



RELATÓRIO DE
GESTÃO
HOSPITAL REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL

20
24



www.isgh.org.br

 /isghoficial

SUMÁRIO

RELGESTHRSC2024

PÁGINA 02 → MENSAGEM DO DIRETOR

PÁGINA 06 → CAPÍTULO 1. APRESENTAÇÃO

- | PÁG 06 | 1.1 Quem Somos
- | PÁG 06 | 1.2 MVVP | Mapa Estratégico
- | PÁG 07 | 1.3 Onde Estamos
- | PÁG 07 | 1.4 Destaques do Ano
- | PÁG 10 | 1.5 Impactos da Nossa Atuação

PÁGINA 13 → CAPÍTULO 2. GOVERNANÇA E COMPLIANCE

- | PÁG 13 | 2.1 Estrutura de Governança
- | PÁG 14 | 2.2 Ética e integridade
- | PÁG 15 | 2.3 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- | PÁG 16 | 2.4 Transparência

PÁGINA 18 → CAPÍTULO 3. GESTÃO

- | PÁG 18 | 3.1 Gestão Estratégica
- | PÁG 20 | 3.1.1 Disseminação da estratégia corporativa
- | PÁG 20 | 3.2 Gestão da Qualidade

PÁGINA 24 → CAPÍTULO 4. PERFORMANCE

- | PÁG 24 | 4.1 Unidades Hospitalares
- | PÁG 24 | 4.1.1 Indicadores Contratuais - Unidades Hospitalares
- | PÁG 25 | 4.1.2 Indicadores Estratégicos - Hospitais
- | PÁG 25 | 4.2 Unidades de Pronto Atendimento
- | PÁG 25 | 4.2.1 Indicadores Contratuais
- | PÁG 26 | 4.2.2 Indicadores de Desempenho:
- | PÁG 26 | 4.2.3 Indicadores Estratégicos:
- | PÁG 26 | 4.3 Casa de Cuidados do Ceará
- | PÁG 26 | 4.3.1 Indicadores Contratuais
- | PÁG 26 | 4.3.2 Indicadores Contratuais de Desempenho
- | PÁG 27 | 4.4 Atenção Primária à Saúde
- | PÁG 27 | 4.4.1 Indicadores Contratuais
- | PÁG 27 | 4.4.2 Indicadores de Desempenho
- | PÁG 27 | 4.5 Primilab Análises Clínicas
- | PÁG 28 | 4.6 Desempenho Econômico e Financeiro
- | PÁG 28 | 4.6.1 Receitas
- | PÁG 28 | 4.6.2 Despesas

PÁGINA 30 → CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDADE SOCIAL

- | PÁG 30 | 5.1 Ouvidoria

PÁGINA 32 → CAPÍTULO 6. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

- | PÁG 32 | 6.1 Educação Permanente
- | PÁG 33 | 6.2 Capacitação e Formação
- | PÁG 34 | 6.3 Estágio
- | PÁG 34 | 6.4 Pesquisa
- | PÁG 35 | 6.5 Artigos
- | PÁG 37 | 6.6 Escola de Saúde e Gestão

PÁGINA 39 → CAPÍTULO 7. GESTÃO DE PESSOAS

- | PÁG 39 | 7.1 Perfil das equipes
- | PÁG 39 | 7.2 Indicadores de gestão de pessoas
- | PÁG 39 | 7.3 Saúde e segurança do colaborador
- | PÁG 40 | 7.4 Campanhas Institucionais

PÁGINA 42 → CAPÍTULO 8. ENCERRAMENTO

- | PÁG 42 | 8.1 Considerações finais

MENSAGEM DO DIRETOR

Os dados que apresentamos neste relatório de gestão, traduzem não apenas os resultados que obtivemos por meio de números e indicadores, mas a essência do que nos move: cuidar de pessoas, e não de doenças. Cada atendimento, cada serviço e cada projeto carrega histórias de vida, esperança e o compromisso com os princípios éticos que orientam o fazer saúde no torrão do sertão, uma missão sempre e cada vez mais desafiadora, pelas questões geográficas e de acesso que ainda nos permeiam.

Neste período, conquistamos avanços marcantes. Implantamos o serviço de oncologia, garantindo tratamento especializado mais próximo de casa para pacientes do Sertão Central, e inauguramos a emergência em politrauma, estruturada para oferecer atendimento ágil e seguro a casos de alta complexidade.

Essas entregas, e a manutenção com excelência do que já vínhamos fazendo ao longo desta caminhada, reafirmam nossa missão de ampliar o acesso e qualificar a assistência. Seguimos alinhados à excelência no gerenciamento do ISGH, que nos possibilita planejar, executar e avaliar nossas ações com eficiência e transparência.

Essa qualidade de gestão foi novamente reconhecida com a recertificação internacional da ACSA, mantendo o HRSC como o único hospital público da América Latina a ostentar esse título, um marco que nos enche de orgulho e responsabilidade.

Completamos oito anos de muito trabalho e grandes conquistas.

Apesar dos desafios, é um privilégio servir ao povo do sertão, lado a lado com uma equipe comprometida e incansável. Seguiremos firmes, fortalecendo nosso papel como espaço de acolhimento, excelência e humanização, onde cada pessoa é tratada com respeito e dignidade.

Cristiano Rabelo
DIRETOR GERAL DO HRSC

RELATÓRIO DE GESTÃO HRSC

2024

"Neste período, Implantamos o serviço de oncologia, garantindo tratamento especializado mais próximo de casa para pacientes do Sertão Central, e inauguramos a emergência em politrauma, estruturada para oferecer atendimento ágil e seguro a casos de alta complexidade".



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 REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL 24

[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



1. APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), localizado em Quixeramobim-CE, iniciou suas atividades no dia 26 de setembro de 2016. A chegada do equipamento inaugurou a oferta do atendimento para casos de média e alta complexidade, para cerca de 631 mil habitantes dos 20 municípios da Área Descentralizada (ADS) de Saúde da macrorregião do Sertão Central: Boa Viagem, Canindé, Caridade, Itatira, Madalena, Paramoti, Banabuiú, Choró, Ibaretama, Ibicuitinga, Milhã, Pedra Branca, Quixadá, Quixeramobim, Senador Pompeu, Solonópole, Aiuaba, Arneiroz, Parambu e Tauá.

Nossos primeiros serviços foram de atendimentos nas áreas de Ambulatório e Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT). Em 2017, foram abertas os primeiros leitos de UTI, clínica médica, UCE e o hospital passa a realizar as primeiras cirurgias via central de regulação. No ano seguinte foi inaugurada a unidade de AVC, que se tornaria tempos mais tarde, uma referência na região e para o Ceará. Além disso, passou a oferecer o serviço de traumatologia e neonatologia.

Em 2019 começaram os atendimentos nos setores de neurocirurgia e obstetrícia para mulheres com gravidez de alto risco.

Em 2021, o HRSC alcançou nível Ótimo no processo de acreditação da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) e tornou-se uma das oito unidades no mundo a ser certificado e ter seus serviços reconhecidos pela instituição espanhola.

Em 2022, o HRSC passa a ser um hospital universitário com a construção e instalação do Polo Universitário de Saúde com os cursos de Medicina e Enfermagem em Quixeramobim, colocando a região Central do estado como uma das referências na formação de profissionais de saúde. As primeiras turmas chegariam à unidade para dar início aos estágios em 2023.

Também em 2022 o HRSC foi recertificado pela Acsa mantendo o padrão de nível Ótimo na acreditação internacional, figurando no topo de um ranking nobre: o único hospital público da América Latina certificado com este nível de acreditação.

Em 2024, o HRSC vivencia novos avanços, como uma nova recertificação, o que assegura o título da Acsa até o final de 2025, e a abertura dos serviços de Oncologia. A implementação do serviço de oncologia teve investimento de R\$ 11.245.612,86, compreendendo o período de julho a dezembro de 2024. A iniciativa beneficia diretamente 20 municípios do Sertão Central, com um total de 600 mil pessoas.

Com o novo serviço, O HRSC passou a ser o segundo Hospital Regional do Governo do Ceará, e gerido pelo ISGH, a contar com serviço oncológico, que inclui oncologia clínica, ambulatorial, hospitalar, especializada, tratamento de hormonioterapia e quimioterapia, além da realização de cirurgias oncológicas.

Ainda este ano o Governo do Estado deu início ao serviço de Emergência em Politrauma no HRSC, onde a unidade passou a contar com atendimento de urgência e emergência 24 horas, apto a pacientes acima de 14 anos com intercorrências de trauma, como Traumatismo Crânio-Encefálico (TCE), Ferimento por Arma Branca (FAB), Ferimento por Arma de Fogo (FAF), queda da própria altura e acidentes de trânsito.

Com a implementação dos dois novos serviços, o HRSC passou a atender com 100% de sua capacidade operacional.

1.2 MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



2024

NOSSA MISSÃO

Promover o **cuidado de excelência** centrado no usuário e integrado à Rede de Saúde do Estado do Ceará, desenvolvendo pesquisa, por meio da gestão participativa e sustentável

NOSSA VISÃO

Ser referência nacional como hospital de excelência no cuidado, na gestão e na produção de conhecimento, centrado no usuário e colaborador

NOSSOS VALORES

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

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 REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL 24
[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



2. PERFORMANCE

Os contratos de gestão são instrumentos jurídicos pautados no modelo de administração por resultados, decorrentes da parceria firmada entre a Administração Pública e as Organizações Sociais da Saúde, em que os objetivos são definidos por aquela, e estas devem empregar toda sua expertise em gestão na persecução das metas e indicadores contratualizados.

Os resultados decorrentes das parcerias firmadas devem estar em consonância com o clamor social, eficácia da gestão e eficiência no emprego dos recursos públicos, bem como, devem ser mensuráveis e verificáveis, em constante processo de avaliação.

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
HRSC	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

TAXA DE 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.

TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A realização da pesquisa de satisfação permite a abertura do diálogo entre a gestão da unidade e a sociedade, a quem se destinam os serviços das Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH, possibilitando uma menor incidência de erros e melhoria contínua dos processos assistenciais.

[A PARTIR DE JUNHO/24]

NÚMERO DE CIRURGIAS REALIZADAS, REGISTRADAS E APROVADAS NOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (SIH / SIA) - PROGRAMA ESTADUAL DE REDUÇÃO DE FILA CIRÚRGICA

Este indicador acompanha a quantidade de procedimentos cirúrgicos realizados em pacientes regulados pela Central de Regulação do Estado do Ceará, vinculado ao Plano Estadual de Redução de Fila Cirúrgica, que estejam aptos à realização do procedimento.

NÚMERO DE NOVOS PACIENTES ONCOLÓGICOS ATENDIDOS

O indicador deve medir o número total de novos pacientes oncológicos atendidos no período, considerando a primeira consulta.

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS ONCOLÓGICOS AMBULATORIAIS

O indicador deve medir o valor absoluto de sessões de quimioterapia e radioterapia realizadas no período estabelecido.

NÚMERO DE CIRURGIAS ONCOLÓGICAS

Este indicador mensura a quantidade de procedimentos cirúrgicos oncológicos realizados no período estabelecido.

NÚMERO DE EXAMES DE INVESTIGAÇÃO DIAGNÓSTICA

Este indicador mensura a quantidade de exames realizados no período estabelecido que estejam especificados no contrato de gestão.

PERCENTUAL DE PACIENTES ONCOLÓGICOS, REGULADOS PELO ESTADO

O indicador deve medir o número total de novos pacientes oncológicos atendidos no período, considerando a primeira consulta.

PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS ONCOLÓGICOS CONTRATUALIZADOS

Do total de serviços contratualizados, esse indicador mensura o percentual de quantos foram executados pela unidade.

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 e Densidade de incidência de infecção hospitalar.

2.3 – RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

RECEITAS - HRSC	VALOR (R\$)	DESPESAS - HRSC	VALOR (R\$)
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SESA	172.331.963,92	PESSOAL	82.276.761,64
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SESA	-31.308.315,25	INSUMOS	18.990.095,42
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SMS		SERVIÇOS TOMADOS	70.659.808,07
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SMS			
Contribuições e Doações - SESA	540.279,70		
Contribuições e Doações - SMS			
Receita de Execução Apoio ADM Compatilhado	44.925.476,77	SUBTOTAL [98,7%]	171.926.665,13
Receita de Reequilíbrio Contratual	20.263.788,45	DEMAIS DESPESAS	[1,28%]
Recursos Sem RESTRIÇÃO			2.265.595,06
Convênios Universidades	6.321,42		
Inscrições de Processo Seletivo			
TOTAL de Recursos	161.834.038,24	TOTAL GERAL	174.192.260,19

2.4 – CERTIFICAÇÕES

O HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL (HRSC), consolidou seu compromisso com a excelência em 2024, mantendo o nível ótimo (nível II) na acreditação internacional da ACSA, que avalia a qualidade da assistência em saúde oferecida à população. A unidade também conquistou o Selo Organização Cidadã: Projeto do Hemoce em parceria com as organizações da Sociedade Civil, que desejam contribuir para o desenvolvimento social da comunidade, realizando ações de promoção de doação de sangue como ação voluntária e altruísta.

O HRSC também recebeu reconhecimentos importantes por meio de certificações que evidenciam sua excelência no atendimento ao paciente, como o Angels Award (Prêmio Angels). Foram quatro selos Platinum, um referente a cada trimestre do ano. No mesmo ano, o Hospital foi reconhecido como "Cidade Angels", título concedido pela iniciativa Angels, que visa melhorar o atendimento a pacientes com AVC. Quixeramobim se tornou a primeira cidade do Nordeste e a quinta da América Latina a receber essa certificação, que reconhece a excelência no tratamento do AVC. Essa premiação é destinada a reconhecer e valorizar equipes e indivíduos comprometidos com a prática relacionada ao AVC, promovendo uma cultura de monitoramento contínuo nos quatro trimestres de 2024. O Programa Angels, promovido pela Boehringer Ingelheim, tem como objetivo qualificar os centros de AVC existentes e auxiliar na criação de novos, contando com a participação de mais de 150 hospitais no Brasil e 2800 em todo o mundo. No âmbito do Programa Nacional de Controle de Qualidade, o HRSC manteve o título de "excelente", o que reflete o mais alto padrão de qualidade em laboratórios de análises clínicas. É o quinto ano consecutivo que o Laboratório de Análises Clínicas do HRSC conquista essa certificação.

HRSC tornou-se membro da RBLH-BR (Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano) através da vinculação ao Banco de Leite Humano (BLH) da Maternidade Escola Assis Chateubriand (MEAC) e o Posto de Coleta de Leite Humano (PCLH) do HRSC, uma iniciativa dedicada à promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno, além da doação de leite humano para bebês prematuros e com baixo peso ao nascer. Essa integração reforça ainda mais o compromisso do hospital com a saúde e o bem-estar da comunidade que serve.

O Hospital também recebeu este ano, através do Núcleo de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (Nugesp) o resultado da "Avaliação da Cultura de Segurança do Paciente" relativa ao ano de 2023, feita através da aplicação do instrumento E-Questionário de Cultura de Segurança do Paciente para a verificação e implementação da cultura da segurança do paciente e aprimoramento da qualidade das ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, preconizadas pela RDC nº 36/2013.

[PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES]



CAPÍTULO **3**

RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1 - OUVIDORIA

3.2 - PERFIL DOS MANIFESTANTES

3.3 - AÇÕES SÓCIOAMBIENTAIS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 20
HOSPITAL REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL 24
[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Este capítulo apresenta o resultado da análise de dados das manifestações registradas nos serviços de Ouvidoria no ano de 2024. Neste capítulo serão apresentadas as ações voltadas para a implementação de práticas de responsabilidade social que envolvem a sociedade e o meio ambiente.

3.1 - OUVIDORIA

Coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Saúde do Ceará (SESA), a Ouvidoria do HRSC integra a Rede de Ouvidorias do ISGH. Compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), integra ainda o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Ministério da Saúde.

É regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020, de 21 de fevereiro de 2020, tem como instrumento normativo a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012.

A Ouvidoria do HRSC está instituída desde agosto de 2018, tem como atribuição principal o acolhimento do cidadão e suas manifestações relativas à prestação de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS). É responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das demandas, acompanhando as providências adotadas pelas unidades quando acionadas e resposta ao cidadão, mantendo o mesmo informado de tais procedimentos. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

Atualmente o cidadão pode registrar sua manifestação da forma que melhor lhe atender, dentre os canais de participação o HRSC dispõe de sala para atendimento presencial que funciona das 08h às 18h em dias úteis, caixas de coleta afixadas em todas as unidades assistenciais e em áreas de maior circulação de pessoas, pelo telefone (88) 34061315, através do e-mail: ouvidoriahrsc@isgh.org.br e plataformas governamentais como o Ceará Transparente, Ouvidor SUS e Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

A coleta das manifestações registradas nas caixas é realizada três vezes por semana: às segundas, quartas e sextas-feiras. O objetivo desta rotina é evitar que manifestações se acumulem e sejam enviadas tardivamente às áreas técnicas e respondidas com atraso ao cidadão.

A seguir apresentamos as informações como sexo, idade e escolaridade, e como se distribui nosso público de usuários. Os dados foram coletados a partir das manifestações registradas ao longo de 2023, sendo importante ressaltar que as manifestações recebidas por meio das caixas de coleta limitam nossa capacidade de obter todas as informações sobre o perfil do manifestante.

3.2 - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

[SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES]

Durante o ano de 2024 a Ouvidoria do HRSC registrou um total de 702 manifestações, ao analisarmos a tabela é possível verificar que a média mensal de registros é de 58,5 manifestações.

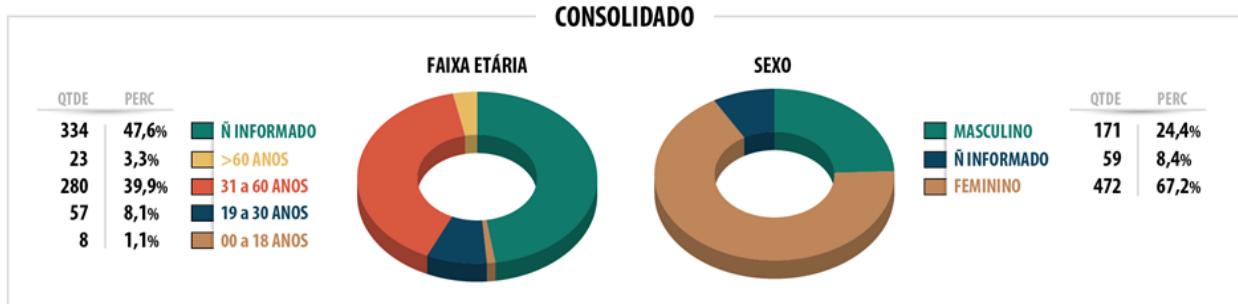
1º TRIMESTRE			2º TRIMESTRE			3º TRIMESTRE			4º TRIMESTRE		
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
55	41	45	51	59	40	40	76	71	82	49	93
7,8%	5,8%	6,4%	7,3%	8,4%	5,7%	5,7%	10,8%	10,1%	11,7%	7,0%	13,2%
141			150			187			224		

[PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES E MANIFESTANTES]

Dos cidadãos que registraram manifestações nesta ouvidoria no ano de 2024, 71,4% (501) foram acompanhantes ou familiares, 16,4% (115) pacientes, 2,1% (15) colaboradores, 1,7% (12) visitantes, em 8,4% (59) não identificamos a categoria.



Em relação a idade dos manifestantes, dos que informaram esse dado, temos como maior público a faixa etária de 31 a 60 anos com 39,9% (280), os de 19 a 30 anos foram 8,1% (57), acima de 60 anos 3,3% (23), 1,1% (08) são de menores de 18 anos e em 47,6% (334) não houve registro da informação. No que se refere ao sexo dos manifestantes, o feminino se sobressai com 67,2% (472), o masculino 24,4% (171), não informaram somam 8,4% (59).

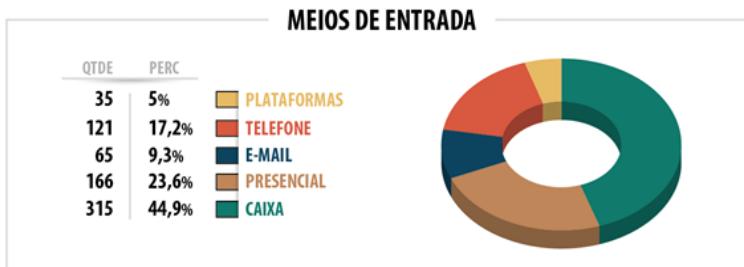


Sobre a escolaridade 72,9% (512) não registraram a informação, dos que informaram temos: 12,8% (90) com ensino médio, 8,4% (59) graduados, 3% (21) ensino fundamental, 2,7% (19) com pós-graduação e 0,1% (1) alfabetizado.



[SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES]

Dos meios utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria no ano de 2024, temos as caixas de coleta com 44,9% (315), o atendimento presencial com 23,6% (166), telefone 17,2% (121), e-mail 9,3% (65), e plataformas governamentais (Ceará transparente, SIC e OuvidorSus) com 5% (35).



[CLASSIFICAÇÃO DOS REGISTROS DE MANIFESTAÇÃO]

A classificação das manifestações na Ouvidoria do HRSC é realizada de acordo com o padrão de classificação definido nacionalmente pela Ouvidoria Geral do SUS – CGOUV/DINTEG/MS descritos na página seguinte, no gráfico [CLASSIFICAÇÃO].

Observa-se que das 703 manifestações recebidas nesta Ouvidoria 37,9% (266) foram classificadas como elogios, as reclamações atingiram 36,2% (254), as solicitações com 22,5% (158), sugestões com 2,1% (15), informações com 0,84% (6) e denúncias representaram 0,43% (3) do total de manifestações, no gráfico a representação de todas as classificações.

[TEMPO DE RESPOSTA]

O prazo legalmente estabelecido para retorno das manifestações ao cidadão é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa, totalizando 30 dias de prazo. Internamente a Direção do HRSC por meio da Ouvidoria estipula o prazo de cinco dias para posicionamento das áreas demandadas. A seguir mostraremos no gráfico [MÉDIA DE TEMPO] do posicionamento interno por mês.

Das manifestações registradas no ano de 2024 na Ouvidoria do HRSC 99,86% foram respondidas pelas áreas internas e encontram-se encerradas, 0,14% (1) está aguardando finalização de apuração pelo compliance, conforme gráfico [STATUS].



[AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NA UNIDADE]

- Agendamento de retorno no ato da alta hospitalar;
- Mini Curso Paciente Neurodivergente;
- Ampliação do horário de troca de acompanhantes;
- Repasse de boletim médico para familiares de pacientes da emergência;
- Agendamento interno de primeira consulta para pacientes egressos no ambulatório de Oncologia;
- Ampliação do número de visitantes por pacientes;
- Oficina de Libras para colaboradores;

3.3 – AÇÕES SÓCIOAMBIENTAIS

[PROJETO SELO VERDE]

Ao longo de 2024, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (CGRSS) do HRSC atuou no gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde, por meio de ações educativas, avaliações sistemáticas e incentivo à melhoria dos setores. O projeto Selo Verde, mantido pela CGRSS, certificou 28 diferentes setores em cinco avaliações bimestrais no decorrer do ano.



[PLANTIO DE MUDAS]

O HRSC promoveu uma ação de florestamento, com o plantio coletivo de mudas em dezembro deste ano. Foram utilizadas 45 mudas de Pau de Ferro e Ipê nas cores amarelo e rosa, espécies escolhidas pela capacidade de adaptação ao clima local, e adquiridas por meio de uma parceria com o Horto Florestal e a Superintendência de Meio Ambiente de Quixeramobim (Sumaq). A secretária Gerda Soares Pinheiro foi a autora da ideia. As plantas foram distribuídas pelos canteiros de uma nova área de estacionamento.



CAPÍTULO **4** GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

4.1 – ENSINO – LINHA DE PESQUISA

4.2 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

4.3 – ESTÁGIOS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 20
HOSPITAL REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL 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 HRSC, 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 HRSC 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 51 trabalhos acadêmicos no HRSC (30 – 58,82% resumos; 16 – 31,38% projetos; 05 – 9,80% artigos).

REGISTROS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS		
	TOTAL	ALINHADOS *
HRSC	51	48

[* COM LINHAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONAIS]

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
HRSC	10	17	13	06	02

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 278 treinamentos no HRSC. A adesão média dos colaboradores do hospital aos treinamentos foi de 75%.

PROGRAMA INSTITUCIONAL QUALIFICA

A trajetória dos treinamentos que compõem os Qualificas 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 22 visitas técnicas acadêmicas no ano, com um total de 390 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.

Nossa 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)		ESTÁGIOS (NÃO OBRIGATÓRIOS)	
HRSC		HRSC	
Clínica Médica	05	Farmácia	02
Cirurgia Geral	01		
UTI Adulto	02		
Gineco Obstetrícia	03		
UTI Adulto	14		
TOTAL ISGH	25		

RESIDÊNCIAS (VAGAS DIRETAS)		RESIDÊNCIA (VAGAS POR PROGRAMA)	
HRSC		HRSC	
Residências Médicas do ISGH	11	R1	R1
Residências Multiprofissionais	14	R2	R2
[Total 2023: 134]	TOTAL	R3	TOTAIS
			25

ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS				
HRSC		TOTAL		
Residências Externas	Medicina	23		
Residências Externas	Multiprofissionais / Uniprofissionais	05		53
Residências Internas do ISGH	Médicas e Multiprofissionais	25		
Internatos	Medicina	01		
Estágios Obrigatórios	Práticas de Medicina	82		83
[Ano do início 2023 - Ano Anterior: 93]	TOTAL GERAL			136

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 20
HOSPITAL REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL 24
[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]

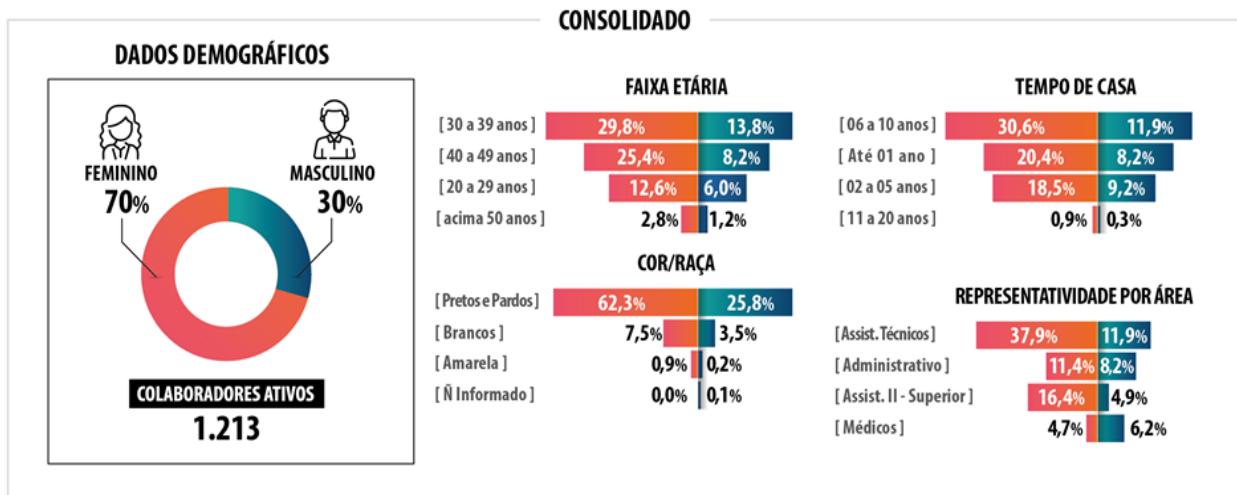


5. GESTÃO DE PESSOAS

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.

[HRSC – 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 HRSC foram 304 ao todo.

5.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

HRSC - SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR				
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	08	EXAME DE QUALIDADE DE VIDA	1.529	EXAME OCUPACIONAL
AVALIAÇÃO CLÍNICA	1.836	EXAME DE PSA	09	EXAME DE SWABS
ATENDIMENTO FISIOTERÁPICO	50	PALESTRAS EDUCATIVAS	1.347	ATENDIMENTO NUTRICIONAL
VACINAS				PRÁTICAS
INFLUENZA: 506	SARAMPO: 00	MENINGITE C: 00	COVID: 00	VARICELA: 00
				AUTO CUIDADO: 131

5.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL	JAN	Treinamento riscos ambientais, Ação Janeiro branco, Inauguração do espaço de amamentação mães trabalhadoras, realizado o Estamos com saudade, treinamento de mapa de risco.
	FEV	Carnaval ISGH e Roda de conversa sobre assédio moral.
	MAR	Ação Semana da mulher.
	ABR	Projeto estamos com saudade; Abril verde; Simulação de evacuação de incêndio.
	MAI	Ação dia das Mães; Semana da Enfermagem.
	JUN	Treinamentos para abertura da Oncologia.
	JUL	Treinamento sobre derramento de Quimioterápico; Ação solidária com os membros da turma do Chaves; Treinamento de prevenção de acidentes com perfurocortantes.
	AGO	Ação dia dos pais, treinamento gerenciamento de resíduos, treinamento com a imersão dos novos colaboradores para abertura da emergência
	SET	Ação Setembro Amarelo; Posse e Treinamento da CIPA.
	OUT	Campanha Adorno Zero; Campanha Outubro Rosa.
	NOV	Campanha Adorno Zero; Treinamento NR 35 (Trabalho em altura); Novembro Azul; Apresentação do Projeto Estamos com Saudade no Quali Summit (Evento do ISGH), Brigada de incêncio.
	DEZ	Ação dia dos pais, treinamento gerenciamento de resíduos, treinamento com a imersão dos novos colaboradores para abertura da emergência

CAPÍTULO **6** ENCERRAMENTO

6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

RELATÓRIO DE
GESTÃO 20
HOSPITAL REGIONAL
DO SERTÃO CENTRAL 24
[UNIDADE SOB GESTÃO ISGH]



6. ENCERRAMENTO

6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de tantos avanços e novas oportunidades que criamos para as pessoas, não restam dúvidas que 2024 foi o ano do Sertão Central. Essa certeza está nas grandes conquistas que este ano nos trouxe, como a abertura do serviço de oncologia e da emergência em politrauma, ampliando o acesso a cuidados especializados no coração do Sertão Central.

Juntos, estes dois serviços tornaram o HRSC apto a operar com 100% de sua capacidade, 24 horas por dia, evidenciando o carinhoso apelido que lhe foi dado pelos próprios usuários: o Gigante do Sertão.

Chegar até aqui não foi simples. Os desafios na gestão da saúde pública são permanentes e exigem planejamento, resiliência e capacidade de adaptação. No entanto, é justamente diante das dificuldades que reafirmamos nossa missão e fortalecemos nossos valores éticos, que são a base de tudo o que fazemos.

O HRSC permanece firme nesse propósito, com uma gestão transparente e comprometida com a qualidade. Há oito anos, nosso compromisso é claro: cuidar de pessoas, não apenas tratar doenças