

# Relatório Quadrimestral de Avaliação do Contrato de Gestão – 03.19

Hospital Regional de Santa Maria  
(HRSM)



Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal – IGESDF

Relatório Quadrimestral de Avaliação

Hospital Regional de Santa Maria

Contrato de Gestão nº 001/2018-SES-DF

Brasília-DF

Fevereiro/2020

Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF  
Setor Médico Hospitalar Sul, Área Especial - Quadra 101, Asa Sul, Brasília/DF  
CEP 70904-970 – Caixa Postal 4545

Telefones: +55 (61) 2109-5913 | +55 (61) 2109-5915

Todos os direitos reservados ao IGESDF. Os textos contidos nesta publicação podem ser reproduzidos, armazenados ou transmitidos, desde que citada a fonte.

## Lista de Tabelas

**Tabela 1** - Quantidade de Colaboradores por Categoria Profissional.....7

**Tabela 2** - Quadro Consolidado das Metas e Indicadores de Produção..17

**Tabela 3** - Metas do Plano de Ação e Melhoria.....26

## Sumário

Apresentação .....	5
Introdução.....	6
Informações sobre gestão de pessoas .....	7
Do Contrato de Gestão.....	8
Metas de produção .....	8
Internações cirúrgicas .....	9
Internações clínicas .....	10
Cirurgias Programadas .....	11
Consultas de Profissional de Nível Superior na Atenção Especializada (exceto médicos).....	11
Consultas médicas na atenção especializada.....	13
Procedimentos de Média e Alta Complexidade (MAC).....	13
Atendimento de urgência na atenção especializada .....	14
Indicadores de Desempenho .....	17
Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH) .....	17
Média de Permanência Hospitalar (MPH).....	18
Índice de Intervalo de Substituição (IIS).....	18
Índice de Renovação de Leitos Hospitalares (IRLH) .....	19
Taxa de Absenteísmo .....	20
Percentual de ocorrência de glosas (SIH).....	20
Percentual de suspensão de cirurgias programadas.....	21
Tempo de Faturamento Hospitalar .....	22
Índice de Satisfação do Usuário Atendido .....	23
Taxa de Parto Cesáreo.....	23
Metas do plano de ação e melhoria.....	24

## Apresentação

Com a sistematização do IGESDF, o Hospital Regional de Santa Maria - HRSM realizou novas rotinas, fluxos e processos de trabalho, que foram determinantes na definição de ações estratégicas alinhadas ao Contrato de Gestão.

Para alcançar as metas e os objetivos do Contrato de Gestão, foram necessárias algumas mudanças na estrutura e na gestão de pessoal.

Novos profissionais foram contratados pelas áreas médica, assistencial e administrativa, de forma que todo o corpo de colaboradores do hospital contribua para a Missão e a Visão do IGESDF, mantendo a sua referência de gestão, governança, transparência, integridade e eficiência, não só para o Distrito Federal como para os outros Estados da Federação.

Além disso, os profissionais da SES/DF cedidos ao IGESDF foram fundamentais na implantação do novo modelo.

No relatório, consta que a produção nem sempre atingiu os resultados esperados. Apesar da melhora identificada nos indicadores de desempenho em relação à série histórica de 2018, entende-se que esforços específicos são necessários com a finalidade de atender as expectativas para o ano.

Com o novo modelo de gestão, fica evidente que vários desafios serão enfrentados nos próximos anos. Esses desafios tendem a fortalecer o desempenho do HRSM, propondo melhorias na gestão e na qualidade do atendimento ao usuário do sistema único de saúde (SUS).

## Introdução

O presente relatório apresenta os resultados do último quadrimestre de 2019 do Hospital Regional de Santa Maria - HRSM, considerando as metas pactuadas no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES/DF. Para essa análise de resultados, as informações deste relatório estão contempladas em 04 (quatro) grupos:

- Informações sobre a gestão de pessoas;
- Metas de produção;
- Indicadores de Desempenho;
- Metas dos Planos de Ação e Melhoria.

## Informações sobre gestão de pessoas

No terceiro quadrimestre de 2019, a Superintendência de Pessoas do IGESDF contratou profissionais de diversas áreas, a fim de garantir o atendimento às demandas de recursos humanos de todas as unidades, em consonância com os princípios e diretrizes do regulamento de seleção e contratação de pessoas. No total, foram contratados 2.397 profissionais para o Hospital Regional de Santa Maria – HRSM.

A tabela 1 mostra a relação de colaboradores por categoria profissional (celetistas e estatutários):

**Tabela 1 – Quantidade de Colaboradores por Categoria Profissional**

<b>Categoria</b>	<b>Celetista</b>	<b>Estatutário</b>	<b>TOTAL</b>
Administrativa	225	37	262
Assistência Social	15	2	17
Enfermagem	161	160	321
Enfermagem – Técnico/Auxiliar	386	786	1.172
Farmácia	13	10	23
Fisioterapeuta	82	77	159
Fonoaudiologia	28	5	33
Laboratório	40	0	40
Médica	342	239	581
Nutrição	22	14	36
Nutrição – Técnico	21	7	28
Odontologia	4	21	25
Ortopedia e Gesso	5	3	8
Outras áreas de suporte à operação	19	41	60
Psicologia	6	1	7
Radiologia	0	18	18
Residente	0	7	7
Terapia Ocupacional	13	1	14
<b>Total</b>	<b>1.382</b>	<b>1.429</b>	<b>2.811</b>

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas (em 31/12/2019)

## **Do Contrato de Gestão**

Em 27 de maio de 2019, foi assinado o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 firmado entre a SES/DF e o IGESDF. A partir dessa data, conforme cláusula terceira do referido termo, foi ampliado o limite de atuação do IGESDF, contemplando 06 (seis) Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) do Distrito Federal e o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM).

Diante disso, houve a contratualização das metas de produção e das metas de plano de ação e melhoria, que são avaliadas desde a vigência do instrumento contratual. Também foram pactuados os indicadores de desempenho a serem sistematizados e mensurados no hospital.

Neste relatório, são apresentados esses 03 (três) grupos: metas de produção, indicadores de desempenho a serem acompanhados e metas do plano de ação e melhoria.

## **Metas de produção**

Neste capítulo, são apresentados os resultados referentes às metas de produção contratualizadas para o ano 2019, alusivas aos serviços assistenciais.

As metas se baseiam nos resultados produzidos pelas bases oficiais disponíveis no site do Departamento de Informática do SUS – DATASUS, com exceção da produção cirúrgica, que utiliza o sistema de informação de gestão hospitalar (Trakcare).

Quanto aos gráficos apresentados, além da demonstração mensal, é feito um comparativo da produção em relação à meta estipulada. A análise é linear, sendo dividido o valor da meta anual em igual proporção para cada mês.

Cabe ressaltar que as metas lineares não consideram as particularidades, eventos e tendências sazonais, que possam interferir no desempenho ao longo do ano.



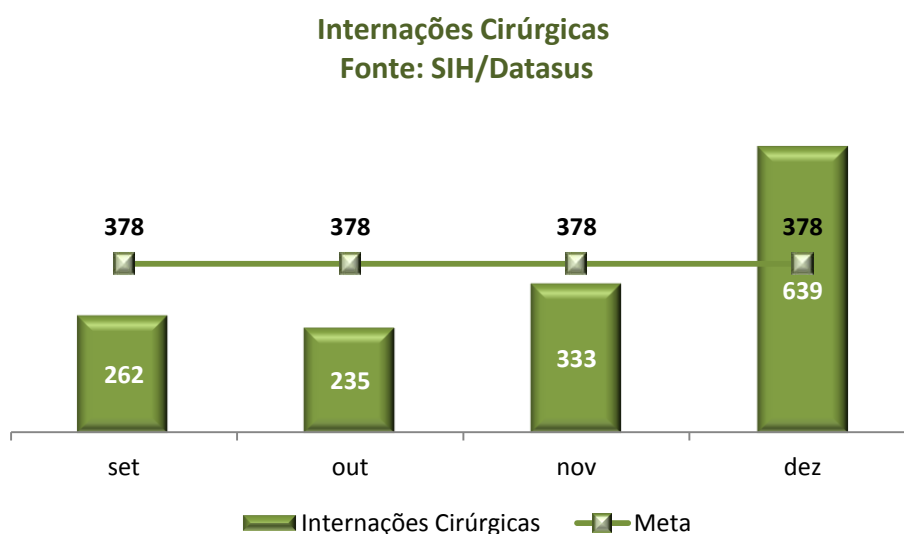
## Internações Cirúrgicas

No terceiro quadrimestre de 2019, ocorreram 1.469 internações cirúrgicas no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 1.512 internações. A média mensal foi 367 internações, identificando um aumento de 28 pontos percentuais em relação à média apresentada no quadrimestre anterior (285 internações).

Vale destacar que, no período analisado, as áreas responsáveis definiram algumas ações com o propósito de aumentar a produção: restabelecimento da força de trabalho da equipe de faturamento e da equipe assistencial; capacitação das equipes de faturamento e expansão do número de cirurgias eletivas. Desse modo, pode ser observada uma melhora significativa do indicador no mês de dezembro.

Até agosto de 2019, o faturamento do HRSM estava sob responsabilidade da DIRASE/SES-DF quando, no mês subsequente, passou a ser de responsabilidade do IGESDF. Portanto, a queda da produção nos primeiros meses do quadrimestre pode estar associada a essa transição, tendo em vista que o quadro de colaboradores da equipe de faturamento do HRSM (sob gestão do IGESDF) conseguiu ser estruturado apenas no mês de dezembro do mesmo ano.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de internações cirúrgicas no período avaliado:



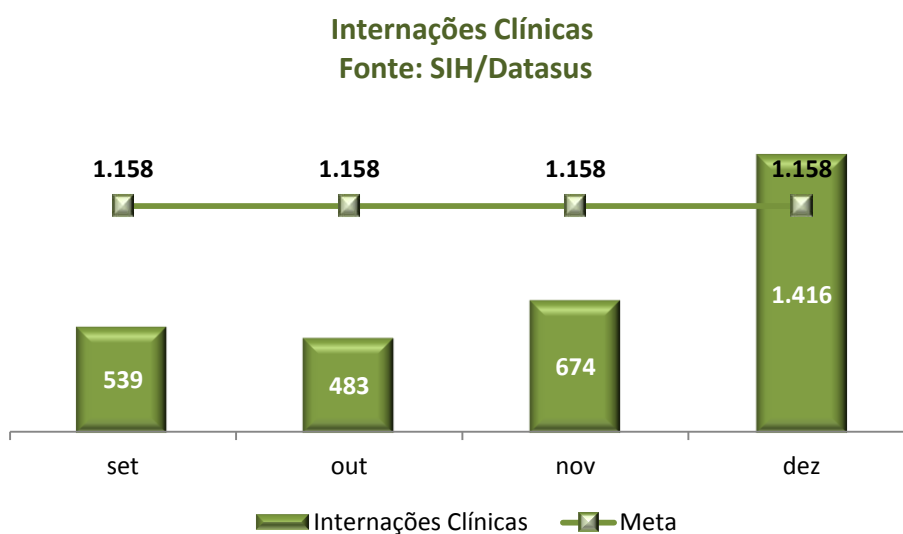
## Internações Clínicas

No último quadrimestre do ano, foram apuradas 3.112 internações clínicas no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 4.630 internações.

No período analisado, as áreas responsáveis definiram algumas ações com o propósito de aumentar a produção: restabelecimento da força de trabalho da equipe de faturamento e da equipe assistencial; capacitação das equipes de faturamento e monitoramento da produtividade das clínicas de internação. Com isso, pode ser observada uma melhora significativa do indicador no mês de dezembro.

Até agosto de 2019, o faturamento do HRSM estava sob responsabilidade da DIRASE/SES-DF quando, no mês subsequente, passou a ser de responsabilidade do IGESDF. Portanto, a queda da produção nos primeiros meses do quadrimestre pode estar associada a essa transição, tendo em vista que o quadro de colaboradores da equipe de faturamento do HRSM (sob gestão do IGESDF) conseguiu ser estruturado apenas no mês de dezembro do mesmo ano.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de internações clínicas no terceiro quadrimestre de 2019:

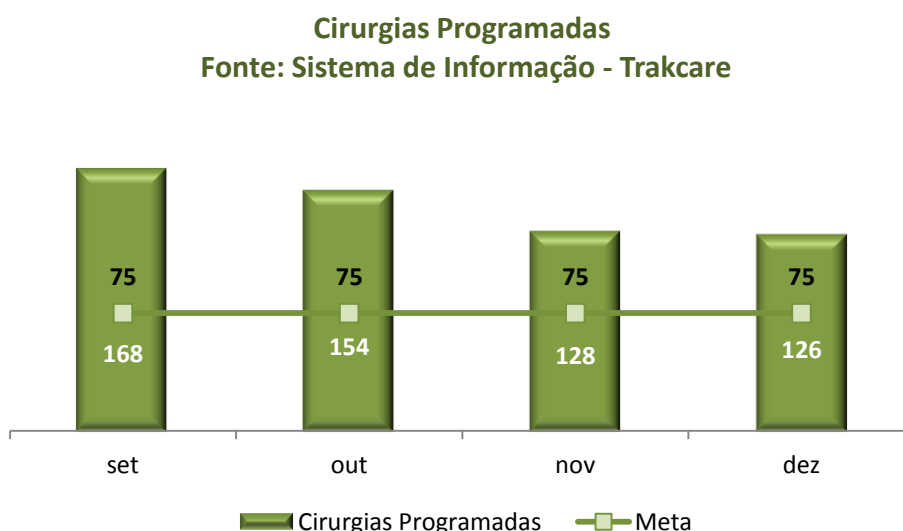


## Cirurgias Programadas

No terceiro quadrimestre de 2019, ocorreram 576 cirurgias programadas no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 300 cirurgias programadas.

O Centro Cirúrgico do HRSM registrou produção acima da meta linear com variação de 92 pontos percentuais. Além disso, foram realizados em média 144 procedimentos cirúrgicos, destacando um aumento de 18 pontos percentuais em relação à média registrada no quadrimestre anterior.

O gráfico abaixo mostra a produção no quadrimestre avaliado:



## Consultas de Profissional de Nível Superior na Atenção Especializada (exceto médicos)

No terceiro quadrimestre de 2019, ocorreram 7.893 consultas não médicas no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 12.647 consultas.

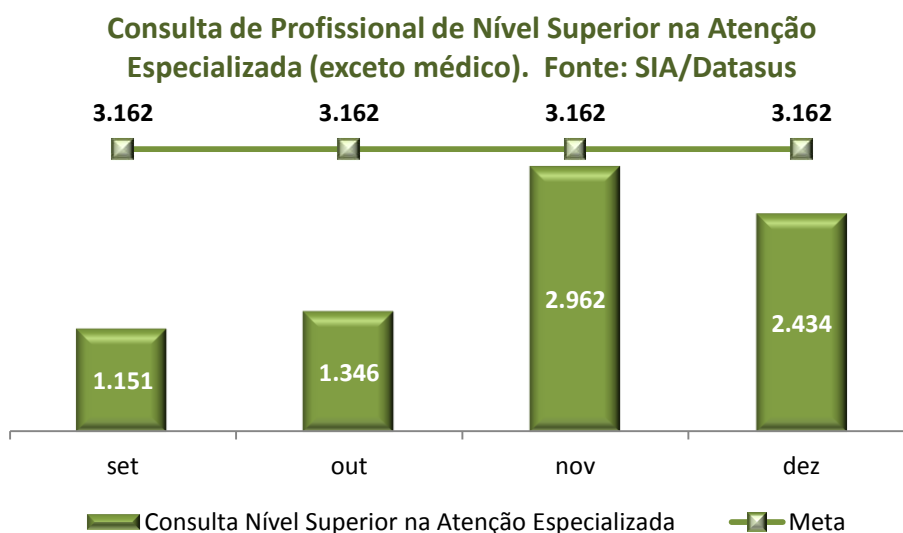
Nos dois primeiros meses do período, observou-se uma queda da produção em razão do déficit de RH na área assistencial e na equipe de faturamento, mediante o retorno à SES/DF dos servidores anteriormente cedidos ao IGESDF.

Em contrapartida, houve aumento da produção nos meses seguintes com destaque para o mês de novembro que teve produção maior que o dobro do resultado registrado no mês anterior.

Até agosto de 2019, o faturamento do HRSM estava sob responsabilidade da DIRASE/SES-DF quando, no mês subsequente, passou a ser de responsabilidade do IGESDF. Portanto, a queda da produção nos primeiros meses do quadrimestre pode estar associada a essa transição, tendo em vista que o quadro de colaboradores da equipe de faturamento do HRSM (sob gestão do IGESDF) conseguiu ser estruturado apenas no mês de dezembro do mesmo ano.

Com o objetivo de aumentar a produção, as áreas realizaram algumas ações: capacitação da equipe assistencial para qualificar o registro clínico no sistema de informação de gestão hospitalar; restabelecimento da força de trabalho da equipe de faturamento e da equipe assistencial e acompanhamento das consultas ambulatoriais.

A seguir, o gráfico com a quantidade de consultas de profissional de nível superior (exceto médicos) registrada no último quadrimestre do ano:

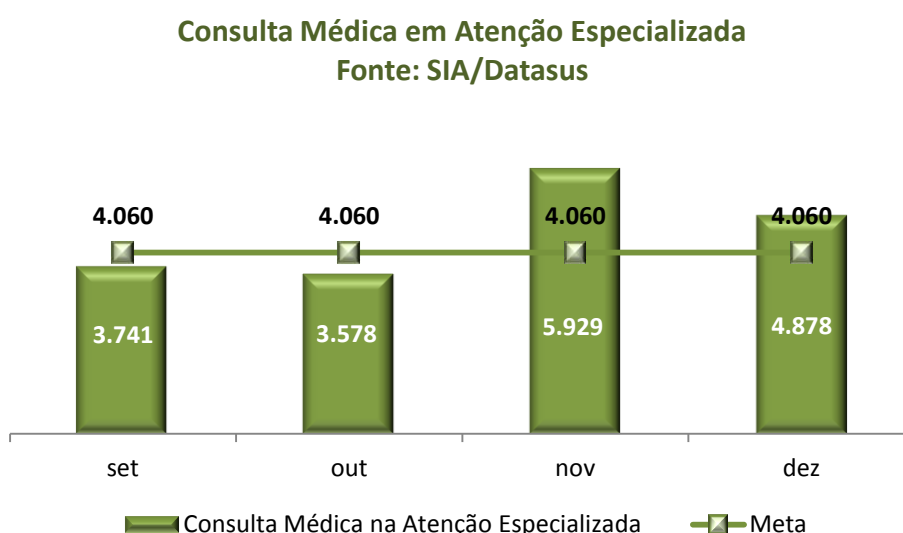


## Consultas médicas na atenção especializada

No terceiro quadrimestre de 2019, ocorreram 18.126 consultas médicas no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 16.238 consultas.

Houve crescimento da produção, destacando o mês de novembro com 5.929 consultas médicas. Os meses novembro e dezembro foram representativos para que a produção do período superasse a meta linear quadrimestral na proporção de 12 pontos percentuais.

O gráfico abaixo mostra a produção no período avaliado:



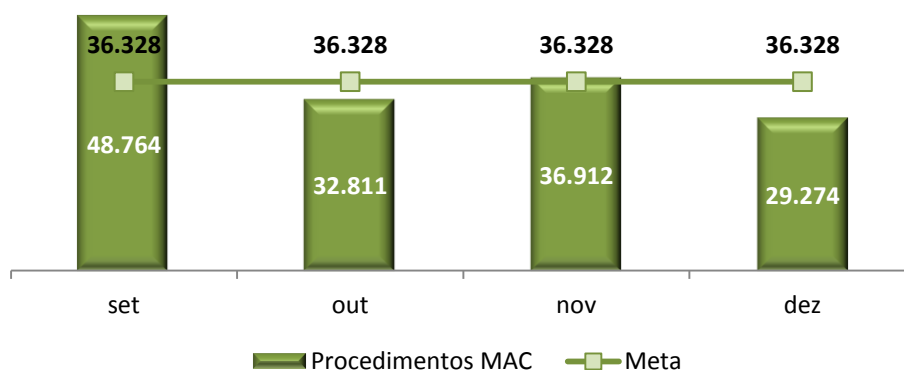
## Procedimentos de Média e Alta Complexidade (MAC)

No último quadrimestre do ano, ocorreram 147.761 procedimentos no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 145.312 procedimentos. A produção do período superou a meta linear quadrimestral em 1,7 pontos percentuais.

O gráfico abaixo mostra a produção de procedimentos MAC no período avaliado:

## Procedimentos de Média e Alta Complexidade

Fonte: SIA/Datasus



### Atendimento de urgência na atenção especializada

No terceiro quadrimestre de 2019, ocorreram 24.742 atendimentos de urgência no Hospital Regional de Santa Maria, com uma meta linear quadrimestral de 35.474 atendimentos.

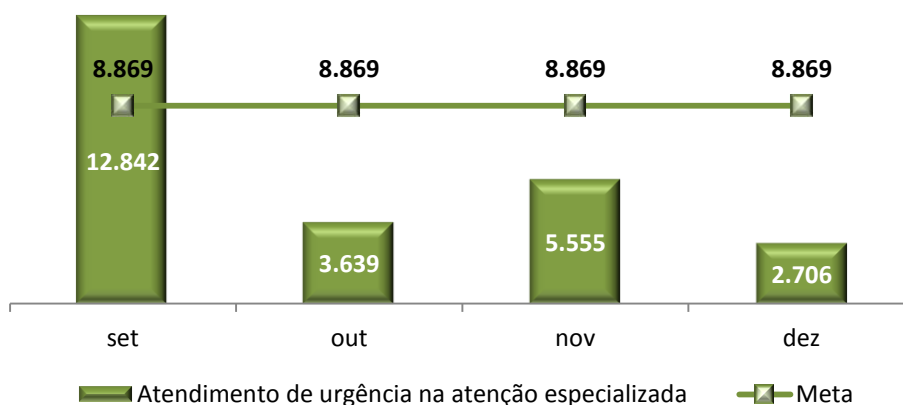
Nesse período, o mês de maior produção foi setembro com 12.842 atendimentos, registrando um aumento de 45 pontos percentuais em relação à meta estimada para o mês (8.869 atendimentos).

O posterior declínio da produção pode estar associado ao retorno à SES/DF dos servidores que estavam cedidos ao IGESDF, ocasionando déficit de RH da área assistencial e da equipe de faturamento.

Até agosto de 2019, o faturamento do HRSM estava sob responsabilidade da DIRASE/SES-DF quando, no mês subsequente, passou a ser de responsabilidade do IGESDF. Portanto, a queda de produção pode estar relativa a essa transição, tendo em vista que o quadro de colaboradores da equipe de faturamento do HRSM (sob gestão do IGESDF) conseguiu ser estruturado apenas no mês de dezembro do mesmo ano.

O gráfico abaixo mostra a quantidade de atendimentos no quadrimestre analisado:

### Atendimento de Urgência na Atenção Especializada Fonte: SIA/Datasus



Apesar da baixa produção apurada no DATASUS a partir do mês de outubro, o sistema de informação (Trakcare) usado pelo hospital apresentou quantidade elevada de atendimentos no pronto-socorro, sendo 15.260 atendimentos em setembro, 15.512 atendimentos em outubro, 14.276 atendimentos em novembro e 12.913 atendimentos em dezembro.

Os dados foram extraídos do relatório “Pacientes Atendidos por Local”, no perfil “Estatístico” do sistema Trakcare. Embora as unidades HRSM – UTI ADULTO, HRSM – UTI PEDIÁTRICA e HRSM – UCIN tenham sido apresentadas nos relatórios emitidos, esses serviços não fazem parte da unidade de urgência e emergência e, portanto, não foram contabilizados para essa análise.

**Tabela 2 - Quadro consolidado das metas e indicadores de produção**

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun*	Jul*	Ago*	Set	Out	Nov	Dez	Meta** (Anual)
<b>INTERNAÇÕES CIRÚRGICAS (GRUPO 04-PROC. CIRÚRGICO)</b> (FONTE: DATASUS)	314	420	332	270	257	278	238	369*	262	235	333	639	<b>4.533</b>
<b>INTERNAÇÕES CLÍNICAS (GRUPO 03-PROC. CLÍNICO)</b> (FONTE: DATASUS)	1.039	1.065	1.011	938	946	1.063	609	852*	539	483	674	1.416	<b>13.890</b>
<b>CIRURGIAS PROGRAMADAS</b> (FONTE: TRAKCARE)	90	106	111	93	120*	101*	138*	127*	168	154	128	126	<b>905</b>
<b>CONSULTAS DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA</b> (FONTE: DATASUS)	3.661	3.691	3.152	2.162	2.373	2.275	1.124	2932*	1.151	1.346	2.962	2.434	<b>37.940</b>
<b>CONSULTAS MÉDICAS NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA</b> (FONTE: DATASUS)	4.384	4.769	3.892	3.695	3.603	2.608	2.678	3.385	3.741	3.578	5.929	4.878	<b>48.714</b>
<b>PROCEDIMENTOS – MAC</b> (FONTE: DATASUS)	40.645	65660	62124	51690	66.518	37.303	34.026	29.790*	48.764	32.811	36.912	29.274	<b>435.936</b>
<b>ATENDIMENTO DE URGÊNCIA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA</b> (FONTE: DATASUS)	11.058	10.390	11.337	11.133	10.841	10.185	11.323	2.613	12.842	3.639	5.555	2.706	<b>106.422</b>

\*Valores atualizados no terceiro quadrimestre.



## Indicadores de Desempenho

Esses indicadores mensuram a qualidade, a produtividade e a efetividade do desempenho hospitalar. Para a apuração e o monitoramento dos resultados, foram utilizados diferentes mecanismos de gestão.

Dessa forma, foi possível acompanhar o indicador e avaliar o desempenho hospitalar ao longo do ano. O registro e o processamento de dados estão sendo analisados com o propósito de definir a continuidade e/ou a padronização desses processos.

No Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES/DF, foram pactuados os indicadores a serem monitorados, cujas metas ainda não foram contratualizadas. No momento, esses indicadores não estão fazendo parte da avaliação do contrato, o que não exime a responsabilidade das áreas de iniciar o monitoramento e avaliação dos resultados internamente, em busca de aprimorar a gestão e a qualidade do atendimento assistencial.

### Taxa de Ocupação Hospitalar (TOH)

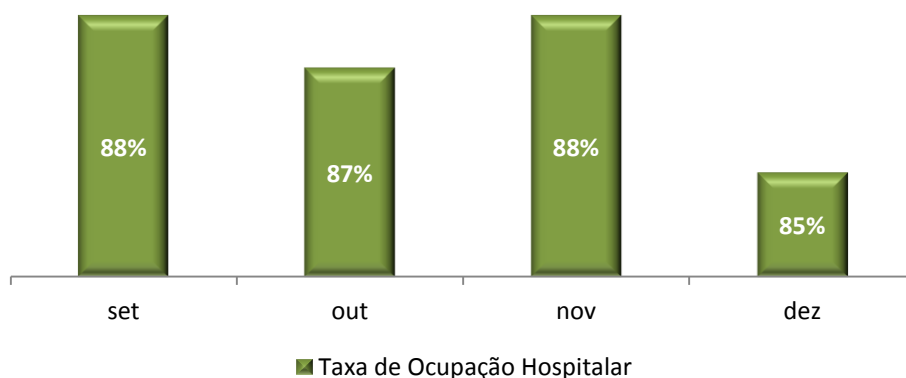
É a relação percentual entre o número de pacientes-dia e o número de leitos-dia, no mesmo período.

Nesse indicador, são considerados os leitos operacionais, ou seja, os que estão em utilização e os passíveis de serem ocupados no momento do censo (ainda que estejam desocupados).

Os leitos bloqueados por motivos transitórios, os leitos de hospital-dia e os leitos de recuperação pós-anestésica são considerados leitos de observação e não são contabilizados nesse indicador.

O gráfico abaixo apresenta os resultados da Taxa de Ocupação Hospitalar no terceiro quadrimestre de 2019:

### Taxa de Ocupação Hospitalar (%) Fonte: Censo Hospitalar Diário

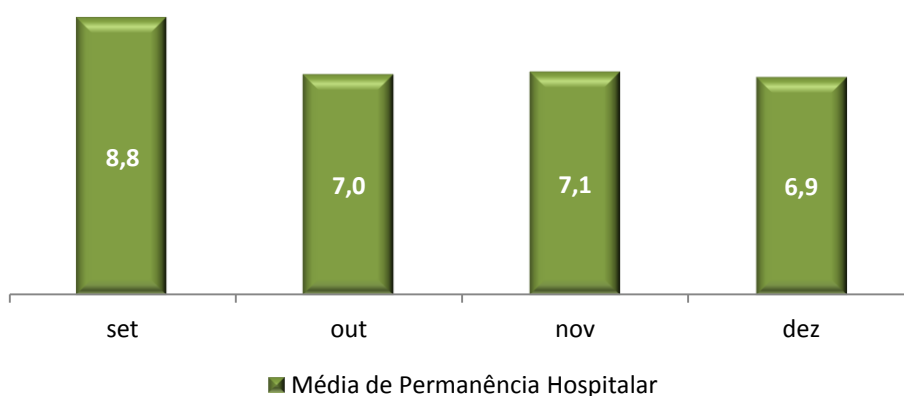


### Média de Permanência Hospitalar (MPH)

Relaciona o total de pacientes-dia e o total de saídas (altas, transferências externas, evasões e ou óbitos no mesmo período) em determinado período, resultando no tempo médio dos pacientes internados nos leitos hospitalares.

O gráfico mostra a média de permanência hospitalar obtida no último quadrimestre:

### Média de Permanência Hospitalar (dias) Fonte: Censo Hospitalar Diário

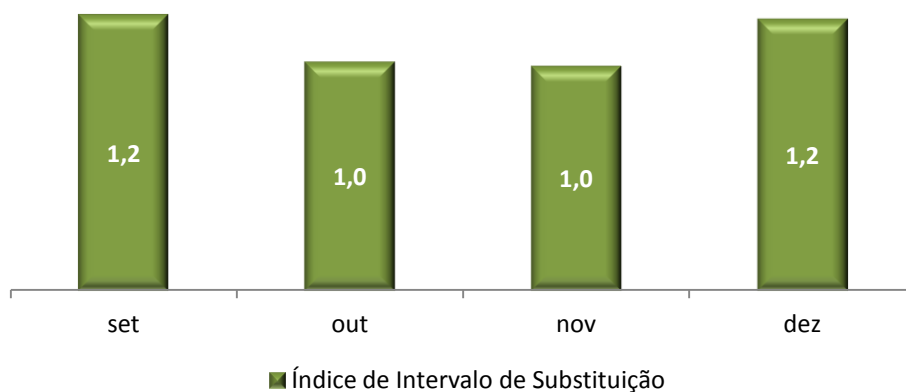


### Índice de Intervalo de Substituição (IIS)

Assinala o tempo médio em que um leito permanece desocupado entre a saída de um paciente e a admissão de outro. Esse indicador faz a relação da

taxa de ocupação hospitalar com a média de permanência. O gráfico abaixo mostra o Índice de Intervalo de Substituição obtido no último quadrimestre:

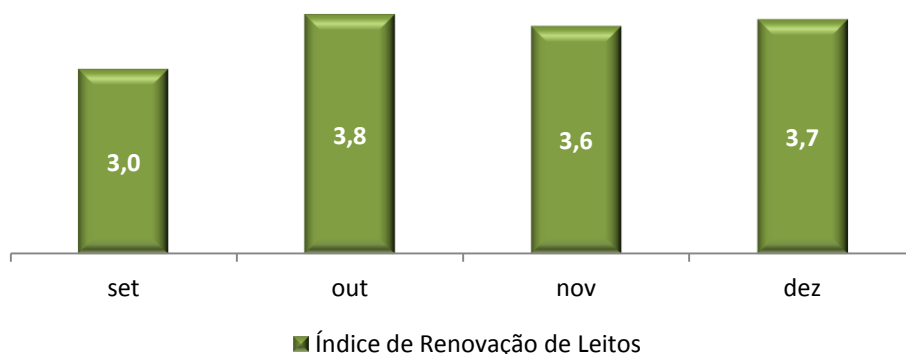
**Índice de Intervalo de Substituição (dias)**  
Fonte: Censo Hospitalar Diário



#### Índice de Renovação de Leitos Hospitalares (IRLH)

É a relação entre o número de pacientes saídos (altas e óbitos) no hospital e o número de leitos hospitalares operacionais, em determinado período. Logo, representa a utilização do leito hospitalar e a resolubilidade do tratamento. O Índice de Renovação de Leitos mensurado no último quadrimestre está representado no gráfico abaixo:

**Índice de Renovação de Leitos (pacientes por leito mês)**  
Fonte: Censo Hospitalar Diário



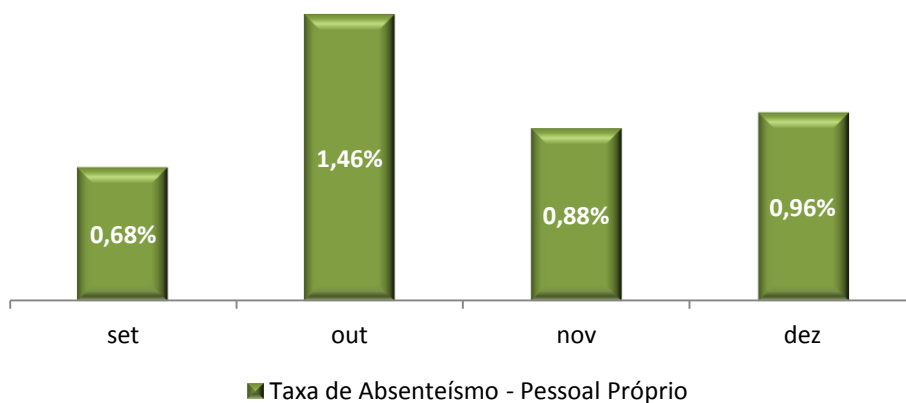
## Taxa de Absenteísmo

É a relação entre o total de horas ausentes da força de trabalho do hospital e o total de horas contratadas ou cedidas da força de trabalho, multiplicado por cem.

A seguir, os gráficos mostram a taxa de absenteísmo separada por nível de contratação: pessoal próprio (celetista) e pessoal cedido ao IGESDF (estatutário).

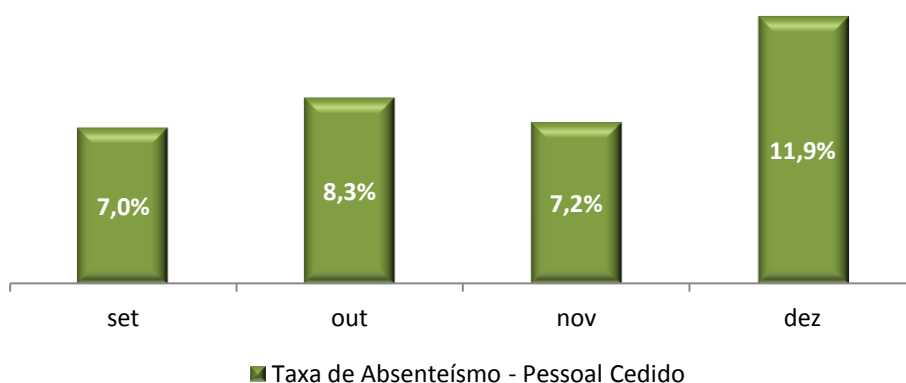
### Taxa de Absenteísmo - Pessoal Próprio

Fonte: SESMT



### Taxa de Absenteísmo - Pessoal Cedido

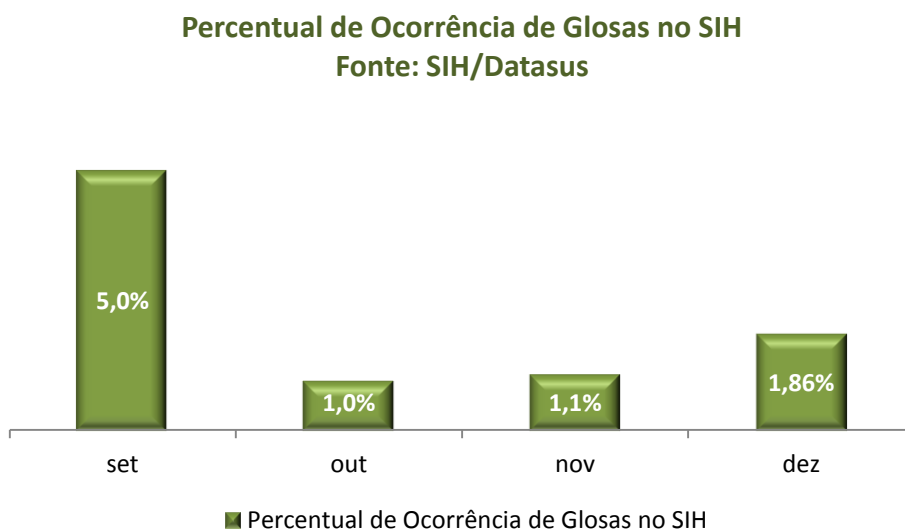
Fonte: SES/DF



## Percentual de ocorrência de glosas (SIH)

Mensura a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informação Hospitalar (SIH) em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema.

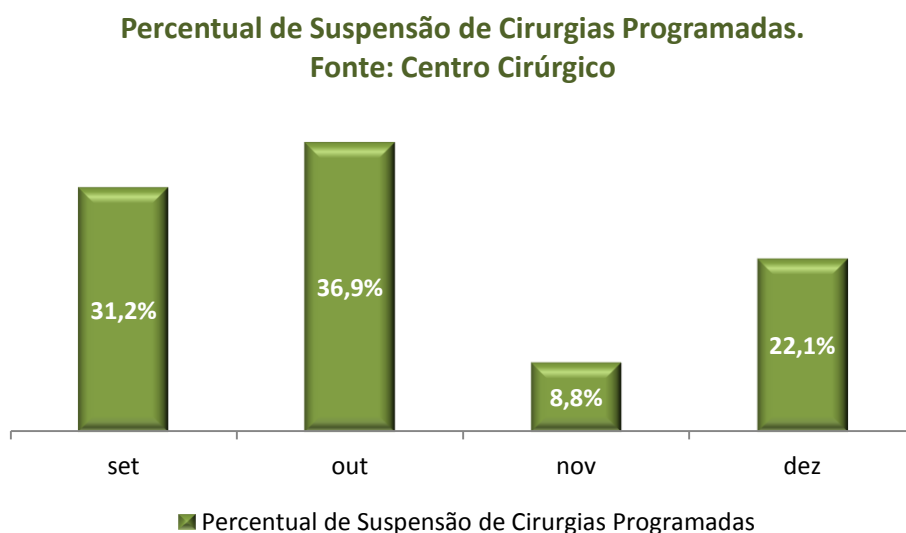
O gráfico abaixo mostra o Percentual de Ocorrências de Glosas no SIH no último quadrimestre:



#### Percentual de suspensão de cirurgias programadas

Mensura o total de cirurgias programadas que foram suspensas em relação ao total de cirurgias agendadas, em determinado período.

A seguir, o gráfico relativo aos resultados desse indicador no último quadrimestre:

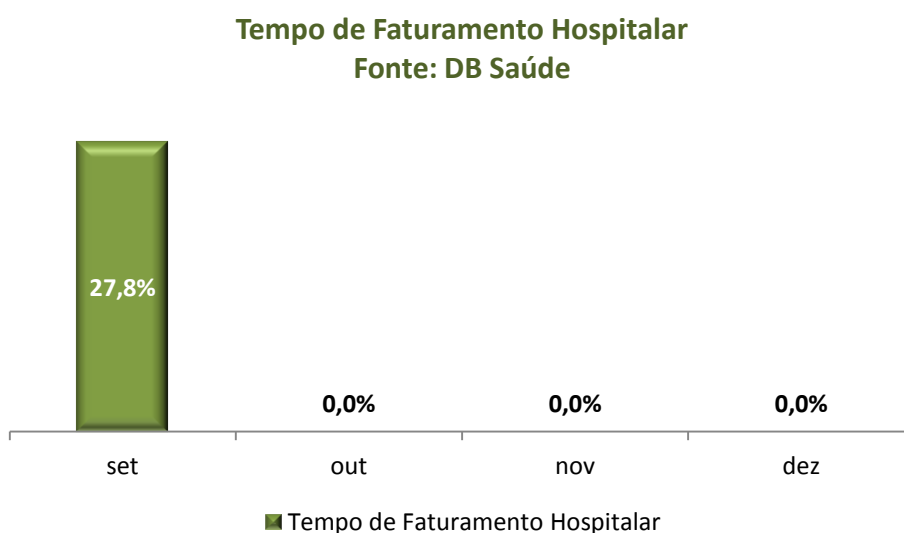


## Tempo de Faturamento Hospitalar

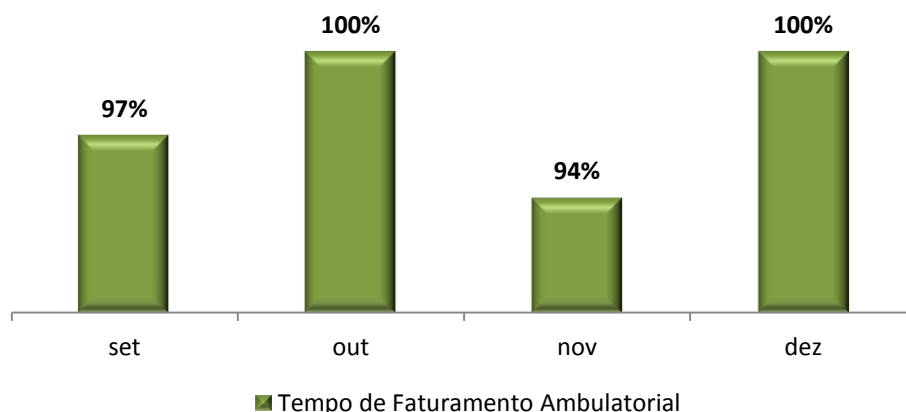
O tempo de faturamento hospitalar mede o percentual faturado e/ou informado para cobrança dentro do período corrente em relação ao total de procedimentos faturados dentro da competência.

O indicador é analisado separadamente de acordo com a sua natureza: hospitalar e ambulatorial. Os dados são extraídos do sistema dbSaúde, uma plataforma que tem como característica a consolidação e visualização de uma forma estruturada dos dados abertos do Ministério da Saúde, provenientes da produção e apresentação das contas hospitalares do sistema único de saúde.

Os gráficos abaixo mostram, respectivamente, o tempo de faturamento hospitalar e ambulatorial do último quadrimestre de 2019:



### Tempo de Faturamento Ambulatorial Fonte: DB Saúde



### Índice de Satisfação do Usuário Atendido

Este Indicador mensura a relação percentual entre a quantidade de avaliação entre bom e ótimo com o total de pessoas pesquisadas (pacientes e acompanhantes atendidos), utilizando um questionário impresso, padronizado e auto-administrado.

No último quadrimestre, não houve mensuração do indicador nas unidades sob gestão do IGESDF, em decorrência do atraso na contratação de uma empresa especializada que seria responsável pela coleta e análise dos dados obtidos na pesquisa.

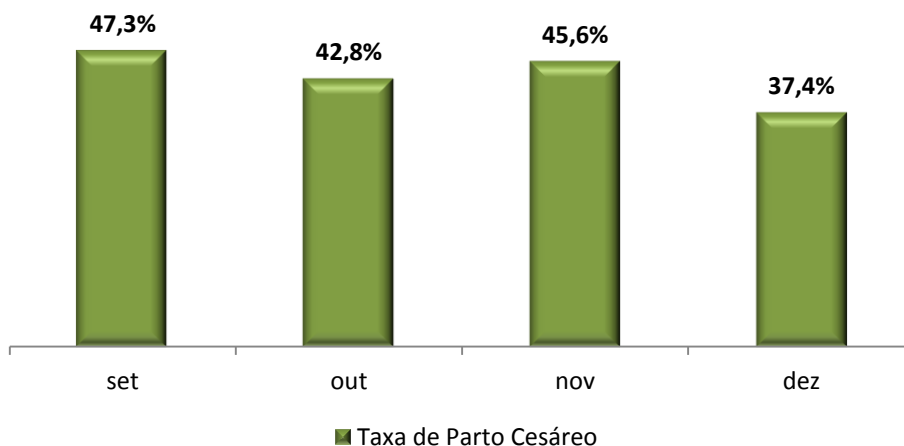
Em relação à contratação da empresa, foi assinado o contrato nº 096/2019, firmado entre o IGESDF e o Instituto Euvaldo Lodi-DF. Contudo, os trâmites necessários para a realização da pesquisa de satisfação estão em fase de finalização, sendo a primeira apuração do indicador realizada no primeiro quadrimestre de 2020, conforme prazo pactuado.

### Taxa de Parto Cesáreo

Este indicador mensura o percentual entre o número total de partos em relação ao total de cesarianas.

O gráfico abaixo mostra a Taxa de Parto Cesáreo mensurada no último quadrimestre:

**Taxa de Parto Cesáreo**  
**Fonte: Controle Interno do HRSM**



**Metas do Plano de Ação e Melhoria**

As metas do plano de ação e melhoria do HRSM possuem prazo de entrega em janeiro de 2020, as quais são: implantação do sistema de informação, abertura de leitos que estavam bloqueados e revisão do sistema de incêndio do hospital. Para o acompanhamento das ações, foram elaborados os projetos de plano de ação e melhoria por cada área responsável. A tabela abaixo mostra o andamento das ações pactuadas no instrumento contratual:

**Tabela 3 – Metas do Plano de Ação e Melhoria do HRSM**

AÇÃO/MELHORIA PACTUADA	PRAZO	STATUS	OBSERVAÇÕES
1. Implementação do Sistema de Informação	Jan/2020	Concluída	O sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informação) foi implementado no HRSM em 29 de outubro de 2019.
2. Reabrir 22 leitos de enfermaria bloqueados	Jan/2020	Concluída	Em setembro, após as reformas estruturais realizadas na unidade, 30 leitos foram reabertos.
3. Revisar sistema de controle de incêndio Federal	Jan/2020	Em andamento	Atualmente estão em execução alguns serviços: Manutenção no sistema de detecção e alarme de incêndio; Manutenção no sistema de Sprinkler; Manutenção no sistema de hidrantes; Revisão geral no sistema de Pressurização das escadas de emergências; e Substituição de sinalização de emergência e rota de fuga. A finalização desses serviços será fundamental para a revisão do sistema de incêndio do HRSM de forma a atender a todas as regulamentações.