

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
24  
**HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA**



HOSPITAL GERAL  
DR. WALDEMAR  
ALCÂNTARA



[www.isgh.org.br](http://www.isgh.org.br)

    /isghoficial

# SUMÁRIO

RELGESTHRC2024

PÁGINA → MENSAGEM DO  
**02 DIRETOR**

PÁGINA → CAPÍTULO **1. APRESENTAÇÃO**  
**05**

- | PÁG 05 | 1.1 Quem Somos
- | PÁG 05 | 1.2 MVVP
- | PÁG 06 | 1.3 Mapa Estratégico
- | PÁG 06 | 1.4 Diretoria Executiva

PÁGINA → CAPÍTULO **2. PERFORMANCE**  
**08**

- | PÁG 08 | 2.1 Indicadores Contratuais
- | PÁG 09 | 2.2 Indicadores Estratégicos
- | PÁG 09 | 2.3 Resultados Econômico-Financeiros
- | PÁG 09 | 2.4 Certificações

PÁGINA → CAPÍTULO **3. RESPONSABILIDADE SOCIAL**  
**11**

- | PÁG 11 | 3.1 Ouvidoria
- | PÁG 11 | 3.2 Perfil das Manifestações
- | PÁG 12 | 3.3 Ações Socioambientais

PÁGINA → CAPÍTULO **4. GERAÇÃO DE CONHÊCIMENTO**  
**14**

- | PÁG 14 | 4.1 Ensino | Linha de Pesquisa
- | PÁG 14 | 4.2 Educação Permanente
- | PÁG 15 | 4.3 Estágios

PÁGINA → CAPÍTULO **5. GESTÃO DE PESSOAS**  
**17**

- | PÁG 17 | 5.1 Perfil dos Colaboradores
- | PÁG 17 | 5.2 Capacitação e Formação
- | PÁG 18 | 5.3 Saúde e Segurança do Colaborador
- | PÁG 18 | 5.4 Campanhas Institucionais

PÁGINA → CAPÍTULO **6. ENCERRAMENTO**  
**20**

- | PÁG 20 | 6.1 Considerações finais

## MENSAGEM DO DIRETOR

Em 2024, o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) reafirmou seu compromisso com a saúde pública de qualidade e com a sustentabilidade, consolidando-se como referência ao nível estadual e nacional. O ano foi marcado por conquistas expressivas, com importantes premiações e reconhecimentos que destacam o empenho de toda a equipe em promover inovação, excelência assistencial e responsabilidade socioambiental.

Entre os principais marcos, em julho de 2024, o HGWA foi efetivado como Membro do Projeto Hospitais Saudáveis, tornando-se representante da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, fortalecendo sua atuação em práticas sustentáveis.

Já em outubro de 2024, recebeu uma Menção Honrosa no Prêmio Amigo do Meio Ambiente, promovido pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, durante o Seminário Hospitais Saudáveis 2024. Ainda no mesmo mês, realizou a apresentação de um pôster no 17º Seminário Hospitais Saudáveis, com o projeto "Torneio da Sustentabilidade: uma estratégia lúdica para promover a cultura sustentável em um hospital da rede pública", sendo reconhecido como exemplo de inovação na gestão ambiental.

Em novembro de 2024, o hospital foi homenageado com o Prêmio ONA "Destaque da Acreditação – 15 anos", concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), celebrando sua trajetória contínua de qualidade, segurança e excelência. Além disso, o HGWA manteve a Certificação Nível 3 – Acreditado com Excelência pela ONA, reforçando a consolidação de suas práticas de gestão e assistência alinhadas aos mais altos padrões nacionais.

Essas conquistas se somam ao histórico já consolidado do hospital. O hospital também seguiu ampliando projetos estratégicos em 2024, como a colaboração com o Hospital Sírio-Libanês no fortalecimento da formação em Cuidados Paliativos.

Por fim, reforçamos ainda as importantes campanhas voltadas a colaboradores, acompanhantes e pacientes, sempre priorizando a qualidade assistencial e a humanização do cuidado. O HGWA segue, assim, construindo uma trajetória de inovação, sustentabilidade e excelência, reafirmando seu compromisso com cada paciente atendido e com o futuro da saúde pública.

Denys Briand  
DIRETOR GERAL DO HGWA

## RELATÓRIO DE GESTÃO HGWA

# 2024

*"Este ano fomos homenageados com o Prêmio **"Destaque da Acreditação – 15 anos"**, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), celebrando nossa trajetória contínua de qualidade, segurança e excelência. Além disso, Mantivemos o Nível 3 de Excelência pela ONA, reforçando nossas práticas de gestão e assistência.*





## SOBRE O RELATÓRIO

Em cumprimento aos dispositivos e obrigações constantes na Lei Estadual n.º 12.781/97, apresentamos o presente relatório visando compartilhar os resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no desenvolvimento das ações realizadas de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2024, no âmbito do Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), como gesto de transparência para os nossos associados, colaboradores, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, e a sociedade.

Apresentamos o resultado da gestão e das atividades desenvolvidas na unidade, com base nas metas de produção e nos indicadores pactuados no Contrato de Gestão, firmado entre a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), além de outros destaques e realizações ocorridas no decorrer do ano de 2024.

*Primeira unidade gerida pelo ISGH, o HGWA é um hospital geral exclusivo aos usuários do SUS, com perfil adulto e pediátrico, em nível secundário, referenciado pela Central de Regulação.*



### HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA

Rua Pergentino Maia, 1559 - Messejana  
Fortaleza/CE | CEP: 60.840-045

CAPÍTULO **1**

# APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - MAPA ESTRATÉGICO

1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA **24**

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



# 1. APRESENTAÇÃO

A primeira unidade hospitalar gerida pelo ISGH, o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA), é apresentada neste capítulo por meio da sua missão, visão, valores e propósito que representam a base do planejamento e direcionamento do hospital, estabelecendo os objetivos a serem alcançados e os valores a serem seguidos pelos colaboradores.

## 1.1 – QUEM SOMOS

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) possui 360 leitos, realizando em média 700 internações por mês, sendo considerado de grande porte, fica localizado na cidade de Fortaleza, no bairro de Messejana, foi fundado em 26 dezembro de 2002, com a finalidade de prestar serviços de saúde de qualidade em nível secundário aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), referenciados exclusivamente pela Central Estadual de Regulação do Ceará, no qual o perfil principal de pacientes é composto predominantemente, por idosos, em especial nas Unidades de Cuidados Especiais, AVC Subagudo e Clínica Médica. Nas três unidades, os pacientes têm idade superior a 60 anos. Entre as principais patologias estão o AVC e as infecções respiratórias.

O HGWA foi o primeiro hospital público do Estado do Ceará a ser gerido por uma Organização Social de Saúde. Desde da sua criação até os dias atuais, o HGWA está sob a gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e, em 2024, completou 22 anos de existência. Em 2024, o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) manteve a certificação com o nível de acreditação com excelência – Nível 3, concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). A avaliação reconhece que o HGWA cumpre padrões de qualidade, segurança e gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua. Nestes 22 anos de existência, o HGWA vem demonstrando sistematicamente o cumprimento das metas estabelecidas no contrato de gestão, sempre com foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados.

## 1.2 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



HOSPITAL GERAL  
DR. WALDEMAR  
ALCÂNTARA

NOSSA **MISSÃO**

Proporcionar um **cuidado digno em saúde** através de práticas de excelência fortalecendo a Rede de Saúde do Estado do Ceará

NOSSA **VISÃO**

Ser **líder nacional** na assistência hospitalar e domiciliar com foco no paciente crônico e reconhecido pela responsabilidade socioambiental

NOSSOS **VALORES**

- Eficiência e Sustentabilidade
- Valorização das pessoas
- Comprometimento com o SUS
- Transparência
- Inovação e Conhecimento
- Humanização
- Inclusão e Diversidade
- Ética

2024

NOSSO **PROPÓSITO**

Transformar a saúde para o bem-estar social.

## 1.3 – MAPA ESTRATÉGICO



# 1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE





## CAPÍTULO **2** PERFORMANCE

2.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

2.2 - INDICADORES ESTRATÉGICOS

2.3 - RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

2.4 - CERTIFICAÇÕES

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA **24**

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]





## 2. PERFORMANCE

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) atua com excelência na gestão de recursos públicos por meio de contratos de gestão, instrumentos jurídicos baseados no modelo de administração por resultados. Essa parceria entre a Administração Pública e as Organizações Sociais de Saúde define objetivos claros, cabendo às organizações aplicar sua expertise para alcançar as metas e indicadores estabelecidos.

Os contratos de gestão têm como premissa garantir a eficiência no uso dos recursos públicos, a eficácia na gestão e a transparência dos resultados, sempre alinhados às demandas sociais. Para assegurar a credibilidade desse processo, os resultados obtidos são mensuráveis, verificáveis e constantemente avaliados.

Para promover a transparência e compartilhar os resultados alcançados em 2024, o ISGH apresenta os dados consolidados, destacando os resultados contratuais e econômico-financeiros obtidos na gestão dos recursos públicos provenientes dos contratos firmados com o Estado do Ceará e o Município de Fortaleza.

Além disso, o ISGH valoriza a gestão estratégica como um fator essencial para o alcance da visão institucional de futuro. Para isso, são monitorados indicadores estabelecidos no planejamento estratégico das unidades. Ao todo, foram definidos 10 indicadores estratégicos, essenciais para a prestação de contas corporativa junto às contratantes.

Por meio dessa abordagem integrada e orientada para resultados, o ISGH reafirma seu compromisso com a gestão responsável e a transparência, promovendo serviços de saúde de qualidade e eficiência para a população cearense.

### 2.1 – INDICADORES CONTRATUAIS

As unidades hospitalares possuem indicadores contratuais que mensuram a produção, eficiência e eficácia de cada unidade. Por meio desses resultados são avaliadas as unidades hospitalares junto a Contratante. Abaixo segue a relação dos indicadores, por unidade, bem como a definição e desempenho dos indicadores das unidades hospitalares.

Para a mensuração do resultado das unidades é feito um cálculo, constante nos contratos de gestão, para avaliar se o desempenho esperado se confirmou com o realizado. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO				
UNIDADE	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
HGWA	10	10	10	10
CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: TODAS AS UNIDADES ATINGIRAM PLENAMENTE O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 8,5 E 10				

Fonte: Relatório de Fiscalização, Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão

#### TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

Representa o tempo médio de permanência em dias que os pacientes ficaram internados no hospital. Avalia o tempo que em média um paciente permanece internado no hospital. Está relacionado a boas práticas clínicas. É um indicador clássico de desempenho hospitalar e está relacionado à gestão eficiente do leito operacional.

#### TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

Relação percentual entre o número de pacientes-dia e o número de leitos-dia no período de um mês. Mensura o perfil de utilização e gestão do leito no hospital, relacionando-se ao intervalo de substituição e a média de permanência.

#### TAXA DE SUSPENSÕES CIRÚRGICAS

Relação percentual entre o número de cirurgias eletivas suspensas por motivos que não dependeram do paciente e o número de cirurgias programadas no período.

#### TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Avalia a satisfação dos pacientes internados no hospital, visando a melhoria da qualidade no atendimento e suas implicações na qualidade do serviço prestado.

#### PERCENTUAL DE EXECUÇÃO CONTRATUAL - ATENDIMENTO AMBULATORIAIS

Este indicador mensura o quantitativo de atendimentos ambulatoriais da unidade.

#### PERCENTUAL DE EXECUÇÃO CONTRATUAL - PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Este indicador mensura a quantidade de procedimentos cirúrgicos realizados no período na instituição.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (SAD)

O Serviço de Atendimento Domiciliar tem por objetivo a desospitalização de pacientes crônicos da Unidade de Cuidados Especiais (UCE) do HGWA, que após a alta hospitalar irão necessitar de acompanhamento de equipe multiprofissional. O SAD é avaliado por 02 (duas) frentes de serviços: (1) número de pacientes em atendimento e (2) taxa de reinternação não eletiva.

## TAXA DE REINTERNAÇÃO NÃO ELETIVA

Avaliar a assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares Avaliar a assistência adequada em domicílio, evitando internações hospitalares desnecessárias e assegurando o tratamento adequado para os pacientes em domicílio. São consideradas as reinternações que não foram planejadas no plano terapêutico e que poderiam ser evitadas. Considerar as reinternações referentes a competência.

## VAGAS OFERTADAS PARA A RESIDÊNCIA MÉDICA

A unidade HGWA é credenciada para os programas de Residência Médica, no qual os processos de seleção são realizados pela Escola de Saúde Pública na Seleção Unificada da Residência Médica do Estado do Ceará. Os Contratos de Gestão determinam a manutenção do programa com a oferta por especialidade de vagas.

## 2.2 – INDICADORES ESTRATÉGICOS

As unidades hospitalares possuem indicadores estratégicos que são aqueles pactuados no Planejamento Estratégico. Estes resultados possuem impacto no alcance da visão e no cumprimento da missão institucional. A sistemática de monitoramento e avaliação dos indicadores ocorre, trimestralmente, junto à Contratante. Os indicadores estratégicos das unidades hospitalares são: Tempo Médio De Permanência, Taxa De Ocupação Hospitalar, Taxa De Mortalidade Institucional, Taxa De Utilização De Salas Cirúrgica Eletivas, Taxa de Satisfação do Usuário, Índice Resultado Orçamentário, Índice De Desempenho Institucional, Densidade de incidência de infecção hospitalar e taxa de reinternação em até 30 dias da alta hospitalar.

## 2.3 – RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

RECEITAS - HGWA	VALOR (R\$)
<b>Recursos COM RESTRIÇÃO</b>	
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SESA	175.116.306,28
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SESA	-9.508.379,99
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SMS	
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SMS	
Contribuições e Doações - SESA	227.246,90
Contribuições e Doações - SMS	
Receita de Reequilíbrio Contratual	
<b>Recursos SEM RESTRIÇÃO</b>	
Convênios Universidades	6.321,42
Inscrições de Processo Seletivo	
<b>TOTAL de Recursos</b>	<b>161.834.038,24</b>

DESPESAS - HGWA	VALOR (R\$)
PESSOAL	108.613.825,77
INSUMOS	23.187.999,61
SERVIÇOS TOMADOS	42.642.258,71
<b>SUBTOTAL [98,5%]</b>	
	<b>174.444.084,09</b>
DEMAIS DESPESAS	[1,5%]
	2.674.998,95
<b>TOTAL GERAL</b>	
	<b>177.119.083,04</b>

## 2.4 – CERTIFICAÇÕES

O processo de certificação tem por objetivo promover o aprimoramento contínuo dos processos, em busca pelo reconhecimento da excelência em saúde, através de metodologias de certificação definidas conforme a maturidade de cada unidade. O HGWA possui nível III ou acreditado com excelência pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), se caracteriza por atender aos princípios de níveis 1 e 2 e demonstra uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional. A unidade possui certificação de Acreditado com Excelência, nível III, desde junho de 2017, este com validade de 3 anos.

Em junho de 2019 o HGWA recebeu visita de manutenção da certificação realizada por instituição acreditadora, mantendo assim o selo de Acreditado com Excelência e em agosto de 2020 recebeu avaliação remota e foi recertificado como Acreditação com Excelência (Nível 3). No projeto deixado pela instituição acreditadora foram destacados os principais desafios sistêmicos da unidade, conforme os requisitos de orientação do Manual da ONA versão 2014, já com o olhar no novo manual 2018-2022, pois a próxima visita de recertificação será baseada no mesmo.

Em setembro de 2021, o hospital recebeu a avaliação remota de manutenção, no qual se manteve com o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3) e manteve o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis. Ser acreditado com excelência significa atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, possuir uma gestão integrada com fluidez dos processos, e uma cultura organizacional de melhoria contínua, com maturidade institucional.

O HGWA recebeu ainda em julho a visita das representantes do projeto Paciente Seguro para dar início à parceria, cujo objetivo foi reforçar os cuidados e a segurança dos pacientes. Desenvolvido pelo Hospital Moinhos de Vento, do Rio Grande do Sul, com apoio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (Proadi-SUS), apenas três hospitais no Ceará foram selecionados para participar da iniciativa. Com duração de um ano, 18 hospitais do Brasil participam deste primeiro ciclo. Após o encontro inicial, serão realizadas outras visitas presenciais, reuniões virtuais e uma capacitação sobre o modelo e projeto de melhoria. Além disso, ao longo do andamento da iniciativa, as unidades podem tirar dúvidas e trocar experiências com a organização e demais hospitais participantes por meio de um grupo de WhatsApp.

Em agosto de 2022, o HGWA recebeu a avaliação presencial de manutenção, onde manteve com o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3), também permaneceu com o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis. Em novembro do mesmo ano, conquistou o prêmio de 2º Melhor Hospital Público do Brasil, segundo o Ibross (Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde em parceria com a OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde), ONA (Organização Nacional de Acreditação) e IES (Instituto Ética Saúde).

Em setembro de 2023, o HGWA recebeu a visita de avaliação de recertificação, mantendo o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3) e o selo da rede global de hospitais verdes e saudáveis. Ser acreditado com excelência significa atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, possuir uma gestão integrada com fluidez dos processos, e uma cultura organizacional de melhoria contínua, com maturidade institucional.

Em outubro de 2024, a visita da ONA manteve a certificação da certificação nível 3 do HGWA. Entre as premiações e projetos, em julho o hospital foi efetivado como Membros do Projeto Hospitais Saudáveis - Representantes da Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis. Em outubro, recebeu uma Menção Honrosa Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2024, promovido pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, durante o Seminário Hospitais Saudáveis 2024. Já em outubro, o HGWA fez uma Apresentação do Pôster no 17º Seminário Hospitais Saudáveis 2024 - Projeto: TORNEIO DA SUSTENTABILIDADE: UMA ESTRATÉGIA LÚDICA PARA PROMOVER A CULTURA SUSTENTÁVEL EM UM HOSPITAL DA REDE PÚBLICA. Em novembro, a ONA concedeu o Prêmio ONA "Destaque da Acreditação" - 15 anos.



CAPÍTULO **3**

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1 - OUVIDORIA

3.2 - PERFIL DOS MANIFESTANTES

3.3 - AÇÕES SÓCIOAMBIENTAIS

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO 2024**  
HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



### 3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Neste capítulo serão apresentadas as ações voltadas para a implementação de práticas de responsabilidade social que envolvem a sociedade, pacientes, colaboradores e o meio ambiente.

#### 3.1 – OUVIDORIA

O presente Relatório tem por finalidade apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria do Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) referentes à participação social no ano de 2024, em cumprimento à lei nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Apresentará o perfil dos manifestantes, o perfil das manifestações, e as principais insatisfações dos usuários.

A Ouvidoria do HGWA é vinculada à Ouvidoria Geral da SESA, que atua de forma a somar forças para alcançar a excelência na prestação de serviços de saúde aos cidadãos. Os dados aqui analisados são originados da base de dados dos sistemas informatizados Ceará Transparente, Ouvidorsus e Ouvweb sendo as ferramentas utilizadas para registro, tratamento e acompanhamento de manifestações.

Informamos que durante o período de 01 de Janeiro a 31 de dezembro de 2024, a ouvidoria do HGWA registrou o total de 947 (novecentos e quarenta e sete) manifestações primárias mais 19 protocolos reabertos, sendo 526 (quinhentos e vinte e seis elogios), 394 (trezentos e noventa e quatro) reclamações, 13 (treze) sugestões, 4 solicitações, 6 acesso a informação, e 4 denúncias.

Tivemos um aumento de 11% no número de registros de manifestações em relação ao ano anterior. Os meses com maior número de registros foram abril, setembro e outubro. Já os meses com menor número de registros foram agosto e dezembro. Os elogios se destacaram e representaram 56% de todas as demandas apresentadas. As reclamações representaram 42%, dos registros, onde tivemos um aumento de 7% destas em comparação ao ano de 2023. Os assuntos mais pontuados foram: Problema com o profissional responsável pelo procedimento, Estrutura física, relacionamento interpessoal e Problemas com fluxos, normas e rotinas.

#### 3.2 – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

É importante identificarmos quem é o cidadão que se manifesta na Ouvidoria do HGWA, por meio dos dados é possível conhecê-los e tratá-los levando em consideração as diferenças e necessidades de cada indivíduo ou grupo. Faremos apresentação de sexo, idade, escolaridade, categoria e procedência. O levantamento foi realizado considerando as manifestações registradas durante o ano de 2024. Vale salientar que as manifestações recebidas através das caixas de coleta impossibilitam a obtenção de todos os dados referente ao perfil do manifestante.

**[ SEXO ]:** A análise dos dados coletados do relatório anual do sistema Ouv Web, contendo as manifestações registradas através da plataforma Ceará Transparente e ouvidor SUS, mostra que as mulheres continuam como nos anos anteriores sendo as que mais acessam nosso serviço, representando um total de 79% dos registros.

**[ IDADE ]:** No tocante a faixa etária dos manifestantes, a maioria dos nossos usuários tem entre (31 a 60 anos) de idade, seguida pela faixa de (19 a 30 anos), representando 35% e 10% respectivamente. Salientamos que o grande número de não informados, representando 52%, corresponde às manifestações advindas das caixas de coletas e dos meios eletrônicos: (Internet, e-mail), sendo registradas sozinhas pelo usuário e geralmente não informam esse dado.

**[ ESCOLARIDADE ]:** O ensino médio teve a maior representação com 29%, seguido pelos graduados representando (10%). Geralmente temos um perfil bem variado com todos os níveis de escolaridade. O grande número de não informados representa 55%, como já informado anteriormente, são provenientes das caixas de sugestões e meios eletrônicos.

**[ PROCEDÊNCIA ]:** Das informações relativas à residência dos manifestantes, a maioria é proveniente de Fortaleza representando 89% de todas as demandas registradas. Destacamos ainda uma variada participação dos municípios do interior do Ceará e regiões metropolitanas.

#### **[ MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES ]**

Serão apresentados os meios de entrada utilizados para o registro das demandas, e o tempo de resposta ao cidadão.

**[ CAIXA DE SUGESTÕES ]:** Os principais meios de entrada para registro das manifestações em nossa Ouvidoria foram as caixas de sugestões representando (43%) dos registros.

**[ PRESENCIAL ]:** O segundo meio mais utilizado foi a forma presencial com o acolhimento do ouvidor representando 34%.

**[ NÃO PRESENCIAL ]:** Foram registradas 13% e por telefone 3%. As manifestações recebidas diretamente através da Ouvidoria do Estado. A Plataforma Ceará Transparente apresentou o percentual de 7% e as recebidas através da Ouvidoria Geral do SUS 1%.

[ TEMPO DE RESPOSTA ]

A Ouvidoria realiza o acompanhamento de todas as manifestações recebidas buscando sempre o atendimento qualificado às demandas do cidadão, a solução das questões levantadas com foco em resposta de qualidade e em tempo hábil, atuando junto aos gestores na resolução das demandas. Das (947) manifestações registradas em 2024, alcançamos a resolubilidade de 99% de respostas no prazo.

[ AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NA INSTITUIÇÃO ]

- 1. [ **ELOGIAR FAZ BEM** ], Confecção e entrega de certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados na ouvidoria;
- 2. [ **COLABORADORES DESTAQUES DO ANO MAIS ELOGIADOS NA OUVIDORIA** ] Realizado em parceria com a Direção do HGWA, todo ano sempre no primeiro mês do ano seguinte. No ano de 2024 ocorreu no dia: 04/02/2025 um coffee break em homenagem aos colaboradores mais elogiados na ouvidoria;
- 3. [ **CERTIFICADOS DE RECONHECIMENTO/COMPROMETIMENTO** ] aos coordenadores responsáveis pela apuração e respostas às manifestações no prazo;
- 4. [ **ACOMPANHAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO** ] em parceria com serviço social com busca ativa das manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, compartilhar informações, e elaborar relatório mensal e enviar aos coordenadores/diretores mensalmente;
- 5. [ **PROGRAMA CIDADÃO CONSCIENTE** ] Participar das reuniões semanais em parceria com o serviço social e divulgar o serviço de Ouvidoria, e disseminar a carta sobre direitos e deveres do cidadão;
- 6. [ **COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO** ] Participação permanentemente como membro, atuando na elaboração e execução dos projetos e ações de humanização em benefício do usuário;
- 7. [ **COMISSÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE** ] Participação como membro efetivo nos processos;
- 8. [ **RELATÓRIOS E INDICADORES** ] Elaboração de relatórios e indicadores das manifestações de ouvidoria mensal e anual, para subsidiar a alta gestão;
- 9. [ **RODAS DE CONVERSA** ] Realização rodas de conversas (trimestral) entre ouvidoria, serviço social, representante do DHO, e coordenadores de áreas mais demandadas para apresentação das insatisfações registradas na ouvidoria, com vistas a pactuar

3.3 – AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

[ TREINAMENTOS PARA COLABORADORES ]

- [ NR10 ] - [ ELETRICIDADE ] - [ ALTURA ] - [ ESPAÇO CONFINADO ] - [ RISCO QUÍMICO ] - [ BRIGADA DE INCÊNDIO ]

HGWA	JAN	Janeiro Branco
	FEV	Campanha carnaval - ISTs
	MAR	Ação Semana da mulher (ações, palestras e momentos de autocuidado).
	ABR	Campanha CIPA; Blitz Educativa dos Ardonos; Vacinação H1N1.
	MAI	Ação dia das Mães; Atualização de Cartões de Vacinação e Vainação COVID
	JUL	Curso Reciclagem - NR10
	AGO	Curso Reciclagem - NR10; Ação dia dos Pais (Integração, atividades lúdicas e de autocuidado)
	SET	Campanha Setembro Amarelo
	OUT	Campanha Outubro Rosa
	NOV	Campanha Novembro Azul; Sipat;



## CAPÍTULO **4** GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

4.1 – ENSINO – LINHA DE PESQUISA

4.2 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

4.3 – ESTÁGIOS

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA **24**

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



## 4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

O ISGH tem como uma de suas finalidades a promoção e manutenção do ensino e da pesquisa nas áreas da ciência da saúde, com o apoio à investigação científica, contribuindo para a qualificação profissional e desenvolvimento das atividades de ensino na área de assistência à saúde, tecnologias em saúde e gestão de organizações e sistemas de saúde.

No decorrer do ano de 2024, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quanto dos colaboradores do HGWA, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa.

### 4.1 – ENSINO | LINHA DE PESQUISA

No decorrer do ano de 2024, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do HGWA referente à parte documental, informações e análise do desenvolvimento das etapas dos projetos científicos, e também aos pesquisadores internos e externos explanando sobre a inserção dos projetos de pesquisa à Plataforma Brasil e finalização dos trabalhos de conclusão de curso, fortalecendo o incentivo à pesquisa.

Foram registrados 66 trabalhos acadêmicos no HGWA (27 – 40,91% resumos; 14 – 21,21% capítulos de livro; 13 – 19,70 projetos; 12 – 18,18% artigos).



Durante este ano, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em seis segmentos denominados de linhas estratégicas, conforme quadro abaixo:

CLASSIFICAÇÃO PRODUÇÃO CIENTÍFICA CONFORME LINHAS ESTRATÉGICAS						
UNIDADE	GESTÃO EM SAÚDE	GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE	CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO	CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL	EDUCAÇÃO EM SAÚDE	GESTÃO DO CUIDADO
HGWA	03	03	25	24	01	10

### 4.2 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral.

Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador.

O presente relatório apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH. Em 2024 foram realizados 136 treinamentos no HGWA.

#### [ PROGRAMA INSTITUCIONAL QUALIFICA ]

A trajetória dos treinamentos que compõem os Qualifcas iniciou com apenas o setor de nutrição, abordando temas do programa de Regulamentados em 2022. No ano seguinte, além dos nutricionistas, os copeiros também participaram, além de outras áreas que passaram a ofertar o Qualifica aos seus colaboradores como Laboratório, CME, Radiologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia e Serviço Social.

Neste ano de 2024, uniram-se à iniciativa as áreas de Farmácia e Enfermagem, compondo assim um total de 10 áreas de atuação. A Educação Permanente e o Núcleo de Operações do ISGH trabalham juntos para ofertar as aulas remotamente, em momentos síncronos, através da plataforma Teams onde os participantes interagem e podem fazer comentários e perguntas aos facilitadores. Para ampliar o alcance das aulas e contribuir para uma adesão robusta, os momentos são gravados e disponibilizados na plataforma Conecta Isgh, na aba “Ensino à Distância”, menu “Meu Espaço”.

### 4.3 – ESTÁGIOS

No ano de 2024 foram registradas 26 visitas técnicas acadêmicas no ano, com um total de 258 alunos, áreas de enfermagem, fisioterapia, farmácia, nutrição, serviço social, psicologia, medicina, biomedicina, técnico de enfermagem, técnicos em informática, segurança do trabalho e de Saúde Bucal, também para áreas administrativas como gestão em serviços de saúde, gerenciamento de enfermagem e dos riscos e da qualidade, segurança e medicina do trabalho com objetivo de conhecer a estruturação dos diversos serviços. Esta atividade possibilita a troca de conhecimentos e a divulgação das boas práticas desenvolvidas, e a aproximação da comunidade do ensino no geral, bem como difundir o modelo de gestão do ISGH, especialmente para as faculdades menores que não possuem convênios de estágios com o ISGH.

Nossas unidades assistenciais foram ocupadas por atividades relacionadas ao ensino no consolidado das atividades em suas diversas modalidades, dentre elas vagas de estágios obrigatórios, de estágios não obrigatórios, para residências médicas e multiprofissionais. Conforme informações abaixo:

#### RESIDÊNCIAS (CENÁRIO AMPLIADO)

HGWA	
Clínica Médica	34
Pediatria	18
Cirurgia Geral	12
UTI Neo	02
UTI Ped	02
UTI Adulto	06
<b>TOTAL ISGH</b>	<b>74</b>

#### RESIDÊNCIAS (CENÁRIO AMPLIADO)

HGWA	
Residências Médica - Programas Externos	80
Residência saúde da família e comunidade – ESP /UPA's	00
Residências Multiprofissionais / Uniprofissionais Externas	05
<b>[ Total 2023: 738 ] TOTAL UNIDADES</b>	<b>159</b>

#### ESTÁGIOS (NÃO OBRIGATÓRIOS)

HGWA	
Farmácia	11
Serviço Social	05
Nutrição	05
Enfermagem	02
Psicologia	02
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

#### ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS

HGWA			TOTAL
Residências Externas	Médicas	80	159
Residências Externas	Multiprofissionais / Uniprofissionais	05	
Residências Internas do ISGH	Médicas e Multiprofissionais	74	
Internatos	Medicina	750	1.870 [ Ano Anterior: 2.352 ]
Estágios Obrigatórios	Práticas Médicas	750	
	Enfermagem	492	
	Nutrição	192	
	Farmácia	93	
	Fisioterapia	30	
	Téc. Enfermagem	78	
	Serviço Social	166	
	Psicologia	18	
	Odontologia	39	
Pós-Graduação	Fono e Físio	00	2.029
[ Ano Anterior: 2.469 ]		<b>TOTAL GERAL</b>	



## CAPÍTULO **5** **GESTÃO DE PESSOAS**

**5.1 – PERFIL DOS COLABORADORES**

**5.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO**

**5.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR**

**5.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS**

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO 2024**  
HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]

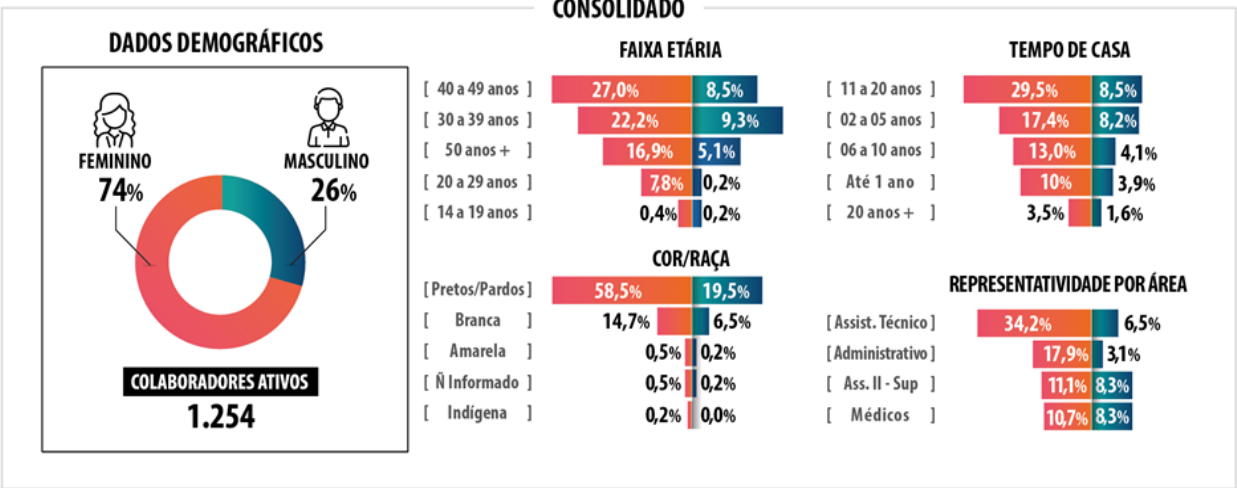


## 5. GESTÃO DE PESSOAS

### 5.1 – PERFIL DOS COLABORADORES

A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para a criação de estratégias que reforcem o bom clima organizacional.

#### [ HGWA – ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS ]

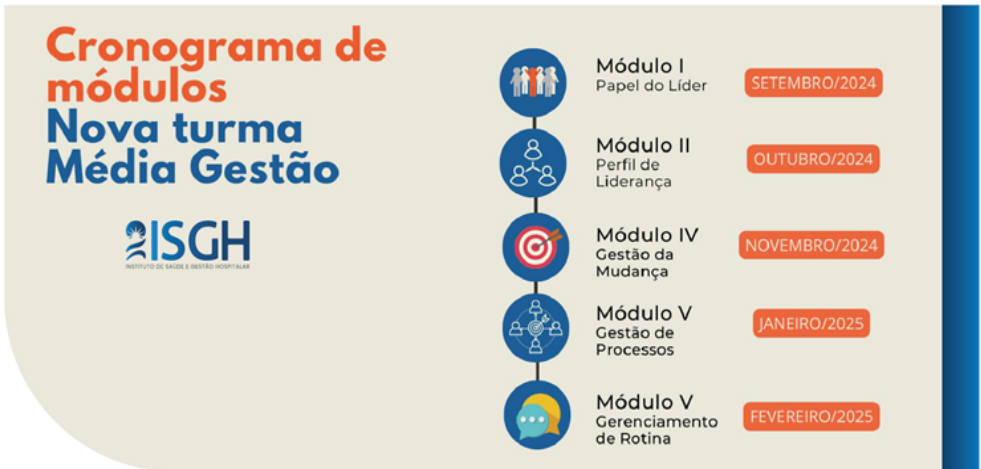


### 5.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para a criação de estratégias que reforcem o bom clima organizacional.

#### [ PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES ]

O Programa de Desenvolvimento de Líderes no ano de 2024 foi direcionado para o público da Média Gestão do ISGH, composta por gerentes, coordenadores e supervisores. Os temas aplicados foram desenvolvidos através do Programa de Gestão Avançada, com conteúdos voltados à liderança e gestão, dividido em 11 módulos. No eixo da liderança, destaca-se a essência do papel do líder como catalisador de mudanças e um guia inspirador para suas equipes. No eixo da gestão, concentra-se em três aspectos vitais: gestão da mudança, gestão de processos e gestão da rotina diária. Conforme público-alvo, foram disponibilizadas 200 vagas, cujas turmas foram divididas entre as unidades do ISGH, em média 25 líderes em cada unidade. O programa destacado foi prioritariamente voltado aos líderes que não participaram das turmas realizadas em 2023.



[ PROGRAMA DE ONBOARDING ]

O Programa de Onboarding é a jornada de integração do novo colaborador na instituição, através da apresentação da identidade organizacional, normas e procedimentos da instituição, engajamento e ambientação do colaborador nas rotinas de trabalho. Em continuidade ao modelo aplicado, o programa é realizado em formato híbrido. Os colaboradores das unidades de Fortaleza participam presencialmente no auditório do HGWA, e os colaboradores das unidades do interior, participam online - ao vivo nos auditórios das unidades. Após o encontro inicial os recém-admitidos passam por um período de experiência, com a aplicação de avaliações, treinamentos técnicos, de rotina e essenciais no exercício para o novo cargo.

No ano de 2024 o impacto do programa de onboarding obteve-se pela adesão de 93% dos colaboradores admitidos, com 99% de satisfação entre os parâmetros “ótimo” e “bom”, compreendendo 1.726 colaboradores treinados de todas as unidades geridas pelo ISGH. No HGWA foram 169 ao todo.

5.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

HGWA - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR					
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	00	EXAME DE QUALIDADE DE VIDA	1.597	EXAME OCUPACIONAL	1.198
AVALIAÇÃO CLÍNICA	67	EXAME DE PSA	86	EXAME DE SWABS	70
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO	00	PALESTRAS EDUCATIVAS	00	ATENDIMENTO NUTRICIONAL	00
VACINAS				PRÁTICAS	
INFLUENZA: 605	SARAMPO: 12	MENINGITE C: 00	COVID: 187	VARICELA: 00	AUTO CUIDADO: 00

5.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

HGWA	JAN	Janeiro Branco; Curso: Trabalho em Altura (NR35).
	FEV	Campanha Carnaval (Prevenção Ist), Blits, Oficina de Máscaras e Bloquinho Jeito De Cuidar.
	MAR	Ação Semana da mulher (ações, palestras e momentos de autocuidado).
	ABR	Campanha CIPA; Blitz Educativa dos Ardonos; Vacinação H1N1.
	MAI	Ação dia das Mães; Atualização de Cartões de Vacinação e Vainação COVID.
	JUL	Curso Reciclagem - NR10.
	AGO	Curso Reciclagem - NR10; Ação dia dos Pais (Integração, atividades lúdicas e de autocuidado).
	SET	Campanha Setembro Amarelo; Cantinho do Desabafo; Treinamento Primeiros Socorros (Suicídio); Ginástica Laboral.
	OUT	Campanha Outubro Rosa.
	NOV	Campanha Novembro Azul; Sipat;



## CAPÍTULO **6** ENCERRAMENTO

### 6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
HOSPITAL GERAL DR.  
WALDEMAR ALCÂNTARA **24**  
[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



## 6. ENCERRAMENTO

### 6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um ano de grandes projetos e conquistas importantes. Assim, encerramos 2024, quando o HGWA completa 22 anos de dedicação e maturidade nos serviços ofertados à saúde do Ceará. Entre os destaques do ano, estão a manutenção da Certificação Nível 3 – Acreditado com Excelência pela ONA, o recebimento do Prêmio ONA “Destaque da Acreditação – 15 anos”, a efetivação como Membro do Projeto Hospitais Saudáveis – representando a Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, além da Menção Honrosa no Prêmio Amigo do Meio Ambiente 2024 e da participação no 17º Seminário Hospitais Saudáveis com a apresentação do projeto Torneio da Sustentabilidade.

Avançamos sendo uma unidade que presta serviços de saúde qualificados, em nível secundário, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) referenciados por hospitais públicos terciários. Mantendo como meta a assistência integral e humanizada a cada paciente que passa por nossa unidade, reafirmamos nosso compromisso com a qualidade, a inovação e a sustentabilidade na saúde pública.

O presente relatório tem como intuito evidenciar as ações, os feitos e resultados. A unidade, da Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa), manteve sua excelência no cuidado, mostrou sua importância como equipamento de saúde da rede pública estadual, gerida pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH).