

## **RELATÓRIO GERENCIAL EMITIDO PELA DIRETORIA ESTATUTÁRIA DO IBGC REFERENTE AO HOSPITAL ESTADUAL DE JARAGUÁ DR. SANDINO DE AMORIM – HEJA, NO EXERCÍCIO DE 2022.**

O Instituto Brasileiro de Gestão Compartilhada – IBGC, pessoa jurídica de direito privado, com fins não econômicos, é qualificada como Organização Social em Saúde – OSS, nos termos da Lei Federal nº 9.637/98. Reconhecida como entidade de Utilidade Pública e de Interesse Social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/2005.

O Instituto é composto por uma estrutura administrativa composta por Conselho Administrativo e Fiscal, e pela Diretoria, a qual atesta e valida a eficiência e o profissionalismo refletidos nos excelentes resultados atingidos. Atualmente em contrato com o governo de Goiás para a gestão das unidades hospitalares de Jaraguá (HEJA), de Itumbiara (HEITU), e de São Luís dos Montes Belos (HESLMB) e da gestão das policlínicas de São Luís de montes belos e de Goiás.

Jaraguá/GO, 04 de janeiro de 2023

**Ludmylla Bastos e Barbosa Maqueara**  
**Diretora Presidente do IBGC**

**Lucas Aleixo Mendonça**  
**Presidente do Conselho de Administração**

# HEJA



SES  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO DE INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS – HEJA

Jaraguá/GO  
Janeiro/2023

Rua Diony Gomes P. da Silva, Nº 124 Qd 22 Lt 03, Jardim Aeroporto, Jaraguá-GO  
CEP: 76.330-000 Telefone: (62) 3326-1370

## SUMÁRIO

1. <i>Apresentação</i> .....	4
2. <i>Produção Assistencial</i> .....	5
3. <i>Indicadores de Desempenho</i> .....	8
4. <i>Serviço de Atenção ao Usuário – Pesquisa de Satisfação</i> .....	11

## 1. Apresentação

O Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino Amorim – HEJA, fundado em 1990, está localizado na Rua Dioni Gomes Pereira da Silva, nº 115, Bairro Aeroporto na cidade de Jaraguá, com área construída de 2001.13 m<sup>2</sup>, e funciona em regime de 24h.

O HEJA é a maior porta de entrada de pronto atendimento da cidade e está estruturado como Hospital Geral com Pronto Atendimento sendo responsável pelo atendimento de Média e Alta Complexidade, em Urgência/Emergência, Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Clínica Obstétrica e Clínica Pediátrica.

É uma unidade com serviços de urgência/emergência, que funciona 24 horas, e tem capacidade para atendimento de média complexidade, com atendimento por demanda espontânea e referenciada pela Central de Regulação Estadual e acesso organizado pelo sistema de acolhimento com classificação de risco.

A população atendida pelo HEJA corresponde prioritariamente à macrorregião Centro Norte e demais macrorregiões. Atendendo os municípios da região de saúde São Patrício II (Itaguaru, Jaraguá, Goianésia, Santa Rita do Novo Destino, Barro Alto, Vila Propício, Mimoso de Goiás Padre Bernardo), com população estimada em 170.829 habitantes.

Em janeiro de 2022 a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás – SES/GO e o Instituto Brasileiro de Gestão Compartilhada, firmaram contrato de gestão para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do HEJA.

A gestão do HEJA é realizada pelo IBGC, por meio do Contrato de Gestão 009/2022–SES/GO, celebrado com o Estado de Goiás, com vigência de 48 meses, até o dia 23 de janeiro de 2026, pelas disposições da Lei Estadual nº 15.503/2005 e suas alterações.

O IBGC, gestora do HEJA, possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, é qualificada como Organização Social em Saúde – OSS, nos termos da Lei Federal nº 9.637/98. Reconhecida como entidade de utilidade pública e de interesse social por força do artigo 13 da Lei Estadual 15.503/2005.

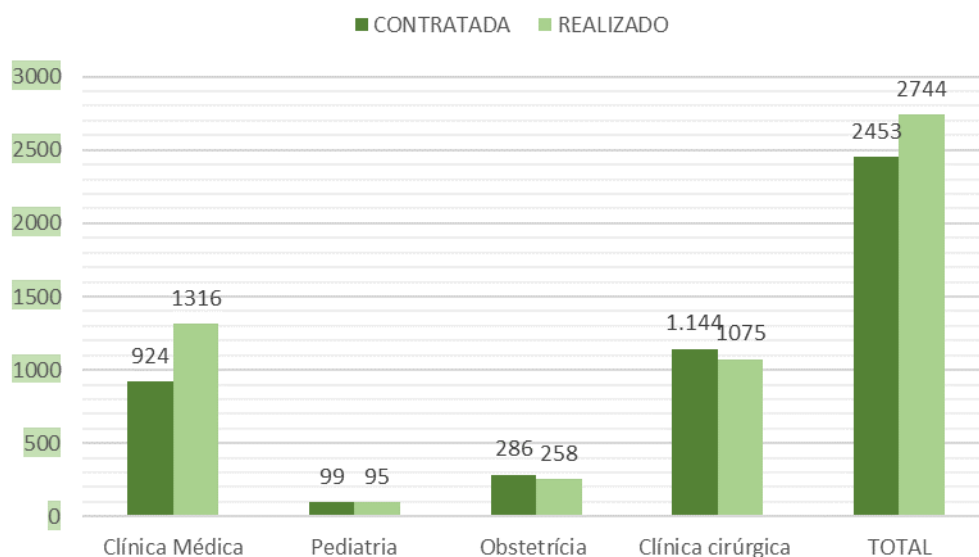
Os dados e informações apresentados neste relatório foram extraídos do banco de dados do sistema de gestão hospitalar do IBGC, que realiza o gerenciamento de todos os processos assistenciais, administrativos e financeiros de forma integrada. As informações evidenciadas demonstram o cenário atual das ações e serviços prestados pela Unidade.

## 2. Produção Assistencial

### 2.1 SAÍDAS HOSPITALARES

A meta mensal de saídas hospitalares do HEJA é de 223/mês. Foram realizadas no ano de 2022 (fevereiro a dezembro) um total de 2.744 saídas hospitalares, frente a 2.453 saídas contratualizadas.

Gráfico 1 - Saídas hospitalares realizadas no período



### 2.2 CIRURGIAS AMBULATORIAIS

A meta mensal de cirurgias ambulatoriais do HEJA é de 200. Foram realizadas no ano de 2022 (fevereiro a dezembro) um total de 350 cirurgias ambulatoriais frente a 2.200 contratualizadas.

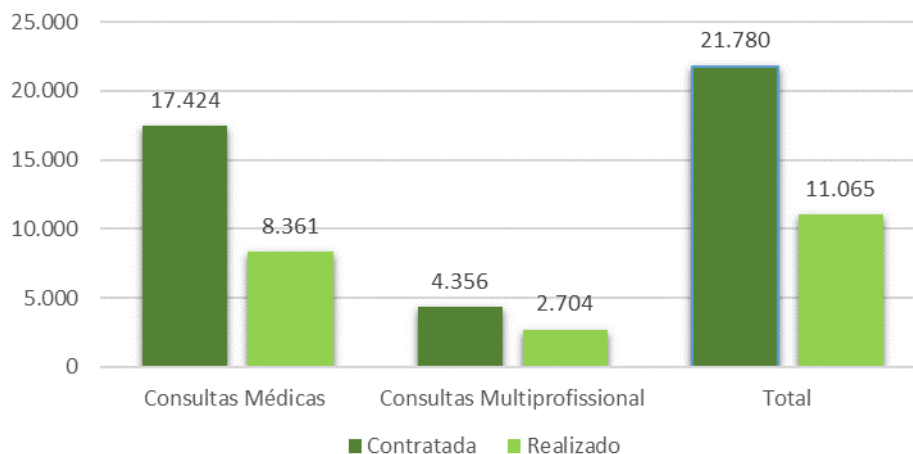
Gráfico 2 - Cirurgias ambulatoriais realizadas no período



## 2.3 ATENDIMENTO AMBULATORIAL

A meta mensal de atendimento ambulatorial do HEJA é de 1.980, sendo 1.584 consultas médicas e 396 consultas multiprofissionais. Foram realizadas no ano de 2022 (fevereiro a dezembro) um total de 11.065 consultas ambulatoriais, frente a 21.780 consultas contratualizadas.

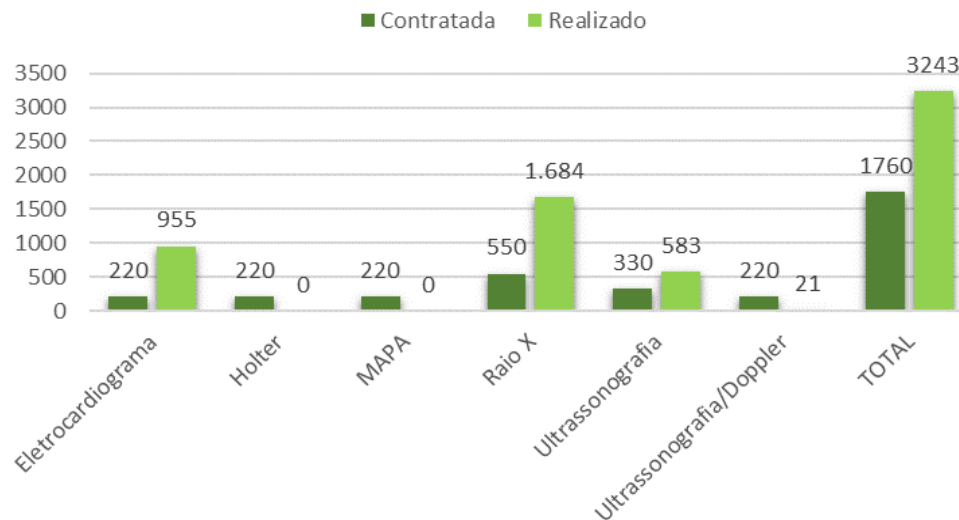
Gráfico 1 - Atendimento ambulatorial realizado no período.



## 2.4 SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO - SADT EXTERNO

A meta mensal de SADT Externo do HEJA é de 160. Foram realizados no ano de 2022 (fevereiro a dezembro) um total de 3.243 exames externos para 1.760 exames contratualizados.

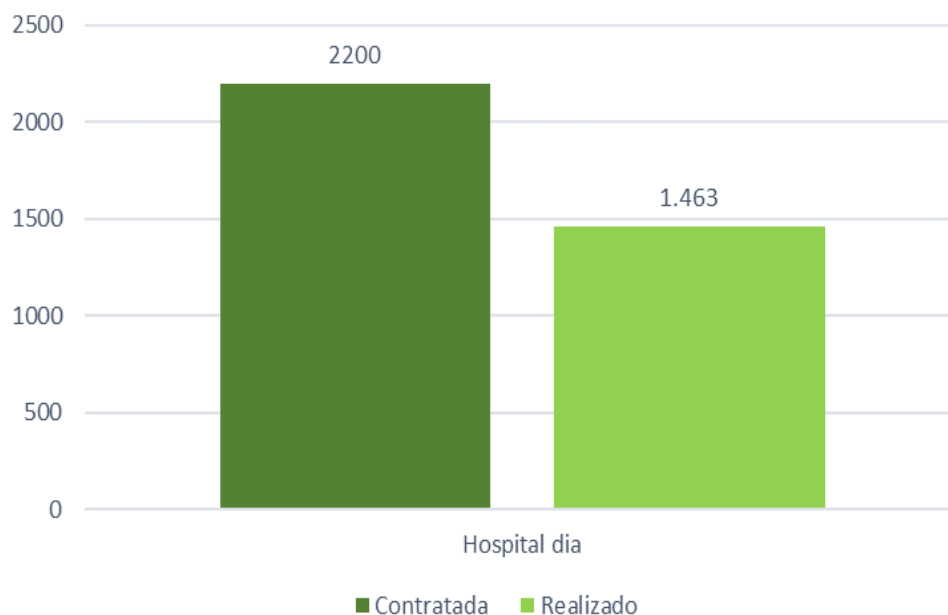
Gráfico 2 - SADT externo realizado no período.



## 2.5 HOSPITAL DIA

A meta mensal de atendimentos de hospital dia do HEJA é de 200. Foram realizados no ano de 2022 (fevereiro a dezembro) um total de 1.463 atendimentos de hospital dia para 2.200 atendimentos contratualizados.

Gráfico 3 - Atendimento de hospital dia realizado no período



## 2.6 ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Os atendimentos de urgência e emergência não compõem meta contratualizada, posto não estarem sob a governança da Organização Social, porem deverão ser informados a Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO mensalmente.

Foram realizados no ano de 2022 (fevereiro a dezembro) um total de 40.577 atendimento de urgência e emergência.

*Tabela 1 - Atendimentos de urgência e emergência realizados no período.*

Atendimentos de Urgência e emergência		
	Meses	Realizado
2022	Fevereiro	2.980
	Março	3.967
	Abril	4.277
	Maio	3.965
	Junho	3.683
	Julho 01 a 24	2.487
	Julho 25 a 31	688
	Agosto	3.482
	Setembro	3.914
	Outubro	3.805
	Novembro	3.753
	Dezembro	3.576
	<b>Total</b>	<b>40.577</b>

## 3. Indicadores de Desempenho

Consoante ao contrato de gestão o hospital deverá informar mensalmente os resultados dos indicadores de desempenho, que estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e mensuram a eficiência, efetividade e qualidade dos processos da gestão da Unidade.



Tabela 2 – Indicadores de Desempenho fevereiro a junho de 2022.

HOSPITAL ESTADUAL DE JARAGUÁ DR. SANDINO DE AMORIM - HEJA							
INDICADORES DE DESEMPENHO 2022							
Indicadores	META	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho
<b>1. Taxa de Ocupação Hospitalar</b>	≥85%	77,63%	77,84%	81,30%	88,39%	75,84%	81,62%
Total de Pacientes-dia		739	787	826	921	769	835
Total de leitos operacionais-dia do período		952	1.011	1.016	1042	1.014	1.023
<b>2. Média de Permanência Hospitalar (dias)</b>	≤5	3,21	3,33	3,15	3,35	3,09	3,16
Total de Pacientes-dia		739	787	826	921	769	835
Total de saídas no período		230	236	262	275	249	264
<b>3. Índice de Intervalo de Substituição (horas)</b>	≤22	22,20	22,75	17,39	10,56	23,62	17,08
Taxa de Ocupação Hospitalar		77,63%	77,84%	81,30%	88,39%	75,84%	81,62%
Média de tempo de permanência		3,21	3,33	3,15	3,35	3,09	3,16
<b>4. Taxa de Readmissão Hospitalar em UTI (48 horas)</b>	<5%	10,00%	7,14%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Nº de retornos em até 48 hs		1	2	1	0	0	0
Nº de saídas da UTI por alta		10	28	16	7	22	13
<b>5. Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)</b>	≤20%	3,6%	4,9%	6,4%	4,0%	0,8%	0,9%
Nº de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar		8	12	16	11	2	2
Nº total de internações hospitalares		225	244	251	275	241	225
<b>6. Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS</b>	≤1%	76,5%	10,5%	13,03%	11,49%	41,84%	74,67%
Total de procedimentos rejeitados no SIH		393	25	37	27	118	227
Total de procedimentos apresentados no SIH		514	238	284	235	282	304
<b>7. Percentual de Suspensão de Cirurgia Programada por Condições Operacionais Relacionados a Unidade</b>	≤ 1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nº de cirurgias programadas suspensas		0	1	0	0	0	0
Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)		61	53	80	56	88	55
<b>8. Percentual de Suspensão de Cirurgia Programada por Condições Operacionais Relacionados ao Paciente</b>	≤ 5%	6,56%	5,66%	2,50%	5,36%	0,00%	3,64%
Nº de cirurgias programadas suspensas pelo paciente		4	3	2	3,00	0	2
Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)		61	53	80	56,00	88	55
<b>9. Percentual de Partos Cesáreos</b>	≤15%	32%	54%	44%	47%	63%	73%
Nº de cesáreas realizadas		6	7	8	9	12	24
Total de partos realizados		19	13	18	19	19	33
<b>10. Taxa de Aplicação da Classificação de Robson nas Parturientes Submetidas a Cesáreas</b>	55%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Nº de parturientes submetidas a cesárea classificadas pela Classificação de Robson no mês		0	7	8	9	12	24
Total de parturientes submetidas a cesárea no mês		6	7	8	9	12	24
<b>11. Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas</b>	1	0,04	0,40	1,00	1,00	1,10	1,11
Nº de consultas ofertadas		89	798	1983	1985	2.172	2.196
Nº de consultas propostas nas metas da unidade		1980	1980	1980	1980	1980	1980
<b>12. Percentual de Exames de Imagem com Resultado Disponibilizado em até 10 Dias</b>	≥70%	15,79%	45,57%	27,25%	26,06%	23,63%	28,95%
Nº de exames de imagem entregues em até 10 dias		180	396	406	474	383	478
Total de exames de imagem realizados no período		1140	869	1490	1819	1621	1651
<b>13. Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS</b>	<5%	0,00%	0,09%	0,10%	0,06%	0,16%	0,08%
Nº de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS		0	4	5	3	8	4
Total de atendimentos realizados mensalmente		3.704	4634	5.164	5.150	5.085	5.141

Tabela 3 – Indicadores de Desempenho agosto a dezembro de 2022.

HOSPITAL ESTADUAL DE JARAGUÁ DR. SANDINO DE AMORIM - HEJA						
INDICADORES DE DESEMPENHO 2022						
Indicadores	META	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>1. Taxa de Ocupação Hospitalar</b>	≥85%	79,60%	91,04%	85,28%	86,65%	75,74%
Total de Pacientes-dia		839	925	892	876	796
Total de leitos operacionais-dia do período		1.054	1.016	1.046	1.011	1.051
<b>2. Média de Permanência Hospitalar (dias)</b>	≤5	3,42	3,56	3,19	3,42	3,22
Total de Pacientes-dia		839	925	892	876	796
Total de saídas no período		245	260	280	256	247
<b>3. Índice de Intervalo de Substituição (horas)</b>	≤22	21,04	8,41	13,21	12,66	24,78
Taxa de Ocupação Hospitalar		79,60%	91,04%	85,28	86,65%	75,74%
Média de tempo de permanência		3,42	3,56	3,19	3,42	3,22
<b>4. Taxa de Readmissão Hospitalar em UTI (48 horas)</b>	<5%	9,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nº de retornos em até 48 hs		2	0	0	0	0
Nº de saídas da UTI por alta		21	15	19	16	17
<b>5. Taxa de Readmissão Hospitalar (29 dias)</b>	≤20%	5,1%	6,7%	15,3%	4,6%	0,4%
Nº de pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta hospitalar		13	18	41	12	1
Nº total de internações hospitalares		256	269	268	260	242
<b>6. Percentual de Ocorrência de Glosas no SIH - DATASUS</b>	≤1%	70,93%	4,87%	10,22%	4,63%	#DIV/0!
Total de procedimentos rejeitados no SIH		349	23	32	17	
Total de procedimentos apresentados no SIH		492	472	313	367	
<b>7. Percentual de Suspensão de Cirurgia Programada por Condições Operacionais Relacionados a Unidade</b>	≤ 1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Nº de cirurgias programadas suspensas		0	0	0	0	1
Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)		67	64	73	89	72
<b>8. Percentual de Suspensão de Cirurgia Programada por Condições Operacionais Relacionados ao Paciente</b>	≤ 5%	0,00%	0,00%	1,37%	0,00%	0,00%
Nº de cirurgias programadas suspensas pelo paciente		0	0	1	0	0
Nº de cirurgias programadas (mapa cirúrgico)		67	64	73	89	72
<b>9. Percentual de Partos Cesáreos</b>	≤15%	83%	76%	32%	56%	60%
Nº de cesáreas realizadas		19	13	9	15	12
Total de partos realizados		23	17	28	27	20
<b>10. Taxa de Aplicação da Classificação de Robson nas Parturientes Submetidas a Cesáreas</b>	55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Nº de parturientes submetidas a cesárea classificadas pela Classificação de Robson no mês		19	13	9	15	12
Total de parturientes submetidas a cesárea no mês		19	13	9	15	12
<b>11. Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas</b>	1	1,29	1,12	1,12	1,58	1,60
Nº de consultas ofertadas		2.556	2.222	2.227	3.124	3.174
Nº de consultas propostas nas metas da unidade		1980	1980	1980	1980	1980
<b>12. Percentual de Exames de Imagem com Resultado Disponibilizado em até 10 Dias</b>	≥70%	34,10%	8,63%	26,60%	10,55%	37,42%
Nº de exames de imagem entregues em até 10 dias		652	146	432	136	574
Total de exames de imagem realizados no período		1912	1691	1.624	1.289	1534
<b>13. Percentual de Manifestações Queixosas Recebidas no Sistema de Ouvidoria do SUS</b>	<5%	0,12%	0,16%	0,24%	0,28%	0,16%
Nº de manifestações queixosas recebidas no sistema de ouvidoria do SUS		7	10	14	16	9
Total de atendimentos realizados mensalmente		6.040	6.275	5.840	5.799	5618

## 4. Serviço de Atenção ao Usuário – Pesquisa de Satisfação

O setor de ouvidoria HEJA/IBGC do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA e consequentemente a Pesquisa de Satisfação dos Usuários foi implementada em junho de 2022, e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários da unidade que buscam assistência na recepção central, ambulatório e laboratório, pronto atendimento, e os que estão internados na enfermaria ou na Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

Segundo o Ministério da Saúde, a satisfação do usuário é a “condição que se precede nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida”. De modo geral, embora não haja referencial teórico consensual e estável sobre esse conceito, a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde.

Ao se considerar a satisfação como um componente indireto de avaliação da qualidade da atenção prestada, apresenta-se como instrumento para avaliação e planejamento dos serviços da saúde. Através da mensuração da satisfação dos usuários é possível atentar-se às falhas existentes nos serviços, bem como na relação dos usuários com os mesmos. Investigar a satisfação dos usuários torna-se um elemento eficaz para a avaliação dos serviços de saúde e efetivação da participação popular.

