HRC | 2023

# RELATÓRIO DE GESTÃO

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI

ISGH INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA SAÚDE

# SUMÁRIO

*Mensagem do diretor*
*Sobre o relatório*

**Capítulo 1. Apresentação** ..... 05

1.1. Quem Somos ..... 05
1.2. Missão, Visão, Valores e Propósito ..... 06
1.3. Mapa Estratégico ..... 06
1.4. Diretoria executiva da unidade ..... 07

**Capítulo 2. Performance** ..... 09

2.1 Indicadores Contratuais ..... 09
2.2 Indicadores Estratégicos ..... 12
2.3 Resultados Econômico-Financeiro ..... 13
2.4 Certificações ..... 14

**Capítulo 3. Responsabilidade social** ..... 16

3.1 Ouvidoria ..... 16
3.2 Perfil Manifestante ..... 17
3.3 Ações Socioambientais ..... 18

**Capítulo 4. Geração de conhecimento** ..... 20

4.1 Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa ..... 20
4.2 Estágios ..... 22

**Capítulo 5. Gestão de pessoas** ..... 25

5.1 Perfil dos colaboradores ..... 25
5.2 Gestão de Pessoas - Capacitação e formação ..... 26
5.3 Saúde e Segurança do Colaborador ..... 28

**Capítulo 6. Considerações Finais** ..... 32

# MENSAGEM DO DIRETOR

**O ano de 2023 foi marcado por transições que impulsionaram o Hospital Regional do Cariri (HRC) a reafirmar seu compromisso com a excelência no atendimento à saúde da população. Entre nossas conquistas, destacamos a manutenção da acreditação em nível máximo pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o que reflete o empenho contínuo de toda a equipe em garantir um serviço de qualidade e seguro para os nossos pacientes.**

**Cada profissional que atua no HRC, médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticos, fonoaudiólogos, técnicos, assistentes sociais, psicólogos, equipes administrativas e de apoio, têm contribuído de forma essencial para que possamos oferecer uma assistência humanizada e de alto nível. O comprometimento diário dessas equipes, que trabalham com dedicação e zelo, torna possível transformar desafios em oportunidades de crescimento e superação.**

**Em 2024, seguimos confiantes de que, juntos, continuaremos a expandir e qualificar a assistência prestada, com previsões de melhorias em nossa infraestrutura e processos. Agradecemos a todos que fazem do HRC uma referência em saúde, e reforçamos nossa missão de seguir aprimorando o atendimento com a excelência que nossa comunidade merece.**

Giovanni Sampaio

Diretor Geral - HRC

# SOBRE O RELATÓRIO

O presente relatório, voltado à transparência para associados, colaboradores, contratantes públicos, órgãos de controle interno e externo, e à sociedade como um todo, apresenta os resultados alcançados pelo Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH) no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, relativos à gestão do Hospital Regional do Cariri (HRC), que faz parte da Rede de Saúde do Estado do Ceará.

Em conformidade com a Lei Estadual nº 12.781/97, este documento, expõe o desempenho financeiro, as realizações e as principais conquistas obtidas pelo ISGH na administração do HRC ao longo do ano de 2023.

As informações contidas aqui refletem as metas e indicadores definidos no Contrato de Gestão 2023, firmado entre o Governo do Estado do Ceará, por meio da Secretaria da Saúde (Sesa), e o ISGH.

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

CAPÍTULO 1

# APRESENTAÇÃO

# 1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Regional do Cariri (HRC) é apresentado neste capítulo por meio da sua missão, visão, valores e propósito que representam a base do planejamento e direcionamento da unidade hospitalar, estabelecendo os objetivos a serem alcançados, mais os valores a serem seguidos pelos colaboradores.

## 1.1. QUEM SOMOS

O Hospital Regional do Cariri (HRC) foi o primeiro hospital público de alta complexidade da rede estadual construído no interior do Ceará. Inaugurado em 08 de abril de 2011, ao longo destes 12 anos desponta como referência no Trauma e AVC Agudo. Construído em Juazeiro do Norte, o Hospital possui 27.126,47 m2, 294 leitos, e oferece à população os serviços de Ambulatório, Centro Cirúrgico, Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Emergência, Traumato-Ortopedia, Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Unidade de Acidente Vascular Cerebral (AVC) - agudo, e Unidade de Cuidados Especiais (UCE) - adulto.

Referência para as cinco microrregiões da 17ª CRES - Icó, 18ª CRES - Iguatu, 19ª CRES - Brejo Santo, 20ª CRES - Crato e 21ª CRES - Juazeiro do Norte, o HRC possui uma abrangência de atendimento para quase um milhão e meio de habitantes oriundos dos 45 municípios da macrorregião do Cariri.

O HRC conta com emergência 24h, na qual oferece atendimento aos pacientes do eixo adulto vítimas de Trauma e AVC - agudo, bem como possui em suas instalações as especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, cirurgia vascular, cirurgia plástica, traumato-ortopedia, anestesiologia, neurologia e clínica médica, além de um moderno parque tecnológico para auxílio diagnóstico e realização de ressonâncias magnéticas, tomografias computadorizadas, ultrassonografias, endoscopias, colonoscopias, colangiopancreatografias retrógradas e raios X em geral, possibilitando o atendimento integral das necessidades dos pacientes internados.

O acesso à unidade é garantido aos pacientes por meio de demanda espontânea ou regulados pela Central de Regulação do SUS (CRESUS). O HRC oferece ainda o Programa de Atendimento Domiciliar (PAD), destinado aos pacientes crônicos com necessidades de cuidados prolongados, possibilitando a desospitalização com acompanhamento em domicílio realizado por uma equipe multiprofissional composta por médico, enfermeiro, fisioterapeuta e fonoaudiólogo, buscando promover inovações na gestão da saúde e utilizar os recursos públicos com responsabilidade e transparência, no constante ao fortalecimento dos princípios de compliance e accountability.

# 1.2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PROPÓSITO

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI 2023

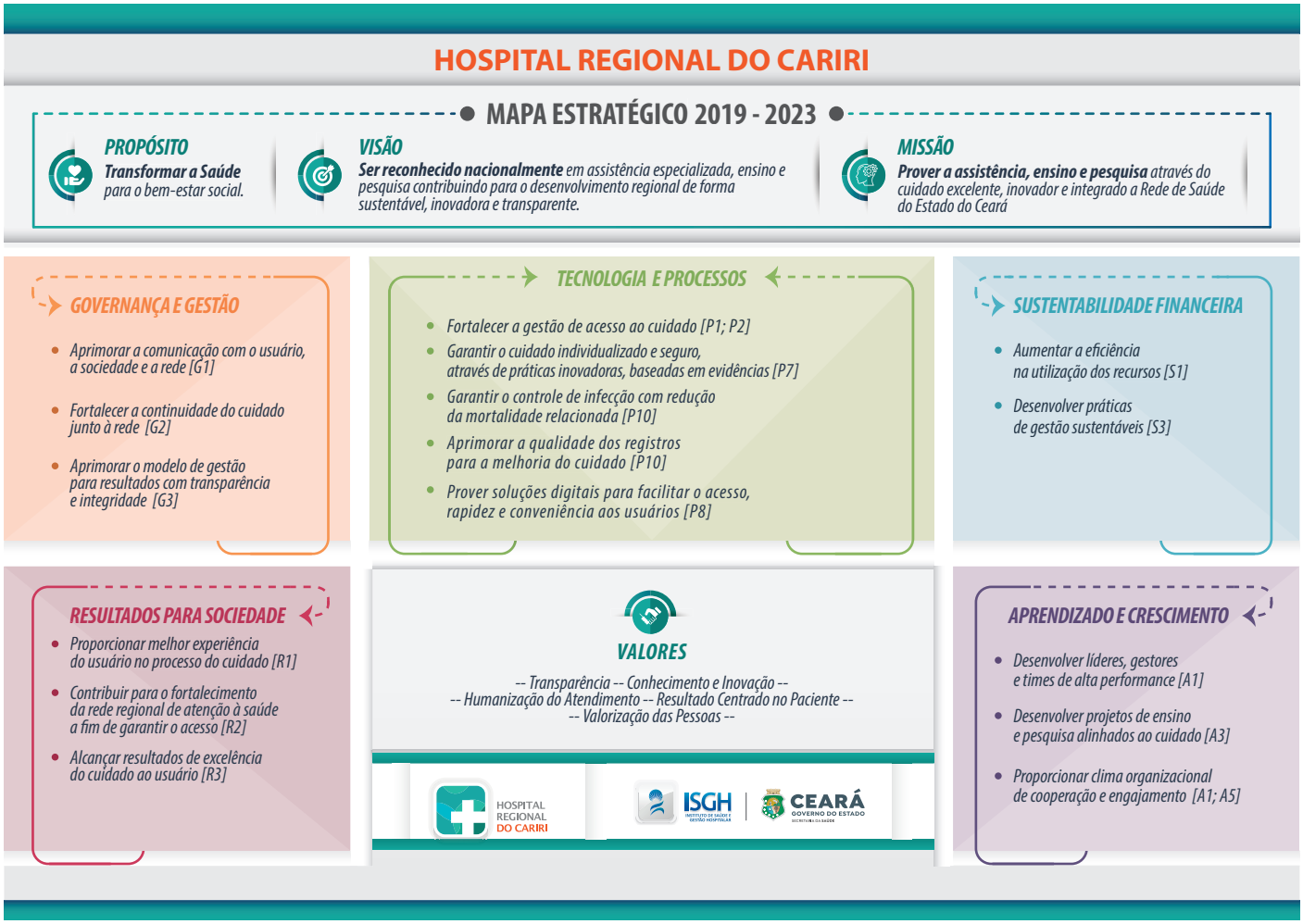
*Promover a **assistência, ensino e pesquisa** através do cuidado excelente, inovador, integrado à Rede de Saúde do Estado do Ceará.*

***Ser reconhecido nacionalmente em assistência especializada, ensino e pesquisa** contribuindo para o desenvolvimento regional de forma sustentável, inovadora e transparente.*

*Resultado centrado no cidadão;*
*Humanização do atendimento;*
*Valorização das pessoas;*
*Transparência*
*Conhecimento e inovação.*

NOSSO **PROPÓSITO** *Transformar a saúde para o bem-estar social.*

# 1.3 MAPA ESTRATÉGICO



## 1.4. DIRETORIA EXECUTIVA DA UNIDADE

**Giovanni Sampaio**
Diretor Geral - HRC

**Fabiana de Sousa Alves**
Diretora Administrativa

**Yuri Vieira Matias**
Diretora Administrativa

CAPÍTULO 2

# PERFORMANCE

# 2. PERFORMANCE

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

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

## 2.1. INDICADORES CONTRATUAIS

As unidades hospitalares possuem indicadores contratuais que mensuram a produção, eficiência e eficácia de cada unidade. Por meio desses resultados são avaliadas as unidades hospitalares junto a Contratante. Abaixo segue a relação dos indicadores, por unidade, bem como a definição e desempenho dos indicadores das unidades hospitalares.
Para a mensuração do resultado das unidades é feito um cálculo, constante nos contratos de gestão, para avaliar se o desempenho esperado se confirmou com o realizado. Conforme a nota média global, é estabelecido um conceito para caracterizar o atingimento da meta.

| HRC* \| NOTA MÉDIA GLOBAL DO DESEMPENHO - Ano 2023 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1° TRI 2023 | 2° TRI 2023 | 3° TRI 2023 | 4° TRI 2023 | CONCEITO[1] |
| 8,7 | 9,5 | 9,5 | 10 | Atingiu plenamente o desempenho esperado |

**[1]Conceito referente ao contrato de gestão quando resultado obtido está entre 8,5 e 10,0.**
***Cálculo realizado com base nas informações contidas nos Relatórios Mensais da unidade.**
**Fonte: Relatório de Fiscalização, Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão**

### Saída Por Unidade Assistencial

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.

### 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 a 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

Este indicador apoia na análise da qualidade do procedimento cirúrgico e mensura a quantidade de infecções de cirurgias limpas.

## 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.

## 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.

## Número de Consultas Ambulatoriais

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

## Taxa de Reinternação Não Eletiva

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

## 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.

## 2.2. INDICADORES ESTRATÉGICOS

As unidades hospitalares possuem indicadores estratégicos que são aqueles pactuados no Planejamento Estratégico. Estes resultados possuem impacto no alcance da visão e no cumprimento da missão institucional. A sistemática de monitoramento e avaliação dos indicadores ocorre, trimestralmente, junto à Contratante.

Os indicadores estratégicos das unidades hospitalares são: Tempo Médio De Permanência, Taxa De Ocupação Hospitalar, Taxa De Mortalidade Institucional, Taxa De Utilização De Salas Cirúrgica Eletivas, Taxa de Satisfação do Usuário, Índice Resultado Orçamentário, Índice De Desempenho Institucional e Densidade de incidência de infecção hospitalar.

## 2.3. RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIRO

| Despesas | | Ano 2022 |
|---|---|---|
| **Pessoal** | Pessoal | R$ 109.531.231,33 |
| | **Sub-total A** | **R$ 109.531.231,33** |
| **Operacional** | **Operacional - Bloco 1** | **R$ 46.576.129,5** |
| | Medicamentos | R$ 11.656.035,07 |
| | Material Médico Hospitalar/Odonto | R$ 7.482.821,5 |
| | Material de Órtese e Prótese | R$ 2.745.834,0 |
| | Serviços de Apoio Diagnóstico (SADT) | R$ 7.285.875,92 |
| | Serviços Médicos/Assistenciais | R$ 5.217.368,68 |
| | Serviço de Cooperativa | R$ 6.199.383,36 |
| | Gases Medicinais | R$ 2.290.984,38 |
| | Alimentação | R$ 3.697.826,64 |
| | **Operacional - Bloco 2** | **R$ 22.189.292,61** |
| | SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERV. E ESTERILIZAÇÃO | R$ 5.552.199,16 |
| | SERVIÇO DE LAVANDERIA | R$ 2.333.465,0 |
| | RESÍDUOS/INCINERAÇÃO/ESTAÇÃO TRATAMENTO | R$ 670.504,58 |
| | EQUIPAMENTOS/SISTEMAS | R$ 1.829.153,8 |
| | SERVIÇOS ESSENCIAIS | R$ 1.337.910,77 |
| | ALMOXARIFADO/MAT DE CONSUMO | R$ 1.053.353,27 |
| | SERVIÇO DE SEGURANÇA | R$ 1.273.531,06 |
| | TRANSPORTE | R$ 594.897,60 |
| | SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO | R$ 2.299.167,25 |
| | DESPESAS FINANCEIRA/TRIBUTÁRIA | R$ 450.850,41 |
| | MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO | R$ R$ 4.087.098,84 |
| | PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS | |
| | ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL | R$ 480.283,84 |
| | DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO | R$ 207.431,38 |
| | PERDAS DIVERSAS | **R$ 19.445,54** |
| | **Sub-total B** | **R$ 68.765.422,20** |
| | **Total de Despesas** | **R$ 178.296.653,53** |

| Recursos | Ano 2022 |
|---|---|
| CTR de Gestão/Aditivos | R$ 175.969.605,29 |
| Doações | R$ 978.562,92 |
| (-) Dedução da Receita Operacional Com Restrição | -R$ 151.900,83 |
| Outras Receitas | R$ 1.696.288,68 |
| **Sub-total A** | **R$ 178.492.556,06** |

## 2.4. CERTIFICAÇÕES

O ISGH tem como missão promover a excelência em gestão de saúde e não mede esforços para isso em suas unidades. Por isso, valoriza o reconhecimento das unidades acreditadas e tem se pautado pela qualidade e segurança dos serviços ofertados à população, que se dá através da gestão integrada, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua. O processo de certificação tem por objetivo promover o aprimoramento contínuo dos processos, em busca pelo reconhecimento da excelência em saúde, através de metodologias de certificação definidas conforme a maturidade de cada unidade.

## PRINCIPAIS CERTIFICAÇÕES OBTIDAS PELO HRC:

A avaliação de manutenção da acreditação do Hospital Regional do Cariri (HRC) ocorreu em novembro de 2023, onde permaneceu com 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 Mãos ciclo 2021-2023.

CAPÍTULO 3

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

# 3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

## 3.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria é a referência na melhoria do relacionamento do cidadão, atuando como facilitador nas relações entre o cidadão e as instituições, prestando informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo para melhoria dos serviços, face aos anseios da sociedade. Seguindo princípios da ética tais como: garantia do acesso, autonomia, transparência, imparcialidade, integridade e valorização das pessoas.

Os artigos 196 e 197 da Constituição de 1988 são a concepção ampla de proteção social à saúde: Garantida mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

A Ouvidoria em saúde é um instrumento da gestão pública e do controle social para a defesa do direito à saúde e o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Dessa forma, por meio do fortalecimento da gestão participativa, com a escuta aos usuários e aos profissionais vinculados ao sistema, a Ouvidoria poderá identificar os principais problemas, bem como captar as reais necessidades da sociedade – Oficina de Ouvidorias do SUS/2005.

A Ouvidoria é um dos principais canais para a democratização das relações institucionais com a sociedade, revelando o nível de compreensão do significado das relações sociais, mesmo quando permeadas pela técnica como é o caso no âmbito médico-hospitalar, onde a fragilidade em que se encontram o usuário e seus familiares é marcante.

As Instituições hospitalares são cenários propícios por serem ambientes muitas vezes promotores de conflitos, onde o Ouvidor é um mediador, um facilitador de diálogo entre os vários atores.

O acolhimento ao cidadão é prioridade na Ouvidoria, que disponibiliza meios de acesso, buscando nos procedimentos de recepção, classificação, encaminhamento e acompanhamento do retorno ao cidadão. Assim, atende-o de forma humanizada e com agilidade na disseminação de informações e no encaminhamento das suas demandas.

Em junho de 2012 foi implantada a Ouvidoria no Hospital Regional do Cariri, tendo como principais atribuições: receber as manifestações dos cidadãos tais como denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos órgãos competentes; fornecer informações gerais sobre o funcionamento do SUS, orientando correções; identificar e avaliar o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS; realizar mediação de situações emergenciais atenuando conflitos; e divulgar relatórios gerenciais para subsidiar o controle social.

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.
Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou por meio de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

## 3.2 PERFIL DOS MANIFESTANTES

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

SEXO - Referente ao sexo dos manifestantes, a maioria dos usuários que procuraram a Ouvidoria é do sexo feminino. Das 985 manifestações registradas, 65% correspondem ao sexo feminino e 30,80% ao sexo masculino. As manifestações cujo sexo não foi identificado correspondem a 4,30% da demanda.

IDADE - No que corresponde à idade dos cidadãos, em apenas 883 manifestações foi possível obter a informação de idade do cidadão. Destes, 0,22% estão na faixa etária de 0 a 18 anos; 16,19% estão entre 19 e 30 anos; 72,25% estão entre 31 e 60 anos; e 5,66% são maiores de 60 anos. Destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos na faixa etária entre 31 a 60 anos.

ESCOLARIDADE - Em 758 manifestações foi possível colher a informação referente ao grau de escolaridade do manifestante. Destes, 20,44% são graduados; 47,49% possuem o ensino médio; 3,82% são pós-graduados; e 25,85% possuem o ensino fundamental. Destaca-se o maior percentual de registros realizados por cidadãos que possuem escolaridade de nível médio.

## AÇÕES DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA NAS UNIDADES

• Acompanhar a pesquisa de satisfação em parceria com serviço social com busca ativa das
manifestações dos usuários nos leitos da unidade hospitalar, e parceria na elaboração do relatório de satisfação mensal;
• Entregar certificados e cartões de elogios aos colaboradores elogiados pelos cidadãos.

## 3.3 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

No HRC é desenvolvido o projeto Selo Verde, uma iniciativa criada pela Comissão de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (CGRSS) com a finalidade de acompanhar a segregação correta de resíduos nos setores assistenciais.

O Selo Verde é concedido aos setores que demonstram práticas sustentáveis no descarte adequado de resíduos. Cada setor deve descartar corretamente todos os tipos de materiais, como perfurocortantes, biológicos e comuns. Caso um setor não atinja a pontuação mínima exigida, é atribuído o selo vermelho, junto com recomendações de melhorias.

A adoção do Selo Verde gera impactos positivos, como a diminuição de custos financeiros relacionados a serviços de desentupimento, decorrentes de descartes inadequados nas redes de esgoto. Também há uma redução nos custos de tratamento dos resíduos, devido à separação correta no momento do descarte.

CAPÍTULO 4

# GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

# 4. GERAÇÃO DE CONHECIMENTO

O ISGH tem como uma de suas finalidades a promoção e manutenção do ensino e da pesquisa nas áreas da ciência da saúde, com o apoio à investigação científica, contribuindo para a qualificação profissional e desenvolvimento das atividades de ensino na área de assistência à saúde, tecnologias em saúde e gestão de organizações e sistemas de saúde. No decorrer do ano de 2023, foram realizadas atividades de capacitação e qualificação, tanto dos gestores quantos dos colaboradores do HRC, parceria entre o ISGH e a Diretoria de Ensino e Pesquisa

## 4.1. Ensino - Excelência Técnica e Humanização/Linha de Pesquisa

No decorrer do ano de 2023, o Departamento de Gestão do Cuidado e Ensino prestou assistência ao centro de estudo do HRC 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.

### Distribuição de registros de trabalhos científicos conforme alinhamento com linhas estratégicas institucional

| UNIDADE | TOTAL DE TRABALHOS | ALINHADOS | NÃO ALINHADOS |
|---|---|---|---|
| **HRC** | 25 | 18 | 07 |

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:

### Classificação produção científica conforme linhas estratégicas.

| UNIDADE | GESTÃO EM SAÚDE | GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE | CUIDADOS CLÍNICOS NO ADULTO | CUIDADOS CLÍNICOS NA CRIANÇA E SAÚDE MATERNO INFANTIL | EDUCAÇÃO EM SAÚDE |
|---|---|---|---|---|---|
| **HRC** | 01 | 04 | 12 | 00 | 01 |

O ISGH possui uma proposta para suas unidades de educação permanente em saúde, buscando realizar ações integradas de treinamento à prática profissional em saúde através de metodologias participativas e ativas com base nos mapas estratégicos, nos programas de treinamento por categoria profissional e nas necessidades que emergem da prática laboral. Os treinamentos ofertados aos colaboradores acontecem em sua maioria dentro do seu processo de trabalho e são norteados conforme programas definidos de acordo com a organização ISGH e a função do colaborador.

A abordagem do Programa Estratégicos segue a orientação dos Mapas Estratégicos e perfil das Unidades com objetivo de fortalecer as entregas e resultados do contratante. Por sua vez, o Programa de Prioritários segue temas importantes e obrigatórios referente aos cargos e funções. As áreas e cargos aos quais existem Resoluções e Normativas que definem treinamentos periódicos, seguimos através do Programa de Regulamentados. E o Programa de Integração integra o colaborador à instituição e sua unidade bem como às funções de seu cargo em seu período inicial de 90 dias na instituição. As demandas espontâneas referem-se às ações educativas que surgiram da necessidade de trabalho.

O presente relatório apresenta as ações educativas elaboradas e realizadas pelos Centros de Estudos em parceria com a Coordenação de Educação Permanente Sede que estão à frente da educação permanente no ISGH. A seguir, através da tabela, veja o que o ISGH planejou e ofertou institucionalmente para os seus colaboradores acerca dos treinamentos. Ao todo foram 4.103 participações e funcionários em ações de treinamento.

## Número de ações por programa de treinamento e por abordagem realizada

| UNIDADE | ESTRATÉGICOS | PRIORITÁRIOS | REGULAMENTADOS | INTEGRAÇÃO | ESPONTÂNEOS | PRESENCIAL | À DISTÂNCIA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **HRC** | 192 | 51 | 59 | 120 | 113 | 464 | 71 |

## 4.3. Estágios

### Distribuição das vagas de ESTÁGIOS NÃO OBRIGATÓRIO por unidade e área

| Unidade | Modalidade | Total |
|---|---|---|
| HRC | Nutrição | 02 |
| | Farmácia | 07 |
| | Total | **09** |

### Distribuição de vagas por programa de residência médica HRC

| Unidade | Modalidade | R1 | R2 | R3 | TOTAIS DE VAGAS |
|---|---|---|---|---|---|
| HRC | Cirurgia Geral | 04 | 04 | 03 | 11 |
| | Clínica médica | 08 | 08 | - | 16 |
| | Radiologia | 02 | 02 | 02 | 06 |
| | Emergência | - | - | 01 | 01 |
| | UTI adulto | - | - | 1 | 01 |
| | **Total** | | | | **35** |

# Distribuição de vagas por programa de residência médica HRC

| Modalidade | Cursos | Tota Anuall |
|---|---|---|
| Residências Externas | Residência Médica Externa | 74 |
| | Residências Multiprofissional | 28 |
| | **Total** | **102** |
| Internato | Medicina | 927 |
| | Prática de Medicina | 480 |
| | Fisioterapia | 48 |
| | Nutrição | - |
| | Psicologia | 44 |
| | Farmácia | 33 |
| | Serviço Social | - |
| | Enfermagem | 766 |
| | Técnico de Enfermagem | 338 |
| | Tec. de Segurança do trabalho | - |
| | Técnico de Nutrição | 30 |
| | Total | 2768 |
| | **Total de estágios Geral HELV (2022)** | **2870** |

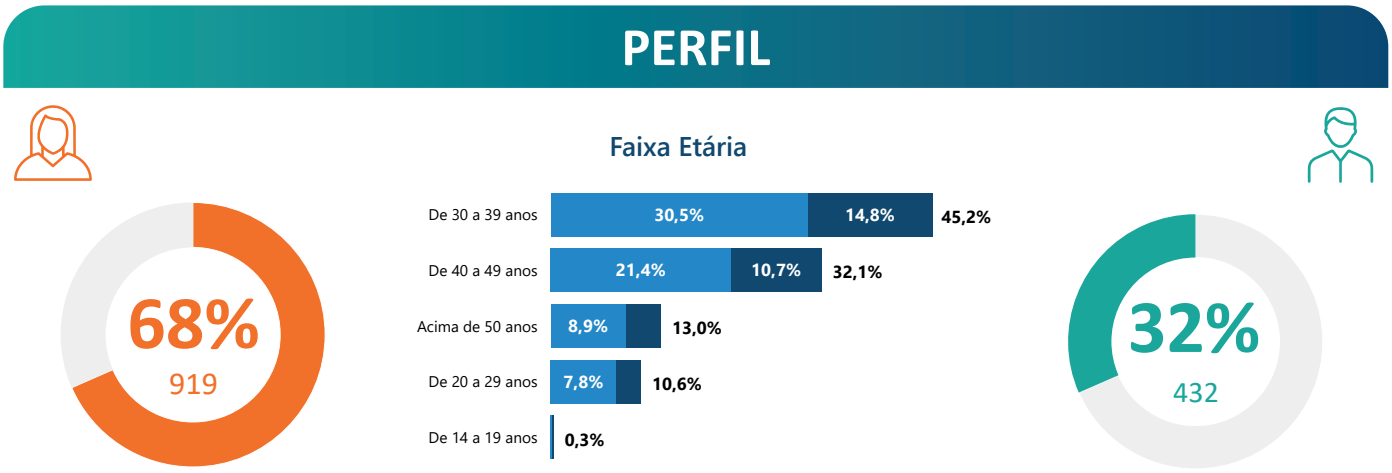
CAPÍTULO 5

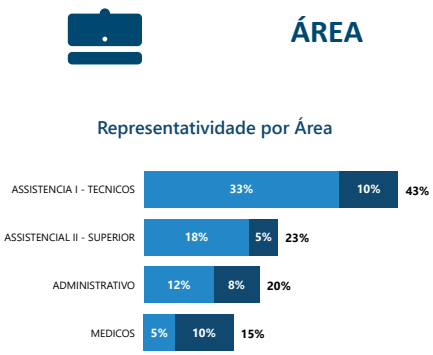
# GESTÃO DE PESSOAS

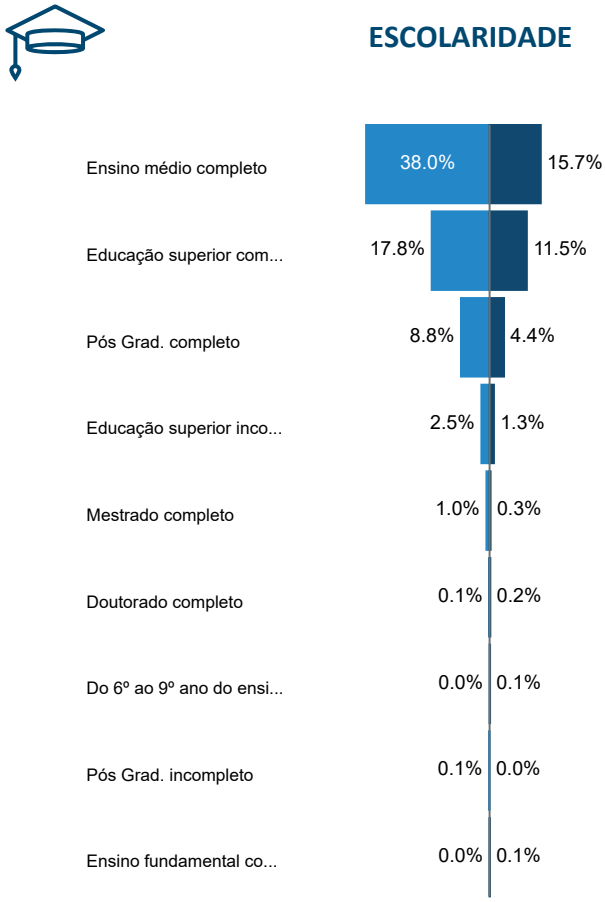
# 5. Gestão de pessoas

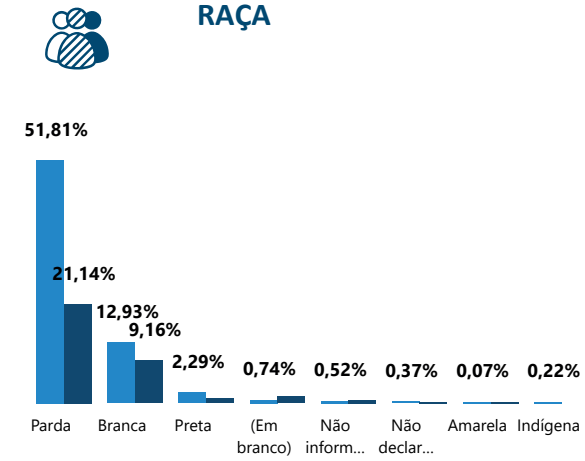
A gestão de pessoas envolve a conciliar as equipes com a cultura da unidade hospitalar, por meio de ações de motivação e engajamento, que devem estar alinhadas ao planejamento estratégico da unidade. Para isso, são utilizados dados no qual o perfil dos colaboradores é apresentado, sendo considerado para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

## 5.1. PERFIL DOS COLABORADORES



# 5.2. GESTÃO DE PESSOAS 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. 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 fornecer 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. Mediante 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.

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.

O Programa de Desenvolvimento de Líderes para a Média Gestão teve carga horária total de 44 horas.

| LÍDERES TREINADOS | | |
|---|---|---|
| **UNIDADE** | **NÚMERO DE LÍDERES TREINADOS NO HRVJ** | **TAXA DE ADESÃO POR UNIDADE** |
| **HRC** | 18 | 62% |

## Programa Onboarding

O Programa de Onboarding é a jornada de integração do novo colaborador na instituição, através da apresentação da identidade organizacional, normas e procedimentos da instituição, engajamento e ambientação do colaborador nas rotinas de trabalho. Em 2023, o programa passou a ser realizado em formato híbrido. Abaixo, é possível conferir a quantidade de novos colaboradores que participaram do programa.

| Colaboradores admitidos e treinados | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **UNIDADE** | **JAN** | **FEV** | **MAR** | **ABR** | **MAI** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SET** | **OUT** | **NOV** | **DEZ** |
| **HRC** | 7 | 2 | 5 | 7 | 7 | 30 | 7 | 9 | 8 | 3 | 6 | 10 |

## 5.3. SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

| UNIDADE | | |
|---|---|---|
| HRC | | |
| **QUANT. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO** | **QUANT. EXAMES DE QUALIDADE DE VIDA** | **QUANT. EXAMES OCUPACIONAIS** |
| 0 | 7.256 | 1.358 |
| **QUANT. AVALIAÇÃO CLÍNICAS** | **QUANT. PSA REALIZADO** | **QUANT. SWABS REALIZADO** |
| 646 | 7 | 269 |
| **QUANT. DE ATENDIMENTO NUTRICIONAL** | **QUANT. DE ATENDIMENTO FISIOTERAPIA** | **QUANT. DE PALESTRAS EDUCATIVAS** |
| 0 | 0 | 17 |

| VACINAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **INFLUENZA** | **SARAMPO** | **MENINGITE C** | **COVID** | **VARICELA** |
| 658 | 0 | 323 | 603 | 779 |

## 5.4. CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

| | |
|---|---|
| **HELV** | CAMPANHAS DE VACINAÇÃO - MESES: JANEIRO (VARICELA E FEBRE AMARELA), ABRIL (INFLUENZA E COVID BIVALENTE)<br>SIPAT: ABRIL (Saúde mental e bem estar no ambiente de trabalho) e NOVEMBRO (Equilíbrio mental, sucesso profissional)<br>CAMPANHA DE CARNAVAL: PALESTRA: Orientação sobre IST<br>DIA DA MULHER: PALESTRA: "Se ame! Vista-se de você!"<br>ABRIL VERDE: AÇÕES: Estatísticas de acidentes/ Mapa de risco;<br>PALESTRA: Todos juntos pela saúde e segurança do trabalho<br>TREINAMENTO: NR 10<br>SETEMBRO AMARELO: PALESTRA: Saúde mental: e quando a dor não vem do corpo?<br>OUTUBRO ROSA - Realização de exame preventivo do colo do útero e mamografia<br>NOVEMBRO AZUL - Realização de PSA; PALESTRA: Prevenção do câncer de próstata<br>PROJETO NA MEDIDA CERTA HRC<br>JANEIRO: SESMT - APRESENTAÇÃO DO PROJETO;<br>FEVEREIRO: AULA DE FIT DANCE<br>MARÇO: CONSULTA COM NUTRICIONISTA DO SETOR DE NUTRIÇÃO - OBESIDADE GRAU 2 E 3<br>MAIO: RODA DE CONVERSA COM NUTRÓLOGO - "Saúde e Tratamento no processo de emagrecimento"<br>JUNHO: AULA DE FUNCIONAL<br>JULHO: NUTRIÇÃO – RODA DE CONVERSA - "Alimentação saudável";<br>AGOSTO: MOBILIDADE E RELAXAMENTO – FISIOTERAPIA EXTERNA<br>SETEMBRO: PALESTRA COM NUTRÓLOGO – "Alimentação saudável"<br>OUTUBRO: FISIOTERAPIA - AÇÃO VOLTADA PARA MOBILIDADE; |

OUTUBRO ROSA
SE TOQUE!
EU ME IMPORTO EU ME CUIDO
CULTIVE HÁBITOS SAUDÁVEIS CUIDE-SE!

CAPÍTULO 6

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2023, o Hospital Regional do Cariri (HRC), sob a gestão do Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar (ISGH), seguiu consolidando sua posição como referência no atendimento de saúde à população da região, alcançando importantes conquistas.

Durante o ano, o HRC manteve seu foco no cumprimento dos indicadores contratuais e estratégicos, assegurando o equilíbrio econômico-financeiro de suas operações. O hospital também avançou em diversas frentes, como responsabilidade social, geração de conhecimento e gestão de pessoas, elementos cruciais para o seu desenvolvimento institucional.

A qualidade dos serviços foi reforçada pelas certificações obtidas, que atestam o compromisso do HRC com padrões de segurança e boas práticas assistenciais, refletindo os contínuos esforços para aprimorar os processos internos e melhorar a experiência do paciente.

ISGH
INSTITUTO DE SAÚDE E GESTÃO HOSPITALAR

HOSPITAL REGIONAL DO CARIRI