



RELATÓRIO TÉCNICO 2023

FEVEREIRO

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS FILHO





DIREÇÃO EXECUTIVA

Elaine Machado López

DIREÇÃO TÉCNICA

Juliènne Martins Araújo

DIREÇÃO ADMINISTRATIVA

Anselmo Dias de Carvalho

NÚCLEO DE APOIO À GESTÃO

Angela Martins Carvalho

Aymée Gabrielle de Menezes Campos

Gabrielle Diogo Melo

Natália Beirão da Rocha

Véra Lucia Marins Vieira





Sumário

Apresentação4

Sobre o HGVF5

O Plano Operativo7

Modelo de Gestão e Governança14

Contexto do mês17

Educação Permanente18

Desempenho do mês.....20

Quadro resumo dos Indicadores26

Apresentação

O presente relatório trata da avaliação do desempenho do HGVF mediante Contrato de Gestão 001/2018, celebrado entre o Instituto de Desenvolvimento Institucional e Ação Social – IDEIAS – e a Fundação Municipal de Saúde de Niterói.

Desde agosto de 2013, a unidade é gerida pela Organização Social IDEIAS e atualmente é regida pelo Contrato de Gestão 001/2018, tendo seu monitoramento estabelecido em compatibilidade com o Plano Municipal de Saúde estruturado e instituído pela FMS para o período 2018-2021, aprovado pelo Conselho Municipal de Saúde em 20/03/2018.

O escopo deste relatório abrange informações referentes à prestação do cuidado – serviço de Emergência, Consultas Especializadas e Exames Diagnósticos e Internação do paciente clínico e crítico – bem como a qualidade do serviço prestado. Traz ainda resultados sobre o desempenho do hospital no que diz respeito a ações de Educação Permanente e contexto do período em questão.

Neste documento encontram-se relatados os resultados relativos ao mês de fevereiro de 2023.

Sobre o HGVF

Hospital Municipal Getúlio Vargas Filho

O “Getulinho”, foi inaugurado em 29 de setembro de 1954 com o nome de Hospital Infantil Getúlio Vargas Filho”. À época, o estado do Rio de Janeiro não possuía nenhum hospital especializado em pediatria. A iniciativa partiu do governo do estado, na figura do Sr. Ernani do Amaral Peixoto, em parceria com o Ministério da Saúde e Legião Brasileira de Assistência, que tinha como presidente, a Sra. Alzira Vargas do Amaral. Suas atividades assistenciais iniciaram em 28 de dezembro do mesmo ano, dia em que foram atendidos os primeiros pacientes no ambulatório especializado. A primeira internação clínica foi realizada em 20 de janeiro de 1955 e o primeiro paciente cirúrgico foi hospitalizado no dia seguinte. O primeiro diretor da unidade foi o Dr. Wellington Cavalcanti de Albuquerque.

O hospital - que atendia crianças até a idade de 12 anos, tinha, na época, capacidade de internar 90 pacientes (50 leitos clínicos, 30 cirúrgicos, 05 para otorrinolaringologia e 5 específicos para cardiologia) e era provido de instalações e equipamentos modernos e recursos humanos adequados a sua finalidade.

Relatos históricos mencionam que não seria exagero dizer que os servidores dessa unidade formavam uma grande família unida em prol de causa tão nobre e podemos dizer que esse espírito se mantém até os dias de hoje.

A tradição de comemorar os aniversários e datas especiais também já vem de longa data – os bolos eram confeccionados pela equipe de nutrição e decorados pelos próprios pacientes, unindo iniciativas de terapia ocupacional e pedagógicas – já que também havia a preocupação com os pacientes em idade escolar para que esses não perdessem o conteúdo quando internados. Neste tempo, a família não acompanhava as crianças durante a internação hospitalar.

Em 10 de dezembro de 1955 foi realizada a primeira cirurgia do Serviço Cardiovascular em uma paciente de 5 anos procedente do Rio do Ouro, bairro de Niterói. Com essa notícia, o Getulinho passou a atrair pacientes de outros estados, notadamente Minas Gerais e Espírito Santo. Em maio de 1962, equipes médicas chefiadas pelo Dr. Zerbini – na época, médico do Hospital de Clínicas de São Paulo, realizaram vários procedimentos cardíacos com circulação extracorpórea. A ortopedia também merece destaque pela contribuição no tratamento das sequelas da poliomielite, que afetava grande número de crianças em uma época pré-vacina. Cirurgias gerais, plásticas e de otorrino também deram importante contribuição as ações do hospital.

Em dezembro de 1960, quando ocorreu a dolorosa catástrofe do incêndio no Grad Circus, o hospital teve atuação importante no atendimento imediato das vítimas, mas, sobretudo no seguimento para tratamento das sequelas oferecendo serviços de cirurgia plástica e reabilitação física necessária aos pacientes pós-tragédia. Aqui, fazemos destaque ao serviço de fisioterapia que contava com profissionais e equipamentos adequados.

O Quadro Funcional do hospital somente foi formalizado em 1958, quando, então, provas escritas e de títulos foram realizadas e os funcionários admitidos sob o regime chamado de “extranumerários mensalistas” e somente mais tarde tiveram seus direitos equiparados aos demais servidores.

Ainda nessa época, o hospital contou com o trabalho das Irmãs Terceiras Franciscanas da Caridade, provenientes da Argentina, que eram, na sua maioria, enfermeiras diplomadas e atuaram por cerca de 8 anos junto ao hospital. Desde 1964, o hospital vinha sofrendo pela falta de insumos e bens permanentes, mas a partir de 1973 entrou em profunda crise financeira, o que não impediu de ampliar o atendimento às 24 horas do dia, criando o Centro de Emergência com consequente ampliação dos serviços de laboratório e radiologia. Foi nesse período também que o hospital adquiriu duas camionetas, uma delas destinada ao uso como ambulância.

Em 1985 houve uma proposta de unificação do Getulinho com o Hospital Estadual Azevedo Lima, gerando grandes problemas, incluindo a desativação de alguns setores que tumultuaram o dia a dia do Getulinho e

desafiaram a direção da época e reorganizar o hospital, dado que a integração não foi concluída. Finalmente, em 1992 o hospital foi municipalizado e passou a escrever sua história mais recente. Em 2011, o estado inaugura a Unidade de Pronto Atendimento 24 horas do Fonseca-UPA 24h Fonseca e ficou estabelecido que o Getulinho seria a retaguarda para internações da referida unidade, passando a ter seu serviço de Emergência Referenciado – e não mais aberto a demanda espontânea, e assim permaneceu até 2013. Foi um período bastante problemático pela falta de investimento e custeio, chegando a fechar serviços e improvisar outros com dramática repercussão na unidade, como Centro Cirúrgico e Unidade de Terapia Intensiva, repectivamente.

A partir de 2013, o projeto de um NOVO Getulinho ganha força e o hospital passa por um processo de revitalização parcial, além de mudança no modelo de gestão – a OS Ideias assume a operacionalização dos serviços do mesmo.

Entre os anos de 2016 e 2017, após grande obra, são inaugurados os serviços de Emergência, Terapia Intensiva e Centro Cirúrgico.

Atualmente, aguarda-se a segunda fase da reforma do hospital, quando todo o prédio antigo sofrerá intervenções para adequar-se a legislação sanitária e ao novo perfil do hospital.

Linha do tempo - HGVF



O Plano Operativo

O Plano Operativo integra, na forma de anexo, o Contrato de Gestão nº 001/2018 e seu primeiro Termo Aditivo firmado entre a Fundação Municipal de Saúde de Niterói-FMS e o Instituto de Desenvolvimento Intitucional e Ação Social - IDEIAS. Tem por objetivo estabelecer ações a serem desenvolvidas no âmbito do HGVF com vigência de 12 meses (maio 2021-22), devendo ser, obrigatoriamente, revisado ao término do período.

O Plano Operativo deve expressar claramente a pactuação de compromissos entre a FMS e a OS IDEIAS, além de configurar um subsídio para a melhoria da gestão e dos resultados.

UNIDADE DE SAÚDE: HOSPITAL GETÚLIO VARGAS FILHO

Localização: Rua Teixeira de Freitas, s/n – Fonseca. CEP 24130-616

Município: Niterói

UF: Rio de Janeiro

Região de Saúde do Estado do Rio de Janeiro: Metropolitana II (Niterói, São Gonçalo, Maricá, Itaboraí, Tanguá, Rio Bonito e Silva Jardim)

Tipo de Estabelecimento: Hospital Especializado

Subtipo de Estabelecimento: Pediatria

CNES: 012599

CNPJ: 32556060002800

Esfera Administrativa: Gerido pelo IDEIAS – Organização Social sem fins lucrativos, desde 01 de agosto de 2013. 1º Contrato de Gestão nº 01/2013; Contrato de Gestão vigente nº 01/2018.

Telefone: (21) 2627-1525

Capacidade instalada regular e operacional



Oferta Assistencial - Estimativa de Produção da Unidade

O Hospital Municipal Getulio Vargas Filho, é atualmente o Hospital de referência em atendimento clínico pediátrico de emergência e internações dos municípios da Região Metropolitana II.

É um hospital de média complexidade que atende pacientes na faixa etária entre 29 dias e 15 anos incompletos, considerando a Portaria nº 1130 de 5 de agosto de 2015 que dispõe sobre a Política Nacional de Atenção Integral à Saúde da Criança (PNAISC) no âmbito do SUS. Possui serviço de Emergência Clínica aberto 24 horas, internação pediátrica clínica, terapia intensiva pediátrica e cirurgias eletivas. Conta ainda com serviços de apoio diagnóstico

de imagem e análises clínicas, além de consultas e procedimentos ambulatoriais especializados.

A Unidade se organiza para trabalhar de forma articulada com a Rede de Atenção a Saúde de Niterói, além de configurar-se como importante campo de formação na área de pediatria.

A força de trabalho, cerca de 500 funcionários, está composta por estatutários, celetistas e terceirizados.

A produção regular do hospital remete ao ano de 2019, anterior a Pandemia, quando atendeu em média 6.178 pacientes/mês (chegando a mais de 8 mil atendimentos no período de sazonalidade das doenças respiratórias), realizou cerca de 190 internações/mês (alcançando 300 internações nos meses sazonais) e aproximadamente 90 cirurgias/mês. No que diz respeito aos atendimentos ambulatoriais, a unidade realizou a média de 1.440 consultas/mês.

Oferta Assistencial - Estimativa de Produção da Unidade

São considerados atendimentos de urgência e emergência pediátricas aqueles não programados, que sejam dispensados pelo serviço de Urgência do hospital à pessoas que procurem tal atendimento e tenham entre 29 dias até 15 anos de idade incompletos, conforme o fluxo estabelecido pela Fundação Municipal de Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano. Não está prevista dispensação externa de medicamentos para pacientes atendidos nessa modalidade.

É considerada assistência ambulatorial a prestação de serviços de saúde a pacientes em estabelecimento de saúde, em regime de não internação. Pode ser oferecida em espaço específico do hospital, destinado a assistência de pacientes externos ou egressos de internação para diagnóstico, tratamento ou acompanhamento. Entende-se por setor de internação a unidade destinada à recuperação de pacientes, através de atenção médica, de enfermagem e multiprofissional integral, utilizando o recurso leito. Neste caso, destinado a pacientes na faixa etária de 29 dias a 15 anos incompletos.

O centro cirúrgico é onde se encontra o conjunto de elementos destinados às atividades cirúrgicas, bem como à recuperação pós-anestésica e pós-operatória imediata.

Procedimento cirúrgico eletivo é todo aquele atendimento prestado ao usuário em ambiente cirúrgico, com diagnóstico estabelecido e indicação de realização de cirurgia a ser realizada em estabelecimento de saúde ambulatorial e hospitalar com possibilidade de agendamento prévio, sem caráter de urgência ou emergência.

Diante disso, apresenta-se o histórico de produção da unidade, registrando ainda o quantitativo de referencia para o período vigente.

VARIÁVEIS DE PRODUÇÃO	2019*	ESTIMATIVA 2021-22
Atendimentos de Emergência	6.178	6.000
Oferta de Consultas Especializadas	1440	1300
Oferta de Procedimentos diagnósticos	NA	200
Internações clínicas pediátricas	120	130
Procedimentos cirúrgicos	90	80 a 100

*média mensal

Detalhamento da estimativa da oferta de consultas especializadas

ESPECIALIDADES	MÉDIA MENSAL 2019	ESTIMATIVA 2021-22
Alergista	71	120
Cardiologia	80	120
Cirurgia Geral	173	160
Cirurgia Plástica	63	80
Endocrinologista	87	100
Pediatria – Seguimento	76	120
Pediatria – T21	-	-
Hematologia /Anemia Falciforme	61	120
Nefrologia	94	160
Neurologia	106	100
Odontologia	178	150
Ortopedia	103	80
Pneumologia	112	120
Total	1.204	1.430

Detalhamento da estimativa da oferta de exames diagnósticos

EXAMES	OFERTA MENSAL		
	REDE	INTERNA HGVF	TOTAL
ECOCARDIOGRAFIA	25	25	50
ELETOENCEFALOGRAMA-EEG *	30	20	50
ULTRASSONOGRAMA	50	50	100

*Rede: exclusivamente exames com sedação

Perfil de referência para as cirurgias eletivas

PROCEDIMENTO CIRÚRGICO	
Adenóide	Hérnia epigástrica
Amígdalas	Hérnia inguinal
Anquiloglossia	Hérnia umbilical
Biópsias	Hidrocele
Cisto tireoglosso	Hipospádia
Criptoquirdia	Lábio leporino
Dedo extranumerário	Orelha de abano
Exerese de cisto	Pé torto congênito
Fenda palatina	Queimaduras
Fimose	Traqueostomia
Fístula branquial	Varicocele
Fístula de uretra	

Monitoramento e Avaliação

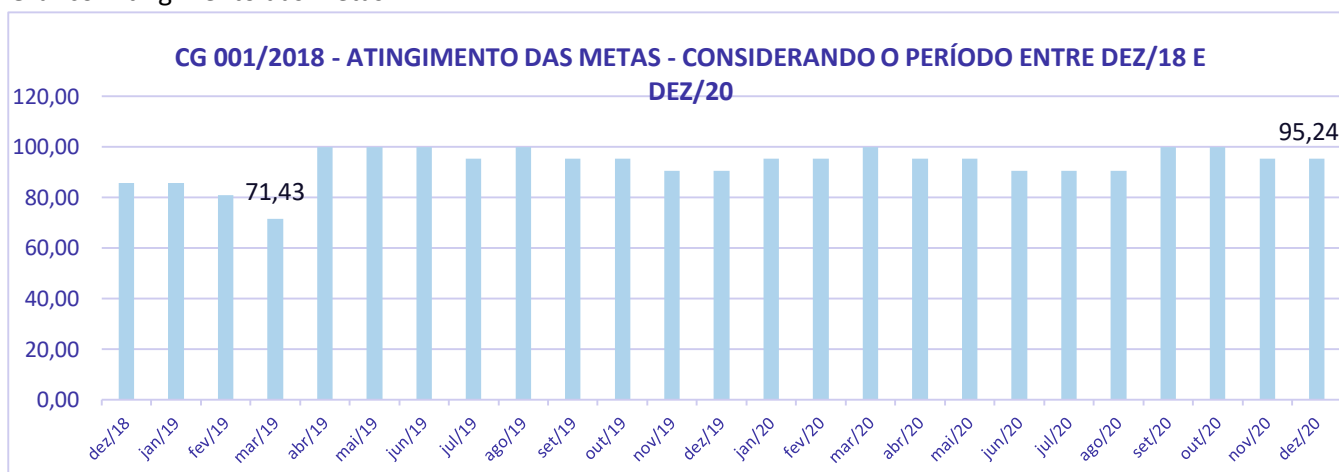
O conceito de Avaliação adotado considera a ênfase nos resultados para examinar o alcance e a adequação dos objetivos, permitindo assim, o aprimoramento de programas e ações além de subsidiar o planejamento, a programação e a tomada de decisão em relação à consecução de seu objeto.

Espera-se, assim, por meio do monitoramento e avaliação, que as ações definidas sejam desenvolvidas de forma a obter os resultados esperados no prazo previsto.

É utilizado, neste Plano, um conjunto de indicadores que deverá mensurar a melhoria do desempenho do Hospital e sua efetividade no contexto da atenção à saúde, ensino e pesquisa e gestão administrativa e financeira. Para tanto, esses indicadores foram parametrizados no momento da construção deste Plano e, serão reavaliados no período de um ano. Essa atividade, juntamente com a verificação do cumprimento das metas propostas para as ações estratégicas priorizadas, deverá compor o processo de avaliação desse Plano Operativo.

No exercício anterior, entre 2018-20, foram utilizados 21 indicadores que apresentaram o resultado demonstrado no gráfico abaixo, onde se observa satisfatório desempenho no alcance das metas contratuais do período.

Gráfico: Atingimento das metas.



Para o período vigente, manteve-se o número de 21 indicadores, distribuídos entre a área assistencial e de gestão, porém atualizados segundo a evolução, complexidade e perfil da unidade. São eles:

Quadro de Indicadores atual

N	INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	REFERÊNCIA	FONTE	PERÍODO DE AFERIÇÃO	META	LIMITAÇÃO
1	Tempo de espera para atendimento médico na Emergência	Mensal	Σ dos tempos de espera dos pacientes medidos entre a classificação de risco e o atendimento pelo médico, dividido pelo total de pacientes atendidos	Adaptado do Protocolo de Manchester recomendações da ANS	Sistema de Informação Hospitalar/ Módulo Urgência e Emergência	Imediato	Vermelho – imediato Amarelo – até 30 minutos Verde – até 60 minutos Azul – até 120 minutos	Pode não ser sensível a situações onde o usuário necessita ser atendido antes do registro ser feito. A distribuição dos tempos é assimétrica ao longo do dia, ou seja, uma pequena percentagem de atendimentos pode apresentar tempos de espera mais alongados. Há também variações sazonais podendo ocorrer significativas diferenças do número de atendimento ao longo do ano, impactando o tempo de espera. Fator de ajuste: associar o resultado do valor médio do tempo de espera a mediana do mesmo período.
2	Implantação e funcionamento do Núcleo de Acesso e Qualidade Hospitalar -NAQH	Implantação: 3 meses Funcionamento: mensal	Uma reunião mensal	PT 2395/MS	Atas das reuniões realizadas	3 meses	100%	Não há.
3	Proporção de oferta de consultas de primeira vez	Mensal	Σ das consultas de primeira vez ofertadas dividido pelo total de consultas ofertadas em dado período x 100	Plano de Trabalho CG001/2018	Sistema de Informação Hospitalar/ Módulo Ambulatorial ou Relatório Gerencial do setor	Imediato	30%	Variação da disponibilidade de profissionais. Fator de ajuste sugerido: relativizar o percentual considerando a disponibilidade de profissionais.
4	Proporção de oferta de exames diagnósticos oferecidos para rede	Mensal	Σ de exames diagnósticos oferecidos para a rede dividido pelo total de exames diagnósticos oferecidos em dado período x 100	Plano de Trabalho CG001/2018	Sistema de Informação Hospitalar/ Módulo Ambulatorial ou Relatório Gerencial do setor	Imediato	30%	Variação da disponibilidade do profissional ou de equipamento. Fator de ajuste sugerido: relativizar o percentual considerando a disponibilidade de recursos
5	Conformidade com os padrões de cirurgia segura	Mensal	Σ de pacientes submetidos à cirurgia em conformidade com protocolo de cirurgia segura dividido pelo número de pacientes submetidos a cirurgia em dado período x 100	ANS	Prontuário do paciente	Imediato	100%	Não há

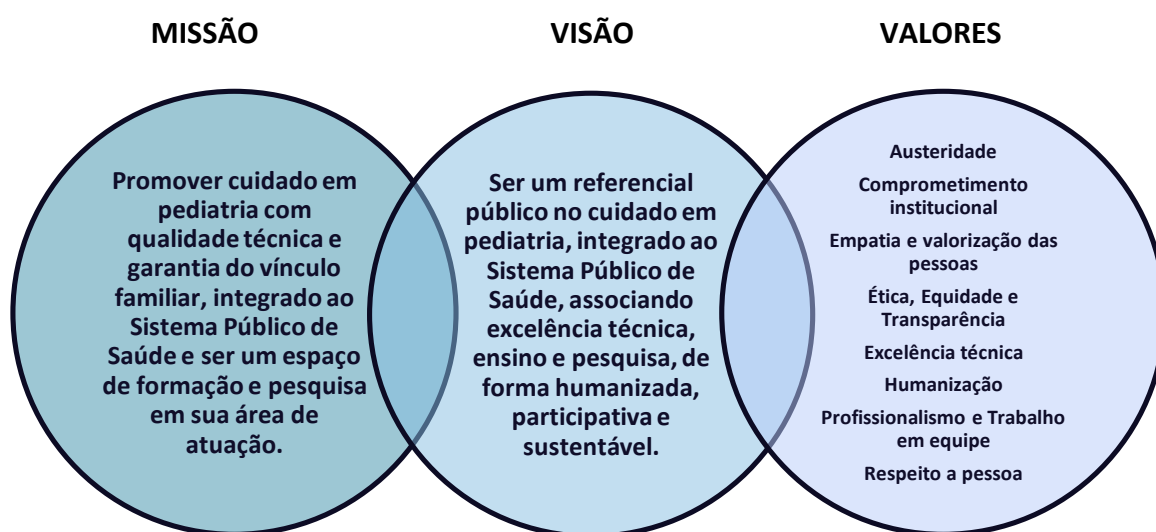
6	Tempo de espera para realização de cirurgia eletiva (Fila Cirúrgica)	Mensal	Tempo médio de espera da relação dos pacientes inscritos na fila no último dia de cada mês.	Plano de Trabalho CG001/2018	Sistema de Informações Hospitalares/Módulo cirúrgico ou Planilha de controle da Fila Cirúrgica	Imediato, com previsão de ajuste de meta	Até 120 dias	A ocorrência de fenômenos inesperados, de natureza externa à instituição. Fator de ajuste: considerar situações inesperadas.
7	Taxa de Ocupação da UTIP	Mensal	Σ de pacientes-dia na UTIP no período dividido pelo número de leitos/dia na UTIP o período * 100	ANS	Sistema de Informação Hospitalar/ Módulo Internação ou Censo Hospitalar	Imediato	Entre 70% e 85%	O nível de complexidade do hospital. Fator de ajuste: número de negativas das vagas – demanda externa – na UTIP dentro do perfil do hospital.
8	Tempo Médio de Permanência na UTIP	Mensal	Σ de pacientes/dia na UTIP dividido pelo número de saídas da UTIP em determinado período.	ANS	Sistema de Informação Hospitalar/ Módulo de Internação ou Censo Hospitalar	Imediato	≤ 10 dias	Por tratar-se de casos de cuidado intensivo existe a limitação de acesso a exames e terapias complementares de maior complexidade disponibilizadas por meio do complexo regulador municipal e ou estadual sem ingerência da unidade hospitalar e ou situações excepcionais de vulnerabilidade social que impeçam a saída da unidade. Fator de ajuste: identificar situações onde o tempo de permanência foi influenciado por tais limitações e considerar na avaliação do indicador.
9	Mortalidade ajustada pela gravidade em UTIP	Mensal	Taxa de mortalidade observada dividido pela Taxa de mortalidade esperada	SIMPATIE, 2014	Prontuário do paciente	3 meses	SMR ≤ 1	Não há
10	Taxa de densidade de IPCSL associada ao uso de CVC na UTIP	Mensal	Σ de casos novos de POCSL dividido pelo número de pacientes usando CVC-dia em dado período x 100	ANVISA	Registros mantidos pela SCIH	Imediato	≤ 10/1000	Casuística reduzida impacta fortemente o resultado do indicador. Fator de ajuste: avaliação individual do caso.
11	Taxa de Ocupação da Unidade de Internação Clínica	Mensal	Σ de pacientes-dia na clínica no período dividido pelo número de leitos/dia na clínica no período * 100	ANS	Censo Hospitalar	Imediato	Entre 70% e 95%	Similar a UTIP
12	Tempo Médio de Permanência na Unidade de Internação Clínica	Mensal	Σ de pacientes/dia na clínica dividido pelo número de saídas na clínica em determinado período.	Parâmetros SUS (vol1), 2015	Censo Hospitalar	Imediato	≤ 5,7 dias	Similar a UTIP

13	Taxa de Infecção hospitalar	Mensal	Número de casos novos de infecções hospitalares no período dividido pelo número de paciente-dia no período x 100	Perfil da unidade	Registros mantidos pela SCIH	Imediato	≤ 3%	Não há
14	Taxa de mortalidade hospitalar (total)	Mensal	Número de óbitos dividido pelo total de saídas no período (altas, evasões, transferências externas e óbitos) x 100	ANS	Sistema de Informação Hospitalar ou Censo Hospitalar	Imediato	≤ 3%	Não há
15	Taxa de mortalidade institucional	Mensal	Número de óbitos de pacientes na unidade há mais de 24h dividido pelo total de saídas no período (altas, evasões, transferências externas e óbitos) x 100	ANS	Sistema de Informação Hospitalar ou Censo Hospitalar	Imediato	≤ 2%	Não há
16	Percentual de óbitos institucionais analisados pela Comissão de Óbito	Mensal	Número de óbitos pela Comissão de óbitos dividido pelo número de óbitos (>24h) em um dado momento	ANS	Relatório da Comissão de Óbito	Imediato	100%	Não há
17	Atualização do Sistema CNES/DATASUS	Mensal	Atualização por meio do envio da base para o gestor local	Plano de Trabalho CG001/2018	Comprovação do envio eletrônico	Imediato	100%	Atualização do banco pelo MS
18	Articulação em rede	Mensal	Envio para AB da relação dos pacientes que internaram na unidade em um dado período	Plano de Trabalho CG001/2018	Comprovação de envio eletrônico	Imediato	100%	Não há
19	Média ponderada do Índice de Satisfação dos Usuários	Mensal	Número de pesquisas com avaliação satisfatória em relação ao total de pesquisas aplicadas	ANS	Pesquisa de Satisfação aplicada e espontânea	Imediato	≥ 90%	Ocorrência de fatores ou eventos externos à instituição. Fator de ajuste: avaliação da influência destes fatores ou eventos no resultado
20	Taxa de resposta (feedback) do serviço aos usuários ouvidos pela ouvidoria em suas reclamações	Mensal	Número de respostas (retorno) dividido pelo total de usuários ouvidos x 100	ANS	Informações da Ouvidoria	Imediato	>80%	Não há
21	Reuniões periódicas do Conselho Gestor	Bimestral	Uma reunião por bimestre	CMS-MS	Atas das reuniões realizadas	Imediato	100%	Não há

Modelo de Gestão e Governança

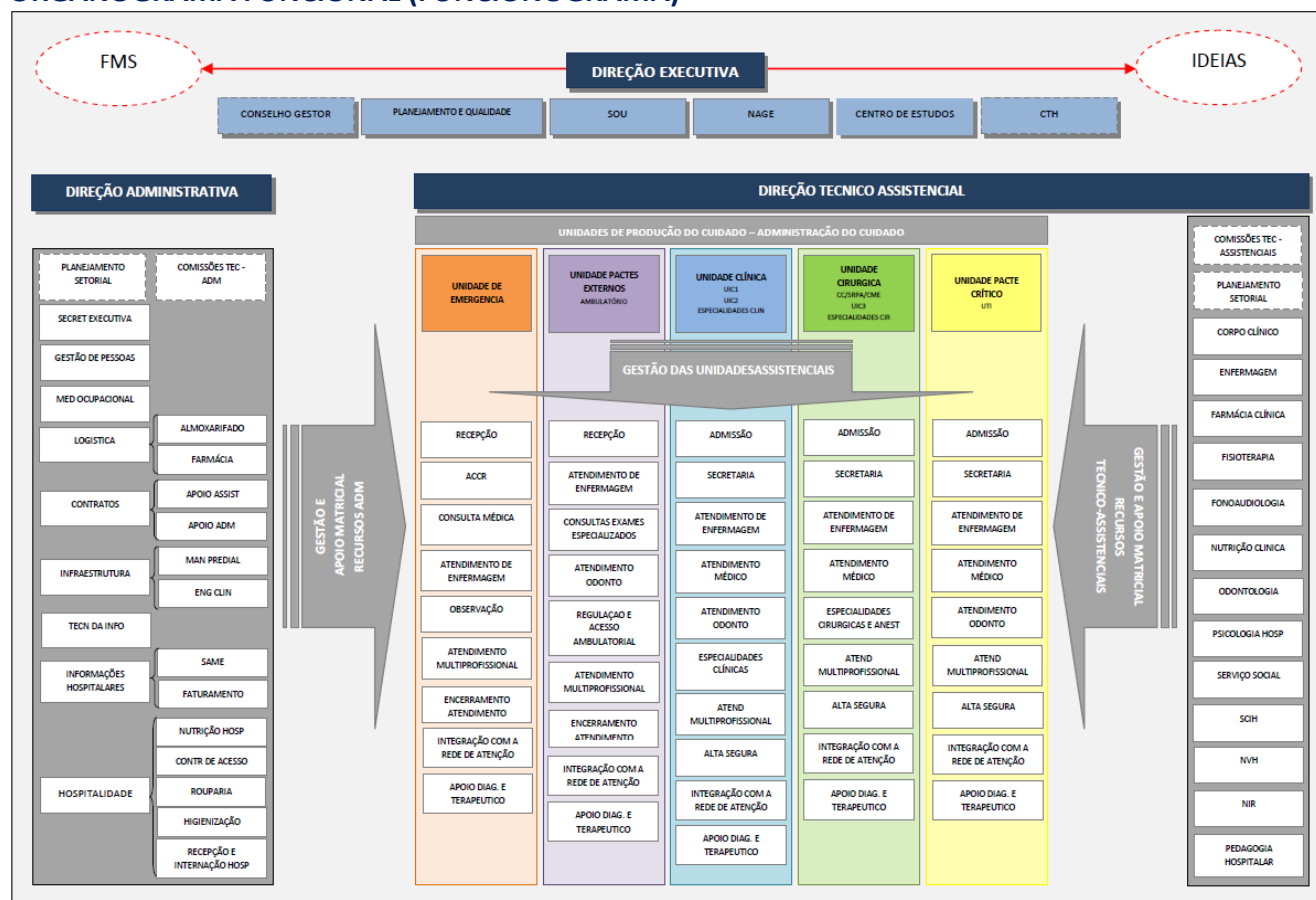
O modelo gerencial do Hospital Municipal Getúlio Vargas Filho - HGVF, considera sua historicidade, seus valores e protagonistas envolvidos e vincula sua atuação à Rede de Atenção a Saúde-RAS, de forma articulada a atenção básica. Considera também que as unidades hospitalares, e o HGVF em especial, constituem-se em espaços de pesquisa e avaliação de tecnologias em saúde para as RAS.

A missão, visão e valores são a tradução do que o HGVF é, como pensa e como projeta seu futuro.



Tomando por base o desafio de sua missão, visão e valores, o modelo do HGVF traz a integralidade como eixo central e considera que um novo olhar para a consecussão de seu objeto passa por uma estratégia gerencial de construção de linhas de cuidado, apostando em um novo arranjo que possibilita criar mecanismos de coordenação das práticas cotidianas do hospital de forma mais articulada, “leve”, com canais de comunicação mais definidos, mais solidária, mais democrática, em particular a coordenação da prática dos vários profissionais envolvidos no cuidado.

ORGANOGRAMA FUNCIONAL (FUNCIONOGRAMA)



O modelo de produzir o cuidado com ênfase na integralidade como eixo da gestão hospitalar utiliza como estratégia para a qualificação da assistência hospitalar a “Gestão da Clínica” concebida a partir de alguns elementos estruturantes como a (i) *não dissociação entre a gestão e cuidado*, a (ii) *progressiva autonomia e responsabilização das equipes de cuidado*, o (iii) *estabelecimento de objetivos, metas e indicadores relativos ao cuidado* e o (iv) *alinhamento de diretrizes clínicas e/ou protocolos*, baseada em uma visão clínica ampliada e centrada nas necessidades do paciente.

A gestão do hospital centrada no cuidado deve aprender a trabalhar o hospital como apenas uma das “estações” da rede de cuidado. Para tanto são necessários processos de negociação com outros atores extra-hospitalares. De forma similar, deve desenvolver internamente a gestão democrática, colegiada, envolvendo todas as chefias e trabalhadores no processo de aprimoramento das práticas e saberes no campo do cuidado hospitalar, através da utilização de instrumental da gestão para a construção de processos gerenciais no cuidado à saúde, buscando descentralização, autonomia com co-responsabilidade, por meio de um processo de contratualização interna, criando progressiva autonomia e responsabilização das equipes.

Considera-se, portanto, quatro grandes dimensões para a consecução do modelo gerencial da unidade, a saber:

- A **produção do cuidado**: Os saberes, a divisão técnica do trabalho, as tecnologias, a organização do processo de trabalho, a coordenação do trabalho, a “missão” da unidade hospitalar;

- O campo das relações de força/relações de poder: autoridade, vigilância e controle, conflitos, autonomia;
- A "institucionalidade" do hospital: regime jurídico, modos de financiamento das ações e serviços, gestão de pessoas, estrutura organizacional, cultura institucional;
- O contexto macro-social: a política de saúde, perfil epidemiológico, a articulação com o sistema de saúde, controle social.

As boas práticas de governança corporativa convertem princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização.



A governança corporativa entende como indissociáveis e passíveis de análise e melhorias todas as dimensões que compõem as relações institucionais.

Contexto do mês

Do ponto de vista assistencial a Unidade de Emergência realizou atendimento médico à 4.626 crianças com demandas distintas, quase 1.000 atendimentos a mais quando comparado ao mês anterior (aumento de 22%). A análise dos atendimentos deste mês aponta para o início da sazonalidade dos vírus respiratórios, notando-se aumento no número de atendimentos por queixas respiratórias – 63% em relação aos atendimentos por queixas não respiratórias.

A Unidade de Internação Clínica e Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica do HGVF, em fevereiro realizaram 129 internações. Mensalmente a unidade acompanha a taxa de conversão de atendimentos de urgência/emergência em internações, que neste mês foi de 2,78%. Ao analisar essas informações, ainda que o volume de atendimentos médicos na emergência esteja aumentando, isto ainda não tem reflexo na internação.

Quando analisado o perfil das internações clínicas no mês, é possível observar equilíbrio entre as internações por queixas respiratórias (53%) – devido principalmente a asma, pneumonia e bronquiolite – e não respiratórias (47%) – devida principalmente por infecções do trato urinário, celulite e gastroenterite.

Como instituído desde o início da pandemia COVID-19, a Vigilância Epidemiológica Hospitalar notifica à Coordenação local de Vigilância Sanitária – COVIG todos os casos de Síndrome Respiratória Aguda Grave internados no hospital. Neste mês 79 casos foram notificados, sendo 1 deles positivo para a COVID-19, com entrada em estado grave na emergência e que evoluiu para óbito em 48h e 2 positivos para o Virus Sincicial Respiratório.

A Unidade Cirúrgica realizou 57 procedimentos, 39 da Cirurgia Geral e 13 da Cirurgia Plástica e 5 da cirurgia plastica, 51 em pacientes externos que chegaram ao HGVF via Centra de Regulação para o Ambulatório das especialidades cirurgicas e 6 em pacientes internos. O não comparecimento da criança no dia da cirurgia foi responsável pela não realização de 3 procedimentos (2 da Cirurgia Geral e 1 da Plástica) e outros 6 foram suspensos pelo anestesista em razão da falta de condições clínicas na criança (5 da Cirurgia Geral e 1 da Plástica). A equipe da Unidade Cirúrgica confirma previamente, com os responsáveis, todos os procedimentos cirúrgicos agendados, na tentativa de garantir que a programação cirúrgica se cumpra. Estes motivos de suspensão fogem a governabilidade do hospital. Cabe salientar que todas as cirurgias suspensas são reagendadas tão logo seja possível.



No mês, também ficou marcado pela visita dos Doutores da Alegria, que estiveram durante dois dias na unidade, conversando com a direção e os gestores para dar início ao projeto de visita às crianças internadas em março. Mais uma aposta na direção de tornar a internação no Getulinho mais humanizada e leve.

Ainda neste mês, o prefeito de Niterói, Axel Graef, empossou Anamaria Schneider como a nova secretária municipal de Saúde. Ela ocupava

o cargo de diretora-geral da Fundação Estatal de Saúde de Niterói (FeSaúde). Espera-se que a nova gestora da saúde de Niterói tenha avanços na história de êxitos do município.

Educação Permanente

Desempenho no mês



O mês em questão começou com uma atividade de grande destaque realizado com a iniciativa da UTIP. Com o tema **PUNÇÃO VENOSA GUIADA POR USG**, inserido no eixo: "Atenção Segura e Cuidado Aplicado" do Plano de Educação Permanente–HG VF/2023.

O curso ministrado pelas médicas Viviana Ugenti, instrutora credenciada pelo CET Professor Bento Gonçalves/ SBA - HUCFF/ UFRJ e Carolina Barone Médica especialista em Terapia Intensiva pela AMIB/SBP, contou com a presença de 21 profissionais entre médicos e enfermeiros da unidade.

Ainda no eixo: "Atenção Segura e Cuidado Aplicado" do PEP-HGVF/2023, o Serviço de Fisioterapia trabalhou o tema: **TÉCNICAS DE FISIOTERAPIA RESPIRATÓRIA EM PEDIATRIA** com o objetivo de revisar e atualizar as técnicas utilizadas no serviço prestado durante os atendimentos. Esta revisão foi realizada no setor de fisioterapia sendo o público-alvo os fisioterapeutas que atuam neste hospital. O assunto proposto englobou: avaliação do desconforto respiratório, tipos de manobras desobstrutivas, reexpansivas, técnicas antigas e atuais. Sempre em discussão quais são as que

mais trazem benefícios, quando e qual escolher. O

treinamento foi realizado por dois vídeos aulas com duração de 1h cada. No primeiro houve revisão da literatura, as técnicas antigas e atuais da fisioterapia respiratória utilizadas em crianças e o segundo vídeo aula, as fisioterapeutas puderam ver os manuseios e técnicas sendo aplicados na prática, possibilitando a associação da teoria com a prática para perceber o momento certo da utilização de cada uma e assim melhor aplicá-la.





Seguindo o eixo “Eficiência e Eficácia de Abastecimento e Logística” do PEP-HGVF 2023, o Serviço de Almoxarifado, trabalhou os POP’s GESTÃO DO ESTOQUE e LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO junto aos trabalhadores do setor.

Os procedimentos foram estudados e discutidos ponto a ponto e criou oportunidade de divulgar os documentos do setor e equalizar os conhecimentos próprios do referido serviço.



Ainda sobre a revisão e disseminação do conhecimento, foram trabalhados, pelo Serviço de Higienização, os POP’s de: TRANSPORTE DE RESÍDUO SÓLIDO EM SAÚDE e LIMPEZA E HIGIENE DO CARRO FUNCIONAL do eixo: “Higiene e Limpeza” do PEP-HGVF 2023.

Recebendo o mesmo tratamento, a equipe de enfermagem envolveu profissionais que lidam diretamente com o óbito para dar conhecimento sobre: FLUXO DO ÓBITO, REVISÃO DE PROCESSOS

DA ENFERMAGEM e SCIH: AJUSTES DE FLUXOS DE NOTIFICAÇÃO, pertencentes aos eixos: “Atenção Segura e Cuidado Aplicado” e “Gestão da Informação”.

Cumprido mais etapas do PLANEJAMENTO DA UNIDADE, os apoiadores e alunos do curso técnico de Gestão Hospitalar trabalharam os temas PLANEJAMENTO, AMBIÊNCIA E FARMÁCIA HOSPITALAR, assunto pertencentes aos eixos: “Organização” e “Liderança” do PEP-HGVF/2023.

Importante destacar também, o projeto “Desenvolvimento da Gestão de Programas de Residência e da Preceptoria no SUS (DGPSUS)” que é uma capacitação de profissionais inseridos no processo ensino-trabalho em saúde dentro dos programas de residência e na qualificação do cuidado. A iniciativa é conduzida pelo Hospital Sírío-Libanês, por meio do PROADI-SUS e parceria com a Fundação Municipal de Saúde de Niterói.

Desempenho do mês

I. Produção

		PREVISTO	REALIZADO
Unidade de Emergência	Atendimentos Urgência/Emergência	6.000	4.626
	Consultas Ofertadas	1.430	1.652
	Consultas Agendadas	-	1.169
	Consultas Realizadas	-	803
Unidade de Pacientes Externos	<i>Alergia</i>	120	66
	<i>Cardiologia</i>	120	55
	<i>Cirurgia Geral</i>	160	117
	<i>Cirurgia Plástica</i>	80	26
	<i>Endocrinologia</i>	100	67
	<i>Follow-Up</i>	120	18
	<i>Hematologia</i>	120	52
	<i>(Doença Falciforme)</i>		17
	<i>Nefrologia</i>	160	46
	<i>Neurologia</i>	100	131
	<i>Nutrição</i>		18
	<i>Nutrologia</i>	-	15
	<i>Odontologia</i>	150	30
	<i>Ortopedia</i>	-	35
	<i>Otorrinolaringologia</i>	-	54
	<i>Pediatria – T21</i>	-	2
	<i>Pneumologia</i>	120	54
Unidade Cirúrgica	Procedimentos Realizados	80-100	57
	Procedimentos Suspensos		9
Unidade de Internação	Internações Hospitalares	-	174
	<i>Internações Clínicas</i>	130	129
	<i>Internações Cirúrgicas</i>	-	45
Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Análises Clínicas		5.584
	Imagem		
	<i>Ecocardiograma</i>	50	31
	<i>Ultrassonografia</i>	100	48
	<i>RaioX</i>	-	1.406
	Métodos Gráficos		
	<i>Eletrocardiograma</i>	-	18
	<i>Eletroencefalograma</i>	50	16

A Unidade Ambulatorial, em janeiro, teve dois de seus especialistas gozando período de férias – Pediatria T21 e Pediatria Seguimento – ainda assim, a oferta de consultas especializadas foi superior ao pactuado com a Fundação Municipal de Saúde.

II. Metas Qualitativas

UNIDADE DE EMERGÊNCIA

INDICADOR 1

Tempo de Espera para Atendimento Médico na Emergência	Meta	Resultado
Vermelho	Imediato	Imediato
Amarelo	Até 30 minutos	16 minutos
Verde	Até 60 minutos	46 minutos
Azul	Até 120 minutos	50 minutos

Σ dos tempos de espera dos pacientes medido entre a classificação de risco e o atendimento pelo médico, dividido pelo total de pacientes atendidos.

Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico

Análise: O tempo médio de espera para atendimento médico na emergência ficou em acordo com o orientado pelo Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco e pactuado com a Fundação Municipal de Saúde de Niterói.

INDICADOR 2

Implantação e Funcionamento do Núcleo de Acesso e Qualidade Hospitalar - NAQH	Meta	Resultado
Uma reunião mensal	100%	100%

Fonte: Atas das reuniões do NAQH

Análise: O Núcleo de Acesso e Qualidade Hospitalar reuniu-se no dia 16, seguindo o cronograma das reuniões e a pauta prevista.

UNIDADE DE PACIENTES EXTERNOS

INDICADOR 3

Proporção de Oferta de Consultas de Primeira Vez	Meta	Resultado
	30%	35%

Σ de consultas de primeira vez ofertadas dividido pelo total de consultas ofertadas, em dado período x 100

Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico

Análise: A pactuação realizada com a Fundação Municipal de Saúde em relação a oferta de vagas de primeira vez vem sendo cumprida pelo HGVF. No período em análise, 35% das vagas ofertadas foram direcionadas à novos pacientes, garantindo assim o acesso de novos usuários ao ambulatório de especialidades do HGVF. Cabe salientar, no entanto, que a ociosidade total nestas vagas foi de 30%, fato este que mensalmente vem sendo observado e que foge totalmente a governabilidade do hospital, uma vez que o agendamento das vagas ofertadas se faz via Central de Regulação. O absenteísmo também chama atenção, neste mês, sendo observado um valor de 38%.

INDICADOR 4

Proporção de Oferta de Exames Diagnósticos para a Rede	Meta 30%	Resultado 49%
Σ de exames diagnósticos oferecidos para a rede dividido pelo total de exames diagnósticos oferecido, em dado período x 100		
Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico		
Análise: A pactuação realizada com a Fundação Municipal de Saúde para oferta de exames diagnósticos foi cumprida no mês em análise, assim como vem sendo praticada a cada mês. É válido ressaltar a ociosidade de 16% nestas vagas e o índice de faltosos, que alcança 28%.		

UNIDADE CIRÚRGICA

INDICADOR 5

Conformidade com os Padrões de Cirurgia Segura	Meta 100%	Resultado 100%
Σ de pacientes submetidos à cirurgia em conformidade com protocolo de cirurgia segura em um mês dividido pelo nº de pacientes submetidos à cirurgia em um mês x 100.		
Fonte: Prontuário do Paciente		
Análise: Todos os procedimentos cirúrgicos realizados neste mês na unidade seguiram os protocolos de cirurgia segura, com aplicação do <i>Check list</i> de Cirurgia Segura.		

INDICADOR 6

Tempo de Espera para realização de Cirurgia Eletiva (Fila Cirúrgica)	Meta Até 120 dias	Resultado 25,5 dias
Tempo médio de espera da relação dos pacientes inscritos na fila no último dia de cada mês		
Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico		
Análise: No mês em análise, a pactuação firmada com a Fundação Municipal de Saúde foi cumprida, garantindo assim que o usuário do HGVS não espere excessivamente para a resolução de sua demanda cirúrgica.		

UNIDADE DE PACIENTE CRÍTICO

INDICADOR 7

Taxa de Ocupação na Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	Meta Entre 70 e 85%	Resultado 45,7%
Número de pacientes-dia no período dividido pelo número de leitos-dia no período X 10		
Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico		
Análise: No mês em análise a taxa de ocupação dos leitos da UTIP ficou aquém do pactuado com a Fundação Municipal de Saúde. A UTIP do HGVS atende à necessidade por cuidado crítico dos pacientes internos e daqueles regulados via Central de Regulação Estadual, de acordo com critérios estabelecidos por protocolos da unidade. Todas as solicitações de vagas são criteriosamente avaliadas pela equipe médica da UTIP e somente para os casos incompatíveis com o perfil da unidade a vaga é negada. Neste mês, o Núcleo Interno de Regulação recebeu 6 solicitações de vaga para UTIP e 3 vagas foram cedidas. As três vagas negadas foram para pedidos fora do perfil no HGVS.		

INDICADOR 8

Tempo Médio de Permanência na Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica	Meta ≤ 10 dias	Resultado 5,3 dias
<i>Σ de pacientes/dia dividido pelo número de saídas em determinado período (30 dias).</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: O tempo médio de permanência na UTIP atendeu ao parâmetro pactuado com a Fundação Municipal de Saúde. Tal métrica é normalmente impactada pela gravidade do quadro clínico do paciente ou por fatores externos relativos à espera por procedimentos (exames, cirurgias).		

INDICADOR 9

Mortalidade Ajustada pela Gravidade em UTIP	Meta SMR ≤ 1	Resultado 1
<i>Taxa de mortalidade esperada / Taxa de mortalidade observada</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: No mês da análise, a pactuação firmada com a Fundação Municipal de Saúde foi cumprida.		

INDICADOR 10

Taxa de Densidade de IPCSL Associada ao uso de CVC na UTIP	Meta ≤ 10/1000	Resultado 0/1000
<i>Σ de casos novos de IPCSL no período dividido pelo número de pacientes usando CVC- dia no período X 1000</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: O resultado do indicador atendeu ao valor pactuado com a Fundação Municipal de Saúde de Niterói. Cabe ressaltar que este é um indicador muito sensível dado que a quantidade de cateter-dia é pequena. Não houve nenhuma infecção primária de corrente sanguínea associada ao uso de cateter venoso central na UTIP. No mês foram 94 paciente-dia na UTIP e 64 CVC-dia.		

UNIDADE DE PACIENTE CLÍNICO

INDICADOR 11

Taxa de Ocupação na Unidade de Internação Clínica	Meta Entre 70% e 95%	Resultado 59,6%
<i>Número de pacientes-dia no período dividido pelo número de leitos-dia no período X 10</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: No mês em análise a taxa de ocupação dos leitos de internação clínica apresentou-se aquém do pactuado com a Fundação Municipal de Saúde. No entanto a internação hospitalar na unidade é orientada por critérios estabelecidos em protocolos institucionais. Neste mês, o Núcleo Interno de Regulação recebeu 14 solicitações de vagas e destas 6 foram cedida. As negativas foram para solicitações fora do perfil da unidade (3 negativas) e por falta de leito (5 negativas).		

INDICADOR 12

Tempo Médio de Permanência na Unidade de Internação Clínica	Meta ≤ 5,7 dias	Resultado 5,0 dias
<i>Σ de pacientes/dia dividido pelo número de saídas em determinado período (30 dias).</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: O tempo médio de permanência na Unidade de Internação Clínica atendeu ao parâmetro pactuado com a Fundação Municipal de Saúde. Tal métrica é normalmente impactada pela gravidade do quadro clínico do paciente ou por fatores externos relativos à espera por procedimentos (exames, cirurgias).		

GESTÃO

INDICADOR 13

Taxa de Infecção Hospitalar	Meta ≤ 3%	Resultado 0,30%
<i>Número de casos novos de infecções hospitalares no período dividido pelo número de pacientes-dia no período x100</i> <i>Fonte: registros mantidos pela SCIH</i>		
Análise: A taxa de infecção, indicador que se propõe avaliar, sobretudo, a eficácia dos métodos utilizados no controle de doenças no ambiente hospitalar (regular capacitação e orientações sobre lavagem das mãos e outros comportamentos seguros, direcionados aos profissionais e usuários, como na observância e participação ativa na decisão sobre o uso dos antimicrobianos, mantendo conformidade com os protocolos) no mês em análise, atendeu ao parâmetro estabelecidos pela Anvisa e pactuado com a Fundação Municipal de Saúde.		

INDICADOR 14

Taxa de Mortalidade Hospitalar	Meta ≤ 3%	Resultado 1,0%
<i>Número de óbitos dividido pelo total de saídas (altas, evasões, transferências externas e óbitos) X 100</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: No mês em análise, a taxa de mortalidade hospitalar, indicador que não distingue os óbitos ocorridos na unidade em menos de 24h, ou seja, aqueles nos quais a equipe do hospital não teve tempo suficiente para intervir de maneira plena, atendeu ao parâmetro pactuado com a Fundação Municipal de Saúde.		

INDICADOR 15

Taxa de Mortalidade Institucional	Meta ≤ 2%	Resultado 0,6%
<i>Número de óbitos de pacientes na unidade há mais de 24h dividido pelo total de saídas (altas, evasões, transferências externas e óbitos) X 100</i> <i>Fonte: Sistema de Prontuário Eletrônico</i>		
Análise: A taxa de mortalidade institucional, indicador tradicional de desempenho, atendeu ao parâmetro pactuado com a Fundação Municipal de Saúde.		

INDICADOR 16

Percentual de Óbitos Institucionais Analisados pela Comissão de Óbito	Meta	Resultado
	100%	100%
<i>Nº de óbitos analisados pela Comissão de Óbitos/nº de óbitos (> 24h) ocorridos no mês *100</i> <i>Fonte: Ata das reuniões da Comissão de óbito</i>		
Análise: O óbito institucional ocorrido em fevereiro foi analisado pela Comissão de Óbito.		

INDICADOR 17

Atualização do Sistema CNES/DATASUS	Meta	Resultado
	100%	100%
<i>Atualização por meio do envio da base para o gestor local</i> <i>Fonte: registros mantidos pelo NAGE</i>		
Análise: O Sistema CNES/DATASUS foi atualizado no dia 02/03/2023, com o envio dos arquivos referente a competência 02/2023 ao gestor local por meio do endereço eletrônico dca.cnes.fmsniteroi@gmail.com no mesmo dia da atualização.		

INDICADOR 18

Articulação em Rede	Meta	Resultado
	100%	100%
<i>Envio para a AB da relação dos pacientes que internaram na unidade em um dado período</i> <i>Fonte: registros mantidos pelo NAGE</i>		
Análise: A equipe do Núcleo de Apoio à Gestão enviou semanalmente à Vice-Presidência de Atenção Coletiva, Ambulatorial e de Família (VIPACAF) e Fundação Estatal de Saúde de Niterói (FeSaúde) a relação dos pacientes que internaram na unidade, por meio dos endereços eletrônicos vipacaf.pmf@gmail.com , gaps@fesaude.niteroi.rj.gov.br e geap@fesaude.niteroi.rj.gov.br .		

INDICADOR 19

Média Ponderada do Índice de satisfação dos Usuários	Meta	Resultado
	≥ 90%	100%
<i>Média ponderada da pontuação atribuída por cada usuário entrevistado em um dado período</i> <i>Fonte: registros mantidos pelo SOU</i>		
Análise: No mês, o indicador que mede a satisfação do usuário com o serviço prestado atendeu ao parâmetro estabelecido. Em análise desagregada por setor, a Unidade Cirúrgica alcançou 100% de satisfação, o Ambulatório 100%, a Unidade de Internação Clínica 100% e a Unidade de Emergência 100% de Satisfação com o atendimento.		

INDICADOR 20

Taxa de Resposta (Feedback) do Serviço aos Usuários Ouvidos pela Ouvidoria em suas Reclamações	Meta	Resultado
	≥ 80%	100%
<i>Número de respostas (retorno) / Total de usuários ouvidos X 100</i> <i>Fonte: registros mantidos pelo SOU</i>		
Análise: O Serviço de Soluções e Orientações ao Usuário oferece acolhimento e é comprometido com a busca por resolubilidade para as demandas que recebe e neste mês, junto aos gestores do hospital, deu encaminhamento e retorno à todos dos usuários que registraram reclamações.		

INDICADOR 21

Reuniões Periódicas do Conselho Gestor	Meta	Resultado
	100%	-

Uma reunião por bimestre

Fonte: Ata das reuniões do Conselho Gestor

Análise: O Conselho Gestor Local não reuniu-se em fevereiro. Indicador de apuração bimestral.

Quadro resumo dos Indicadores

Considerando, em relação ao:

N	INDICADOR	META	RESULTADO FEVEREIRO*
1	Tempo de espera para atendimento médico na unidade de Emergência	Vermelho em até 0 Amarelo em até 30 Verde em até 60 Azul em até 120	0 16 46 50
2	Implantação e funcionamento do Núcleo de Acesso e Qualidade Hospitalar	100%	100%
3	Proporção de oferta de consultas de primeira vez	30%	35%
4	Proporção de oferta de exames diagnósticos oferecidos para a rede	30%	49%
5	Conformidade com os padrões de Cirurgia Segura	100%	100%
6	Tempo de espera para realização de Cirurgia Eletiva (Fila Cirurgica)	até 120 dias	25,50
7	Taxa de Ocupação UTIP	entre 70% e 85%	45,7%
8	Tempo Médio de Permanencia na UTIP	≤ 10	5,30
9	Mortalidade ajustada pela gravidade em UTIP	≤ 1	1
10	Taxa de densidade de IPCSL associada ao uso de CVC na UTIP	≤ 10/1000	0%
11	Taxa de Ocupação da Unidade de Internação Clínica	entre 70% e 95%	59,6%
12	Tempo Médio de Permanencia na Unidade de Internação Clínica	≤ 5,7	5,00
13	Taxa de Infecção Hospitalar	≤ 3%	0,3%
14	Taxa de Mortalidade Hospitalar (total)	≤ 3%	1%
15	Taxa de Mortalidade Institucional (>24h)	≤ 2%	0,6%
16	Percentual de óbitos institucionais analisados pela Comissão de Óbitos	100%	100%
17	Atualização do Sistema CNES/DATASUS	100%	100%
18	Articulação em rede	100%	100%
19	Média ponderada do Índice de Satisfação do Usuário	≥ 90%	100%
20	Taxa de respostas (feedback) do serviço aos usuários ouvidos pela ouvidoria em suas reclamações	≥ 90%	100%
21	Reuniões periódicas do Conselho Gestor	100%	-

- Indicador 7 e Indicador 11, que tiveram resultados abaixo do pactuado por questões alheias a possibilidade de intervenção por parte da unidade e que não houve negativa às solicitações externas de vagas para pacientes dentro do perfil assistencial da unidade;

Solicita-se que seja considerado o resultado como alcançado por meio do ajuste técnico.

O gráfico abaixo apresenta o alcance das metas contratuais – demonstrando desempenho altamente satisfatório:

