



# RELATÓRIO DE GESTÃO

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

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



**ISGH**  
INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

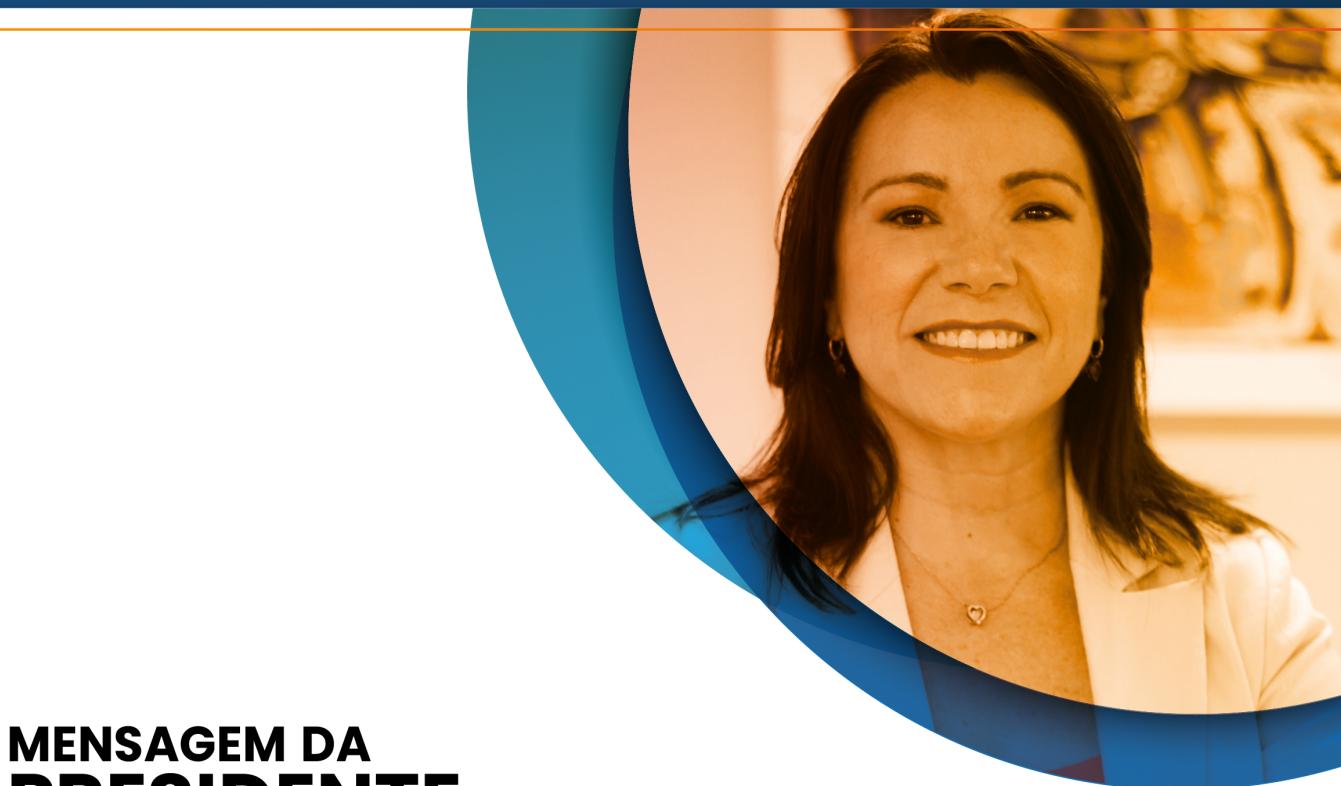
[www.isgh.org.br](http://www.isgh.org.br)  
 /isghoficial



# SUMÁRIO

RELGESTISGH2023

PÁGINA <b>03</b>	MENSAGEM DO <b>PRESIDENTE</b>
PÁGINA <b>04</b>	CAPÍTULO <b>1. APRESENTAÇÃO</b>   PÁG <b>04</b>   1.1 Quem Somos   PÁG <b>04</b>   1.2 Missão, Visão, Valores e Propósitos   PÁG <b>05</b>   1.3 Onde Estamos   PÁG <b>06</b>   1.4 Sobre o Relatório
PÁGINA <b>08</b>	CAPÍTULO <b>2. ESTRUTURA E GOVERNANÇA</b>   PÁG <b>08</b>   2.1 Estrutura de Governança   PÁG <b>09</b>   2.2 Ética e integridade   PÁG <b>11</b>   2.3 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais   PÁG <b>11</b>   2.4 Transparéncia
PÁGINA <b>13</b>	CAPÍTULO <b>3. GESTÃO</b>   PÁG <b>13</b>   3.1 Gestão Estratégica   PÁG <b>14</b>   3.1.1 Disseminação da estratégia corporativa   PÁG <b>14</b>   3.1.2 Mapa estratégico do ISGH   PÁG <b>14</b>   3.2 Gestão da Qualidade
PÁGINA <b>18</b>	CAPÍTULO <b>4. PERFORMANCE</b>   PÁG <b>18</b>   4.1 Unidades hospitalares   PÁG <b>20</b>   4.1.1 Indicadores Contratuais - Unidades Hospitalares   PÁG <b>20</b>   4.1.2 Indicadores Estratégicos - Hospitais   PÁG <b>20</b>   4.2 Unidades de Pronto Atendimento   PÁG <b>20</b>   4.2.1 Indicadores Contratuais   PÁG <b>21</b>   4.2.2 Indicadores de Desempenho:   PÁG <b>21</b>   4.2.3 Indicadores Estratégicos:   PÁG <b>22</b>   4.3 Casa de Cuidados do Ceará   PÁG <b>22</b>   4.3.1 Indicadores Contratuais   PÁG <b>22</b>   4.3.2 Indicadores Contratuais de Desempenho   PÁG <b>23</b>   4.4 Atenção Primária à Saúde   PÁG <b>23</b>   4.4.1 Indicadores Contratuais   PÁG <b>23</b>   4.4.2 Indicadores de Desempenho   PÁG <b>23</b>   4.5 Primilab Análises Clínicas   PÁG <b>23</b>   4.6 Desempenho Econômico e Financeiro   PÁG <b>23</b>   4.6.1 Receitas
PÁGINA <b>27</b>	CAPÍTULO <b>5. RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>   PÁG <b>27</b>   5.1 Ouvidoria
PÁGINA <b>29</b>	CAPÍTULO <b>6. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO</b>   PÁG <b>29</b>   6.1 Educação Permanente   PÁG <b>32</b>   6.2 Capacitação e Formação   PÁG <b>34</b>   6.3 Estágio   PÁG <b>35</b>   6.4 Pesquisa   PÁG <b>36</b>   6.5 Artigos   PÁG <b>38</b>   6.6 Escola de Saúde e Gestão
PÁGINA <b>40</b>	CAPÍTULO <b>7. GESTÃO DE PESSOAS</b>   PÁG <b>40</b>   7.1 Perfil das equipes   PÁG <b>41</b>   7.2 Indicadores de gestão de pessoas   PÁG <b>44</b>   7.3 Saúde e segurança do colaborador
PÁGINA <b>46</b>	CAPÍTULO <b>8. ENCERRAMENTO</b>   PÁG <b>46</b>   8.1 Considerações finais



## MENSAGEM DA PRESIDENTE

O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma conquista fundamental para a saúde pública no Brasil e desempenha um papel crucial na garantia do acesso universal, integral e igualitário à saúde para todos os cidadãos do país. Desde a sua criação, o ISGH colabora para a excelência na gestão e no bem-estar social da população, oferecendo um atendimento de qualidade para as pessoas que mais precisam. Como resultado dos esforços para alcançar os objetivos traçados, em 2023, fomos certificados 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 transparência, colocando-a entre as melhores instituições não governamentais no país.

Em agosto, celebramos a inauguração de mais uma unidade laboratorial, o Mais Lab. Com foco na pessoa física, visamos garantir para a população exames laboratoriais a um preço justo e com um atendimento humanizado e de qualidade. São mais de 700 tipos de exames de análises clínicas, entre eles exames de sangue, dosagens hormonais e testes rápidos.

Ainda neste ano, três unidades de saúde geridas pelo ISGH foram premiadas no CriaAção SUS 2023, que reconhece os casos de sucesso implantados nas instituições do Sistema Único de Saúde (SUS) de todo o Brasil. Além disso, seis trabalhos do Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) foram aceitos e dois deles premiados durante o 5º Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde promovido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

No mesmo ano, a Atenção Primária à Saúde (APS) comemorou os seus dez anos, fortalecendo o acesso do usuário a exames e medicamentos. Para cada conquista, o trabalho e a dedicação de cada um dos nossos colaboradores foi essencial. Enfrentando os desafios de oferecer atendimento em saúde pública com dignidade e comprometidos com um propósito único: transformar a saúde para o bem-estar social.

Virgínia Silveira  
DIRETORA PRESIDENTE

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

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



CAPÍTULO

1

## APRESENTAÇÃO

1.1 - QUEM SOMOS

1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

1.3 - ONDE ESTAMOS

1.4 - SOBRE O RELATÓRIO

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

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

## 1.1 - QUEM SOMOS

Constituído em 11 de junho de 2002, os primeiros objetivos do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) 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.

O Instituto nasceu do desejo de pessoas que decidiram reunir-se em prol do bem-estar social, mediante ações que promovessem mudanças e impactos significativos na esfera das políticas públicas destinadas à área da saúde.

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.

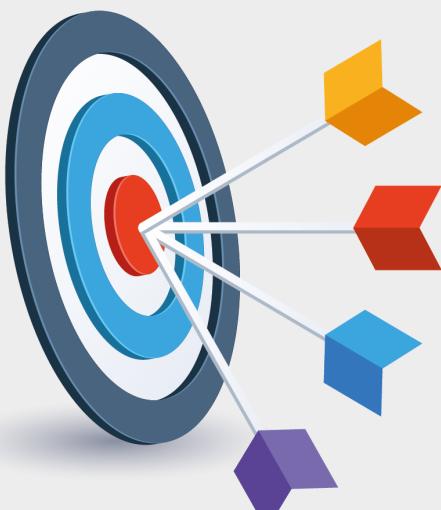
Atualmente o ISGH faz a gestão de seis hospitais, sendo dois em Fortaleza e quatro localizados nas macrorregiões de saúde do Ceará, nove Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), sendo seis do Governo do Ceará e três da Prefeitura de Fortaleza, mais uma unidade de desospitalização, Unidades de Atenção Primária à Saúde (Uaps) e Centro de Atenção Psicossocial (Caps).

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). Além de todo o seu reconhecimento em segurança e qualidade nos hospitais, temos ainda a única UPA acreditada em excelência do Brasil. Em 2023, o Instituto foi certificado 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 transparência, 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.

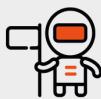
O ISGH tem conseguido cumprir com competência e efetividade as metas estabelecidas nos contratos de gestão, sem perder de vista o foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços em todos os desafios que lhe são conferidos, buscando proporcionar o cuidado digno em saúde, por meio de práticas inovadoras em gestão para a excelência da assistência.

## 1.2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO



### MISSÃO

Promover a excelência na gestão de saúde.



### VISÃO

Ser reconhecido nacionalmente em gestão de saúde de forma sustentável, inovadora e transparente.



### VALORES

-- Justiça -- Sustentabilidade --  
-- Solidariedade -- Responsabilidade --



### PROPOSIÇÃO

Transformar a saúde para o bem-estar social



## 1.3 – ONDE ESTAMOS

[ ISGH ] INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR

*O início de uma missão!*



Fundado em 11 julho de 2002, fomos a primeira instituição no Ceará qualificada como Organização Social de Saúde (OSS). Tal pioneirismo trouxe consigo uma inovação: a exigência de um elenco de compromissos como o bom atendimento, a segurança dos processos assistenciais e a melhoria contínua das ações implementadas.

[ HGWA ] HOSPITAL GERAL DR. WALDEMAR ALCÂNTARA

*O primeiro contrato celebrado*



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.

[ HRC ] HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI

*Expansão à Região 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 macrorregião do Cariri.

[ UPA ] UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

*O reconhecimento de boa gestão*



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.

[ APS ] ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

*Novas parcerias são 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.

[ HRN ] HOSPITAL REGIONAL NORTE

*Descentralizando a saúde em nosso Estado*



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

[ PRIMILAB ] ANÁLISES CLÍNICAS

*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.

[ HRSC ] HOSPITAL REGIONAL DO SERTÃO CENTRAL

*Expandido os horizontes*



Sob nossa gestão, a unidade beneficia cerca de 630 mil habitantes dos 20 municípios da Macrorregião de Saúde do Sertão Central.

[ HELV ] HOSPITAL ESTADUAL LEONARDO DA VINCI

*Ações de Enfrentamento à COVID*



O ISGH assumiu o 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 desafiava o mundo.

[ ESG ] ESCOLA DE SAÚDE E GESTÃO

*Ações de Enfrentamento à COVID*



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.

[ CCC ] CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

*Cuidados Paliativos*



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.

[ HRVJ ] HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE

*Abrangendo a 5ª macrorregião do CE*



Com previsão de atendimento a 550 mil cearenses dos 20 municípios da região, é um marco para a descentralização da assistência de qualidade.

[ MAISLAB ] ANÁLISES CLÍNICAS

*Diversificando a demanda*



O Mais Lab nasce para descomplicar a forma de realizar exames laboratoriais e com a missão de oferecer excelência e qualidade com um preço justo.

## **1.4 – SOBRE O RELATÓRIO**

O presente Relatório de Gestão tem por objetivo apresentar e compartilhar os principais resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), no desenvolvimento das ações realizadas de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2023, como atitude de transparência para os nossos associados, entes públicos contratantes, órgãos de fiscalização interna e externa, colaboradores e, mais importante, a sociedade.

A publicação do Relatório de Gestão fortalece nosso compromisso com a transparência e demonstra nossa consciência em apresentar para os stakeholders, como gerimos as unidades públicas de saúde, nossa estratégia, nosso propósito e os resultados alcançados, como entidade qualificada como Organização Social de Saúde, no âmbito do Estado do Ceará e do Município de Fortaleza.

No relatório é possível conferir a estrutura de governança do ISGH, os indicadores contratuais e estratégicos, os perfis das equipes assistenciais e administrativas, além dos dados quantitativos da educação permanente dos profissionais. As informações disponibilizadas para os contratantes, os órgãos de controle e toda a sociedade civil reforçam o compromisso com a transparência e o acesso à informação.

## **GOVERNANÇA E COMPLIANCE**

- 2.1 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA**
- 2.2 – ÉTICA E INTEGRIDADE**
- 2.3 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**
- 2.4 – TRANSPARÊNCIA**

## **2.1 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA**

O Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) é uma associação privada sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social no Estado do Ceará pelo Decreto n.º 26.811/02 e, no município de Fortaleza, pelo Decreto n.º 13.155/13. Declarado de utilidade pública no município de sua sede pela Lei n.º 10.833/18 e certificado como entidade beneficiante de Assistência Social na área da saúde (CEBAS), o ISGH empreende-se no apoio e desenvolvimento das políticas públicas de saúde. Sua atuação abrange a gestão de unidades de saúde da rede pública do Estado do Ceará e do Município de Fortaleza, além de promover ações na área da saúde e de incentivo educacional não formal em unidades próprias.

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.

A Estrutura de Governança do ISGH está fundamentada no seu Estatuto Social, que define como é dirigida, monitorada e incentivada, e estabelece os órgãos deliberativos e órgãos administrativos.

Os órgãos deliberativos do ISGH estão representados pelos Associados, sendo pessoas da sociedade civil, que comungam com o objetivo do Instituto, e pelo Conselho de Administração, composto por representantes do poder público estadual, da sociedade civil, indicados pela Diretoria Executiva e indicados pelos Associados. Como apoio ao Conselho de Administração, o Instituto tem o Conselho Fiscal, responsável pela supervisão e fiscalização das contas. A composição do Conselho Fiscal está fundamentada na legislação estadual vigente, com representantes do poder público, da sociedade civil e dos associados. 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 do ISGH e pela Diretoria das Unidades de Negócio, com papel fundamental na gestão, execução e operacionalização de unidades de saúde e educação.

A estrutura de governança é um elemento fundamental para o sucesso a longo prazo da organização. Ao garantir a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade, a governança corporativa contribui para a criação de valor para todos os stakeholders e fortalece a reputação da organização.

### **[ ASSOCIADOS ]**

A Assembleia geral é o órgão soberano do ISGH, composto pelos associados, que atuam de forma voluntária, sem remuneração, e prezam pelo desenvolvimento e boa imagem do Instituto, cumprindo e fazendo cumprir os objetivos e finalidades estatutárias. No ano 2022 os associados estavam representados pelos seguintes participantes:

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

### **[ 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 2023, o Conselho de Administração do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

#### **[ REPRESENTANTE DO PODER PÚBLICO ESTADUAL ]**

Icaro Tavares Borges  
Marina Castro Sobral (desde Out.23)

#### **[ INDICADO PELA DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH ]**

Francisco Ariosto Holanda (Até Ago.23)  
Jidlafe Rosa Rodrigues - SINE-IDT (desde Set.23)

#### **[ REPRESENTANTE DA SOCIEDADE CIVIL ]**

Jidlafe Rosa Rodrigues - SINE-IDT (Até Ago.23)  
Rodrigo Dornfeld Escalante - UNIFOR

#### **[ REPRESENTANTE DE NOTÓRIA CAPACIDADE ]**

Maria do Perpétuo Socorro Martins Breckenfeld

#### **[ REPRESENTANTE DOS ASSOCIADOS DO ISGH ]**

Fernanda Colares da Borba Netto

## [ 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 2023, o Conselho Fiscal do ISGH foi representado pelos seguintes membros:

### [ REPRESENTANTE DA SECRETARIA DE SAÚDE DO CEARÁ ]

Hilza Maria Carneiro Lira – Titular (Até Nov.23)  
Cícero Douglas Silva Rufino – Titular (Desde Nov.23)  
Hilmara Alves da Silva – Suplente  
Antônio Augusto Silva Freire – Suplente

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

Alyne Arruda de Alencar – Titular (Até Jul.23)  
Soraya Quixadá Bezerra – Suplente

### [ REPRESENTANTE DA SEFAZ ]

Guilherme França Moraes – Titular

### [ REPRESENTANTE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO ]

Paulo Roberto de Carvalho Nunes – Titular (Até Dez.23)  
Maria Ivanilza Fernandes de Castro – Suplente (Até Dez.23)

### [ INDICADOS PELOS FUNCIONÁRIOS DO ISGH ]

Rosemeire Souza Gomes – Titular  
Rafaela Neres – Suplente

### [ INDICADOS PELOS FUNCIONÁRIOS DO ISGH ]

Cícero Douglas Silva Rufino – Titular (Desde Dez.23)  
Antônio Eliezer Pinheiro Titular – Suplente (Desde Dez.23)

## [ DIRETORIA EXECUTIVA DO ISGH ]

A Diretoria Executiva do ISGH, a nível central, representativa do Conselho Gestor do Instituto, tem a função primordial de dirigir o Instituto e suas filiais, seguindo as diretrizes deliberadas pelo Conselho de Administração, zelando pela transparência e promoção dos objetivos institucionais e das políticas, estratégias e planos de atividades. No ano 2023, a Diretoria Executiva do ISGH foi representada pelos seguintes funcionários:



## 2.2 – ÉTICA E INTEGRIDADE

Em 2023, a Superintendência de Compliance, através da sua Gerência de Controles Internos, Compliance e Auditoria, desempenhou um papel importante nos projetos de manutenção das acreditações das unidades sob a gestão do ISGH, estabelecendo uma parceria estratégica com a Diretoria de Gestão Estratégica e Financeira (DGEF). Essa colaboração foi fundamental para a recertificação e certificação das referidas unidades. Como resultado dessa sinergia, a gerência forneceu informações e evidências detalhadas das atividades relacionadas ao gerenciamento dos riscos organizacionais, disseminação do Código de Ética e ampliação dos canais de comunicação para denúncias, tanto na instituição quanto nas unidades gerenciadas, promovendo a transparência, integridade e a adoção de boas práticas.

Dando continuidade à implementação do Programa de Integridade do ISGH, em 2023 foram desenvolvidas ações específicas, na busca do fortalecimento da cultura de integridade e da conformidade, a saber:

- Implantação do Canal de Integridade;
- Realização de campanhas nos canais de comunicação da instituição;
- Treinamentos envolvendo colaboradores.

## [ CANAL DA INTEGRIDADE ]

Em fevereiro de 2023, o ISGH lançou o Canal de Integridade para receber denúncias de práticas que estejam em desacordo com as políticas e a cultura do Instituto. O canal permite que o denunciante permaneça anônimo ou se identifique. Isso permite que a empresa identifique problemas que, frequentemente, poderiam passar despercebidos e resultar em prejuízos financeiros e danos à reputação:

O Canal de Integridade está disponível pelos seguintes meios:

### [ INTRANET - ISGH ]



[ acesso interno ]

### [ SITE - ISGH ]



[ www.isgh.org.br ]

### [ Canal da Integridade ]



[ www.canaldeintegridade.com.br/isgh ]

### [ TELEFONE - 0800 882 0410 ] - SEG a SEX - 09 às 17hs -

## [ FOCO NA INTEGRIDADE ]

Com vistas a fortalecer o comportamento ético em toda a Instituição, o ISGH, por meio da Superintendência de Compliance, e com o apoio do Núcleo de Comunicação, lançou, nesse ano de 2023, a campanha "Foco na Integridade", que teve o objetivo de levar informações aos colaboradores, através dos canais de comunicação da empresa, relacionadas às seguintes práticas:

- Discriminação
- Assédio Moral
- Assédio Sexual
- Importunação Sexual
- Conflito de Interesse
- Fraude e Corrupção
- Injúria

## [ TREINAMENTOS ]

Durante o ano de 2023, foram realizados treinamentos nas unidades Hospital Regional do Cariri, Hospital Regional Norte e Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), voltados à implantação do Programa de Integridade, seus pilares e o desenvolvimento contínuo do programa, com destaque para o conhecimento do Código de Ética Institucional e do Canal de Integridade do ISGH.

Esses treinamentos desempenham um papel crucial na construção de uma cultura organizacional ética e transparente. Ao proporcionar, aos colaboradores, as ferramentas e o conhecimento necessários para identificar e reportar irregularidades, esses treinamentos contribuem para:

### 1. PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO:

- **Conscientização:** os treinamentos sensibilizam os colaboradores sobre os riscos da corrupção, suas consequências e as formas de evitá-la.
- **Denúncias:** ao oferecer um canal seguro e confidencial para denúncias, os treinamentos incentivam os colaboradores a reportar irregularidades sem medo de retaliações.
- **Cultura de Integridade:** a promoção de uma cultura de integridade, por meio dos treinamentos, torna a organização mais resistente à corrupção.

### 2. FORTALECIMENTO DA CONFIANÇA:

- **Transparência:** os treinamentos demonstram o compromisso da organização com a transparência e a ética, fortalecendo a confiança dos colaboradores, parceiros e da sociedade em geral.
- **Reputação:** uma organização com um programa de integridade sólido e eficaz tem maior credibilidade no mercado.

### 3. MELHORA DO CLIMA ORGANIZACIONAL:

- **Engajamento:** os treinamentos podem aumentar o engajamento dos colaboradores, que se sentem mais valorizados e motivados a contribuir para o sucesso da organização.
- **Respeito:** a promoção de uma cultura de respeito mútuo e de valorização das diferenças contribui para um ambiente de trabalho mais saudável.

#### **4. CONFORMIDADE LEGAL:**

- **Compliance:** os treinamentos garantem que os colaboradores estejam cientes das leis e regulamentos aplicáveis à organização, reduzindo o risco de multas e sanções.
- **Proteção da Marca:** a conformidade legal protege a imagem da organização e evita danos à sua reputação.

#### **5. REDUÇÃO DE RISCOS:**

- **Identificação de Riscos:** os treinamentos ajudam a identificar e mitigar riscos relacionados à corrupção, fraudes e outras irregularidades.
- **Prevenção de Perdas Financeiras:** ao prevenir e detectar fraudes, os treinamentos contribuem para a redução de perdas financeiras para a organização.

### **2.3 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

No ano 2023, continuamos com o programa de treinamentos e capacitação, relativo às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conduzido pelo DPO (Data Protection Officer). Foram estabelecidas Comissões Internas de Implementação da LGPD, nas unidades geridas pelo ISGH, visando capacitar gestores e colaboradores sobre a cultura de Privacidade e Proteção de Dados.

Em meados de 2023, numa revisão das ações institucionais, sempre com foco na busca das melhores práticas de governança, a Diretoria Corporativa transferiu para a Superintendência de Compliance a responsabilidade pelo acompanhamento e monitoramento da implantação das diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### **2.4 – TRANSPARÊNCIA**

Em 2023, 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, em seus meios de comunicação, as informações inerentes às suas atividades, bem como pertinentes à execução das atividades desenvolvidas nas Unidades de Negócios sob sua gestão, como fonte de estímulo ao controle social. As ações do Instituto são divulgadas no sítio eletrônico: [www.isgh.org.br](http://www.isgh.org.br).



CAPÍTULO **3**

## GESTÃO

3.1 – GESTÃO ESTRATÉGICA

3.2 – GESTÃO DA QUALIDADE

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

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

### **3.1 – GESTÃO ESTRATÉGICA**

O ISGH está inserido em um cenário complexo e dinâmico, sendo assim são necessárias estratégias que unam líderes, colaboradores e processos em torno dos temas de maior impacto e relevância para o cumprimento da missão, a sustentabilidade da organização e a boa prestação de serviços à sociedade. Diante deste contexto, o ISGH promoveu o alinhamento estratégico, tático e operacional organizacional.

Durante o ano de 2023, as unidades hospitalares HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV e HRVJ assim como as UPAs, APS e o Primilab realizaram a execução da estratégia pactuada junto ao ISGH.

A sistemática de monitoramento e avaliação é executada por meio dos dashboards estratégicos e das reuniões de avaliação estratégica de resultados. Estas últimas consistem em encontros periódicos e integrados, no qual os diretores corporativos e os diretores das unidades de negócio avaliam os resultados dos indicadores contratuais e estratégicos acordados. Esta sistemática visa ampliar o conhecimento organizacional e estabelecer novas ações para o alcance das metas e melhoria contínua.

#### **[ UNIDADES GERIDAS E UNIDADES DE NEGÓCIOS ]**

O ISGH, que há 21 anos atua no âmbito da assistência e da gestão de unidades de saúde, ampliou a sua ação em 2024 através do Mais Lab. O laboratório é uma filial do instituto e oferta mais de 700 tipos de exames de análises clínicas (entre eles exames de sangue, dosagens hormonais e testes rápidos).

Como unidade educacional, a Escola de Saúde e Gestão (ESG) atua para fortalecer a dimensão do aprendizado na saúde e na gestão, fomentar o desenvolvimento de pessoas e organizações, além de propiciar jornadas para uma experiência de aprendizagem significativa, voltada para resultados. Em 2023, ofertou os novos cursos de MBA, Masterclass, Sprint e Jornadas (Qualidade em saúde, Gestão da experiência do paciente e Gestão de linhas de cuidado, protocolos clínicos e terapêuticos).

A Casa de Cuidados do Ceará (CCC) tem como principais demandas a desospitalização para reabilitação e cuidados de pacientes com doenças neurodegenerativas, AVC, trauma ou encefalopatia hipóxico-isquêmico, além do foco com o cuidado paliativo. O objetivo do equipamento é a desospitalização precoce, evitando a lotação em unidades hospitalares e, assim, liberar leitos para pacientes com diagnóstico mais agudo. A diminuição do tempo de permanência no ambiente hospitalar reduz, ainda, chances de complicações e proporciona um tratamento mais adequado, respeitando protocolos de segurança.

O Hospital Estadual Leonardo da Vinci (HELV), em julho de 2023, foi incluído no Plano de Redução de Filas Cirúrgicas Eletivas, regulado pela Central de Regulação do Estado do Ceará. Uma iniciativa importante do Governo Federal, em parceria com o Governo do Ceará, para ampliar a realização de cirurgias eletivas, bem como reduzir a fila de exames e consultas especializadas. De julho a dezembro de 2023, a unidade realizou 582 cirurgias pelo programa nas áreas de otorrinolaringologia, urologia e ortopedia. Totalizando 10.889 mil cirurgias nas áreas de cirurgia geral, urologia, otorrinolaringologia (adulto e pediátrico), ortopedia e cabeça e pescoço desde a sua abertura.

Em novembro do mesmo ano, o Hospital Regional do Sertão Central (HRSC) também foi chamado a se inserir nesse mesmo plano para redução de filas cirúrgicas. Com isso, tanto os usuários de Fortaleza quanto do interior, estão sendo alcançados pela rede de saúde para atender com qualidade e eficiência a sua população.

O Hospital Regional do Vale do Jaguaribe (HRVJ), com perfil assistencial de média e alta complexidade, implantou o serviço de oncologia em outubro. Dessa forma, amplia e garante para a rede de saúde um serviço de qualidade para a população da região. O ISGH operacionaliza a gestão e a execução dos macroprocessos de apoio e logística desenvolvidos na Atenção Primária à Saúde (APS) e especializadas à saúde do município de Fortaleza, sendo uma gestão compartilhada. Em maio foi realizada a reflexão estratégica para elaboração da Missão e da Visão da gestão da APS, os Valores e Propósito são compartilhados com os do ISGH.

Nesse mesmo ano, a gestão ISGH, assim como as unidades da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará (SESA), passaram pelo Planejamento Estratégico para definição das diretrizes do novo ciclo da estratégia.

No Instituto a condução do planejamento foi realizada pela Diretoria de Gestão Estratégica e Financeira (DGEF), com apoio do Núcleo de Gestão Estratégica (NGE), sendo pactuado o ciclo 2024-2026 e nas unidades SESA a condução de Planejamento Estratégico da SESA, pactuado o ciclo 2024-2027.

## [ PLANEJAMENTO - ISGH ]



[ Ciclo 2024 a 2026 ]

## [ PLANEJAMENTO - SESA ]



[ Ciclo 2024 a 2027 ]

### 3.1.1 - DISSEMINAÇÃO DA ESTRATÉGIA CORPORATIVA

Em continuidade ao processo de disseminação da estratégia corporativa, iniciado em 2021 com os colaboradores da sede, e ampliado em 2022 para incluir sete unidades adicionais geridas pelo Instituto, o programa de alinhamento estratégico organizacional avançou em 2023, abrangendo mais três unidades: UAPS, HRN e HRSC.

A disseminação estratégica desempenha um papel crucial na integração e engajamento dos colaboradores com os objetivos e metas institucionais. Quando os colaboradores compreendem claramente a estratégia do Instituto e a estratégia específica de sua unidade, o envolvimento e a motivação tendem a crescer substancialmente. Esse alinhamento não apenas reforça a importância do papel de cada indivíduo na organização, mas também facilita uma atuação mais coesa e direcionada para os objetivos comuns. Durante os eventos de disseminação, são alinhadas e divulgadas as estratégias tanto do Instituto quanto das unidades envolvidas. A participação ativa dos gestores e dos Agentes da Transformação é essencial para o êxito desse processo. Cada unidade possui um time de Agentes da Transformação, um grupo especialmente criado para assegurar que as ações sejam realizadas de forma próxima e eficaz com os colaboradores.

Em 2023, o ciclo de disseminação iniciou com a unidade da UAPS em janeiro. No mês seguinte, foi a vez do HRN, e, finalmente, em abril, alcançou o HRSC. Esse processo contínuo de alinhamento e comunicação não só fortalece a compreensão das metas institucionais, mas também fomenta um ambiente de trabalho mais comprometido e direcionado para o sucesso coletivo.

A raiz da cultura de uma organização está nos valores que ela defende, sendo assim os valores Justiça, Sustentabilidade, Solidariedade e Responsabilidade 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.

## [ ESTRATÉGIA CORPORATIVA ]



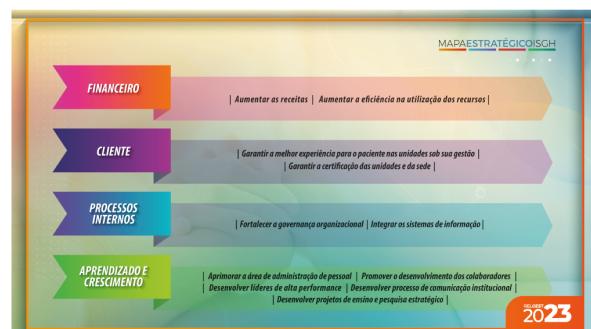
[ Disseminação ]

## [ VALORES CORPORATIVOS ]



[ Ciclo 2019 ]

### 3.1.2 - MAPA ESTRATÉGICO DO ISGH



[ Ciclo 2019 a 2023 ]

## **3.2 - GESTÃO DA QUALIDADE**

O ISGH tem como missão promover a excelência em gestão de saúde e não mede esforços para alcançar esse objetivo, buscando valorizar o reconhecimento das unidades acreditadas e se pautando na qualidade e segurança dos serviços ofertados à população, que se dá através da gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua. O Instituto é responsável por gerir seis hospitais, em que quatro são certificados, sendo HGWA, HRC E HRN acreditados com excelência (ONA - Nível 3) e HRSC acreditado internacionalmente (nível ótimo - ACSA).

No segundo semestre de 2022, o ISGH, em conjunto com as unidades geridas, foi certificado pelo Great Place To Work (GPTW) ao ser reconhecido como uma das melhores empresas para se trabalhar. A pesquisa do GPTW é reconhecida internacionalmente e é uma referência para avaliar a qualidade do ambiente de trabalho nas empresas, sendo o certificado válido até setembro de 2023. Em julho do mesmo ano, o ISGH foi certificado com o conceito A do Selo Doar, tornando-se a única Organização Social de Saúde (OSS) do Nordeste com o reconhecimento. Pontuando em 46 dos 52 critérios necessários, o selo atesta a excelência da organização na gestão e transparéncia, colocando-a entre as melhores instituições não governamentais do país.

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

O HRN recebeu a avaliação de manutenção em agosto de 2023, e manteve o título de Acreditado com Excelência (ONA - Nível 3). A unidade manteve-se, em 2023, como parte da Rede Sentinel. No mesmo ano a unidade foi contemplada com Alta Conformidade na Avaliação Nacional das Boas Práticas de Segurança do Paciente, cujo objetivo é contribuir para o cuidado em saúde, prevenindo e reduzindo ocorrências de incidentes (ANVISA). Ainda em 2023, o laboratório do HRN foi certificado com Excelência pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ). O Governo do Estado, por meio da Secretaria da Saúde, reconhece a relevante contribuição da coordenação do Banco de Leite Humano do HRN, na conscientização da importância da amamentação para a saúde e bem-estar de mães e crianças cearenses. Em outubro, a unidade de AVC foi contemplada no Programa Angels com o Selo Platinum. O prêmio reconhece e honra o comprometimento de profissionais e hospitais comprometidos em qualificar o atendimento ao AVC, estimulando uma cultura de monitoramento de indicadores.

Em novembro de 2023 foi a vez do HRC de receber a avaliação de manutenção, mantendo o título de Acreditado com Excelência (ONA - nível 3). O hospital também foi contemplado com outros selos, recebendo certificado de Excelente no PNCQ - Controle de Qualidade Externo e participou do Projeto Melhorando a Segurança em Larga Escala no Brasil - Saúde em Nossas Mão ciclo 2021-2023.

A UPA Cristo Redentor recebeu em setembro a recertificação de Acreditado com Excelência, se tornando a primeira UPA do país a ser certificada com nível 3 pela ONA. A unidade também recebeu o Certificado de Controle Externo de Qualidade do Laboratório (Controllab).

O HRSC, integrante da Rede Sentinel da ANVISA, consolidou seu compromisso com a excelência em 2023, mantendo o nível ótimo (nível II de III) na acreditação internacional da ACSA, que avalia a qualidade da assistência em saúde oferecida à população.

Além disso, o HRSC foi reconhecido com distinções significativas em certificações que destacam sua excelência no atendimento ao paciente. No prestigioso prêmio Angel Award, que ocorre trimestralmente e reconhece a qualidade no tratamento de pacientes com AVC, o hospital conquistou a classificação Platinum nos primeiros três trimestres de 2023 e, no último trimestre, alcançou a classificação Diamond, o mais alto reconhecimento dessa premiação.

No âmbito do Programa Nacional de Controle de Qualidade, o HRSC manteve o título de "excelente", refletindo o mais alto padrão de qualidade em laboratórios de análises clínicas.

A instituição continua firmemente comprometida com iniciativas de sustentabilidade, integrando a rede de hospitais saudáveis, uma importante iniciativa promovida pelo Estado de São Paulo. Além disso, em colaboração com o HEMOCE, o HRSC desempenha um papel essencial na promoção da responsabilidade social, sendo reconhecido como detentor do selo "Organização Cidadã".

Em 2023, o HRSC tornou-se membro da Rede Brasileira de Bancos de Leite Humano, uma iniciativa dedicada à promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno, além da doação de leite humano para bebês prematuros e com baixo peso ao nascer. Essa integração reforça ainda mais o compromisso do hospital com a saúde e o bem-estar da comunidade que serve.

O LABORATÓRIO PRIMILAB, por meio do modelo de gestão da qualidade, com excelente custo/benefício e aliado a visão de gestão integrada das unidades geridas pelo ISGH, manteve as seguintes certificações em 2021:

[ Controllab - Proficiência em Ensaios Laboratoriais ] [ Controllab: Programa de Benchmarking de Indicadores Laboratoriais ].

## PERFORMANCE

- 4.1 – UNIDADES HOSPITALARES
- 4.2 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO
- 4.3 – CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ
- 4.4 – ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE
- 4.5 – PRIMILAB – ANÁLISES CLÍNICAS
- 4.6 – DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

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

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

O ISGH para divulgar os resultados obtidos no Exercício de 2023, e, ratificando o compromisso social de atendimento às práticas de transparência, apresenta os dados consolidados por meio da divulgação dos resultados contratuais e econômico-financeiros auferidos na gestão dos recursos públicos provenientes dos Contratos de Gestão, firmados com o Estado do Ceará e o Município de Fortaleza.

Outros resultados de impacto para as unidades são os relacionados à estratégia corporativa, que impactam no alcance da visão de futuro institucional, estes são avaliados via indicadores que foram definidos no planejamento estratégico do HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV e HRVJ. Para a prestação de contas corporativa destas unidades, junto a contratante, foram elencados 10 indicadores estratégicos. Quanto às Unidades de Pronto Atendimento serão apresentados os indicadores estratégicos pactuados junto à contratante.

## 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	UNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Número de paciente-dia</li><li>▪ Número de procedimentos cirúrgicos</li><li>▪ Número de procedimentos de hemodinâmica</li><li>▪ Número de consultas ambulatoriais</li><li>▪ Número de novos pacientes oncológicos atendidos (a partir de outubro)</li><li>▪ Número de tratamentos oncológicos (a partir de outubro)</li><li>▪ Percentual de execução dos serviços oncológicos contratualizados (a partir de outubro)</li><li>▪ Número de saídas por unidade hospitalar</li><li>▪ Taxa de infecção de cirurgia limpa</li><li>▪ Densidade de incidência de infecção hospitalar</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tempo médio de permanência</li><li>▪ Taxa de ocupação hospitalar</li><li>▪ Taxa de satisfação dos usuários</li></ul>	HRVJ	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Taxa de suspensões cirúrgicas;</li><li>▪ Percentual de consultas ambulatoriais registrados e aprovados no SIÁ (até março);</li><li>▪ Percentual de procedimentos cirúrgicos registrados e aprovados no SIH (até março);</li><li>▪ Percentual de execução contratual - atendimentos ambulatoriais (a partir de abril)</li><li>▪ Percentual de execução contratual - procedimentos cirúrgicos (a partir de abril);</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Percentual de procedimentos cirúrgicos realizados nos pacientes regulados pela central de regulação do estado do Ceará, vinculados ao plano estadual de redução de fila cirúrgica;</li><li>▪ Percentual de registro da execução dos procedimentos cirúrgicos vinculados ao plano estadual de redução de filas cirúrgicas eletivas;</li></ul>	HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV  HELV (Desde julho) HRSC (Desde novembro)

### SAÍDA POR UNIDADE HOSPITALAR

Os Contratos de Gestão definem o número mínimo de saídas a serem realizadas no período contratualizado, com o objetivo de quantificar os atendimentos realizados nas unidades hospitalares. O indicador considera as saídas dos pacientes das unidades assistenciais por alta, evasão, desistência do tratamento, transferência interna, transferências externas ou óbito.

### TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA

O indicador avalia o tempo médio em dias que os pacientes permaneceram internados no hospital. É um indicador de desempenho hospitalar e refere-se à gestão eficiente do leito.

### TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR

O indicador avalia a ocupação dos leitos de internação da unidade, proporcionando o gerenciamento eficiente dos mesmos. Está relacionado aos indicadores de média de permanência e índice de substituição de leitos.

### NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS

Os Contratos de Gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência.

### TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA

Os Contratos de Gestão determinam a produção mínima de procedimentos cirúrgicos que deverão ser realizados durante a sua vigência.

### TAXA DE SUSPENSÃO CIRÚRGICA

É um indicador de processo que mensura e avalia a quantidade de cirurgias eletivas suspensas no período. Com isso permite a avaliação da eficiência de uma especialidade cirúrgica e da estratégia gerencial onde ela está inserida. Por ser um procedimento cirúrgico eletivo tem possibilidade de agendamento prévio, sem caráter de urgência e emergência.

### PERCENTUAL DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS REGISTRADOS E APROVADOS NO SIH

Este indicador avalia o registro e aprovação dos procedimentos cirúrgicos informados pela unidade no sistema DATASUS.

## **NÚMERO DE CONSULTAS AMBULATORIAIS**

Os atendimentos ambulatoriais realizados nas Unidades Hospitalares geridas pelo ISGH são classificados como “primeira consulta” e “consultas subsequentes”.

## **PERCENTUAL DE CONSULTAS AMBULATORIAIS REGISTRADOS E APROVADOS NO SIA**

Este indicador avalia o registro e aprovação das consultas ambulatoriais informadas pela unidade no sistema DATASUS.

## **TAXA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

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

## **NÚMERO DE PACIENTE - DIA**

Paciente-dia representa a assistência prestada a um paciente internado durante um dia hospitalar. O número de paciente-dia corresponde ao volume de pacientes que estão pernoitando no hospital em cada dia

## **NÚMERO DE PROCEDIMENTO DE HEMODINÂMICA**

O indicador avalia o quantitativo de procedimentos de hemodinâmica, no período de um mês, evidenciando a produtividade da unidade a respeito desse serviço

## **PERCENTUAL DE EXECUÇÃO CONTRATUAL - ATENDIMENTO AMBULATORIAIS**

Este indicador busca medir o quantitativo de atendimentos ambulatoriais da unidade.

## **PERCENTUAL DE EXECUÇÃO CONTRATUAL - PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS**

Este indicador busca medir o quantitativo de atendimentos ambulatoriais da unidade.

## **PERCENTUAL DE PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS REALIZADOS NOS PACIENTES REGULADOS PELA CENTRAL DE REGULAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, VINCULADOS AO PLANO ESTADUAL DE REDUÇÃO DE FILA CIRÚRGICA**

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

## **PERCENTUAL DE REGISTRO DA EXECUÇÃO DOS PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS VINCULADOS AO PLANO ESTADUAL DE REDUÇÃO DE FILAS CIRÚRGICAS ELETIVAS**

Este indicador acompanha a quantidade de procedimentos cirúrgicos realizados e registrados no período em pacientes regulados pela Central de Regulação do Estado do Ceará, vinculado ao Plano Estadual de Redução de Fila Cirúrgica, que estejam aptos à realização do procedimento.

## **NÚMERO DE NOVOS PACIENTES ONCOLÓGICOS ATENDIDOS**

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

## **NÚMERO DE TRATAMENTOS ONCOLÓGICOS**

Esse indicador acompanha o total de tratamentos oncológicos, em valor absoluto, para medir sua eficácia como indicador de resultado.

## **PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS ONCOLÓGICOS CONTRATUALIZADOS**

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

## **NÚMERO DE SAÍDAS POR UNIDADE HOSPITALAR**

Os Contratos de Gestão definem o número mínimo de saídas a serem realizadas no período contratualizado, visando quantificar os atendimentos realizados nas unidades hospitalares. O indicador considera as saídas dos pacientes das unidades assistenciais por alta, evasão, desistência do tratamento, transferência interna, transferências externas ou óbito.

## **TAXA DE INFECÇÃO DE CIRURGIA LIMPA**

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

## **NÚMERO DE NOVOS PACIENTES ONCOLÓGICOS ATENDIDOS**

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

## **DENSIDADE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

O indicador avalia a eficácia das ações desenvolvidas com vistas à redução da incidência e da gravidade das infecções hospitalares.

#### **4.1.1 - INDICADORES CONTRATUAIS - UNIDADES HOSPITALARES**

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

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO - 2023				
UNIDADES	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
<b>HGWA</b>	<b>9,6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>HRC *</b>	<b>8,7</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>10</b>
<b>HRN</b>	<b>9,5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>HRSC</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>HELV</b>	<b>9</b>	<b>9,9</b>	<b>9,9</b>	<b>9,9</b>
<b>HRVJ *</b>	<b>9,8</b>	<b>9,9</b>	<b>9,6</b>	<b>9,8</b>

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

\* [ Cálculo realizado com base nas informações contidas nos Relatórios Mensais da unidade ]

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

#### **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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo médio de permanência</li> <li>- Taxa de ocupação hospitalar</li> <li>- Taxa de mortalidade institucional</li> <li>- Taxa de utilização de salas cirúrgica eletivas</li> <li>- Densidade de incidência de infecção hospitalar</li> <li>- Índice de satisfação do usuário</li> <li>- Índice de desempenho orçamentário</li> <li>- Índice de desempenho institucional</li> <li>- Paciente com retorno em 30 dias (indicador não monitorado, devido ajuste solicitado pela contratante)</li> </ul>	<b>HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de pacientes acima de 24 Horas na Emergência;</li> </ul>	<b>HRC, HRN</b>

## **4.2 – UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO**

#### **4.2.1 - INDICADORES CONTRATUAIS**

##### **[ UNIDADES ISGH - UPA SESA ]**

Em 2023, 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"> <li>- Percentual de pacientes classificados (Até março 2023)</li> <li>- Percentual de pacientes referenciados em até 24h (Até março 2023)</li> <li>- Número de atendimentos realizados na upa</li> <li>- Percentual de espera após cadastro para classificação de risco (A partir de abril 2023)</li> <li>- Percentual de pacientes inseridos no sistema de regulação em até 24h (A partir de abril 2023)</li> </ul>	<b>AUTRAN NUNES</b> <b>CANINDEZINHO</b> <b>CONJUNTO CEARÁ</b> <b>JOSÉ WALTER</b> <b>MESSEJANA</b> <b>PRAIA DO FUTURO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de satisfação dos clientes</li> </ul>	<b>AUTRAN NUNES</b> <b>CANINDEZINHO</b> <b>CONJUNTO CEARÁ</b> <b>JOSÉ WALTER</b> <b>MESSEJANA</b> <b>PRAIA DO FUTURO</b>

### 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. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO - 2023				
UPAs	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
<b>Autran Nunes</b>	<b>10</b>	<b>8,9</b>	<b>9,6</b>	<b>9,6</b>
<b>Canindezinho</b>	<b>10</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>
<b>Conjunto Ceará</b>	<b>10</b>	<b>9,9</b>	<b>9,9</b>	<b>9,9</b>
<b>José Walter</b>	<b>10</b>	<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>
<b>Messejana</b>	<b>9,4</b>	<b>8,3*</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>
<b>Praia do Futuro</b>	<b>10</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>

**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

#### [ UNIDADES ISGH - UPA SMS ]

Em 2023, o desempenho assistencial das UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO – UPAs Cristo Redentor, Itaperi e Jangurussu, seguiu as diretrizes definidas em Contrato de Gestão junto a Secretaria Municipal de Fortaleza. Os indicadores contratuais destas UPAs são estratificados em três categorias: Equipe mínima, Indicadores de Produção e Indicadores de Qualidade. Seguem abaixo os indicadores contratuais:

INDICADORES CONTRATUAIS - UPAs [ SMS ]	
INDICADORES DE CONTRATUAIS	UPAs
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe mínima (categoria profissional)</li> </ul>	
<b>METAS DE PRODUÇÃO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a classificação mínima de usuários por UPA</li> </ul>	
<b>METAS DE QUALIDADE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir a remoção de paciente em até 2h do momento da confirmação da vaga pela central</li> <li>- Garantir atendimento no tempo adequado dos usuários classificados com risco amarelo</li> <li>- Garantir atendimento no tempo adequado dos usuários classificados com risco laranja</li> </ul>	
<b>CRISTO REDENTOR JANGURUSSU ITAPERI</b>	

## [ UNIDADES ISGH - UPA SMS ]

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 - 2023				
UPA's	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
<b>Cristo Redentor Jangurussu Itapaei</b>	<b>88,3%</b>	<b>92,2%</b>	<b>88,8%</b>	<b>89,8%</b>

**CONCEITO: BOM - CONTRATO DE GESTÃO: UNIDADES QUE ATINGIRAM O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 85% E 94,99%**

Fonte: Relatório Trimestral do Contrato de Gestão

### 4.2.3 - INDICADORES ESTRATÉGICOS

## [ UNIDADES ISGH - UPA SESA ]

As UPAs contratualizadas junto a SESA, adotaram seus indicadores estratégicos e, ao longo do ano, foram realizando ajustes e alinhamento no processo de monitoramento. Segue abaixo a lista de indicadores pactuados em alinhamento junto a Contratante:

INDICADORES ESTRATÉGICOS - UPAs [ SESA ]	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taxa de cumprimento de tempo de classificação AMARELO</li> <li>▪ Taxa de cumprimento de tempo de classificação LARANJA</li> <li>▪ Taxa de tomada de decisão</li> <li>▪ Permanência do paciente do EIXO 1</li> <li>▪ Permanência do paciente do EIXO 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taxa de retorno precoce</li> <li>▪ Taxa de transferências efetivas</li> <li>▪ Taxa de pacientes transferidos dentro do tempo pactuado</li> <li>▪ Taxa de óbito institucional (acima de 24h)</li> <li>▪ Taxa de vidas salvas</li> </ul>

## 4.3 - CASA DE CUIDADOS DO CEARÁ

### 4.3.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

No período de janeiro/2023 a dezembro/2023 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"> <li>▪ Número de saídas</li> <li>▪ Número de paciente-dia</li> <li>▪ Taxa de ocupação</li> <li>▪ Taxa de re-internação hospitalar</li> <li>▪ Tempo médio de permanência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipe mínima (categoria profissional)</li> </ul>

Obs.: O Planejamento Estratégico da Casa de Cuidado foi realizado em 2023, junto à Contratante.

### 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. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO - 2023					
CCC	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
<b>Casa de Cuidados do Ceará</b>	<b>9,6</b>	<b>9,4</b> 01.ABR. a 24.JUN	<b>9,4</b> 24 a 30.JUN	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>

**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

## 4.4 – ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

### 4.4.1 - INDICADORES CONTRATUAIS

Em 2023, 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	
<b>META 1: GARANTIR A ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA NAS UAPS E CAPS</b>	
▪ Garantir a dispensação de medicamentos	▪ Garantir o abastecimento de material médico hospitalar mmh e insumos odontológicos
<b>META 2: GARANTIR O SADT (EXAMES LABORATORIAIS)S PARA AS UAPS E CAPS</b>	
▪ Garantir a realização dos exames	▪ Providenciar a entrega de resultados dos exames
<b>META 3: GARANTIR A AMBIÊNCIA DAS UAPS E CAPS</b>	
▪ Garantir a 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. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO - 2023				
APS	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Atenção Primária à Saúde	105,2%	106,4%	108,3%	108,2%
CONCEITO: MUITO BOM - UNIDADES QUE ATINGIRAM O DESEMPENHO ESPERADO, QUANDO O RESULTADO OBTIDO ESTÁ ENTRE 85% 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 Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar – ISGH, para prestar serviços de saúde aos usuários do SUS, através da realização de exames de análises clínicas, com destaque para área de bioquímica e hematologia, com atendimento 24 horas. Em 2023 foram mais de 800 mil pacientes atendidos e mais 6,7 milhões de exames realizados.

Com base no disposto na Lei n.º 12.101/2009 regulamentada pelo Decreto n.º 8.242/2014 combinado com a Portaria GM/MS n.º 834/2016 e Portaria de Consolidação GM/MS n.º 01/2017, o Instituto apresenta Oferta de Serviços ambulatorial SUS ao Gestor Público, que são registrados no CNES nº 7470193.

## 4.6 – DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

### 4.6.1 - RECEITAS

RECEITA	VALOR (R\$)
<b>Recursos COM RESTRIÇÃO</b>	<b>1.485.586.458,63</b>
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SESA	1.150.820.088,67
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SESA	10.069.029,86
Recursos de CONTRATO DE GESTÃO / SMS	231.655.960,51
(-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição / SMS	8.766.168,31
Contribuições e Doações - SESA	4.891.872,12
Contribuições e Doações - SMS	23.552.843,30
Receita de Execução Apoio ADM Compartilhado	35.204.866,52
Receita de Reequilíbrio Contratual	4.364.283,71
Reembolso de Exames Laboratoriais	17.276.056,87
Outras Receitas	36.655.685,10
<b>Recursos Sem RESTRIÇÃO</b>	<b>10.565.388,28</b>
<b>TOTAL de Recursos</b>	<b>1.496.151.846,91</b>

Considerando os segmentos de saúde geridos pelo ISGH, o ano 2023 se apresentou da seguinte forma:

**SEGMENTO HOSPITALAR (6 UNIDADES - HGWA, HRC, HRN, HRSC, HELV e HRVJ)**

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	557.516.375,00
SERVIÇO DE COOPERATIVA	84.959.650,92
MEDICAMENTOS	52.644.483,15
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	36.880.198,30
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	38.918.914,32
SERVIÇOS MÉDICOS/ASSISTENCIAIS	57.311.592,05
SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	37.256.822,27
EQUIPAMENTOS E SISTEMAS	15.920.803,63
SERVIÇOS DE LAVANDERIA	16.311.973,19
ALIMENTAÇÃO	24.136.423,39
GASES MEDICINAIS	8.816.047,84
SERVIÇO DE SEGURANÇA	7.768.040,63
<b>SUBTOTAL [93,3%]</b>	<b>938.441.324,69</b>
DEMAIS DESPESAS	67.578.774,71
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.006.020.099,40</b>

**SEGMENTO PRONTO ATENDIMENTO (9 Unidades - Praia Do Futuro, Messejana, Autran Nunes, Canindezinho, José Walter, Conjunto Ceará, Jangurussu, Cristo Redentor e Itaperi)**

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	144.636.432,31
MEDICAMENTOS	7.173.669,61
SERVIÇO DE VIGILÂNCIA	6.968.437,29
SERVIÇO DE COOPERATIVA	8.846.574,73
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	4.990.539,53
SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO (SADT)	8.200.858,72
SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	3.342.738,87
ALIMENTAÇÃO	2.731.079,21
<b>SUBTOTAL [87,2%]</b>	<b>186.890.330,27</b>
DEMAIS DESPESAS	27.399.373,99
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>214.289.704,26</b>

**SEGMENTO ATENÇÃO PRIMÁRIA E ESPECIALIZADA (UAPS/CAPS)**

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	52.934.337,99
MEDICAMENTOS	83.338.254,08
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	14.776.229,77
SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	10.024.750,90
EXAMES LABORATORIAIS	9.635.266,66
<b>SUBTOTAL [85,5%]</b>	<b>170.708.839,40</b>
DEMAIS DESPESAS	28.955.811,71
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>199.664.651,11</b>

**SEGMENTO DE DESOSPITALIZAÇÃO - CASA DE CUIDADOS**

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	10.997.768,56
MEDICAMENTOS	598.333,23
MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR/ODONTO	1.125.722,85
SERVIÇO DE COOPERATIVA	903.064,59
MATERIAL DE CONSUMO	45.104,77
<b>SUBTOTAL [90,6%]</b>	<b>13.669.994,00</b>
DEMAIS DESPESAS	1.412.976,99
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>15.082.970,99</b>

## SEGMENTO DE ANÁLISES CLÍNICAS - PRIMILAB

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	3.704.738,29
OPERACIONAL	17.743.338,24
EXAMES DE ANÁLISES CLÍNICAS - GRATUIDADE	870.633,12
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>22.318.709,65</b>

## SEGMENTO DE ENSINO - ESG

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	741.132,70
OPERACIONAL	145.000,84
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>886.133,54</b>

## SEGMENTO DE GESTÃO - ISGH

RECEITA	VALOR (R\$)
PESSOAL	27.442.269,91
OPERACIONAL	546.240,60
<b>SUBTOTAL [93,3%]</b>	<b>27.988.510,51</b>
DEMAIS DESPESAS	11.580.903,92
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>39.569.414,43</b>



CAPÍTULO

**5**

## **RESPONSABILIDADE SOCIAL**

### **5.1 – OUVIDORIA**

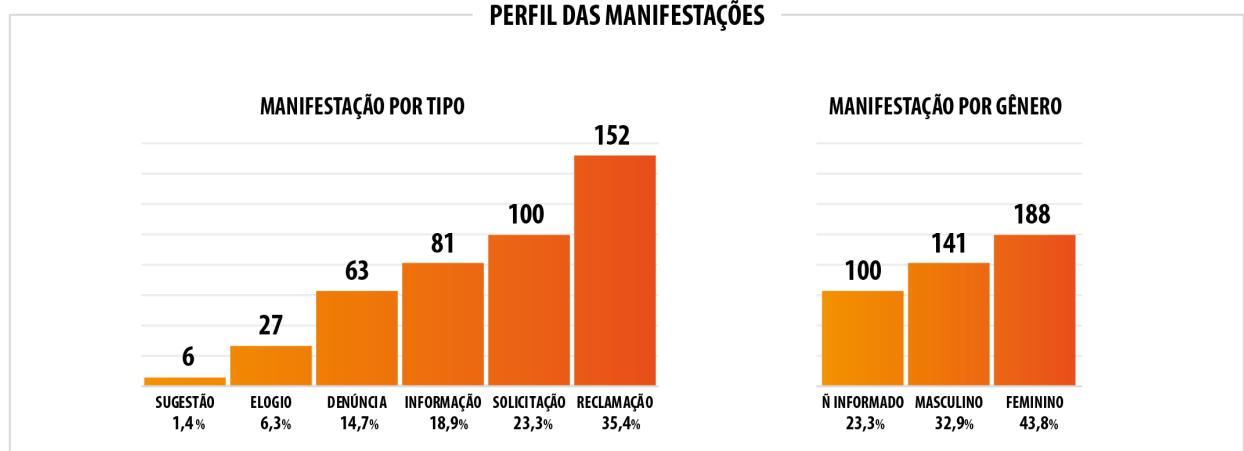
**RELGEST  
2023**

**INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR**

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

## 5.1 – OUVIDORIA

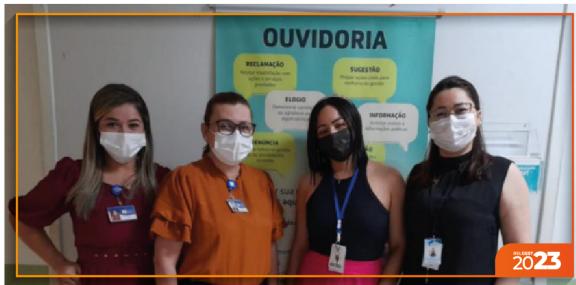
Este relatório apresentará o resultado da análise de dados das manifestações registradas nos serviços de Ouvidoria no ano de 2023 da matriz e das geridas unidades. A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o poder público e o cidadão, atuando como mediador nas relações entre o usuário e a instituição. 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.



### [ AÇÕES DESEMPENHADAS NAS UNIDADES ]

- **Entrega de elogios:** entrega de certificado de elogios aos profissionais elogiados na ouvidoria com objetivo de reconhecer e valorizar o trabalho dos colaboradores.
- **Visita técnica:** realizado visitas técnicas nas unidades, identificando oportunidades de melhorias, alinhamento dos processos, fluxos e rotinas de trabalho. Buscar padronizar o serviço respeitando as particularidades de cada unidade, seja hospitalar ou não. Compartilhar experiências exitosas sempre visando a excelência no atendimento ao cidadão.
- **Reuniões mensais:** Realizado mensalmente a reunião para alinhamento e discussões de temas relevantes na busca de aperfeiçoamento do serviço de Ouvidorias das unidades.
- **Atividades Institucionais:** Participação em atividades institucionais como: "Semana da Segurança do Paciente" e "Fórum do Serviço Social"; reuniões e oficina da Rede de Ouvidores da SESA e a implantação da Ouvidoria do HRVJ.

#### [ VISITA TÉCNICA ]



[ Relgest 2023 – Ouvidoria ]

#### [ ENTREGA DE ELOGIOS ]



[ Relgest 2023 – Ouvidoria ]

## 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

## **6.1 – EDUCAÇÃO PERMANENTE**

A Educação Permanente (EP) é desenvolvida no ISGH para os colaboradores que fazem parte das unidades sob sua gestão 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 que se juntam 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 2023.

### **[ QUANTITATIVO DE AÇÕES DE TREINAMENTOS ]**

Nos últimos quatro anos, a Educação Permanente (EP) do ISGH apresenta um crescimento no número de ações de treinamentos realizados. Esse contexto deve-se à organização e planejamento do Núcleo de Ensino e dos Centros de Estudos para ampliar as ações educativas e envolver os colaboradores em seu próprio processo de ensino e aprendizagem. Soma-se a isso à introdução de novas tecnologias da informação e comunicação nesse período, avançando na Educação à Distância (EAD), o que proporcionou um aumento na oferta de treinamentos e um maior alcance dos colaboradores. Abaixo você pode visualizar o quantitativo de ações de treinamentos realizados em 2023, bem como visualizar o crescimento que vem acontecendo desde 2020.



Em 2022 o número de ações quase dobrou em relação a 2020, com a oferta de treinamentos síncronos através do google meet e assíncronos pela plataforma do Google Classroom, disponibilizando videoaulas e materiais complementares organizados por temas e por programas de treinamentos. Em 2023, o aumento foi de 1.449 ações educativas em relação a 2020, configurando em um crescimento de 130% nos últimos 4 anos.

A meta da Educação Permanente ISGH é fortalecer as estratégias presenciais em paralelo às estratégias virtuais, tendo em vista que elas se complementam e constroem um aprendizado mais significativo ao colaborador, contribuindo para processos assistenciais mais seguros e alinhados tanto para o colaborador quanto para os pacientes.

### **[ QUANTITATIVO DE AÇÕES POR PROGRAMA ]**

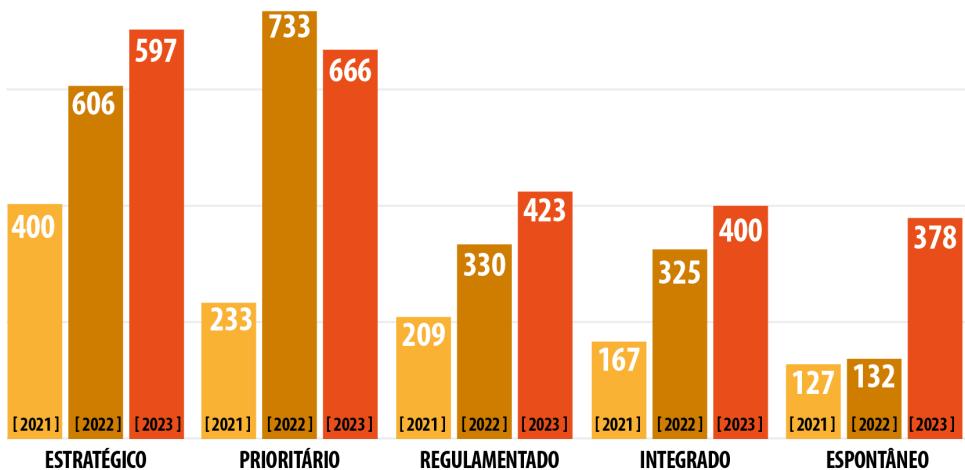
Em 2021, a Educação Permanente do ISGH foi organizada em um novo formato para melhor apresentar seus dados e organizar as ações. Os treinamentos foram estratificados em quatro programas compostos por temáticas que correspondem a uma demanda de educação.

O programa de Estratégicos corresponde aos treinamentos orientados pelo perfil e pelos mapas estratégicos das unidades; o de Regulamentados corresponde aos treinamentos norteados por normas operacionais básicas ou normas regulamentadoras inerentes a cada categoria profissional; o programa de Prioritários corresponde aos treinamentos que visam promover o aperfeiçoamento no desempenho de atividades específicas a cada cargo; e o de Integração corresponde aos treinamentos que visam integrar o colaborador ao ISGH e à sua unidade de trabalho, bem como às funções de seu cargo.

Salientamos que as ações de integração são realizadas em formatos diferentes conforme o contexto da unidade. Existem ainda os treinamentos que surgem conforme demanda espontânea advindas dos setores de trabalho não previstos nos programas.

O comparativo a seguir expõe o crescimento das ações em cada programa de treinamento realizado por todas as unidades hospitalares ISGH, Unidades de Pronto Atendimento e a Casa de Cuidados. A organização dos treinamentos através dos referidos programas objetiva acompanhar a trajetória e participação do colaborador em relação aos treinamentos, desde sua admissão no ISGH através da integração e depois periodicamente os programas lançam treinamentos para atualizar e desenvolver o colaborador no seu cargo.

**QUANTITATIVO AÇÕES POR PROGRAMAS - EP**  
**[ EDUCAÇÃO PERMANENTE ISGH - COMPARATIVO 2021 A 2023 ]**



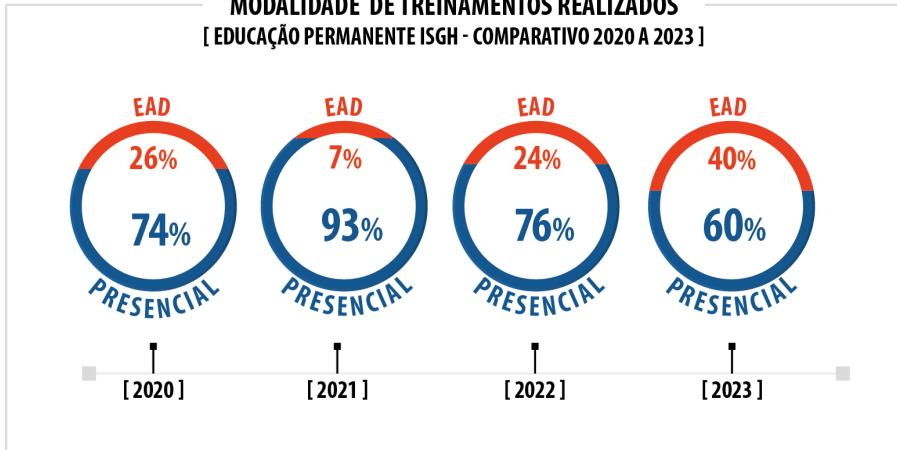
**[ MODALIDADE DOS TREINAMENTOS ]**

Os gráficos abaixo mostram proporcionalmente a relação de treinamentos realizados quanto aos formatos EAD e presenciais. Tendo em vista que temos um grande público-alvo para alcançar, as estratégias virtuais estão em crescimento. Todos os Centros de Estudos juntamente com o Núcleo de Ensino estão procurando fortalecer uma cultura de aprendizagem institucional que abrange várias estratégias que contribuem ao colaborador participar de forma síncrona ou assíncrona conforme o contexto de trabalho de cada unidade e a proposta de treinamento.

Em 2023, alcançamos uma taxa de 40% de treinamentos realizados na modalidade EAD sem deixar de atuar na modalidade presencial, a qual identificamos ser uma oportunidade de aprendizagem muito valiosa e com possibilidade de trocas de experiências entre os colaboradores.

Esse crescimento ocorreu por meio da construção de materiais educativos pelos Centros de Estudos, Núcleo de Ensino e facilitadores de treinamento e compartilhados entre as unidades a fim de organizar o estudo virtual.

**MODALIDADE DE TREINAMENTOS REALIZADOS**  
**[ EDUCAÇÃO PERMANENTE ISGH - COMPARATIVO 2020 A 2023 ]**



**[ ADESÃO GERAL AOS TREINAMENTOS ]**

Um dado muito relevante para EP ISGH é mensurar o alcance das ações educativas realizadas, pois o objetivo é proporcionar igualmente a todos os colaboradores a oportunidade de fortalecer seu desenvolvimento técnico para melhorar os processos de cuidado nos quais atua.

**PROGRAMA DE REGULAMENTADOS**

Programa de Regulamentados é uma proposta de ações educativas relacionadas a normas específicas de algumas áreas as quais precisamos ter conformidade como anteriormente mencionado neste relatório. Eles têm periodicidade anual e têm adquirido espaço crescente nos cronogramas institucionais da EP.

A primeira iniciativa para compor este programa foi desenvolvida pelo Núcleo de Operações (NOP) e Núcleo de Ensino para o serviço de Nutrição e Equipe de (EMTN) em 2022, por meio de 10 módulos, ou seja, 10 encontros síncronos para todas as unidades ISGH para estudar temas regulamentados.

Em 2023 houve ampliação desse programa para mais quatro serviços de apoio: copeiros, central de material e esterilização, laboratório, estes ligados ao NOP; e o serviço de radiologia, ligado ao Núcleo do Cuidado. A programação continuou acontecendo, por meio de módulos a cada mês ou a cada dois meses de forma EAD síncrona, EAD assíncrona ou presencial.

Os objetivos desse programa foram ampliar os treinamentos técnicos para os serviços de apoio e trazer conformidade às legislações vigentes às quais o ISGH está submetido.



## PROGRAMA DE PRIORITÁRIOS

Em 2023 tivemos algumas inovações dentro do Programa de Prioritários que contempla os treinamentos específicos. Foram desenvolvidos institucionalmente treinamentos para as áreas da psicologia, fonoaudiologia, serviço social das unidades hospitalares, UPAS e CCC e odontologia das UPAs.

## PROGRAMA DE PRIORITÁRIOS

Em abril de 2023 juntamente com a Gestão do Cuidado, Ouvidoria, Gerência de operações e Núcleo de Gestão da Qualidade e Segurança planejamos e realizamos o treinamento Abril pela segurança. Este treinamento foi realizado na sede e nas unidades abordando os tipos e os canais de notificações institucionais.

Em agosto de 2023 participamos da implantação do protocolo de classificação de risco na emergência do Hospital Regional Vale do Jaguaribe (HRVJ), no qual foi realizado treinamento específico para a equipe de enfermeiros lotados neste serviço assistencial. O treinamento realizado teve como estratégia presencial aulas com exposição dialogada, exercícios com casos clínicos, abordagem para o acolhimento e atendimento humanizado, metodologia da classificação, simulação realística e aplicação de checklist de habilidades e avaliação de conhecimento para consolidação do aprendizado.

Em setembro de 2023 realizamos o I Simpósio da Sepse ISGH: Uma abordagem multiprofissional. O evento teve transmissão ao vivo para os inscritos por meio de uma plataforma virtual, onde quinze palestrantes convidados abordaram diversos temas relacionados à sepse adulto e pediátrica de forma científica e atualizada para os colaboradores ISGH e inscritos externos.

No período de outubro a dezembro de 2023 realizamos o 1º Curso de Atualização em Ressonância Magnética para técnicos de radiologia do Hospital Regional Norte (HRN). A organização contou com a colaboração da Coordenadora do Centro de Imagem Corporativo da Gestão do Cuidado, Centro de Estudos HRN, Setor de Imagem HRN e o facilitador do treinamento do HELV. O curso foi organizado em duas etapas: teórica na plataforma Conecta ISGH e prática presencial mediante simulação realística e avaliação por checklist de habilidades. A carga horária do curso foi de 20 horas. Os participantes que finalizaram com desempenho e participação satisfatória receberam certificado.

Durante o ano de 2023 realizamos uma capacitação para os Centros de Estudos de todas as unidades e supervisores administrativos da Atenção Primária em Saúde (APS) sobre Comunicação. Esta capacitação foi realizada no formato híbrido síncrono e assíncrono através da disponibilização dos módulos no ensino à distância no Conecta ISGH. Além disso, foram realizados treinamentos com o intuito de fortalecer as boas práticas de prevenção e tratamento de infecções relacionadas à saúde de uma forma geral, ou seja, contemplando todas as unidades ISGH. Essas temáticas são de grande relevância clínica técnica e assistencial e estão relacionadas aos mapas estratégicos das unidades ISGH.

## CAPACITAÇÃO - CENTROS DE ESTUDOS DAS UNIDADES



[ Relgest 2023 – Educação Permanente ]



[ Relgest 2023 – Educação Permanente ]

## 6.2 – CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

### [ PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES ]

A continuidade do Programa de Desenvolvimento de Líderes em 2023 motivou-se a partir da trilha de liderança desenvolvida no início do programa, em 2021. Como ponto de partida para a elegibilidade dos temas que seriam trabalhados em 2023, a instituição analisou a trajetória dos últimos dois anos e os resultados obtidos, as aplicações e desenvolvimento de suas lideranças. Considerado prioritário, no início do programa, uma jornada de autoconhecimento do líder, em 2023 partiu-se para o desenvolvimento das habilidades e competências técnicas da liderança, objetivando o aperfeiçoamento destas e o empoderamento do líder.

Para desenvolver as competências essenciais da liderança, potencializar a performance dos líderes e formá-los para atender aos objetivos estratégicos da instituição, o Programa de Desenvolvimento de Líderes de 2023 iniciou-se em fevereiro com a Alta Gestão, composta por presidente, diretores e gerentes corporativos, totalizando 62 líderes, com encontros bimestrais. No primeiro módulo do programa, trabalhamos o tema Cultura e Engajamento. Os líderes foram convidados a refletir sobre a importância de uma cultura organizacional forte e como ela impacta o engajamento dos colaboradores. Que a cultura vai além das palavras escritas em uma missão ou visão; ela é moldada por nossas ações diárias e valores compartilhados. Por meio de exercícios práticos, exploramos como podemos promover uma cultura inclusiva, onde cada voz é valorizada, e como isso se traduz em maior comprometimento e produtividade.

Posteriormente, em maio, seguimos com o módulo de Comunicação, mergulhamos em técnicas que visam promover uma comunicação mais autêntica e compassiva. Além de reconhecer e expressar as emoções de forma clara e respeitosa, cultivar a escuta ativa. Por meio de simulações e dinâmicas de grupo, os líderes praticaram a arte de fazer perguntas abertas, validação de sentimentos e resolução de conflitos de maneira construtiva, fortalecendo as habilidades de comunicação interpessoal e feedback. Logo depois, em junho, chegamos ao módulo de Liderança, exploramos diferentes estilos de liderança, através do GET (Gestor, Educador e Transformador) e a identificação das forças e áreas de melhoria. Abordamos a Liderança Situacional que envolve inspirar e capacitar os outros a alcançar seu pleno potencial. Posteriormente, em agosto, no módulo de Desempenho e Competência, focamos em estabelecer metas claras, acompanhar o progresso e dar feedback significativo. Foi apresentada a importância de definir expectativas realistas e reconhecer o progresso, mesmo em pequenas conquistas. Exploramos estratégias para identificar lacunas de habilidades e desenvolver planos de ação para fechá-las, garantindo que as equipes estejam preparadas para enfrentar os desafios do futuro.

Seguimos, em outubro, com o módulo de Compliance, Ética Corporativa e Prevenção à Fraude, discutimos a importância de agir com integridade e responsabilidade em todas as nossas atividades profissionais. Exploramos as políticas e regulamentos relevantes para nossa organização e como garantir conformidade em todas as nossas operações. Por meio de estudos de casos e ferramentas, construímos um planejamento para prevenção de riscos. Os líderes trabalharam a importância de fazer escolhas conscientes que reflitam nossos valores e o compromisso com o bem-estar de nossos colaboradores e partes interessadas.

Encerramos o programa com a Alta Gestão em dezembro através do tema Gestão Estratégica, adotamos uma perspectiva de longo prazo para entender como nossas decisões impactam o futuro da organização. Por meio de estudos de caso e atividades práticas, foi abordado a análise do ambiente externo e interno, a identificação das oportunidades e ameaças, e a formulação de estratégias para impulsionar o crescimento e a sustentabilidade. O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a Alta Gestão teve carga horária total de 40 horas.

O Programa de Desenvolvimento de Líderes direcionado à Média Gestão do ISGH, composta por Gerentes, Coordenadores, Supervisores e Assessores, deu-se início em Julho de 2023. O programa foi desenvolvido mediante dois eixos que se complementam e se integram: liderança e gestão. 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.

Os módulos trabalhados no programa para a média gestão foram alinhados conforme necessidade de fortalecimento e desenvolvimento das competências técnicas dos líderes. Com encontros quinzenais, os temas foram abordados de julho a dezembro de 2023. Somando a alta e média gestão, foram treinados 184 líderes, com uma carga horária total de 44 horas.

## PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

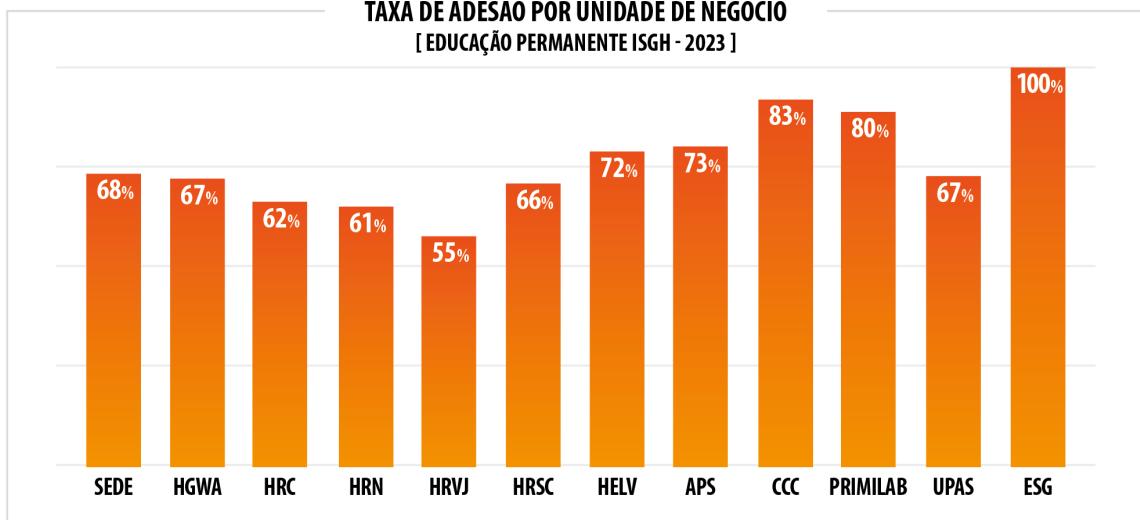


[ Relgest 2023 – Capacitação de Formação PDL ]



[ Relgest 2023 – Capacitação de Formação PDL ]

TAXA DE ADESÃO POR UNIDADE DE NEGÓCIO  
[ EDUCAÇÃO PERMANENTE ISGH - 2023 ]



TAXA DE SATISFAÇÃO - PDL  
[ EDUCAÇÃO PERMANENTE ISGH - 2023 ]



## PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

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 2023, o programa passou a ser 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. No ano de 2023 o impacto do programa de onboarding obteve-se pela adesão de 90% dos colaboradores admitidos, com 99% de satisfação entre os parâmetros "ótimo" e "bom", compreendendo **1.917 colaboradores treinados**.

## 6.3 – ESTÁGIO

No ano de 2023, tivemos como principais objetivos a confecção e efetivação de novos convênios, revisar e atualizar os termos de convênios com as instituições de ensino (I.E) já parceiras, suas cláusulas e condições em aditivos necessários, bem como a regulação interna dos vários tipos de estágios no ISGH e seus respectivos campos de práticas.

### VISITAS TÉCNICAS

No ano de 2023 foram registradas 132 visitas técnica acadêmicas, com um total de 2.288 alunos, permitidas a todas a unidades, nos mais diversos serviços de saúde nas áreas de multiprofissionais e também nas 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 do ISGH. 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.

### ESTÁGIO OBRIGATÓRIO

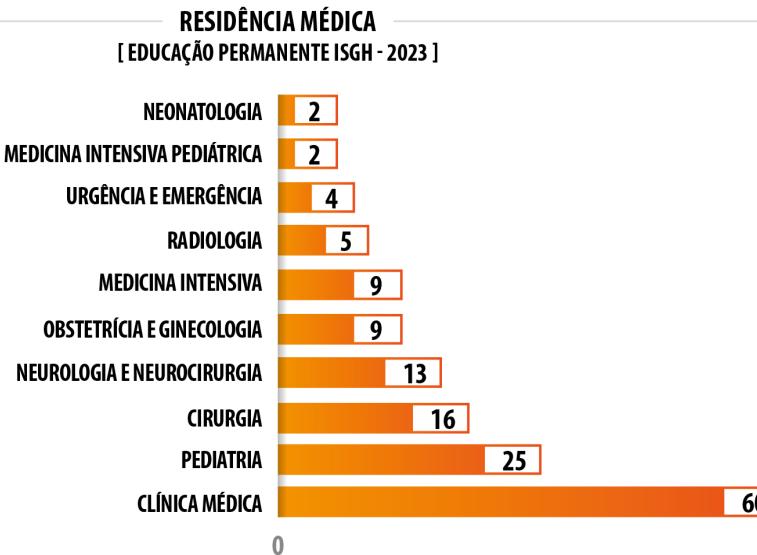
O Estágio Curricular Supervisionado Obrigatório é aquele que está na matriz curricular e faz parte da carga horária do curso. Neste, não há nenhum tipo de remuneração e nenhuma relação trabalhista com a empresa ou instituição que concede o estágio. Ele proporciona a vivência na rotina de trabalho da área que o estudante escolheu para sua futura carreira.

DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS POR UNIDADE - 2023								
PRIMILAB	HRSC	CCC	HELV	UPAs	HGWA	HRC	HRN	TOTAL
9	93	433	555	1.074	2.469	3.010	4.945	12.588

As vagas são distribuídas nas seguintes categorias: Fisioterapia, Enfermagem, Fonoaudiologia, Farmácia, Nutrição, Serviço Social, Medicina, Biomedicina, Odontologia, Psicologia, Tec. de Enfermagem, Tec. de Informática, Tec. em Nutrição, Tec. em Seg. do Trabalho, Tec. de Edificações, Tec. de Logística, Tec. de Higiene Bucal / Incluso Estágios de Pós Graduação e Rodízios Externos das Residências - Totalizando 12.588 Vagas Gerais.

### RESIDÊNCIA MÉDICA

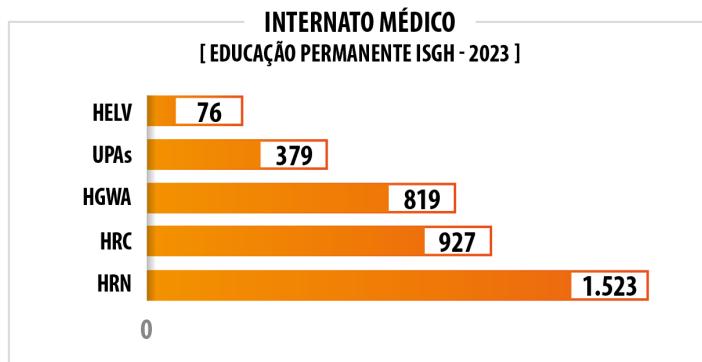
Para ampliar as vagas de residência médica e multiprofissional nas unidades geridas pelo ISGH temos os programas abaixo relacionados com as seguintes vagas:



Distribuição de vagas de residentes externos – Além das vagas dos programas de residência do ISGH recebemos residentes de programas externos. Em 2023 foram ofertadas 495 vagas , sendo 386 vagas para Residentes Médicos e 167 residentes Multiprofissionais.

## INTERNATO

Distribuição de vagas de INTERNATO: 3.724 vagas utilizadas.



Considerando as vagas de estágios obrigatórias, vagas de estágios não obrigatórias, residências totais próprias e externas.



Nossas unidades assistenciais foram ocupadas por atividades relacionadas ao ensino no consolidado das atividades em suas diversas modalidades em um número geral de **13.079 utilizadas vagas em todas as Unidades do ISGH no ano de 2023** (sendo o número do ano anterior o geral de 9.706), discriminamos aqui os principais grupos de vagas: **11.911 vagas de estágios obrigatórios** (destes, 3.724 são Estágios Obrigatórios de Internatos Médicos), **64 vagas de estágios não obrigatórios**, vagas abertas pelo ISGH nas várias unidades, e **1.104 vagas para residências médicas e multiprofissionais**, das vagas próprias do ISGH e vagas externas de várias outras instituições abrigadas pelo ISGH.

## 6.4 – PESQUISA

No decorrer do ano de 2023, a diretoria de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência aos centros de estudos/unidades do ISGH e unidades geridas, 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 emitidos 97 pareceres consubstanciados pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar.

Foram registrados 201 trabalhos científicos, sendo 135 (67,16% projetos) e 66 (32,84% resumos para apresentação em eventos), compreendendo o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar e unidades gerenciadas. Destes, 177 (88,05%) 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	UPAs	CCC	APS	ISGH
TOTAL TRABALHOS	48	25	32	28	31	05	22	01	09
ALINHADOS	40	18	26	26	31	04	22	01	09

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

PRODUÇÃO CIENTÍFICA ALINHADA COM LINHAS ESTRATÉGICAS										
LINHAS	HGWA	HRC	HRN	HRSC	HELV	UPAs	CCC	APS	ISGH	
Gestão em Saúde	06	01	02	05	24	03	05	01	07	
Gestão da Qualidade e Segurança em Saúde	21	04	06	07	03	00	00	00	02	
Cuidados Clínicos no Adulto	06	12	08	08	04	01	09	00	00	
Cuidados Clínicos na Criança e Saúde Materno Infantil	06	00	10	03	00	00	00	00	00	
Educação em Saúde	01	01	00	03	00	00	08	00	00	

## 6.5 – ARTIGOS

### [ PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS ]

**Título:** Mortality in a swiftly repurposed hospital in northeast Brazil during the first and second COVID-19 waves: A retrospective cohort study.

**Autores:** Ana Paula M. Porto, José Xavier Neto, Francisco Jadson Franco Moreira, Antonio Brazil Viana Júnior, Camila Campos C. das Dores, André R. Castro Júnior, Flávio C. Deulefeu, Virgínia A.S. Reis, Rafaela N. Severino, Fernanda G. Severino, Francisco Aislan da Silva Freitas, Nauber Bernardo Gois, Artur P. Santos, Mayron F. Oliveira, Carlos Roberto M.R. Sobrinho, Marcelo A. Holanda, ResCOVID Task Force.

**Publicação:** Journal International Society for Infectious Diseases

**Link de acesso:** <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10028252/>

**Título:** SARS CoV-2 Infection among Health care Workers from different Public Health units in Brazil.

**Autores:** Fátima de Cássia Evangelista de Oliveira, Maria Francilene Souza Silva, Ph.D; Maria da Conceição Rodrigues Fernandes, MSc.; Max Moreira Lizano Garcia; Ana Carolina Matias Dinelly Pinto, Ph.D; Ludmilla Freire Caetano, MSc.; Fernanda Gadelha Severino; Jamille Soares Moreira Alves; Carlos Augusto Guimarães Fonseca; Fernanda Araújo Montenegro de Carvalho; Luiz Odorico Monteiro de Andrade; Marcela Helena Gambim Fonseca.

**Publicação:** Revista Molecular Immunology [ Manuscript Number: MIMM-D-23-00342 ]

**Link de acesso:** <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0161589023001761>

**Título:** Dynamics of núcleo capsid and Spike antibodies response: a cohort study in Brazil.

**Autores:** Fátima de Cássia Evangelista de Oliveira, Ana Carolina M. Dinelly Pinto; Maria Francilene Souza Silva; Max Moreira L. Garcia; Maria da Conceição R. Fernandes; Amanda Campelo L. Melo; Tamires Cardoso Matsui; Tamiris de Fátima G. Souza; Fernanda Gadelha Severino; Virgínia Angélica S. Reis; Fernanda Montenegro de C. Araújo; Luiz Odorico M. Andrade; Marcela Helena Gambim Fonseca

**Publicação:** Revista Vaccine [ Manuscript Number: JVAC-D-23-00353 ]

**Link de acesso:** <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10028252/>

**Título:** Cuidados paliativos em paciente com esclerose lateral amiotrófica: relato de caso na assistência domiciliar.

**Autores:** Roselene Soares de Oliveira, Constancy Roldan Tavares, Daniel de Souza Barbosa Nogueira, Sara Mascarenhas Crispim, Jamille Soares Moreira Alves, Cláudia de Carvalho Lima Freitas, Marcello Pontes de Siqueira.

**Publicação:** Revista Neurociência – Portal de Periódicos UNIFESP

**Link de acesso:** <https://periodicos.unifesp.br/index.php/neurociencias/article/view/14939>

## [ CAPÍTULOS DE LIVROS ]

**Título:** The role of leadership in the process of remembering and forgetting: An experience report.

**Autores:** Camila Alves Machado, Ana Karine Girão Lima, Francisca Fernanda Alves Pinheiro, Patricia Santana de Oliveira, Cleide Maria Carneiro da Ibiapaba, Elis de Souza Albuquerque, Virginia Angélica Silveira Reis, Jamille Soares Moreira Alves, Fernanda Gadelha Severino, Afonso Carneiro Lima.

**Livro:** A Look at development

**Link de acesso:** <http://sevenpublicacoes.com.br/index.php/editora/article/view/1690>

---

**Título:** Communication strategy in coping with COVID-19: Experience report.

**Autores:** Jamile de Souza Pacheco Paiva, Moniky Keuly Marcelo Rocha, Camila Peixoto de Lima Freire, Anna Karuza Nogueira Feitosa, Bruno Ferreira Brandão, Jamille Soares Moreira Alves, Natália Paes Belo, Virginia Angelica Silveira Reis, Rivânia Paulino da Silva, Thais Lobo Herzer.

**Livro:** Emerging issues related to the Corona viurus pandemic (COVID 19)

**Link de acesso:** <http://sevenpublicacoes.com.br/index.php/editora/article/view/1689>

---

**Título:** Management of prescribed pharmacotherapeutic care: A strategy to minimize the impact of drug shortages in times of scarcity in the COVID-19 pandemic

**Autores:** Bruna Cristina Cardoso Martins, Karynne Miranda Rebouças, Alyne Mara Rodrigues de Carvalho, José Emídio Rocha Teixeira, Rafaela Neres Severino, Jefferson Silva Oliveira.

**Livro:** Emerging issues related to the Corona viurus pandemic (COVID 19)

**Link de acesso:** <http://sevenpublicacoes.com.br/index.php/editora/article/view/1688>

---

## [ EBOOK ]

**Título:** Jornada da Caminhada da Segurança.

**Autores:** Jonivaldo Pereira Albuquerque, Janina Falcão do Carmo, Nayana Nayla Vasconcelos Rocha, Shérida Braga de Souza, Isabelle Azevedo, Anna Karuza Nogueira Feitosa, Jamile de Souza Pacheco Paiva, Moniky Keuly, Marcelo Rocha, Natália Paes Belo.

**Link de acesso:** <http://sevenpublicacoes.com.br/index.php/editora/article/view/1690>

---

## [ TRABALHOS PREMIADOS ]

**HGWA:** 5º Seminário Internacional de Segurança do Paciente e Acreditação em Saúde promovido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

**Título 1:** O modelo do projeto de melhoria aplicado à redução de infecções respiratórias relacionadas à ventilação mecânica em unidade de terapia intensiva.

**Autor:** Denison Couto

**Título 2:** Redução das suspensões cirúrgicas em hospital geral de Fortaleza/CE: o modelo do projeto de melhoria aplicado às boas práticas em saúde.

**Autora:** Márcia Mota

---

**Evento:** Prêmio CriaAção SUS 2023.

**CCC - Título:** Implantação de uma unidade de transição de cuidados para desospitalização segura com foco na reabilitação e nos cuidados paliativos.

**UPA - Título:** Tecnologia do cuidado para melhoria da assistência em unidades de pronto atendimento: reformulação do protocolo de infarto agudo do miocárdio.

**HELV - Título:** Monitoramento de sistemas críticos em hospital terciário.

---

**Evento:** Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde (Qualihosp 2023).

**APS - Título:** Implantação do Fluxograma de comunicação de reservas e agendamentos para o ambulatório de especialidades do município de Fortaleza.

## **6.6 – ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA**

Neste ano, a Escola de Saúde e Gestão (ESG) inovou e lançou diversos produtos, como: MBA Gestão da Qualidade e Acreditação, visando fornecer aos participantes como implantar programas de gestão da qualidade e acreditação em saúde em hospitais, clínicas, laboratórios, unidades básicas, redes de atenção, em instituições públicas e privadas. Houve também a realização do Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) para 215 líderes, o Sprint, cursos rápidos que tem como foco determinados assuntos da área da saúde e o Masterclass, para profissionais e gestores de saúde que desejam atualizar e aprofundar sua compreensão e competências sobre gestão, qualidade e cuidado em saúde.



CAPÍTULO

7

## GESTÃO DE PESSOAS

- 7.1 – PERFIL DAS EQUIPES
- 7.2 – INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS
- 7.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

RELGEST  
**2023**

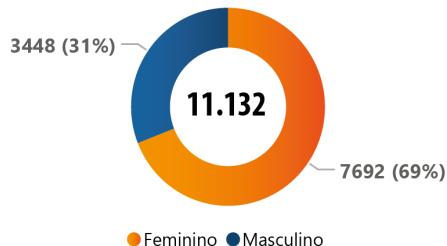
INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

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

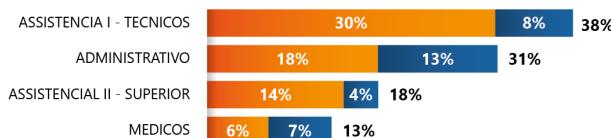
## 7.1 – PERFIL DAS EQUIPES

### [ ISGH - ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS ]

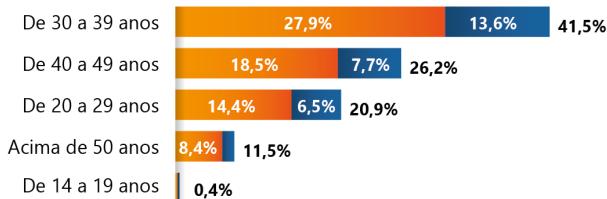
QUANTIDADE POR GÊNERO



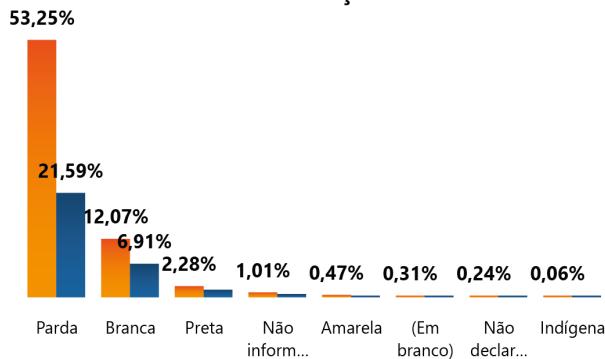
REPRESENTATIVIDADE POR ÁREA



FAIXA ETÁRIA



COR - RACA



ESCOLARIDADE



**ISGH**  
INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

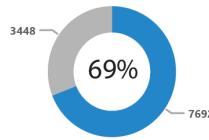
[ ESTRATEGIA QUE SE VÊ, GESTÃO QUE SE SENTE! ]

## 7.2 – INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS

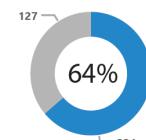
### [ MULHERES NA GESTÃO ]

#### CONSOLIDADO

##### Total por Gênero

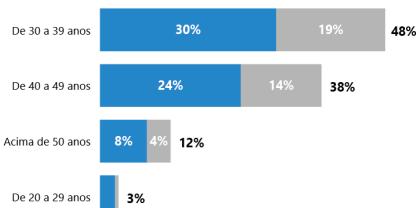


##### Total de Gestores



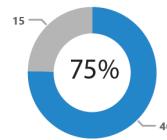
● Feminino ● Masculino

##### Faixa Etária

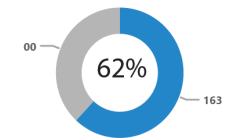


#### CONSOLIDADO

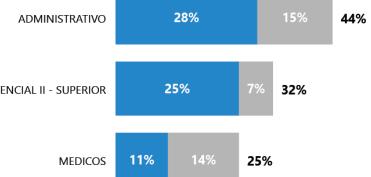
##### Gerência



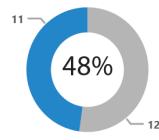
##### Coordenação



##### Área



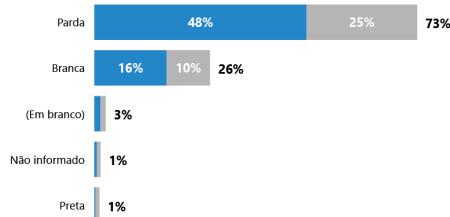
##### Direção



##### Superintendência



##### Cor-Raça



**ISGH**  
INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

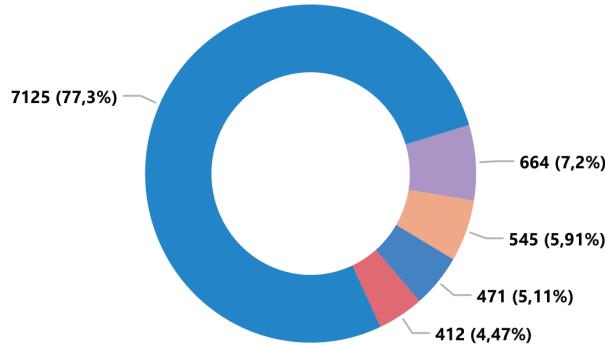
[ ESTRATEGIA QUE SE VÊ, GESTÃO QUE SE SENTE! ]

## [ ISGH - AVALIAÇÃO E DESEMPENHO ]

### CONSOLIDADO

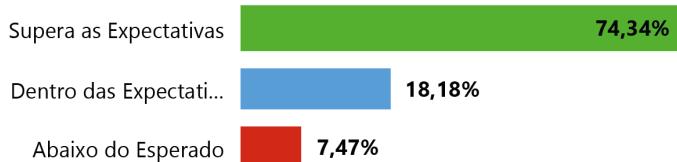


#### Quantidade por Status



● Finalizado ● Pendente Confirmar Feedback ● Calibragem ● Pendente Avaliação do Gestor ● Pendente Auto Avaliação

#### Perfil dos Colaboradores



##### Notas / Perfil:

Notas de 0,00 a 6,99 - Abaixo do Esperado  
Notas de 7,00 a 8,00 - Dentro das Expectativas  
Notas de 8,1 a 10,00 - Supera as Expectativas

#### Resumo de Notas Finais

Média de Nota  
7,91

10,00

Menor Nota  
3,70

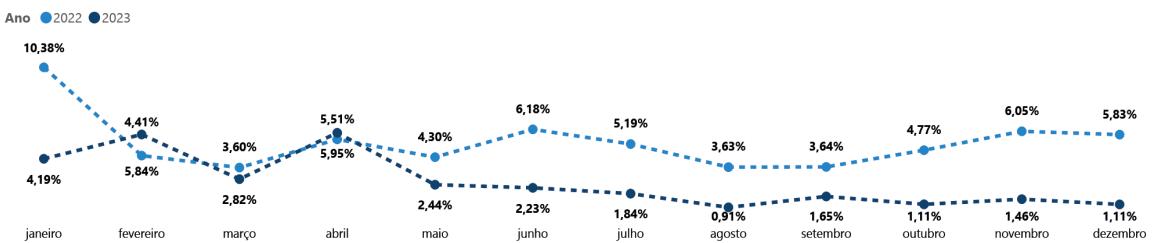


RELCEST  
**2023** | INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

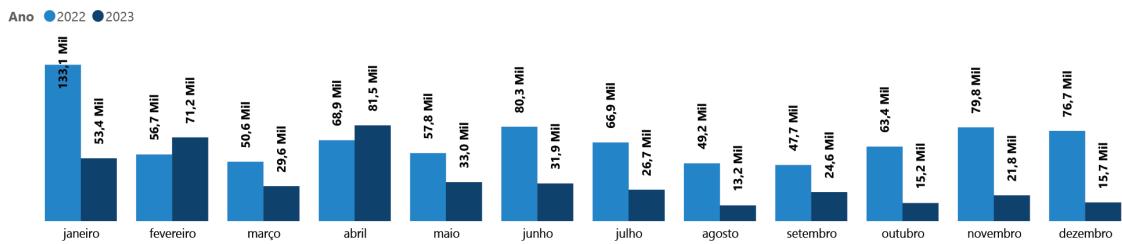
[ ESTRATÉGIA QUE SE VÊ, GESTÃO QUE SE SENTE! ]

## [ ISGH - ABSENTEÍSMO ]

### CONSOLIDADO



### HORAS DE AUSÊNCIAS POR MÊS



CÁLCULO: HORAS DE AUSÊNCIA + CARGA HORÁRIA PREVISTA

#### TOTAL DE C.H PREVISTA | 2002

Ano	Mês	C.H PREVIST
2022	janeiro	1.282.652,38
2022	fevereiro	1.285.123,37
2022	março	1.404.944,27
2022	abril	1.250.183,13
2022	maio	1.342.914,93
2022	junho	1.298.468,37
2022	julho	1.289.003,38
2022	agosto	1.354.476,88
2022	setembro	1.307.925,47
2022	outubro	1.327.936,62
2022	novembro	1.319.022,77
2022	dezembro	1.316.558,18

#### TOTAL DE C.H PREVISTA | 2003

Ano	Mês	C.H PREVIST
2023	janeiro	1.273.544,03
2023	fevereiro	1.218.952,97
2023	março	1.051.475,15
2023	abril	1.369.331,65
2023	maio	1.352.790,05
2023	junho	1.429.372,00
2023	julho	1.451.811,55
2023	agosto	1.449.580,00
2023	setembro	1.494.155,00
2023	outubro	1.366.619,00
2023	novembro	1.491.462,60
2023	dezembro	1.415.809,30

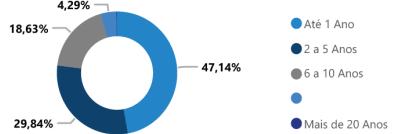
## [ ISGH - ROTATIVIDADE ]

### CONSOLIDADO

#### % Por Motivos de Desligamentos 2023



#### % Desligados por tempo de casa



Acumulado de Contratações No Período 2149

Admissões, Demissões e % Turnover por Ano e Mês

● Admissões ● Demissões ● % Turnover

Acumulado de Demissões No Período 1820

% Demissões sobre Contratações 65%

FUNC. ATIVOS POR MÊS

Ano	Mês	No Func.
2023	janeiro	10777
2023	fevereiro	10723
2023	março	10712
2023	abril	10752
2023	maio	10823
2023	julho	10858
2023	agosto	11062
2023	setembro	11113
2023	outubro	11079
2023	novembro	11126
2023	dezembro	11136

CÁLCULO: ADMISSÕES + DEMISSÕES ÷ TOTAL DE FUNCIONÁRIOS

## 7.3 – SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

CONSOLIDADO DE ATENDIMENTOS POR UNIDADE - 2023						
QUANTIDADE	HGWA	HRC	HELV	HRSC	HRN	ISGH
Atendimento Psicológico	204	122	39	29	143	00
Exames de Qualidade de Vida	4.064	6.576	00	1.151	224	205
Exames Ocupacionais	1.022	905	1.519	1.348	2.491	4.198
Avaliação Clínica	132	00	00	00	782	98
PSA	55	00	00	00	9	14
SWABS	1.010	00	672	307	698	149
Atendimento em Nutrição	00	00	00	00	39	00
Atendimento em Fisioterapia	00	00	00	00	15	00
Palestras Educativas	00	00	00	59	00	05

### [ CAMPANHAS INSTITUCIONAIS ]

Durante o ano de 2023, foram realizadas campanhas institucionais na matriz e nas unidades geridas visando atuar na saúde do colaborador e na prevenção de doenças relacionadas ao ambiente de trabalho. Entre as campanhas promovidas pelo Serviço Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) estão: Campanhas De Vacinação - Meses: Abril ( Infuenza), Junho(Covid) E Dezembro (Varicela e Meningocócica), Campanha Adorno Zero, Abril Verde, Campanha De Higienização Das Mãos E Uso, Ação Sobre Ergonomia, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, Ações De Prevenção De Acidentes, Doenças Ocupacionais E Bem-Estar Dos Funcionários, Capacitação Funcionários De Transporte/Rouparia , Brigada De Incêndio, Diálogos De Segurança, Formação Nr 35 e Dezembro vermelho.



## CAPÍTULO 8

# ENCERRAMENTO

## 8.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

RELGEST  
**2023**

INSTITUTO DE SAÚDE E  
GESTÃO HOSPITALAR

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

## **8.1 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O ISGH valoriza a transparência das informações e dos processos, atuando sempre com responsabilidade e fundamentando suas ações em seus valores institucionais: Justiça, Sustentabilidade, Solidariedade e Responsabilidade. Conforme sua missão de estabelecer um canal de confiança com seus públicos de interesse, o Relatório de Gestão ISGH 2023 reuniu as principais ações realizadas ao longo do ano corrente.

Este relatório destaca as principais conquistas e superações de 2023, evidenciando os avanços obtidos e a contínua necessidade de aprimorar os serviços oferecidos à população de maneira integrada. Foram apresentadas as certificações, selos e premiações obtidos pelas unidades geridas e pela matriz, resultado de um trabalho incessante no aprimoramento dos processos de gestão e qualidade.

O documento inclui indicadores sobre treinamentos nas áreas de desenvolvimento humano e compliance, atividades realizadas pela área de Ensino e Pesquisa, além da quantidade de estágios e residências, número de manifestações e outras informações relevantes, para avaliar o desempenho dos profissionais do Instituto.

Em seus anos de história e com resultados expressivos, o Instituto continuou a cumprir com competência e eficácia as metas estabelecidas nos contratos de gestão, mantendo o foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços diante dos desafios que enfrenta.