



RELATÓRIO DE
GESTÃO
INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

20
24



www.isgh.org.br

 /isghoficial

SUMÁRIO

RELGESTISGH2024

PÁGINA 02 → MENSAGEM DO PRESIDENTE

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 Transparéncia

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

ENTREVISTA COM A PRESIDENTE

Quais foram as conquistas e os desafios que o instituto enfrentou em 2024?

O ano de 2024 foi marcado por conquistas expressivas, superação de desafios e avanços estratégicos que reafirmaram o compromisso do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) com a excelência na gestão da saúde pública. O Instituto consolidou sua atuação como referência nacional nas áreas de administração hospitalar, atenção primária, desospitalização, análises clínicas, ensino e capacitação de profissionais de saúde.

As ações desenvolvidas ao longo do ano refletiram a consistência do Planejamento Estratégico 2024–2026, com ênfase na integração entre os níveis de gestão, no fortalecimento da cultura organizacional e na valorização do cuidado centrado no paciente. Os resultados obtidos nas unidades sob gestão do ISGH foram evidenciados por indicadores de desempenho positivos, elevados índices de satisfação dos usuários e diversos reconhecimentos institucionais, demonstrando a efetividade do trabalho pautado pela ética, transparência e cooperação.

Entre os avanços, destacam-se cirurgias de alta complexidade que passaram a ser realizadas fora da capital, como as cirurgias de correção de espaço craniano em recém-nascidos, anteriormente realizadas apenas em Fortaleza, e as neurocirurgias de coluna no Hospital Regional do Cariri.

Com o objetivo de ampliar a capacidade de atendimento e acolhimento, a Casa de Cuidado expandiu seus serviços com a abertura de 20 novos leitos dedicados ao tratamento de pacientes com tuberculose. Dentre os desafios enfrentados, temos a constante necessidade de fortalecimento do modelo de Organização Social, visando à descentralização segura e eficiente da gestão, de modo a assegurar a melhor entrega dos serviços à população.

Além disso, a própria manutenção do equilíbrio e da sustentabilidade financeira. Nesse sentido, foi intensificado o trabalho do Comitê de Eficiência, com foco na busca por soluções inovadoras que promovam uma gestão sustentável dos recursos, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

RELATÓRIO DE GESTÃO ISGH

2024

"O ano de 2024 foi marcado por conquistas expressivas, superação de desafios e avanços estratégicos que reafirmaram o compromisso do ISGH com a excelência na gestão da saúde pública".

Virginia Silveira
DIRETORA PRESIDENTE

Médica, atua no
ISGH desde
2006



Quais os marcos no ano que se passou?

O ano de 2024 foi caracterizado por marcos institucionais relevantes que reforçaram a posição de liderança do ISGH na gestão da saúde pública. Em agosto, o Instituto realizou, em parceria com o Instituto Brasileiro das Organizações Sociais da Saúde (Ibross), o Seminário “Resultados e Oportunidades do Modelo de Organização Social de Saúde”, no auditório José Flávio Costa, na Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC), em Fortaleza.

Ainda nesse mesmo ano, pela primeira vez em sua história, o ISGH realizou o rebranding de sua identidade visual, renovando completamente sua marca após 22 anos. Também em 2024, foi promovido o Quali Summit, evento organizado em parceria com a Escola de Saúde e Gestão (ESG), que reuniu profissionais e especialistas para compartilhar experiências e melhores práticas voltadas à melhoria contínua da prestação de serviços em saúde.

O reconhecimento institucional também se deu pela obtenção do selo “Lugar Incrível para Trabalhar”, concedido em parceria com a empresa FIA, o que fortaleceu o processo de gestão de pessoas, o clima organizacional e o engajamento dos mais de 16 mil profissionais que integram o Instituto. Outro marco importante foi a obtenção de 100% de conformidade em práticas de segurança do paciente pelos Hospitais Regionais Norte e Vale do Jaguaribe, conforme avaliação nacional, o que demonstra o compromisso com a qualidade e a segurança assistencial.

Na Atenção Primária à Saúde, o ISGH contribuiu para a implantação do Núcleo de Atenção aos Pacientes com Aspecto Autista, ampliando o acesso a serviços especializados e promovendo impacto positivo na vida dos pacientes e de suas famílias. Houve também a ampliação da rede de farmácias polos, com o acréscimo de seis novas unidades, além da reforma e inauguração de diversas unidades de pronto atendimento e farmácias básicas. O Instituto participou ativamente das campanhas de vacinação e de processos de modernização das unidades, como a implantação de painéis digitais de atendimento, que proporcionaram maior agilidade na comunicação com os usuários e aumento da eficiência operacional.

O Hospital Geral Waldemar Alcântara (HGWA) foi reconhecido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) com o selo Destaque de Acreditação, sendo o único hospital cearense a manter sua acreditação por mais de 15 anos. Tal reconhecimento reafirma o compromisso do ISGH com a excelência e a segurança no atendimento aos pacientes.

No campo assistencial, outro marco relevante foi a realização da cirurgia de feminização da voz em mulheres trans na rede pública estadual, ampliando o acesso a um cuidado integral e equitativo. O ISGH também foi finalista da 2ª edição do Prêmio Ser Humano, com projetos voltados ao desenvolvimento de lideranças, reforçando o investimento na valorização dos profissionais.

Na área da urgência e emergência, destacaram-se dois grandes projetos implantados nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). O primeiro foi o projeto de boas práticas em cardiologia, desenvolvido pelo PROADIS em parceria com a Beneficência Portuguesa, com o objetivo de promover melhorias na linha de cuidados cardiovasculares.

O segundo foi o projeto de cuidados paliativos no Sistema Único de Saúde (SUS), também em parceria com o PROADIS, implantado inicialmente na UPA José Walter, com foco na humanização do atendimento e no suporte integral aos pacientes em cuidados paliativos.



RELATÓRIO DE GESTÃO ISGH

2024

“O reconhecimento institucional também se deu pela obtenção do selo “Lugar Incrível para Trabalhar”, concedido em parceria com a empresa FIA”

Em relação ao ano de 2025, o que o ISGH espera alcançar como instituição?

Para 2025, o ISGH tem como uma de suas principais metas o fortalecimento do modelo de gestão por Organização Social de Saúde (OSS), promovendo a acreditação e certificação em rede tanto da sede institucional quanto das unidades ainda não certificadas. Essa iniciativa visa reforçar a qualidade e a eficiência dos processos, tornando o Instituto cada vez mais sustentável e competitivo.

O principal objetivo institucional para o ano é revisitar o Planejamento Estratégico e estabelecer como grande marco o reconhecimento nacional do ISGH como uma gestão em saúde sustentável, inovadora e transparente. A consolidação do Hospital Universitário do Ceará (HUC), inaugurado em março de 2025, representa outro grande desafio. A meta é torná-lo plenamente funcional, com qualidade e segurança, garantindo atendimento de excelência à população.

Além disso, espera-se otimizar de forma contínua os processos assistenciais, fortalecer a governança organizacional e ampliar a atuação em inovação e tecnologia aplicada à saúde, consolidando a posição do Instituto como protagonista nacional no setor.

Qual o foco em 2025 em relação ao cuidado do paciente e em relação ao colaborador?

No que se refere ao cuidado com o paciente, o ISGH terá como foco principal o fortalecimento da Governança Clínica, com ações voltadas à melhoria da gestão por processos, elevação da qualidade assistencial e, consequentemente, ao melhor desempenho dos profissionais, otimização de recursos. A experiência do paciente continuará sendo prioridade, bem como a gestão e o gerenciamento dos riscos assistenciais, buscando sempre o equilíbrio entre custo e benefício dos serviços prestados. A auditoria clínica nas unidades também será fortalecida como instrumento de apoio à excelência assistencial.

Quanto aos colaboradores, o Instituto continuará investindo em políticas de valorização e cuidado, por meio de ações conduzidas pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano (DHO). Um dos destaques será o projeto "Jeito de Cuidar", voltado à saúde mental dos profissionais. Também será promovida a efetiva aplicação da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1), assegurando condições adequadas de segurança e bem-estar no ambiente de trabalho. Além disso, o desenvolvimento de lideranças continuará sendo prioridade, com foco na formação de gestores preparados para os desafios da saúde pública contemporânea.

Virginia Silveira
Virginia Silveira
DIRETORA PRESIDENTE

**RELGEST
2024** | INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

[ESTRATÉGIA QUE SE VÊ, GESTÃO QUE SE SENTE!]



RELATÓRIO DE GESTÃO ISGH

2024

"Quanto aos colaboradores, o Instituto continuará investindo em políticas de valorização e cuidado, por meio de ações conduzidas pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano (DHO)"

CAPÍTULO **1**

APRESENTAÇÃO

1.1 – QUEM SOMOS

1.2 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 – ONDE ESTAMOS

1.4 – DESTAQUES DO ANO

1.5 – IMPACTOS DA NOSSA ATUAÇÃO

**RELGEST
2024**

INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

[**ESTRATÉGIA** QUE SE VÊ, **GESTÃO** QUE SE SENTE!]



1. APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

Constituído em 11 de junho de 2002, os primeiros objetivos do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), uma associação privada sem fins lucrativos, giravam em torno da promoção, apoio e desenvolvimento de políticas de saúde, através da capacitação e profissionalização de recursos humanos, intercâmbio de conhecimentos e experiências nas áreas de saúde e gestão.

No ano de sua constituição, o Instituto obteve junto ao Governo do Ceará a qualificação de Organização Social da Saúde (OSS), por meio do Decreto Estadual n.º 26.811 de 30 de outubro de 2002, posteriormente alterado pelo Decreto Estadual n.º 29.555, de 21 de novembro de 2008, se tornando a primeira entidade privada do Estado a receber esta certificação.

O ISGH faz a gestão de seis hospitais, sendo dois em Fortaleza e quatro localizados nas macrorregiões de saúde do Ceará, seis Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), do Governo do Ceará e uma unidade de desospitalização. Além disso, faz a gestão dos macroprocessos de apoio e logística das Redes de Atenção à Saúde, unidades de atenção primária e especializada do Município de Fortaleza.

Dos seis hospitais administrados pelo ISGH, três são acreditados com excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e um com o certificado de qualidade nível ótimo pela Agência de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA). Em 2024, o Instituto foi recertificado com o conceito A do Selo Doar, única Organização Social de Saúde (OSS) do Nordeste com o reconhecimento. O selo atesta a excelência da Organização na gestão e transparéncia, colocando-a entre as melhores instituições não governamentais no país.

Em sua jornada, o Instituto ainda construiu três unidades de negócio: o laboratório de análises clínicas Primilab, a Escola de Saúde e Gestão (ESG) e o Mais Lab, mais uma unidade laboratorial inaugurada em agosto de 2023, com a oferta de mais de 700 exames de análises clínicas.

Em sua história, o ISGH tem conseguido cumprir com competência e efetividade as metas estabelecidas nos contratos de gestão, sem perder de vista o foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços em todos os desafios que lhe são conferidos.

Neste relatório, o Instituto apresenta um resumo das ações que impactaram a saúde do Ceará e os indicadores que comprovam a qualidade de sua gestão. Sempre em busca de proporcionar o cuidado digno em saúde, por meio de práticas inovadoras em gestão para a excelência da assistência.

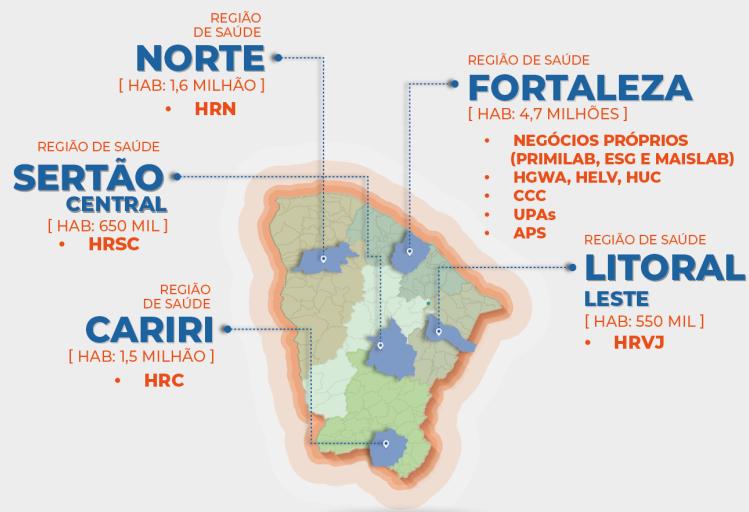
1.2 - MVV.P | MAPA ESTRATÉGICO



1.3 – ONDE ESTAMOS



ABRANGÊNCIA INSTITUCIONAL [CEARÁ]



1.4 – DESTAQUES DO ANO

2024

MARÇO

O Hospital Regional Norte (HRN) recebeu o primeiro Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais (CRIE) no interior do estado, no mesmo mês também foi inaugurado o Hospital Regional do Ceará.



MAIO

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) celebra mais uma conquista, a recertificação com conceito (A) no Selo Doar (2024-2027). O reconhecimento visa promover a qualidade nas organizações do terceiro setor do Brasil que atestam a sua adequação aos Padrões de Gestão, Transparéncia e Doação (PGTD).



JUNHO

O ISGH foi um dos finalistas da 2ª edição do Prêmio Ser Humano 2024, com 52 inscritos distribuídos em três categorias – Desenvolvimento, Excelência Organizacional e ESG – o ISGH concorreu na categoria "Desenvolvimento" ao lado de outras 10 empresas renomadas do mercado cearense, destacando-se com o case do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)



JULHO

Inauguração do Serviço de Oncologia do Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), situado em Quixeramobim, 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.



JULHO

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) e o Instituto Brasileiro das Organizações Sociais da Saúde (Ibross) realizaram o Seminário Resultados e Oportunidades do Modelo de Organização Social de Saúde em Fortaleza. O evento reuniu gestores, trabalhadores, usuários do Sistema Único de Saúde, representantes de OSs que têm atuação em todo o Brasil e dos Tribunais de Conta do Estado e da União.



AGOSTO

o Mais Lab comemorou um ano de existência. Desde sua criação, o laboratório, o qual é uma unidade de negócio do ISGH, possui o propósito de descomplicar a forma de realizar os exames laboratoriais da sua família e seguindo nessa linha, para a comemoração deste marco, o Mais Lab investe em novidades em serviços ofertados para a população.



AGOSTO

Chegando ao marco de 22 anos de história, o ISGH anunciou o primeiro rebranding de sua marca. A novidade mostra a evolução do instituto, mantendo seu propósito em transformar a saúde para o bem-estar social.



AGOSTO

Reforçando o compromisso com a descentralização da saúde estadual, o Governo do Ceará Inaugurou dez novos leitos de UTI e uma nova sala cirúrgica no Hospital Regional do Vale do Jaguaribe.



SETEMBRO

ISGH conquista selo lugares incríveis para trabalhar, a certificação foi entregue pela **FIA Employee Experience (FEEEx)**, uma iniciativa que reconhece as empresas que mais investem nos ambientes de trabalho, sendo o resultado da Pesquisa de Clima Organizacional que colheu a percepção dos colaboradores sobre os processos, práticas e políticas do Instituto.



NOVEMBRO

O **Quali Summit 2024**, evento inovador realizado pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) em parceria com a Escola de Saúde e Gestão (ESG) que reuniu palestrantes para discutir as melhores práticas e experiências, relacionadas à melhoria contínua na prestação de serviços em saúde.



NOVEMBRO

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) recebeu o "Prêmio Destaque da Acreditação". A honraria, concedida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), a premiação foi dada às organizações acreditadas de forma ininterrupta há mais de 15 anos. HGWA foi o único hospital do Ceará, ficando entre os três do Nordeste, que recebeu o prêmio.



DEZEMBRO

O Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) em Quixeramobim recebeu o Selo Diamante do ESO Angels Awards, um programa internacional que mapeia, reconhece e certifica a organização de serviços de saúde no atendimento aos pacientes com Acidente Vascular Cerebral (AVC).



1.5 – IMPACTOS DA NOSSA ATUAÇÃO

SEGMENTO ATENÇÃO PRIMÁRIA

**134 POSTOS
16 CAPS**



SEGMENTO PRONTO ATENDIMENTO

06 UPAS



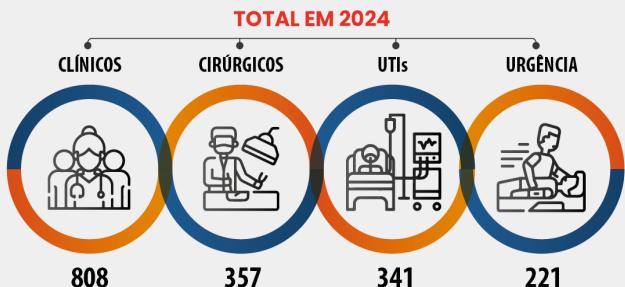
SEGMENTO HOSPITALAR

06 HOSPITAIS



**SOB NOSSA GESTÃO
TEMOS UM TOTAL DE**

**1.727
LEITOS HOSPITALARES**



SEGMENTO DESOSPITALIZAÇÃO

3.189

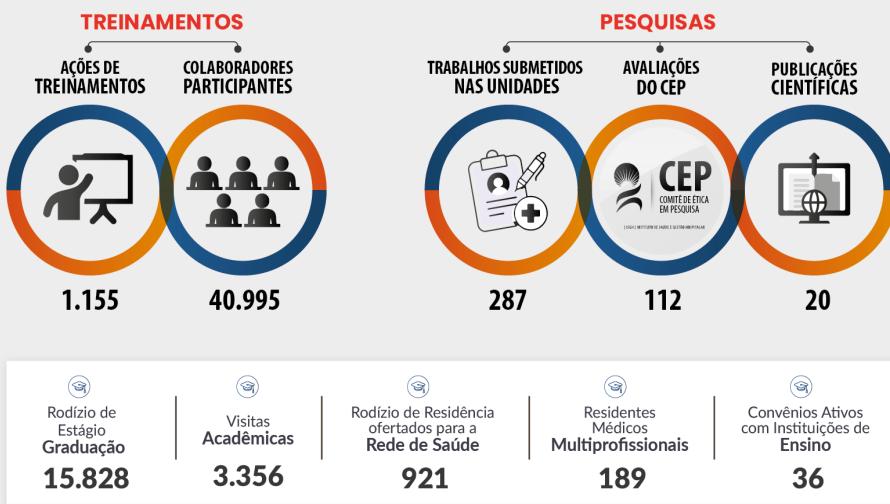
ATENDIMENTOS



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE



SEGMENTO EDUCACIONAL



CAPÍTULO **2**

GOVERNANÇA E COMPLIANCE

2.1 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

2.2 – ÉTICA E INTEGRIDADE

2.3 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

2.4 – TRANSPARÊNCIA

RELGEST
2024

INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

[**ESTRATÉGIA** QUE SE VÊ, **GESTÃO** QUE SE SENTE!]



2. GOVERNANÇA E COMPLIANCE

O Instituto adota princípios de governança corporativa e se compromete com as melhores práticas de gestão, focando, constantemente, no aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos, conduzindo sua atuação baseada nos pilares da transparência, economicidade, eficiência e eficácia.

2.1 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Estrutura de Governança do ISGH está fundamentada no seu Estatuto Social, que estabelece os órgãos deliberativos, fiscalizadores e administrativos, e suas correspondentes obrigações.

Os órgãos deliberativos do ISGH estão representados pela Assembleia Geral, constituída de pessoas da sociedade civil, que se associam ao ISGH por compreender e concordar com o propósito do Instituto, e pelo Conselho de Administração, composto por representantes do poder público estadual, da sociedade civil, de notória capacidade intelectual, dos Associados e indicado pela Diretoria Executiva. Como órgão fiscalizador o Instituto tem o Conselho Fiscal, responsável pela supervisão e fiscalização das contas, sendo composto por representantes do poder público, da sociedade civil e indicados pelos funcionários, sendo referida composição baseada na legislação do Estado do Ceará, vigente. Os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal exercem suas funções de forma voluntária, sem remuneração.

Os órgãos administrativos do ISGH são representados pela Diretoria Corporativa, que compõe a alta administração do Instituto, com papel fundamental na gestão do ISGH Matriz e Filiais, apoiada pela Diretoria Executiva das filiais, cujo objetivo é gerir e executar a operacionalização das ações desenvolvidas nas filiais/unidades.

Ter uma estrutura de governança é fundamental para o sucesso a longo prazo da organização. Ao garantir a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade, o Instituto contribui para a criação de valor perante a sociedade em geral, os stakeholders, fortalecendo a reputação da entidade na execução de políticas públicas de saúde, em parceria com a administração pública.

[ASSOCIADOS]

A Assembleia geral é o órgão soberano do ISGH, composta pelos associados, que prezam pelo desenvolvimento e imagem institucional, cumprindo e fazendo cumprir os objetivos e finalidades estatutárias. No ano de 2024, os associados estavam representados pelos seguintes participantes:

Antônia Elma Araújo Gomes	Fernanda Colares de Borba Netto	Maria Auxiliadora C. do Nascimento
Carla Fonteles Chaves	Fernando José de Freitas Carvalho	Nátia Quezado Costa
Carmem Inês Matos Walvaren	Francisco Evandro Teixeira Lima	Rafaela Neres Severino
Cleane Pinheiro de Araújo	Gilson Holanda Almeida	Rilka Barbosa Batista
Daniela Chiesa	Iara Chaves P. de Sousa Castelani	Rosemeire Souza Gomes
	Ivan Rodrigues Mendes Júnior	Silvânia de Oliveira Teixeira

[CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO]

O Conselho de Administração do ISGH possui função deliberativa, que atua nos níveis estratégicos, nas decisões do negócio do Instituto e é responsável pelo monitoramento das ações executadas pela Diretoria Executiva do ISGH, estabelecendo as diretrizes fundamentais para o desempenho da Instituição. No ano 2024, o Conselho de Administração do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

[REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO ESTADUAL]

Ícaro Tavares Borges (Presidente do CAD/ISGH)
Marina Castro Sobral (Até Jun.24)
Pedro José Simplício Costa (a partir de Out.24)

[REPRESENTANTE DE NOTÓRIA CAPACIDADE]

Maria do Perpétuo Socorro Martins Breckenfeld (Até Dez.24)

[REPRESENTANTE DOS ASSOCIADOS DO ISGH]

Fernanda Colares da Borba Netto

[INDICADO PELA DIRETORIA CORPORATIVA DO ISGH]

Jidlafe Rosa Rodrigues - SINE-IDT (desde Set.23)

[CONSELHO FISCAL]

O Conselho Fiscal possui função fiscalizadora, cujas competências perpassam pela supervisão e fiscalização da execução financeira e contábil do Instituto, contribuindo para as melhorias das ações e processos institucionais. No ano de 2024, o Conselho Fiscal do ISGH foi representado pelos seguintes membros titulares/suplentes:

[REPRESENTANTE DA SECRETARIA DE SAÚDE DO CEARÁ]

Cicero Douglas Silva Rufino – Titular
Hilma Alves da Silva – Suplente
Antônio Augusto Silva Freire – Suplente

[REPRESENTANTE DA SECRETARIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CEARÁ]

Saulo Moreira Braga – Titular (A partir de Jul.24)
Maria Ivanilza F. de Castro – Suplente (Até Jul.24)
José Garrido Braga Neto – Suplente (A partir de Jul.24)

[REPRESENTANTE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO]

José Mariano Neto – Titular (A partir de Abr.24)
Marcelo de Sousa Monteiro – Suplente

[REPRESENTANTE DA SOCIEDADE CIVIL | SECAP/CE]

Antônio Eliezer Pinheiro – Titular
Emilio Fernandes de Moraes Neto – Suplente

[INDICADOS PELOS FUNCIONÁRIOS DO ISGH]

Rosemeire Souza Gomes – Titular
Rafaela Neres – Suplente

[REPRESENTANTE DA SEFAZ]

Guilherme França Moraes – Titular (Até Mai.24)
Marco José Bianchini – Titular (A partir de Jun.24)

[DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH]

A Diretoria Corporativa, a nível central, que tem a função primordial de dirigir o Instituto e suas filiais, seguindo as diretrizes estatutárias e deliberações do Conselho de Administração, zelando pela transparência e promoção dos objetivos institucionais e das políticas, estratégias e planos de atividades, no ano de 2024, permaneceu composta por 5 (cinco) membros:



2.2 – ÉTICA E INTEGRIDADE

A ética e a integridade são pilares fundamentais que orientam todas as ações e decisões do Instituto, que tem seu capital humano comprometido em identificar e implementar melhorias que garantam a conformidade com as legislações vigentes e os padrões éticos.

Na busca do fortalecimento da cultura de integridade, em 2024, a Superintendência de Compliance, através da sua Gerência de Controles Internos, Compliance e Auditoria, deu continuidade na gestão do Canal de Integridade e realizou Treinamentos voltados ao Código de Ética Institucional e os canais de comunicação do ISGH.

[CANAL DA INTEGRIDADE]

Em funcionamento desde o ano de 2023, o Canal de Integridade do ISGH está disponível tanto na intranet quanto no site institucional, operando ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias do ano, para receber denúncias de práticas que estejam em desacordo com as políticas e a cultura do Instituto. Isso possibilita que a empresa identifique problemas que, frequentemente, poderiam passar despercebidos e resultar em prejuízos à sua reputação, bem como de repercussão financeira. O canal permite que o denunciante permaneça anônimo ou se identifique.

[TREINAMENTOS]

Considerando o Programa de Integridade como um sistema abrangente e estruturado, em 2024 houve continuidade no desenvolvimento e implementação de treinamentos voltados para o fortalecimento da cultura organizacional pautada na ética e na integridade. Essas iniciativas visam conscientizar os colaboradores sobre condutas apropriadas no ambiente de trabalho, contribuindo diretamente para a mitigação de ocorrências registradas no Canal de Integridade, além de promover um ambiente mais seguro e respeitoso.

Ao longo de 2024, foram capacitados 335 colaboradores, abordando temas essenciais como os diferentes tipos de assédio e os canais de comunicação disponíveis no ISGH para a formalização de manifestações. Essas ações reforçam o compromisso da instituição com a transparência, a proteção dos direitos dos colaboradores e a melhoria contínua do ambiente organizacional.



2.3 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Fortalecendo cada vez mais a privacidade e a proteção de dados, a partir de março de 2024, foi nomeado o encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), baseado nos termos do artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O Encarregado atua como ponto de contato entre a instituição, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), sendo responsável por orientar a organização sobre boas práticas, monitorar a conformidade com a legislação e atender às demandas relacionadas ao tratamento de dados pessoais.



The screenshot shows the ISGH website's header with navigation links: Quem Somos, Onde Estamos, Transparência, Ensino e Pesquisa, Fale conosco, and Sala de Imprensa. There is also a search bar labeled 'O que você procura?' with a magnifying glass icon. Below the header, a large blue section title reads 'LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)'. A paragraph explains the LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) as a law to protect fundamental rights of freedom and privacy. It states that the LGPD covers the treatment of personal data in physical or digital form by natural or legal persons in public or private rights, and it applies to all operations performed in physical or digital forms. It also mentions the ANPD's role in supervising and punishing non-compliance. At the bottom, there are links for 'CONFIRA NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS', 'POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS', and 'BAIXE O NOSSO E-BOOK'.

Buscando fortalecer a adequação do ISGH às diretrizes estabelecidas pela LGPD, no final desse mesmo ano, foram definidas atividades, alinhando as práticas do ISGH às exigências legais, técnicas e de segurança da informação, para garantir um tratamento adequado dos dados, em conformidade integral com a legislação vigente.

O ISGH acredita que essa trajetória o consolidará como referência nacional entre as organizações sociais que adotam altos padrões de governança e compliance na gestão da informação, seguindo firme no compromisso de garantir a segurança, transparência e integridade dos dados tratados institucionalmente.

2.4 – TRANSPARÊNCIA

Com uma estrutura que abrange Controles Internos, Compliance, Privacidade e Auditoria, a organização atua de forma contínua para fortalecer a transparência e assegurar a adoção das melhores práticas em todas as suas atividades.

Em 2024, o ISGH continuou com o fortalecimento das boas práticas de transparência, princípio ao qual as Organizações Sociais se submetem por sua relação com a Administração Pública. Com o objetivo de evidenciar a transparência, regularmente o ISGH divulga, no sítio eletrônico www.isgh.org.br as informações inerentes à gestão e operacionalização das atividades desenvolvidas nas unidades públicas de saúde sob sua gestão, estimulando o controle social e confirmado sua visão de ser reconhecido nacionalmente em gestão de saúde de forma sustentável, inovadora e transparente.

CAPÍTULO **3** GESTÃO

3.1 – GESTÃO ESTRATÉGICA

3.2 – GESTÃO DA QUALIDADE



3. GESTÃO

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), com 22 anos de atuação, é referência na gestão de unidades de saúde e reconhecido pela atuação em ambientes dinâmicos e de alta complexidade. Em 2024, executou ações estratégicas alinhadas ao novo ciclo (2024-2026), promovendo integração entre os níveis de gestão e consolidando-se como parceiro estratégico na área da saúde.

3.1 - GESTÃO ESTRATÉGICA

Reconhecido por sua atuação em ambientes dinâmicos e de alta complexidade, o ISGH adota estratégias integradas que promovem o alinhamento entre líderes, colaboradores e processos, garantindo a excelência na prestação de serviços à sociedade e a sustentabilidade organizacional.

O Instituto se destaca pela capacidade de adaptação e evolução contínua. Ao longo de 2024, a instituição e suas unidades colocaram em prática as ações planejadas para o 1º ano do novo ciclo (2024 a 2026) que fortaleceram a conexão entre os níveis estratégico, tático e operacional, promovendo resultados efetivos e sustentáveis.

A gestão dos resultados na Organização é realizada de forma estruturada, com o uso de dashboards estratégicos e reuniões periódicas que envolvem diretores corporativos e gestores das unidades de negócios. Esses encontros são dedicados à análise dos indicadores contratuais e estratégicos, permitindo o aprimoramento contínuo e o estabelecimento de novas iniciativas para alcançar os objetivos propostos.

Com unidades hospitalares de referência, como o HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV e HRVJ, além de serviços como UPAs, APS, CCC, o ISGH mantém um compromisso firme com a qualidade e a eficiência no atendimento à saúde, consolidando-se como um parceiro estratégico na gestão hospitalar e no cuidado com a população.

[UNIDADES GERIDAS E UNIDADES DE NEGÓCIOS]



O primeiro contrato

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.



Expansão ao Centro-Sul do Estado

Primeiro hospital 24h público terciário no interior do Ceará - Juazeiro do Norte - (urgência e emergência) referência em trauma e AVC. Assiste uma população de 1,5 milhão de habitantes, dos 44 municípios da Região de Saúde do Cariri.



Boa gestão reconhecida

Ampliação da parceria com a Sesa, para a gestão de Unidades de Pronto Atendimento. Em 2013, convênio com a Prefeitura de Fortaleza para a administração de UPAs no âmbito municipal, totalizando 09 unidades sob nossa gestão.



Novas parcerias firmadas

Também fomos pioneiros no projeto de gestão compartilhada com a Prefeitura de Fortaleza, onde gerenciamos os macroprocessos de logística e atendimento em Unidades de Atenção Primária à Saúde.



Descentralizando a Saúde

Referência no atendimento de alta complexidade em sua Região de Saúde, atendendo a pacientes de 55 municípios, sob nossa gestão alcança uma população aproximada de 1,6 milhão de habitantes.



Suprindo a demanda

Considerando o aumento da eficiência, aliada a visão de gestão integrada das unidades geridas pelo ISGH, o Primilab tornou-se o Laboratório Central do nosso Instituto.



Expandindo os horizontes

Unidade alta complexidade que atende a 20 municípios da região do Sertão Central, ofertando atendimento de urgência e emergência 24h e outros serviços especializados, beneficiando cerca de 630mil habitantes.



Enfrentamento à covid

Assumimos o grande desafio de administrar a unidade, para garantir que o sistema de saúde pudesse atender a demanda da população cearense, diante da pandemia de coronavírus que assolava o mundo.



Capacitar é o caminho

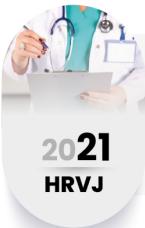
Vertente educacional do Instituto, a ESG foi criada com o objetivo de fortalecer a dimensão do aprendizado na saúde e na gestão, fomentando o desenvolvimento de pessoas e organizações.



CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

Desospitalização com dignidade

Espaço criado para dar apoio ao paciente que está em condição de alta hospitalar, mas que ainda precisa de cuidados específicos e de suporte em reabilitação.



Avaçando à 5ª Região de Saúde

Unidade de média e alta complexidade para cerca de 550 mil pessoas em mais de 20 municípios, com serviços que incluem clínicas médica, cirúrgica, traumatológica, oncológica e de urgência e emergência.

3.1.1 - DISSEMINAÇÃO DA ESTRATÉGIA CORPORATIVA



[ISGH – Ciclo 2024 a 2026]



[Unidades – Ciclo 2024 a 2027]

A raiz da cultura de uma organização está nos valores que ela defende, sendo assim os valores Responsabilidade, Efetividade, Solidariedade e Sustentabilidade, devem ser compartilhados por todos e, o mais importante, praticados no dia-a-dia.

A Campanha Valores Traduzidos em Atitudes é contínua na Sede e nas Unidades de Negócio, mobiliza dos colaboradores (as) a praticar os valores institucionais do ISGH e das unidades no cotidiano, cada membro da equipe fortalece a confiança essencial com pacientes e colaboradores, garantindo uma partida segura e confiável.

Valores como responsabilidade, efetividade, solidariedade e sustentabilidade desempenham um papel crucial em sua missão de promover excelência em saúde, sendo indispensáveis para construir confiança com pacientes, colaboradores e comunidade.

3.2 – GESTÃO DA QUALIDADE

[Certificações em selos]

Organização Nacional de Acreditação (ONA) Nível 3

Promover a melhoria contínua nos serviços de saúde, assegurando que as organizações atendam aos mais elevados padrões de qualidade e segurança.

[Área e Escopo]

Hospital Geral Dr Waldemar Alcântara (HGWA), Hospital Regional Norte (HRN) e Hospital Regional do Cariri (HRC).



Acreditação Internacional ACSA

Atestar que as organizações de saúde atendam a padrões elevados de qualidade e segurança, centrados no paciente.

[Área e Escopo]

Hospital Regional do Sertão Central (HRSC).



FIA Employee Experience (FEEEx)

Visa avaliar e identificar organizações que promovem ambientes de trabalho saudáveis, agradáveis e produtivos, com foco na satisfação e bem-estar dos funcionários.

[Área e Escopo]

Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), Hospital Geral Dr Waldemar Alcântara (HGWA), Hospital Regional do Cariri (HRC), Hospital Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV), Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ), Casa de Cuidados do Ceará (CCC) e Unidade de Pronto Atendimento (UPA).



Prêmio Amigo do Meio Ambiente

Estimular as instituições a desenvolverem uma cultura contínua de preservação ambiental, implementando soluções eficazes e ecologicamente sustentáveis em suas operações diárias.

[Área e Escopo]

Hospital Geral Dr Waldemar Alcântara (HGWA).



Avaliação Nacional das Boas Práticas de Segurança do Paciente

Monitorar e aprimorar a implementação de práticas seguras nos serviços de saúde, com foco na redução de danos aos pacientes e na melhoria contínua da qualidade assistencial.

[Área e Escopo]

Hospital Regional Norte (HRN) e Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ).



Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ)

Promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços laboratoriais, permitindo aos laboratórios avaliar e aprimorar seu desempenho analítico.

[Área e Escopo]

Hospital Regional Norte (HRN), Hospital Regional do Cariri (HRC), Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) e Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV)



Selo Lilás

Empresas que demonstram compromisso com o combate à violência doméstica e a promoção de políticas públicas voltadas para essa causa.

[Área e Escopo]

Hospital Regional Norte (HRN)



Selo Doar Gestão e Transparéncia

Atestar a excelência das organizações na gestão, profissionalismo e transparéncia.

[Área e Escopo]

Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH).



Selo Organização Cidadã

Organizações que contribuem para o desenvolvimento social da comunidade, realizando ações de promoção de doação de sangue como ação voluntária.

[Área e Escopo]

Hospital Regional do Sertão Central (HRSC).



Selo Diamante do ESO Angels Awards

Atestar hospitais e serviços de saúde que demonstram excelência no atendimento a pacientes com Acidente Vascular Cerebral (AVC).

[Área e Escopo]

Hospital Regional do Sertão Central (HRSC).



Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano

Ação estratégica de promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno, englobando as ações de coleta, processamento e distribuição de leite humano para bebês prematuros.

[Área e Escopo]

Hospital Regional do Sertão Central (HRSC).



Controllab: Proficiência em Ensaios de Laboratórios

Avaliar e aprimorar o desempenho analítico de laboratórios, assegurando a qualidade e confiabilidade dos resultados obtidos.

[Área e Escopo]

Laboratório Primilab.



Controllab: Monitoramento de Indicadores - Metricare

Aprimorar o gerenciamento de dados e indicadores nos laboratórios de saúde.

[Área e Escopo]

Laboratório Primilab.



Rede Sentinel

Garantir a melhoria contínua na gestão de riscos e na segurança do paciente.

[Área e Escopo]

Hospital Geral Dr Waldemar Alcântara (HGWA), Hospital Regional do Cariri (HRC), Hospital Regional Norte (HRN), Hospital Regional do Sertão Central (HRSC), Hospital Hospital Estadual Leonardo Da Vinci (HELV), Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ)



CAPÍTULO 4 PERFORMANCE

4.1 – UNIDADES HOSPITALARES

4.1.1- DESEMPENHO CONTRATUAL | HOSPIITAIS

4.2 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

4.3 – ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

4.4 – CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

4.5 – PRIMILAB – ANÁLISES CLÍNICAS

4.6 – DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO



4. PERFORMANCE

O 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.

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 HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV, HRVJ, UPA e CCC. 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, promovendo serviços de saúde de qualidade e eficiência para a população cearense.

4.1 – UNIDADES HOSPITALARES

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 à Contratante. Abaixo segue a relação dos indicadores, por unidade, bem como a definição e desempenho.

INDICADORES CONTRATUAIS		
INDICADORES CONTRATUAIS	UNIDADES	INDICADORES CONTRATUAIS
<ul style="list-style-type: none">▪ Número de paciente-dia (Até Out24)▪ Número de saídas por unidade hospitalar▪ Densidade de incidência de infecção hospitalar▪ Percentual de execução dos serviços oncológicos contratuais (até outubro)▪ Número de procedimentos cirúrgicos▪ Número de procedimentos de hemodinâmica▪ Número de consultas ambulatoriais▪ Número de novos pacientes oncológicos atendidos (a partir de outubro)▪ Taxa de infecção de cirurgia limpa▪ Número de tratamentos oncológicos▪ Número de novos pacientes oncológicos atendidos▪ Número de procedimentos cirúrgicos oncológicos (a partir de novembro de 2024)▪ Classificação de pacientes cadastrados	HRVJ	<ul style="list-style-type: none">▪ Tempo médio de permanência▪ Taxa de suspensões cirúrgicas (a partir de Nov24)▪ Taxa de ocupação hospitalar▪ Taxa de satisfação dos usuários▪ Percentual de execução contratual - Atendimentos Ambulatoriais (HRVJ a partir de Nov24)▪ Percentual de execução contratual - Procedimentos Cirúrgicos Ambulatoriais (HRVJ a partir de Nov24)
		<ul style="list-style-type: none">▪ Número de cirurgias REALIZADAS, REGISTRADAS e APROVADAS nos sistemas de informações do Ministério da Saúde (SIH / SIA) - Programa Estadual de Redução de Fila Cirúrgica (a partir de Jun24)
		<ul style="list-style-type: none">▪ Número de Novos Pacientes Oncológicos Atendidos▪ Número de Procedimentos Oncológicos Ambulatoriais apresentados no mês▪ Número de Cirurgias Oncológicas apresentadas no mês▪ Número de Exames de Investigação Diagnóstica apresentadas no mês▪ Percentual de Pacientes Oncológicos, regulados pelo Estado, atendidos no mês▪ Percentual de Execução dos Serviços Oncológicos Contratuais
		<p>HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV, HRVJ</p> <p>HRC, HRSC, HELV, HRVJ</p> <p>HRSC (a partir de Jul24)</p>

4.1.1 - DESEMPENHO CONTRATUAL - HOSPITAIS

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				
UNIDADES	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
HGWA	10	10	10	10
HRC	9,8	10	10	9,8
HRN	9,9	9,8	10	9,9
HRSC	10	10	10	10
HELV	9,8	9,9	8,6	9,4
HRVJ	10	10	10,0	9,5

CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: TODAS AS UNIDADES ATINGIRAM PLENAMENTE O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 8,5 E 10

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						
PERÍODO	HGWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	HRVJ
1º TRIMESTRE	10	9,8	9,9	10	9,8	10
2º TRIMESTRE	10	10	9,8	10	9,9	10
3º TRIMESTRE	10	10	10	10	8,6	10
4º TRIMESTRE	10	9,8	9,9	10	9,4	9,5

CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: TODAS AS UNIDADES ATINGIRAM PLENAMENTE O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 8,5 E 10

4.1.2 - INDICADORES ESTRATÉGICOS - HOSPITAIS

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:

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
INDICADORES ESTRATÉGICOS	UNIDADES
▪ Tempo médio de permanência	
▪ Taxa de ocupação hospitalar	
▪ Taxa de mortalidade institucional	
▪ Taxa de utilização de salas cirúrgica eletivas	
▪ Densidade de incidência de infecção hospitalar	HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV, HRVJ
▪ Índice de satisfação do usuário	
▪ Índice de desempenho orçamentário	
▪ Índice de desempenho institucional	
▪ Taxa de Reinternação (em até 30 Dias)	
▪ Taxa de Infecção de Sítio Cirúrgico em Cirurgias Limpas	HGWA, HRSC, HELV
▪ Número de pacientes acima de 24 Horas na emergência	HRC, HRN, HRVJ

4.2 - UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

4.2.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

[UNIDADES ISGH - UPA SESA]

Em 2024, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO – UPAs Autran Nunes, Canindezinho, Conjunto Ceará, José Walter, Messejana e Praia do Futuro, seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão junto a Secretaria do Estado do Ceará, seguem abaixo os indicadores contratuais:

INDICADORES CONTRATUAIS - UPAs [SESA]			
INDICADORES DE RESULTADOS	UPAs	INDICADORES DE GESTÃO	UPAs
<ul style="list-style-type: none"> Percentual de espera (após classificação de risco) Percentual de pacientes regulados (até 24h) Número de atendimentos realizados na upa 	AUTRAN NUNES CANINDEZINHO CONJUNTO CEARÁ JOSÉ WALTER MESSEJANA PRAIA DO FUTURO	<ul style="list-style-type: none"> Taxa de satisfação dos clientes 	AUTRAN NUNES CANINDEZINHO CONJUNTO CEARÁ JOSÉ WALTER MESSEJANA PRAIA DO FUTURO

4.2.2 - INDICADORES DE DESEMPENHO

[UNIDADES ISGH – UPA SESA]

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. De acordo com a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO				
UPA's	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Autran Nunes	9,4	9,6	10	10
Canindezinho	9,4	9,6	9,9	9,9
Conjunto Ceará	9,9	9,4	9,4	10
José Walter	9,4	9,6	10	10
Messejana	9,0	9,2	9,8	9,8
Praia do Futuro	9,4	9,6	9,8	10

CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: UNIDADES QUE 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

4.2.3 - INDICADORES ESTRATÉGICOS

[UNIDADES ISGH – UPA SESA]

As unidades de pronto atendimento estaduais 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, quadrimensalmente, junto à Contratante. Os indicadores estratégicos das UPAs são:

INDICADORES ESTRATÉGICOS - UPAs [SESA]

- Taxa de satisfação do usuário (NPS)
- Taxa de conformidade na tomada de decisão em até 6 horas
- Taxa de cumprimento do tempo do atendimento do laranja
- Taxa de cumprimento do tempo do atendimento do amarelo
- Taxa de conformidade ao protocolo de AVC
- Taxa de conformidade ao protocolo de IAM
- Taxa de mortalidade
- Taxa de conformidade da caminhada de segurança
- Índice de desempenho institucional
- Índice de desempenho orçamentário

4.3 - CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

4.3.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

O desempenho assistencial da CASA DE CUIDADO DO CEARÁ (CCC) seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão e Termo Aditivo, e as demandas da Rede Estadual de Saúde. A seguir estão apresentados os indicadores contratuais:

INDICADORES CONTRATUAIS - CCC

INDICADORES DE RESULTADO	INDICADORES DE GESTÃO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de saídas ▪ Número de pacientes-dia ▪ Taxa de ocupação ▪ Taxa de re-internação hospitalar ▪ Tempo médio de permanência 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taxa de satisfação do usuário

4.3.2 - INDICADORES CONTRATUAIS DE DESEMPENHO

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. De acordo com a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO

CCC	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Casa de Cuidados do Ceará	9,4	9,4	9,7	9,8

CONCEITO - CONTRATO DE GESTÃO: A UNIDADE ATINGIU PLENAMENTE O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 8,5 E 10

Fonte: Relatório Trimestral do Contrato de Gestão

A unidade possui 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, quadrimestralmente, junto à Contratante. Os indicadores estratégicos da CCC são:

INDICADORES ESTRATÉGICOS - CCC

- Taxa de satisfação do usuário (NPS)
- Saídas Conformes
- Tempo Médio de Permanência
- Taxa de Cuidadores Formados
- Taxa de Ocupação
- Taxa de Reinternação Hospitalar
- Taxa de Conformidade da Caminhada da Segurança
- Índice de Desempenho Institucional - IDI
- Índice de Desempenho Orçamentário - IDO

4.4 – ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

4.4.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

Em 2024, o desempenho das ações inerentes aos macroprocessos de apoio e logística executados nas UNIDADES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA e ESPECIALIZADA à SAÚDE, seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão, seguem abaixo os indicadores contratuais da unidade:

INDICADORES CONTRATUAIS - CCC

META 1: GARANTIR A ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA NAS UAPS E CAPS

- Garantir a dispensação de medicamentos
- Garantir o abastecimento de material médico hospitalar mmh e insumos odontológicos

META 2: GARANTIR O SADT (EXAMES LABORATORIAIS) PARA AS UAPS E CAPS

- Garantir a realização dos exames
- Providenciar a entrega de resultados dos exames

META 3: GARANTIR A AMBIÊNCIA DAS UAPS E CAPS

- Garantir o atendimento ao cliente

4.4.2 - INDICADORES DE DESEMPENHO

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. De acordo com o percentual alcançado, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO

APS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Atenção Primária à Saúde	99,4%	110,7%	108,9%	105,9%

CONCEITO: MUITO BOM - UNIDADES QUE ATINGIRAM O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 95% E 100%

Fonte: Cálculo realizado com base nas informações contidas nos Relatórios Mensais da unidade.

4.5 – PRIMILAB

O PRIMILAB é um laboratório de análises clínicas, desenvolvido no âmbito do ISGH, que presta serviços de saúde aos usuários do SUS, através da realização de exames de análises clínicas, com destaque para área de bioquímica e hematologia, com funcionamento 24 horas, 07 dias por semana. Em 2024 foram mais de 840 mil pacientes atendidos e mais 7 milhões de exames realizados.

4.6 - DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

4.6.1 - RECEITAS

RECEITA	VALOR (R\$)
Recursos COM RESTRIÇÃO	1.758.152.130,52
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SESA	1.351.288.651,18
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SESA	55.169.368,37
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SMS	221.725.507,13
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SMS	5.333.199,22
Contribuições e Doações - SESA	4.874.725,58
Contribuições e Doações - SMS	25.233.628,83
Receita de Execução Apoio ADM Compartilhado	44.925.476,77
Receita de Reequilibrio Contratual	49.601.573,44
Recursos Sem RESTRIÇÃO	31.047.635,68

RECEITA	VALOR (R\$)
CONVÊNIOS Universidades	3.163.526,21
Serviços Laboratoriais	7.141.830,22
Reembolso de Exames Laboratórios	15.561.461,89
Doações Diversas	550.624,91
Recursos para Gratuidade	1.347.799,10
Inscrições de Processo Seletivo	941.522,78
Inscrições Pós-Graduação e Extensão - ESG	193.044,81
Rend Aplicações Financeiras - ISGH	1.721.599,24
Trabalho Voluntário	402.791,64
Outras Receitas	23.434,88
TOTAL de Recursos	1.789.199.766,20

4.6.2 - DESPESAS

SEGMENTO HOSPITALAR (HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV e HRVJ)

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	557.516.375,00
INSUMOS	84.959.650,92
SERVIÇOS TOMADOS	52.644.483,15
SUBTOTAL [98,7%]	1.192.439.803,14
DEMAIS DESPESAS	[1,3%]
	15.919.235,91
TOTAL GERAL	1.208.359.039,05

SEGMENTO PRONTO ATENDIMENTO (UPA)

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	120.095.469,70
INSUMOS	10.756.335,35
SERVIÇOS TOMADOS	35.585.563,59
SUBTOTAL [95,9%]	166.437.368,64
DEMAIS DESPESAS	[4,1%]
	2.542.806,82
TOTAL GERAL	168.980.175,46

SEGMENTO ATENÇÃO PRIMÁRIA (APS)

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	57.768.756,94
INSUMOS	124.596.235,23
SERVIÇOS TOMADOS	35.198.251,01
SUBTOTAL [98,9%]	217.563.243,18
DEMAIS DESPESAS	[1,1%]
	9.336.908,62
TOTAL GERAL	226.900.151,80

SEGMENTO DE DESOSPITALIZAÇÃO (CCC)

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	13.998.366,25
INSUMOS	2.453.929,06
SERVIÇOS TOMADOS	1.793.748,64
SUBTOTAL [98,9%]	18.246.043,95
DEMAIS DESPESAS	[1,1%]
	196.227,79
TOTAL GERAL	18.442.271,74

SEGMENTO DE ANÁLISES CLÍNICAS - PRIMILAB

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	4.049.682,33
OPERACIONAL	19.748.778,27
EXAMES / GRATUIDADE	1.345.682,60
TOTAL GERAL	25.144.143,20

SEGMENTO DE ENSINO - ESG

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	759.129,75
OPERACIONAL	214.943,45
CUSTO / GRATUIDADE	2.116,50
TOTAL GERAL	976.189,70

SEGMENTO GESTÃO - ISGH

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	33.634.432,81
OPERACIONAL	11.279.825,18
TOTAL GERAL	44.914.257,99

CAPÍTULO **5**

RESPONSABILIDADE SOCIAL

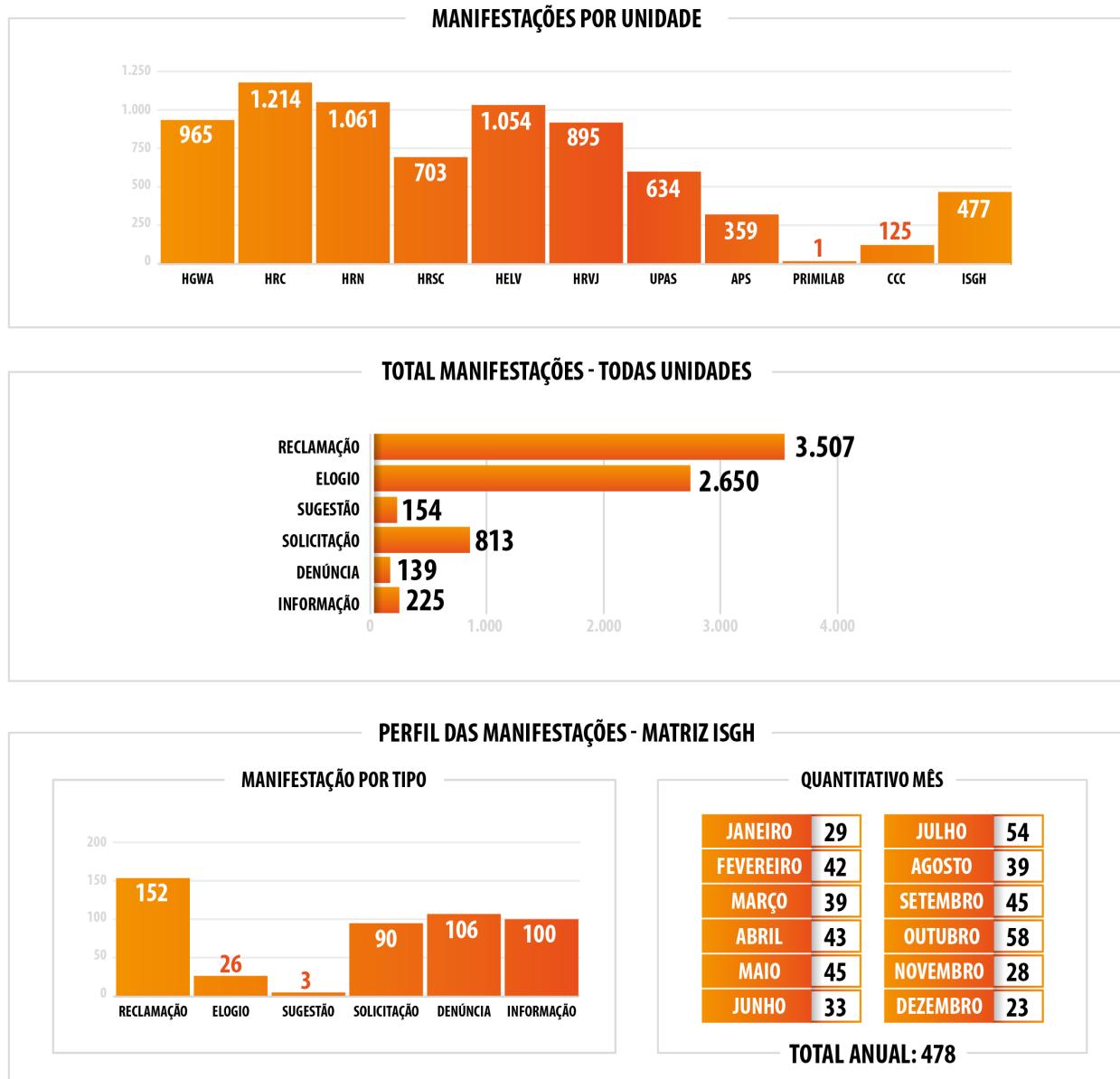
5.1 – OUVIDORIA



5. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Este capítulo apresenta o resultado da análise de dados das manifestações registradas nos serviços de Ouvidoria no ano de 2024 da matriz e das geridas unidades. A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o poder público e o cidadão, atuando como mediador nas relações entre o usuário e a instituição. É responsável por receber as manifestações de reclamações, elogios, informações, sugestões, solicitações e denúncias; analisar e encaminhar aos setores competentes, assim como acompanhar e dar resposta ao cidadão sobre as providências adotadas e/ou informações solicitadas. Os dados são compilados por meio da planilha gerencial do serviço e da plataforma Ceará Transparente, disponibilizada pelo Governo do Ceará.

5.1 - OUVIDORIA



CAPÍTULO **6**

GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

- 6.1 – EDUCAÇÃO PERMANENTE
- 6.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO
- 6.3 – ESTÁGIO
- 6.4 – PESQUISA
- 6.5 – ARTIGOS
- 6.6 – ESCOLA DE SAÚDE E GESTÃO

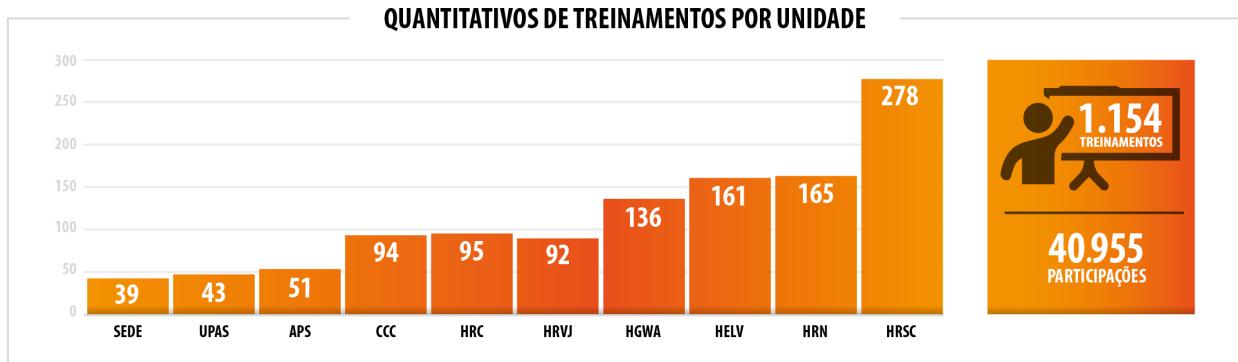


6. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

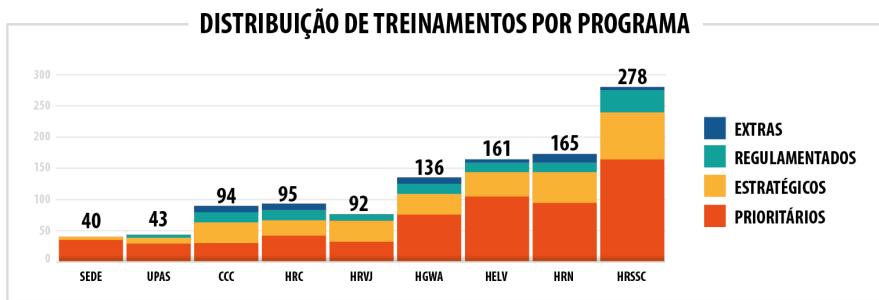
6.1 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

A Educação Permanente (EP) é desenvolvida para os colaboradores que fazem parte das unidades sob gestão do ISGH e visa fortalecer os processos e protocolos assistenciais aos pacientes atendidos.

Os responsáveis pelas atividades da EP são o Núcleo de Ensino da sede ISGH e os Centros de Estudos das unidades. Em parceria temos facilitadores e gestores juntos aos responsáveis, para planejar e executar as ações educativas conforme os Programas de Treinamentos. Neste relatório apresentamos dados das atividades realizadas durante o ano de 2024.



As ações de treinamentos estão categorizadas abaixo nos programas de treinamentos Estratégicos, Prioritários e Regulamentados e as respectivas médias de adesões dos colaboradores no geral:



[PROGRAMA INSTITUCIONAL QUALIFICA]

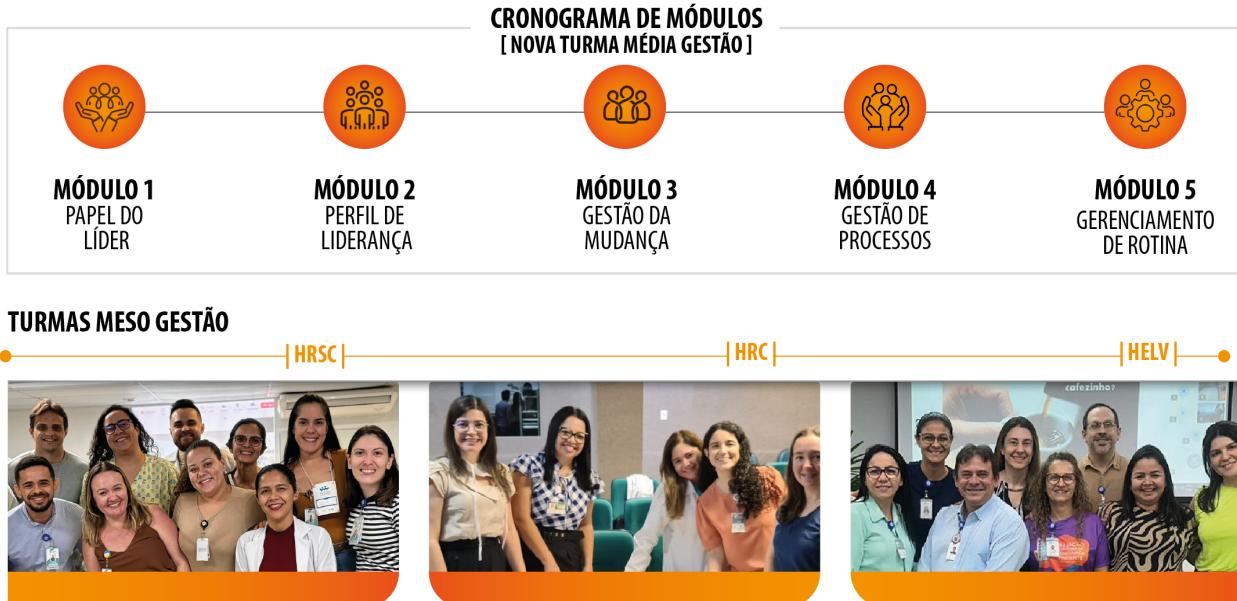
A trajetória dos treinamentos que compõem os Qualifica as iniciou com apenas o setor de nutrição, abordando temas do programa de Regulamentados em 2022. No ano seguinte, além dos nutricionistas, os copeiros também participaram, além de outras áreas que passaram a oferecer o Qualifica aos seus colaboradores 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 oferecer 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”.

6.2 - CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

[PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES]

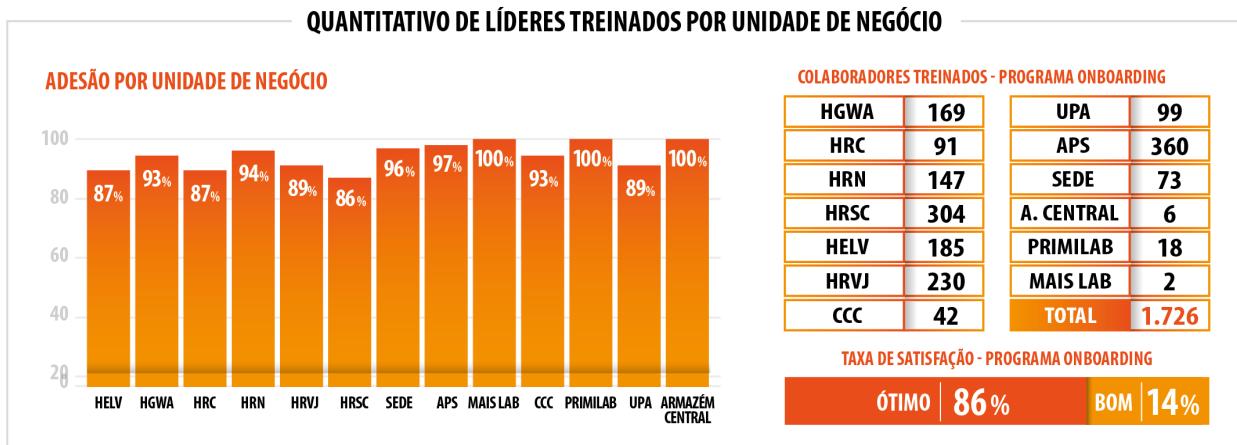
O Programa de Desenvolvimento de Líderes no ano de 2024 foi direcionado para o público da Meso Gestão do ISGH, composta por Gerentes, Coordenadores, Supervisores. Os temas aplicados foram desenvolvidos através do Programa de Gestão Avançada, com conteúdos voltados à liderança e gestão, dividido em 11 módulos. 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.



[TREINAMENTOS ESTRATÉGICOS – DHO T&D]

TREINAMENTOS - DHO T&D		
CATEGORIA	TÍTULO	QTDE
ESTRATÉGICOS	ATENDIMENTO AO PÚBLICO COM CONCENTRAÇÃO EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	296
PRIORITÁRIOS	COMUNICAÇÃO E FEEDBACK PARA LÍDERES RELACIONAMENTO INTERPESSOAL LIDERANÇA: DESENVOLVENDO HABILIDADES PARA INSPIRAR EQUIPES	340
REGULAMENTADOS	ENSINO À DISTÂNCIA - ISGH CONECTA	1.504
EXTERNOS	DIVERSOS	67

6.3 – ESTÁGIO

As visitas técnicas, os estágios e os programas de residência proporcionam a vivência e a experiência necessária para os estudantes, sendo essencial para a formação profissional e acadêmica de cada um, impactando na sua futura carreira. No ano de 2024, as unidades geridas pelo ISGH ofertaram no eixo de ensino:

15.828	RODÍZIOS DE ESTÁGIOS GRADUAÇÃO	11.484 ESTÁGIOS OBRIGATÓRIOS	67 ESTÁGIOS NÃO OBRIGATÓRIOS	921 RESIDÊNCIAS MÉDICAS E MULTIPROFISSIONAIS	3.356 VISITAS ACADÉMICAS
--------	--------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---	-----------------------------

As visitas acadêmicas possibilitam 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.

RESIDÊNCIAS

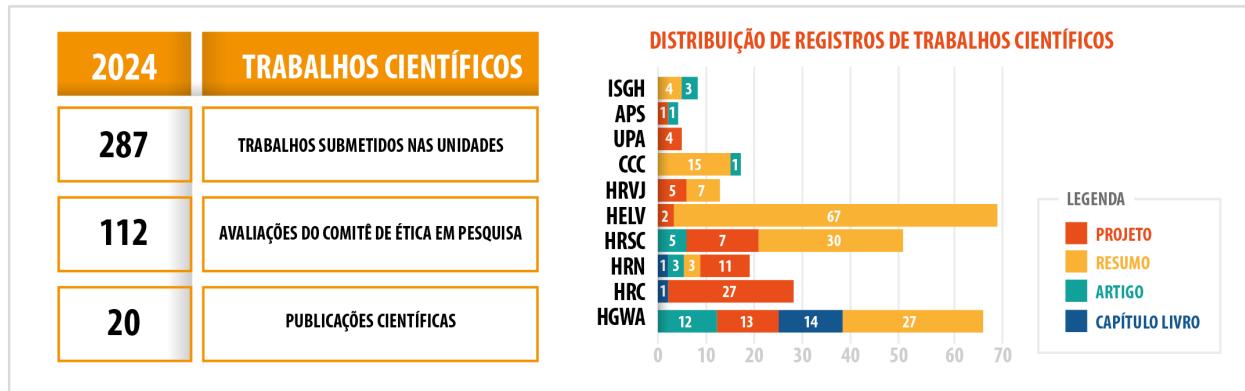
Os programas de residência têm um papel fundamental na formação de especialistas na área da saúde, oferecendo uma imersão prática supervisionada, permitindo que o profissional aplique conhecimentos teóricos em situações reais com pacientes, sob orientação de especialistas experientes. Proporcionando a aquisição de habilidades técnicas específicas da especialidade escolhida, tornando-se apto para atuar com segurança e competência.

São dez Programas de Residência Médica: Clínica Médica, Pediatria, Cirurgia, Terapia Intensiva adulto, Terapia Intensiva pediátrica, neonatologia, Gineco-obstetrícia, Radiologia, Urgência e emergência, Anestesiologia. Além de cinco Programas de Residência Multiprofissional: Terapia Intensiva, Cuidados Paliativos, Cuidado Clínico Cirúrgico, Ortopedia e traumatologia, Neurocirurgia.

EM 2024 FORMAMOS	50 RESIDENTES MÉDICOS	11 RESIDENTES MULTIPROFISSIONAIS	921 RODÍZIOS OFERTADOS PARA REDE DE SAÚDE	189 RESIDENTES MÉDICOS E MULTIPROFISSIONAIS	36 CONVÊNIOS ATIVOS COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO
------------------	-----------------------	----------------------------------	---	---	--

6.4 – PESQUISA

No decorrer do ano de 2024, a diretoria de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência aos centros de estudos/unidades do HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV, UPAS, CCC, APS e ISGH 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 a Plataforma Brasil e finalização dos trabalhos de conclusão de curso, fortalecendo o incentivo à pesquisa. Resumo:



Destes, 280 (97,56%) trabalhos foram alinhados com as linhas estratégicas institucionais, conforme distribuição abaixo:

REGISTROS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS CONFORME ALINHAMENTO COM LINHAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONAIS										
DESCRITIVO	HGWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	HRVJ	CCC	UPAs	APS	ISGH
TOTAL TRABALHOS	66	27	28	51	69	12	16	04	02	12

Durante este ano, as produções científicas foram classificadas mensalmente de acordo com plano estratégico do ISGH dividido em oito segmentos denominados de linhas estratégicas: gestão em saúde, gestão em qualidade e segurança em saúde, cuidados clínicos no adulto, cuidados clínicos na criança e saúde materno infantil, educação em saúde, gestão do cuidado, inovação e tecnologia da informação, gestão econômica-financeira de organizações.

6.5 – ARTIGOS

[PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS]

6.5.1 – Revista Cadernos ESP/CE

Título: Análise de potássio na dieta de pacientes internados com doença renal.

Autores: Carolina Drummond Barboza, Natalia Pereira do Nascimento, Luana Picanço de Lima, Stefany Barros de Oliveira.

Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1847/588>

Título: Taxas de cesárea de um hospital referência em gestações de alto risco.

Autores: Rayssa Lima Alencar, Eveline Valeriano Moura Linhares, Alice Alves de Moraes, Larissa Cunha Alves, Livia Rodrigues Brito Aguiar, Raimundo Coutinho de Carvalho Neto, Hyana Mara Gomes Ferreira Alves.

Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1859/590>

Título: Implementação de indicadores de qualidade em psicologia hospitalar.

Autores: Ana Jamille Carneiro Vasconcelos, Renata de Pontes Viana.

Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1862/596>

Título: Segurança do paciente: avaliação em unidades de pronto atendimento.

Autores: Jamile de Souza Pacheco Paiva, Moniky Keuly Marcelo Rocha, Anna Karuza Nogueira Feitosa, Natália Paes Belo, Jamille Soares Moreira Alves, Camila Peixoto de Lima Freire, Cleide Maria Carneiro da Ibiapaba.

Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1863/618>

Título: Implementação do projeto de melhorias para redução de infecções respiratórias inferiores.

Autores: Melina de Paiva Bezerra Vidal, Denison de Oliveira Couto Ribeiro, Luciana Veras de Almeida, Meyrianne de Sousa Santos, Virna Arruda Linhares Ponte, Rosimeiry Diolindo Ferro Gomes, Yara Pessoa Soares.

Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1865/610>

- Título:** Implantação do curso de cuidadores de pacientes em cuidados especiais.
Autores: Renata Gomes Mota, Itala de Brito Oliveira, Aryadne de O. Marques, Fernanda Gadelha Severino, Jamille Soares Moreira Alves.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1864/612>
-
- Título:** Estratégias para prevenção de quedas em unidade de pronto atendimento.
Autores: Moniky Keuly Marcelo Rocha, Camila Peixoto de Lima Freire, Jamile de Souza Pacheco Paiva, Anna Karuza Nogueira Feitosa, Jamille Soares Moreira Alves, Talyta Martins Neves, Thaiza Teixeira Xavier Nobre.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1866/606>
-
- Título:** Complicações intradialíticas e motivos da suspensão da sessão de hemodiálise.
Autores: Emerson Ramalho Ferreira, Neuraci Catanhede Sampaio, Karla Soares de Castro, Nayara Costa Lima, Samara Nogueira de Paula Mendonça, Germana Neri Lopes.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1871/602>
-
- Título:** Perfil de pacientes pediátricos transferidos para UTI.
Autores: Auristela Pimentel e Silva Lins, Lorena Freitas de França Guimarães, Karlla Danielle Leite Lúcio, Ana Clara Bezerra Nojosa, Verangella Azevedo Medeiros.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1878/586>
-
- Título:** Relato de caso: doença de kawasaki incompleta em lactente com pneumonia.
Autores: Júlia Araújo Quinderé, Tharsia Feijó Dantas Arrais.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1879/604>
-
- Título:** Educação em saúde com técnicos de enfermagem em casos de óbito.
Autores: Ana Jamille Carneiro Vasconcelos, Flora Corrêa Guimarães.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1800/626>
-
- Título:** Higienização das mãos engajando pacientes para o cuidado seguro.
Autores: Elaine Cristina Bezerra Bastos, Diana Karla Muniz Vasconcelos, Juliana Teruel de Oliveira, Carlos Victor Fontenele Pinheiro, Marllan Louise Matos Rodrigues.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1853/638>
-
- Título:** Metodologia ativa com acompanhantes na prevenção de lesão por pressão.
Autores: Débora Xavier, Yterfania Soares Feitosa, Fernanda Gadelha Severino, Leonice dos Santos Morais, Anna Philomena de Alencar Brito Terceiro, Raquel Lucena Nicodemo, Jamille Soares Moreira Alves.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1856/628>
-
- Título:** Accountability: impacto no controle da infecção hospitalar.
Autores: Ana Amélia Leitão de Farias, Nayara Monique Araújo do Nascimento, Anny karoline Cardoso Leal.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1860/622>
-
- Título:** Implantação hospitalar do comitê de experiência do paciente.
Autores: Carla Fonteles Chaves, Thaís Lobo Herzer, Francisco Denys Briand Cunha Vieira, Lorena Freitas de França Guimarães.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1868/620>
-
- Título:** Implantação do protocolo de dor em um hospital terciário do sertão do Ceará.
Autores: Rafael Fonseca de Queiroz, Leonardo Miranda Macêdo, Francisco Daniel Rodrigues da Silva, Patrícia de Lemos Negreiros Tavares, Odilia Cynara Nobre dos Santos, José Décio Fernandes de Araújo.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1874/636>
-
- Título:** Relato de experiência de gestação durante a residência em pediatria.
Autores: Bianca Lopes de Miranda Negreiros.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1875/624>
-
- Título:** Desempenho da equipe de enfermagem frente ao uso do mews.
Autores: Cris Angela da Silva Araújo, Elisabio Brito Duarte, Francisco Daniel Rodrigues da Silva, Patrícia de Lemos Negreiros Tavares, Edith Mara Barros da Silva.
Link de acesso: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/1877/570>

6.5.2 – Ebook

Título: Qualidade que salva vidas e conecta pessoas: compartilhando práticas em gestão.

Autores: Colaboradores ISGH e unidades.

Link de acesso: <https://isghconecta.mybeehome.com/library>

6.5.3 – Eventos

Título: Quali Summit 2024.

No evento foram submetidos 86 resumos e 15 artigos. Selecionados para apresentação 30 resumos e 06 artigos

6.6 – ESCOLA DE SAÚDE E GESTÃO

Com uma abordagem inovadora e prática, a Escola de Saúde e Gestão (ESG) segue impulsionando a formação de gestores e profissionais preparados para atuar com competência e liderança no cenário da saúde. Em 2024, a ESG consolidou seu papel como referência ao concluir a primeira turma do MBA em Liderança e Gestão em Saúde e o Programa de Desenvolvimento de Líderes, que capacitou 200 gestores do ISGH. No mesmo período, foram abertas novas turmas dos MBAs em Liderança e Gestão em Saúde e em Gestão da Qualidade e Acreditação, reunindo 45 alunos matriculados.

Durante o ano, a ESG promoveu uma agenda robusta de eventos. Foram realizados dois Sprints de aprimoramento profissional — “Liderança e Habilidades Gerenciais em Enfermagem” e “Gerenciamento de Riscos na Saúde” — que reuniram, juntos, 147 participantes. Também ofereceu duas Trilhas de Desenvolvimento, “Gestão Financeira” e “Autodesenvolvimento e Liderança”, além de Jornadas Temáticas voltadas a assuntos estratégicos, com encontros sobre cadeia de suprimentos, segurança em saúde, acreditações e certificações, gestão de tecnologia para o futuro, acreditação em laboratórios, em unidades de atenção primária e em emergência, mobilizando 743 profissionais. Outro destaque foi o Fórum de Discussão em Saúde, que contou com 529 participantes em um espaço dedicado ao debate e à troca de experiências.

Complementando essa programação, a ESG promoveu cinco Masterclasses com especialistas do setor, somando 478 participações, e dois webinars de atualização profissional, que reuniram 408 interessados em tendências de carreira e perspectivas para a saúde em 2025. Além disso, manteve a continuidade de cursos já consolidados, investiu na gravação de Talks e Cases com profissionais de referência e apoiou eventos voltados ao desenvolvimento profissional e à disseminação de pesquisas. A Escola também deu apoio à realização do Qualy Summit, reforçando sua atuação como parceira estratégica em iniciativas de qualificação e inovação.

Ao todo, as ações da ESG impactaram 2.531 participações.

Com esse conjunto de iniciativas, a Escola de Saúde e Gestão reafirma seu compromisso de formar líderes e transformar a prática em saúde, contribuindo para um setor cada vez mais qualificado, inovador e preparado para os desafios do futuro.

CAPÍTULO **7**

GESTÃO DE PESSOAS

7.1 – PERFIL DAS EQUIPES

7.2 – INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS

7.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

7.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS



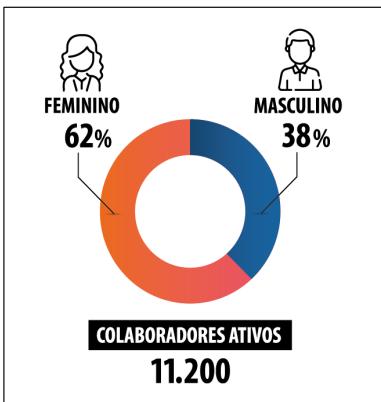
7. GESTÃO DE PESSOAS

7.1 – PERFIL DAS EQUIPES

[ISGH - ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS]

CONSOLIDADO

DADOS DEMOGRÁFICOS



FAIXA ETÁRIA

[30 a 39 anos]	27,1%	12,8%
[40 a 49 anos]	19,8%	8,2%
[20 a 29 anos]	13,1%	5,9%
[acima 50 anos]	8,9%	3,6%

COR/RACA

[Pretos e Pardos]	54,7%	23,1%
[Brancos]	13,1%	7,1%
[Ñ Informado]	0,8%	0,5%
[Amarela]	0,6%	0,2%
[Indígena]	0,1%	0 %

TEMPO DE CASA

[02 a 05 anos]	24,4%	12%
[11 a 20 anos]	19,7%	6,7%
[Até 01 ano]	12,8%	6,6%
[06 a 10 anos]	11,8%	5,4%
[+de 20 anos]	0,5%	0,2%

REPRESENTATIVIDADE POR ÁREA

[Assist. Técnicos]	30,3%	8,1%
[Administrativo]	18,9%	13,2%
[Assist. II - Superior]	14,2%	3,6%
[Médicos]	5,8%	6,0%

7.2 – INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS

CONSOLIDADO

[LIDERANÇA FEMININA]



TOTAL DE GESTORES		MESO GESTÃO		ALTA GESTÃO		ÁREA	
FEMININO	MASC	FEMININO	MASC	FEMININO	MASC	FEMININO	MASC
33	18	57%	43%	71%	29%	65%	33%
51		MESO GESTÃO		ALTA GESTÃO		ÁREA	
		COORDENAÇÕES ADMINISTRATIVAS E ASSISTENCIAIS		GERENTES, SUPERINTENDENTES E DIRETORES		ADMINISTRATIVO MÉDICOS	
		FEMININO	MASC	FEMININO	MASC	FEMININO	MASC
		35%	18%	12%	18%	49%	25%
		40 a 49 anos		30 a 39 anos		Parda	
						16%	12%
						Branca	

7.3 – SAÚDE DO COLABORADOR

[JEITO DE CUIDAR]

A CULTURA DO CUIDADO E BEM-ESTAR INTEGRAL

Em um mundo no qual o ritmo acelerado, o estresse e a pressão são constantes, surge uma abordagem que ganha cada vez mais destaque: a cultura do cuidado e bem-estar integral. Essa nova mentalidade visa principal promover a saúde e o equilíbrio na vida das pessoas, visando benefícios significativos para todos os envolvidos, empresa e colaborador.

A cultura do cuidado e bem-estar integral é uma abordagem holística que reconhece a importância de cuidar de todos os aspectos da vida para promover a saúde e o bem-estar. Essa abordagem vai além do simples tratamento de doenças e busca integrar os cuidados físicos, emocionais, mentais, sociais e espirituais de uma pessoa.

O ISGH lançou, no segundo semestre de 2023, o Jeito de Cuidar ISGH. A ação visa construir uma cultura de cuidado e bem-estar integral que traz como base o valor da sustentabilidade. O Jeito de Cuidar ISGH envolve os oito pilares da vida integral: movimento, exercício físico, nutrição, sono, ambiente físico e relação com a natureza, gestão do estresse, redes de suporte, ambiente psicologicamente seguro e relações interpessoais, desenvolvimento pessoal e profissional, propósito e sentido.

Ações realizadas em 2024, voltadas para a saúde física e mental dos trabalhadores do ISGH, matriz e unidades geridas.

CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS POR UNIDADE							
QUANTIDADE	HGWA	HRC	HELV	HRSC	HRN	HRVJ	ISGH
Atendimento Psicológico	00	45	00	8	45	00	00
Exames de Qualidade de Vida	10.828	5.872	955	1.529	1.675	1.016	00
Exames Ocupacionais	1.592	1.822	1.306	1.529	2.147	1.016	4.896
Avaliação Clínica	64	660	188	1.836	127	188	98
PSA	93	20	45	9	17	18	462
SWABS	235	124	62	135	37	00	41

7.4 - CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

ISGH	JANEIRO: JANEIRO BRANCO
	FEVEREIRO: CAMPANHA CARNAVAL ISGH
	MARÇO: DIA DA MULHER
	ABRIL: ABRIL VERDE PREVENÇÃO DE ACIDENTES BIOLÓGICOS
	MAIO: DIA DAS MÃES
	AGOSTO: DIA DOS PAIS
	SETEMBRO: SETEMBRO AMARELO (PREVENÇÃO AO SUICÍDIO)
	OUTUBRO: OUTUBRO ROSA (PREVENÇÃO AO CÂNCER DE MAMA)
	NOVEMBRO: NOVEMBRO AZUL (PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PRÓSTATA)
	NOVEMBRO: PALESTRA: SAÚDE DO HOMEM
	NOVEMBRO: TREINAMENTO BRIGADA DE INCÊNDIOS
	NOVEMBRO: SIPAT - TEMA: HÁBITOS SAUDÁVEIS E QUALIDADE DE VIDA

CAPÍTULO **8**

ENCERRAMENTO

8.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS



RELGEST
2024

INSTITUTO DE SAÚDE E
GESTÃO HOSPITALAR

[**ESTRATÉGIA** QUE SE VÊ, **GESTÃO** QUE SE SENTE!]

8. ENCERRAMENTO

8.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 foi marcado por conquistas significativas, desafios superados e avanços estratégicos que reafirmaram o compromisso do ISGH com a excelência na gestão da saúde pública. Ao longo deste período, o Instituto consolidou sua atuação como referência nacional na administração de unidades hospitalares, atenção primária, desospitalização, análises clínicas, ensino e formação de profissionais da saúde.

As ações desenvolvidas refletiram a robustez do planejamento estratégico 2024–2026, com foco na integração entre os níveis de gestão, no fortalecimento da cultura organizacional e na valorização do cuidado centrado no paciente. Os resultados alcançados nas unidades sob nossa gestão, expressos em indicadores de desempenho, satisfação dos usuários e reconhecimento institucional — como os diversos prêmios e selos conquistados — evidenciam o êxito do trabalho realizado de forma ética, transparente e colaborativa.

O ISGH avançou também em iniciativas de inovação, educação permanente e produção científica, com destaque para a intensa atividade de capacitação de colaboradores, o fortalecimento dos programas de residência e publicações científicas. Tais ações contribuem para a construção de um ambiente de aprendizagem contínua e desenvolvimento técnico, alinhado às melhores práticas em saúde.

Com olhar voltado para 2025, o ISGH reafirma seu propósito de transformar a saúde para o bem-estar social. Os próximos passos preveem a ampliação dos serviços ofertados, o fortalecimento das parcerias institucionais e a busca permanente por inovação, qualidade e eficiência. O cuidado com os pacientes e o acolhimento aos colaboradores seguirão como pilares centrais da atuação do Instituto, promovendo um ambiente sustentável, seguro e humano.

Encerramos este ciclo com a convicção de que os resultados aqui apresentados são frutos do esforço coletivo de milhares de profissionais que compartilham dos valores institucionais e trabalham diariamente para garantir uma saúde pública de qualidade à população cearense.