

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
**UNIDADE DE PRONTO** 24  
**ATENDIMENTO 24H**

**UPA24h**  
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

**ISGH**  
INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR

**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

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

[f](#) [@](#) [v](#) [in](#) /isghoficial

# SUMÁRIO

RELGESTUPA2024

PÁGINA 02 MENSAGEM DO DIRETOR

PÁGINA 05 CAPÍTULO 1. APRESENTAÇÃO

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

PÁGINA 08 CAPÍTULO 2. PERFORMANCE

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

PÁGINA 11 CAPÍTULO 3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

PÁGINA 14 CAPÍTULO 4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

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

PÁGINA 17 CAPÍTULO 5. GESTÃO DE PESSOAS

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

PÁGINA 20 CAPÍTULO 6. ENCERRAMENTO

- | PÁG 20 | 6.1 Considerações finais

## MENSAGEM DO DIRETORA

O ano foi muito produtivo para nós que atuamos nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Em 2024, as unidades implementaram diversas iniciativas voltadas para a qualificação dos processos, melhoria do ambiente de trabalho e racionalização dos recursos, nas quais apresentaremos a seguir.

Houve o fortalecimento das Comissões de Prontuários de Óbitos, visando maior controle e análise das informações assistenciais, a implantação do Projeto Boas Práticas em Cardiologia, desenvolvido pelo PROADI-SUS em parceria com a Beneficência Portuguesa (BP), promovendo melhorias na linha de cuidado cardiovascular, assim como a implantação da Metodologia 5S, que demonstrou ser uma ferramenta incontestável para transformação dos ambientes e rotinas. A aplicação prática, aliada à participação ativa da gestão, permitiu encontrar soluções criativas mesmo em um contexto de recursos limitados.

Além disso, conseguimos a redução no consumo de materiais médico-hospitalares, o fortalecimento da confiança entre equipes, o desenvolvimento da autodisciplina e senso de responsabilidade e a melhoria geral da qualidade do ambiente de trabalho.

O setor de Regulação foi reestruturado com o objetivo de padronizar procedimentos, agilizar fluxos e otimizar a regulação e as transferências de pacientes. Essa iniciativa visa garantir maior eficiência operacional, reduzir o tempo de resposta, promover a equidade no acesso aos serviços e assegurar um atendimento mais ágil, organizado e humanizado aos pacientes.

Também tivemos a implantação do Projeto PROADI-SUS de Cuidados Paliativos no SUS, iniciado na UPA José Walter, com foco na humanização do atendimento e no suporte integral ao paciente em cuidados paliativos, assim como a revisão e padronização dos exames laboratoriais, resultando em redução de custos sem comprometer a qualidade diagnóstica e a padronização dos gêneros alimentícios e da dieta enteral, promovendo maior eficiência e controle nutricional.

Além disso, também promovemos melhorias para a equipe. Fizemos a revisão contratual para alteração do cardápio dos funcionários, com base em pesquisa de satisfação interna, visando melhor aderência e bem-estar nutricional dos profissionais, assim como a aquisição de fardamento para todos os colaboradores administrativos, promovendo padronização, valorização profissional e identidade institucional. Foi um ano bastante produtivo e de bons resultados. Agradecemos todo o empenho da equipe que integra as UPAs e esperamos conquistar cada vez mais resultados positivos.

Patrícia Santana  
DIRETORA GERAL DA UPA

## RELATÓRIO DE GESTÃO UPA

# 2024

*“O ano foi muito produtivo para nós que atuamos nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Implementamos **diversas iniciativas voltadas para a qualificação dos processos, melhoria do ambiente de trabalho e racionalização dos recursos**”.*





## SOBRE O RELATÓRIO

Este documento apresenta um balanço das principais atividades desenvolvidas no primeiro ano de funcionamento das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) em 2024, no que se refere a ações desenvolvidas para colaboradores e pacientes dentro dos valores do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar.

Em conformidade com a Lei Estadual nº 12.781/97, este documento as realizações e as principais conquistas obtidas pelo ISGH na administração das UPAs ao longo do ano de 2024.

As informações contidas aqui refletem as metas e indicadores definidos no Contrato de Gestão 2024, firmado entre o Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretaria da Saúde (Sesa), e o ISGH.

O contrato visa a execução das atividades e serviços de saúde necessários para o pleno funcionamento do HRC, estabelecendo metas e indicadores de desempenho.

*As Unidades de Pronto Atendimento - UPAs são classificadas como estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária, situando-se entre as Unidades de Atenção Primária à Saúde e a Rede Hospitalar. Atualmente administramos 6 unidades.*



### UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

AUTRAN NUNES, CANINDEZINHO, CONJUNTO CEARÁ,  
JOSÉ WALTER, MESSEJANA E PRAIA DO FUTURO.



CAPÍTULO **1**

# APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - MAPA ESTRATÉGICO

1.4 - DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO 2024**  
UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO 24H

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



# 1. APRESENTAÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) são apresentadas neste capítulo por meio da sua missão, visão, valores e propósito que representam a base do planejamento e direcionamento da unidade hospitalar, estabelecendo os objetivos a serem alcançados, mais os valores a serem seguidos pelos colaboradores.

## 1.1 – QUEM SOMOS

As Unidades de Pronto Atendimento - UPAs são classificadas como estabelecimentos de saúde de complexidade intermediária, situando-se entre as Unidades de Atenção Primária à Saúde e a Rede Hospitalar, o objetivo é concentrar os atendimentos de saúde de complexidade intermediária, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica, atenção hospitalar, atenção domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192.

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana e podem resolver grande parte das urgências e emergências, como pressão e febre alta, fraturas, cortes, infarto e derrame. Com isso ajudam a diminuir as filas nos prontos-socorros dos hospitais. A UPA inova ao oferecer estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação. Quando o paciente chega às unidades, os médicos prestam socorro, controlam o problema e detalham o diagnóstico. Eles analisam se é necessário encaminhar o paciente a um hospital ou mantê-lo em observação.

As UPAs fazem parte da Política Nacional de Urgência e Emergência, lançada pelo Ministério da Saúde em 2003, que estrutura e organiza a rede de urgência e emergência no país, com o objetivo de integrar a atenção às urgências. Mais detalhes aqui.

As unidades de pronto atendimento geridas pelo ISGH no município de Fortaleza prestam um serviço especializado, respeitando o grau de priorização do atendimento por gravidade de cada caso, aferido através de um sistema de classificação de risco executado por profissionais de nível superior em enfermagem, garantindo assim a precisão desta avaliação.

As UPAs localizadas nos bairros Conjunto Ceará, José Walter, Canindezinho, Messejana, Praia do Futuro e Autran Nunes são geridas pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar - ISGH por meio de Contrato de Gestão, com foco na melhoria contínua na rede terapêutica, buscando promover inovações na gestão da saúde, e utilizando os recursos públicos disponíveis com responsabilidade e transparência, no constante ao fortalecimento dos princípios de compliance e accountability.

As UPAs são responsáveis por concentrar os atendimentos de saúde de urgência e emergência de média complexidade, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica e a atenção hospitalar. Porte II - Emergência Adulto e Infantil Porte III - Emergência Adulto, Infantil e Odontologia.

Os principais serviços oferecidos são Urgência e Emergência Adulto e Infantil durante 24 horas e Odontologia em três unidades (UPA Praia do Futuro, UPA José Walter e UPA Canindezinho). A UPA Praia do Futuro foi a primeira unidade estadual a ser inaugurada em Fortaleza sob administração do ISGH. O serviço odontológico da UPA Praia do Futuro foi implantado desde dezembro de 2012. Já o da UPA Canindezinho, desde maio de 2013. O mais recente é o da UPA José Walter, iniciado em agosto de 2014.

Mais de 50% das demandas de atendimentos são decorrentes de dor aguda intensa e recente ou pulpíte (inflamação da polpa dentária); 30% de ocorrências vêm de casos de infecção, muitas vezes com inchaço no rosto e presença de pus, de origem dentária.

As Unidades de Pronto Atendimento também atendem pacientes com hemorragia (sangramentos intensos) decorrentes de extrações dentárias ou pancadas no local do dente, fraturas dentárias resultantes de traumatismos recentes e colagem de próteses provisórias. A equipe odontológica da UPA é composta por cirurgiões-dentistas e técnicos em saúde bucal.

As UPAs também contam com equipe de assistentes sociais. É comum as UPAs atenderem mulheres e idosos vítimas de algum tipo de violência. Nestes casos, o assistente social faz os encaminhamentos necessários aos órgãos e equipamentos de outras políticas públicas. O plantão do Serviço Social nas UPAs geridas pelo ISGH funciona diariamente, das 7h da manhã até às 19 horas.

Das 95 UPAs de todo o País, 2 geridas pelo ISGH foram aprovadas em quatro etapas do Projeto de Capacitação para Identificação e Tratamento Precoce da Sepse nas Unidades de Pronto Atendimento em pacientes adultos. As unidades reconhecidas foram UPA Praia do Futuro e UPA José Walter.

## 1.2 – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



2024

NOSSA **MISSÃO**

Prover **cuidado de excelência** em saúde às pessoas, associado ao ensino e à pesquisa, integrado à Rede de Saúde do Estado do Ceará, para o bem-estar social.

NOSSA **VISÃO**

Ser referência em assistência hospitalar especializada, com ênfase no AVC Agudo e no Trauma, buscando a melhor experiência para o usuário

NOSSOS **VALORES**

- Eficiência e Sustentabilidade
- Valorização das pessoas
- Comprometimento com o SUS
- Transparência
- Inovação e Conhecimento
- Humanização
- Inclusão e Diversidade
- 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**  
UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO 24H **24**

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



## 2. PERFORMANCE

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

Com o objetivo de 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.

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

### 2.1 – INDICADORES CONTRATUAIS

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	
%   ESPERA APÓS CADASTRO PARA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AUTRAN NUNES
%   PACIENTES INSERIDOS NO SISTEMA DE REGULAÇÃO EM ATÉ 24H	CANINDEZINHO
Nº   ATENDIMENTOS REALIZADOS NA UPA	CONJUNTO CEARÁ
	JOSÉ WALTER
	MESSEJANA
INDICADOR DE GESTÃO	PRAIA DO FUTURO
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	

#### [ DESEMPENHO CONTRATUAL ]

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 se estabelece um conceito para caracterizar o atingimento da meta:

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO				
UPAs	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	9,4	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 EXCEÇÃO NOTADA NO 2º SEMESTRE DA UPA DE MESSEJANA (META PARCIALMENTE ATINGIDA)				

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

### 2.2 – INDICADORES ESTRATÉGICOS

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, quadrimestralmente, junto à Contratante. Os indicadores são:

INDICADORES ESTRATÉGICOS - UPAs [ SESA ]	
<ul style="list-style-type: none"><li>Taxa de satisfação do usuário (NPS)</li><li>Taxa de conformidade - tomada de decisão em até 6h</li><li>Taxa de cumprimento de tempo de classificação AMARELO</li><li>Taxa de cumprimento de tempo de classificação LARANJA</li><li>Taxa de conformidade ao protocolo de AVC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Taxa de conformidade ao protocolo de IAM</li><li>Taxa de mortalidade</li><li>Taxa de conformidade da caminhada de segurança</li><li>Índice de desempenho institucional</li><li>Índice de desempenho orçamentário</li></ul>

CAPÍTULO **3**

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1 – OUVIDORIA

3.2 – PERFIL DOS MANIFESTANTES

3.3 – AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO 2024**  
UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO 24H

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]





### 3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O conceito de responsabilidade social trabalhado pelo ISGH e suas Unidades de Negócios consiste na adoção de posturas, práticas e ações voltadas à promoção do bem-estar social, perpassando pelos aspectos e benefícios dirigidos aos pacientes, acompanhantes, colaboradores, comunidade e meio ambiente.

#### 3.1 – OUVIDORIA

Coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Saúde do Ceará (SESA), a Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) integra a Rede de Ouvidorias do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (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. Atua como canal de intermediação no processo de participação popular possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados produzindo informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão. É responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das manifestações, acompanhando as providências adotadas pelas unidades quando acionadas.

Os meios disponibilizados aos cidadãos, para registro de suas manifestações atualmente são: E-mail: ouvidoriaupa@isgh.org.br, telefone: (85) 3195-2721, caixas de coleta distribuídas nas UPAs (12 unidades no total sendo duas caixas em cada UPA), atendimento presencial, de segunda a sexta feira, no horário das 07:00h às 17:00h, em sala reservada exclusivamente para atendimento da ouvidoria, de fácil acesso, sem barreiras e proporcionando privacidade, sigilo e conforto no acolhimento, além das plataformas digitais como Ceará Transparente, OuvidorSUS e Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

Atualmente estão sob a gestão do ISGH as seguintes Unidades de Pronto Atendimento: UPA AUTRAN NUNES, UPA CANINDEZINHO, UPA CONJUNTO CEARÁ, UPA JOSÉ WALTER, UPA MESSEJANA E UPA PRAIA DO FUTURO. O presente relatório tem o objetivo de apresentar o resultado do trabalho e das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento- UPAS 24h da cidade de Fortaleza no ano de 2024. O relatório busca democratizar as informações geradas pela Ouvidoria junto aos gestores das UPAs 24h, como uma forma de ressaltar o olhar dos usuários sobre as nossas atividades

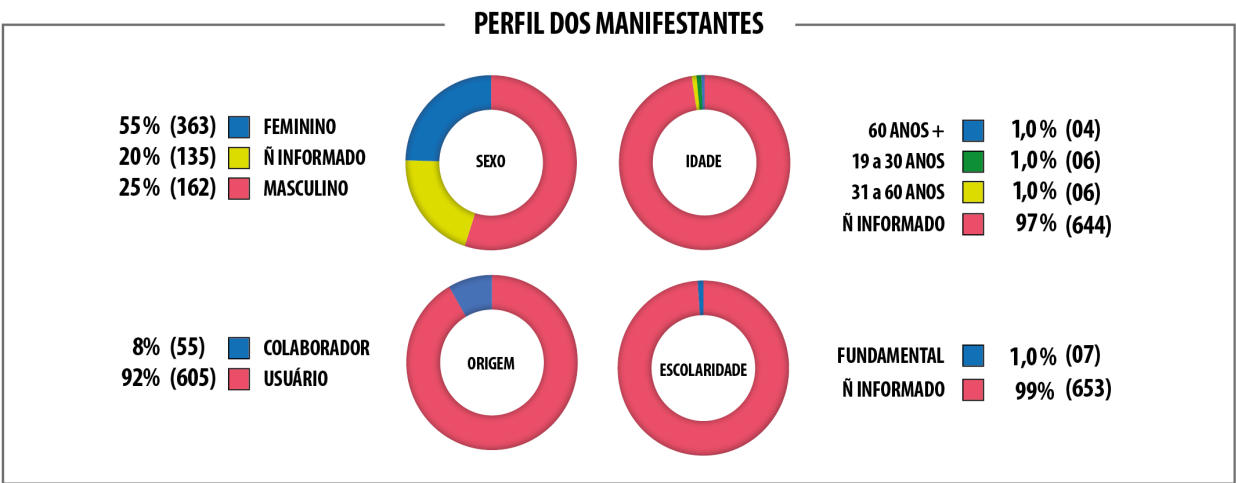
#### 3.2 – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

O perfil dos manifestantes será traçado através dos dados referentes ao sexo, idade e escolaridade dos cidadãos que registraram manifestação na Ouvidoria. É importante ressaltar que alguns dados são mais difíceis de coletar por motivos variados, que vão desde a condição de estresse em que, muitas vezes, os usuários chegam à ouvidoria, ou até a impossibilidade de obter tais informações nas manifestações registradas através das caixas de coleta e e-mail.

[ **SEXO** ]: Foram registradas 985 manifestações de usuários que se identificaram como sendo do sexo feminino, 514 como sendo do sexo masculino e 236 manifestações que não se identificaram e 235 usuários resolveram não se identificar.

[ **IDADE** ]: No que se refere à idade, em 97,3% das manifestações não informaram sua idade. Isso se dá pela a caixa de coleta ser o meio mais utilizado pelo usuário.

[ **ESCOLARIDADE** ]: O índice de escolaridade também é um dado que apresenta dificuldade de obtenção, devido a ausência desta informação na grande maioria das vezes, correspondendo a 98,9%.



A Ouvidoria da UPA participou ativamente das oficinas de qualificação da Rede SESA e de reuniões promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Ademais, o setor participou da Oficina de Qualificação de Ouvidorias do SUS, promovido pela Fiocruz em parceria com o SUS e também do Congresso Brasileiro de Ouvidores, fazendo uma apresentação de pôster sobre o projeto “Ouvidoria e Gestão” realizado na Casa.

## **[ AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NA INSTITUIÇÃO ]**

1. **[ ELOGIAR FAZ BEM ]**, São realizadas bimestralmente, entregas de cartões de elogios aos colaboradores elogiados no serviço de Ouvidoria, como forma de agradecimento à dedicação e reconhecimento ao trabalho realizado;
2. **[ REUNIÕES DO COLEGIADO ]** para divulgação do serviço e reconhecimento de profissionais: As reuniões de gestão são realizadas quinzenalmente, com a participação de um representante de cada setor, além dos coordenadores, gerente e direção da Casa. Na oportunidade, são apresentados indicadores do serviço, definição e alteração de fluxos, abordados assuntos importantes sobre o cuidado dos pacientes, rotinas do serviço, comunicados e planejamento de atividades. A Ouvidoria possui participação ativa nos encontros, onde são ofertados pela Direção pautas e oportunidade de diálogo sobre os temas que a Ouvidoria considere importantes abordar. É utilizado o espaço de fala e participação para divulgar o serviço da Ouvidoria e realizar entrega de elogios sempre que necessário.

## CAPÍTULO **4** GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

4.1 – ENSINO – LINHA DE PESQUISA

4.2 – EDUCAÇÃO PERMANENTE

4.3 – ESTÁGIOS

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO** 20  
UNIDADE DE PRONTO **24**  
ATENDIMENTO 24H

[ 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 das UPAs, 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 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 04 trabalhos acadêmicos nas UPAs Estado (04 – 100% projetos).

REGISTROS DE TRABALHOS CIENTÍFICOS		
	TOTAL	ALINHADOS *
UPAs	04	03

[ \* COM AS 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	GESTÃO DO CUIDADO
UPAs	02	00	01	00	00	00

### 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 43 treinamentos nas UPAs. A adesão média dos colaboradores do hospital aos treinamentos foi de 25%.

#### [ PROGRAMA INSTITUCIONAL QUALIFICA ]

A trajetória dos treinamentos que compõem os Qualifica 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 ISGH Conecta, na aba “Ensino à Distância”, menu “Meu Espaço”.

### 4.3 – ESTÁGIOS

No ano de 2024 foram registradas quatro visitas técnica acadêmicas no ano, com um total de 80 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)		
UPAs		
Enfermagem		190
Internato Médico		272
Téc. Enfermagem SEDUC		300
Serviço Social		20
Residências Externas		91
Visitas Acadêmicas		80
[ Total 2023: 612 ]		TOTAL 2024 953

## 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**  
UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO 24H **24**

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]



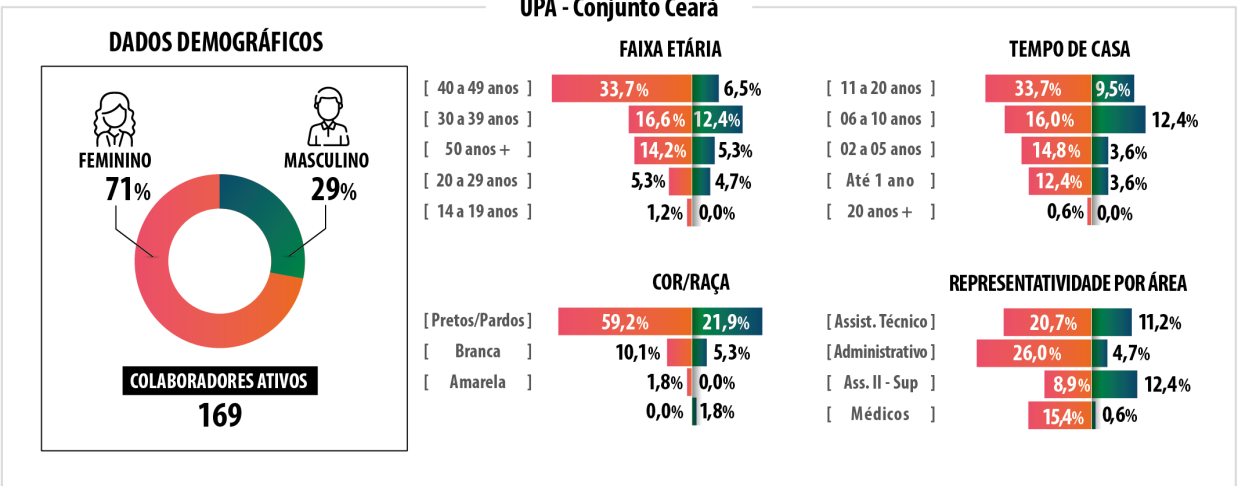
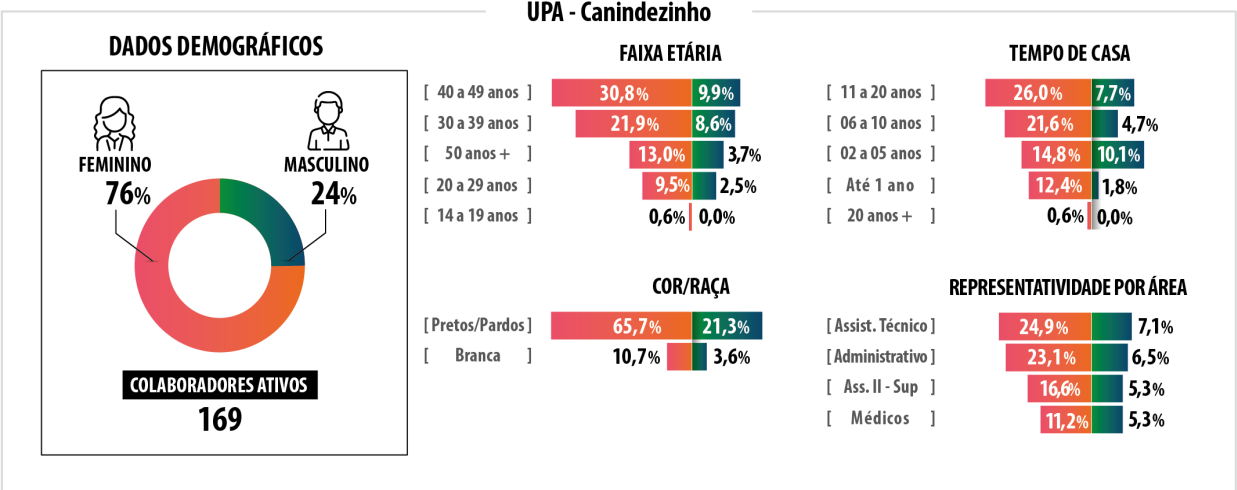
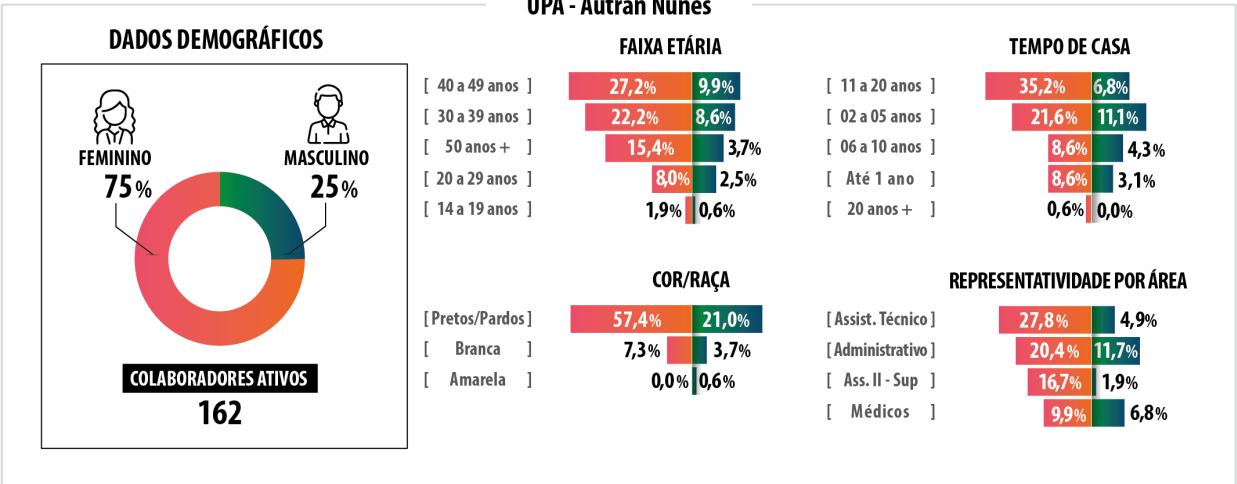


## 5. GESTÃO DE PESSOAS

### 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.

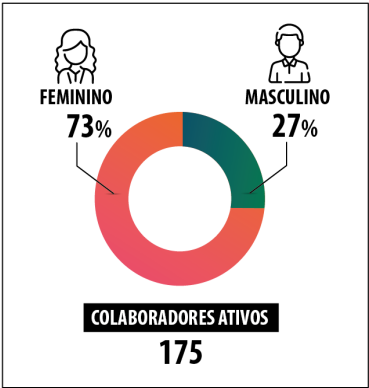
#### [ UPAs – ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS ]



[ UPAs – ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS ]

UPA - José Walter

DADOS DEMOGRÁFICOS



[ 30 a 39 anos ]	22,9%	10,3%
[ 40 a 49 anos ]	24,6%	8,6%
[ 50 anos + ]	19,4%	4,0%
[ 20 a 29 anos ]	5,1%	4,0%
[ 14 a 19 anos ]	1,1%	0,6%

COR/RAÇA

[ Pretos/Pardos ]	56,6%	21,0%
[ Branca ]	17,1%	5,1%
[ Amarela ]	0,0%	0,6%

TEMPO DE CASA

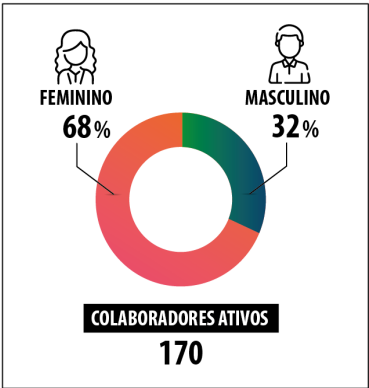
[ 11 a 20 anos ]	29,1%	8,6%
[ 02 a 05 anos ]	14,9%	9,1%
[ 06 a 10 anos ]	17,7%	5,1%
[ Até 1 ano ]	10,9%	6,9%

REPRESENTATIVIDADE POR ÁREA

[ Assist. Técnico ]	26,9%	6,1%
[ Administrativo ]	20,0%	9,1%
[ Ass. II - Sup ]	16,0%	5,1%
[ Médicos ]	9,7%	6,9%

UPA - Messejana

DADOS DEMOGRÁFICOS



[ 40 a 49 anos ]	27,1%	11,8%
[ 30 a 39 anos ]	15,1%	10,0%
[ 50 anos + ]	17,1%	7,1%
[ 20 a 29 anos ]	8,2%	2,9%
[ 14 a 19 anos ]	0,6%	0,0%

COR/RAÇA

[ Pretos/Pardos ]	57,6%	28,2%
[ Branca ]	10,0%	3,5%
[ 14 a 19 anos ]	0,6%	0,0%

TEMPO DE CASA

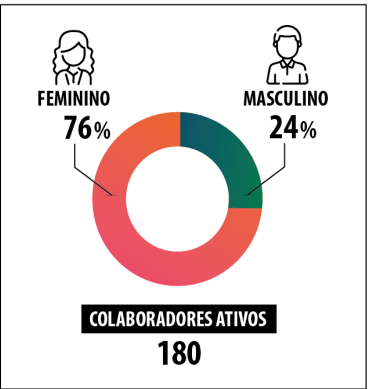
[ 11 a 20 anos ]	29,4%	13,5%
[ 02 a 05 anos ]	20,0%	10,0%
[ 06 a 10 anos ]	10,6%	4,1%
[ Até 1 ano ]	7,6%	4,1%
[ 20 anos + ]	0,6%	0,0%

REPRESENTATIVIDADE POR ÁREA

[ Assist. Técnico ]	20,6%	11,2%
[ Administrativo ]	22,4%	9,4%
[ Ass. II - Sup ]	16,5%	1,8%
[ Médicos ]	8,8%	9,4%

UPA - Praia do Futuro

DADOS DEMOGRÁFICOS



[ 40 a 49 anos ]	29,4%	10,0%
[ 30 a 39 anos ]	24,4%	6,1%
[ 50 anos + ]	16,7%	3,3%
[ 20 a 29 anos ]	6,1%	3,9%
[ 14 a 19 anos ]	0,6%	0,6%

COR/RAÇA

[ Pretos/Pardos ]	65,9%	21,2%
[ Branca ]	10,1%	2,8%

TEMPO DE CASA

[ 11 a 20 anos ]	35,2%	6,8%
[ 06 a 10 anos ]	16,0%	11,1%
[ 02 a 05 anos ]	14,8%	4,3%
[ Até 1 ano ]	12,4%	3,1%
[ 20 anos + ]	0,6%	0,0%

REPRESENTATIVIDADE POR ÁREA

[ Assist. Técnico ]	27,8%	4,9%
[ Administrativo ]	20,4%	11,7%
[ Ass. II - Sup ]	16,7%	1,9%
[ Médicos ]	9,9%	6,8%

## 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, 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. Nas UPAs foram 99 ao todo.

## 5.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO					
UPA's	Admissional	Demissional	Periódico	Retorno	TOTAL
Autran Nunes	15	30	152	07	204
Canindezinho	14	22	160	05	201
Conjunto Ceará	17	22	145	10	194
José Walter	25	13	165	06	209
Messejana	19	18	156	06	199
Praia do Futuro	20	24	157	09	210
Cristo Redentor	00	03	136	01	140
Itaperi	00	04	107	07	118
Jangurussu	00	05	131	05	141

## 5.4 – CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

Em 2023, as UPAs tiveram 420 colaboradores treinados no protocolo da NR-32, que aborda o perfuro de resíduos e fluxo de acidentes. Além disso, o SESMT contabilizou treinamentos em combate a incêndio, com 138 colaboradores treinados, Radiação Ionizante com 14 treinamentos e a CIPA com 81.

## CAPÍTULO **6** ENCERRAMENTO

### 6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

RELATÓRIO DE  
**GESTÃO 20**  
UNIDADE DE PRONTO **24**  
ATENDIMENTO 24H

[ UNIDADE SOB GESTÃO ISGH ]





## 6. ENCERRAMENTO

### 6.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024, as UPAs continuam com a sua missão de proporcionar uma assistência humanizada em emergência com qualidade em segurança.

Um dos marcos ao usuário foi a reestruturação do setor de Regulação com o intuito de padronizar procedimentos, agilizar fluxos e otimizar a regulação e as transferências de pacientes, assim como a implantação do Projeto Boas Práticas em Cardiologia, desenvolvido pelo PROADI-SUS em parceria com a Beneficência Portuguesa (BP), promovendo melhorias na linha de cuidado cardiovascular, além da revisão e padronização dos exames laboratoriais.

Além disso, percebeu-se uma equipe mais alinhada e entrosada diante das ações de setores como NUGESP, SESMT E DHO, assim como a participação ativa da gestão, colaborando com o reconhecimento do trabalho realizado, com maior conscientização dos processos e fortalecimento da confiança, ocasionando em resultados mais eficazes.