado com os colaboradores. Dessa forma construiremos uma unidade que oferta uma assistência sempre eficiente”, finalizou a diretora.

- CEAP-SOL, em Goiânia, abre processo seletivo







Figura 55. Divulgação de processo seletivo.

Contratação e cadastro reserva para auxiliar de farmácia, biomédico, fisioterapeuta e terapeuta ocupacional. As remunerações variam entre R\$ 830,79 a R\$ 3.229,68.

Administrado pelo ISG, o CEAP-SOL abre processo seletivo para os cargos de *auxiliar de farmácia, biomédico, fisioterapeuta e terapeuta ocupacional*. Interessados devem inscrever-se presencialmente na própria unidade, na Avenida Veneza, Quadra 62, Lote 1/10 s/n – Jardim Europa, Goiânia, nos dias 13 e 14 de outubro, das 8h às 14h, apresentando a documentação descrita no edital (original e cópia).

Confira o edital 003/2021 e mais informações aqui: <https://isgsaude.org.br/ceapsol/trabalhe-conosco/>

Sobre o CEAP-SOL:

Inaugurado em 1995 como um centro de convivência, criado pela Organização das Voluntárias de Goiás. Surgiu da necessidade de dar apoio e garantir melhor qualidade de vida aos portadores de HIV/AIDS. Atualmente, atende também outras doenças infectocontagiosas dermatológicas em nível ambulatorial e hospitalar. Funciona como hospital regulado, também conhecido como “porta fechada”, ou seja, recebe pacientes vindos de outras instituições de saúde que solicitam uma vaga via Central de Regulação. Está sob gestão do Instituto Sócrates Guanaes desde 2014.

- CEAP-SOL celebra dia mundial de combate à AIDS e aniversário de 26 anos com festa e informação



Figura 56. Ação de combate à AIDS e comemoração do aniversário do CEAP-SOL.

01 de dezembro de 2021

A equipe do CEAP-SOL, unidade gerida pelo ISG celebrou o Dia Mundial de Combate à AIDS e o aniversário de 26 de fundação da unidade com uma festa promovida aos colaboradores e usuários neste dia primeiro de dezembro.

A ação que foi prestigiada pela banda marcial da Polícia Militar do Estado de Goiás - PM-GO contou ainda com a presença da gerente de atenção primária da Secretaria Estadual de Saúde de Goiás, Ticiane Peixoto, que compartilhou os principais dados relacionados às infecções sexualmente transmissíveis no Estado no ano de 2021 e com o tradicional parabéns e corte de bolo.

A programação completa ainda contou com mobilização junto à comunidade do entorno da unidade de saúde, com a entrega de panfletos informativos e preservativos e com a promoção de tarde da beleza aos colaboradores que foi executada por uma empresa parceira.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ISG assumiu a gestão do CEAP-SOL em 2013, por meio do TTG nº 003/2013, firmado com o Estado de Goiás por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde. É uma unidade nova na rede estadual. Contudo, vem apresentando pontos positivos, na ânsia de prestar sempre uma melhor assistência ao usuário.

Pelo presente Relatório Gerencial e de Atividades, pode-se observar a evolução do CEAP-SOL. Mesmo com um cenário de desafios, desafiador da Pandemia, as dificuldades encontradas pelos usuários e gestores é perceptível a busca pela melhoria do processo de trabalho na unidade, que visa um atendimento humanizado e com qualidade.

As pesquisas de satisfação do usuário também refletem a qualidade do atendimento, com uma média de 97% de avaliações positivas.



Conquistas como essas somente são possíveis quando se possuem profissionais engajados e unidos em uma mesma missão, o que nitidamente está presente nas instituições geridas pelo Instituto Sócrates Guanaes.

Com a Pandemia, foi criado o Gabinete de Crise COVID-19, e no ano de 2021 manteve-se ativa, cuja finalidade principal é a de promover ações de contingenciamento de suprimentos indispensáveis à prevenção e atendimento dos casos, definição de protocolos e fluxogramas técnico-operacionais, além de planejamento antecipado das ações, visando minimizar ao máximo os impactos gerados pelo vírus na instituição.

Este Relatório Gerencial e de Atividades demonstrou que, apesar de todas as adversidades do momento, o CEAP-SOL manteve a oferta de uma assistência em saúde humanizada e eficiente, com a qualidade e segurança que a população precisa e merece, e, certamente, objetiva o Estado de Goiás.

Goiânia, 06 de janeiro de 2022

  
Dra. Thais Lopes Safatle Dourado  
Diretora Geral Interina  
CEAP SOL

**Dra. Thais Lopes Safatle Dourado**  
Diretora Geral Interina

  
Dra. Débora Rigo  
Diretora Técnica Interina  
CEAP-SOL

**Dra. Débora Rigo**  
Diretora Técnica Interina

**Observação:** Todas as informações deste relatório foram obtidas através do banco de dados do CEAP-SOL.