



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL
REFERENTE AO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO/2020
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

*GERÊNCIA DE CONTRATUALIZAÇÃO DA REDE PRÓPRIA
NÚCLEO ESPECIAL DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS
COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE*

REFERÊNCIA LEGAL: As Portarias Nº 381-S, de 25 de setembro de 2018, Nº 560-S de 21 de novembro de 2019, Nº 165-S de 27 de março de 2019, Nº 060-S de 18 de fevereiro de 2020 e Nº 210-S de 07 de julho de 2020; que tratam a composição e atribuições da Comissão de Monitoramento e Avaliação para fiscalização dos Contratos de Gestão referente ao gerenciamento dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais, nos termos dos artigos 29, 31 e 32 da Lei Complementar Estadual nº 489, de 22 de julho de 2009, 4º, 5º, 6º e 23º do Decreto 2.484-R, de Março de 2010 e Instrução Normativa 042/2017 de 15/08/2017.

CONTRATO DE GESTÃO: 001/2015

TERMO ADITIVO VIGENTE:

- 13º de 01/01/2020 a 29/02/2020;
- 14º de 01/03/2020 a 30/06/2020;
- 15º de 01 a 31/07/2020;
- 16º de 01 a 31/08/2020;
- 17º de 01 a 30/09/2020
- 18º de 01 a 30/10/2020;
- 19º de 01 a 31/11/2020;
- 20º de 01 a 18/12/2020.

PERÍODO: 01 de janeiro de 2020 a 18 de dezembro de 2020.

A Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Serviços de Saúde foi designada pela A Portaria Nº 560-S de 21 de novembro de 2019, e nos termos dos artigos 29, 31 e 32 da Lei Complementar Estadual nº 489, de 22 de julho de 2009 e 4º, 5º, 6º e 23º do Decreto 2.484-R, de Março de 2010 e Instrução Normativa 042/2017 de 15/08/2017.

O presente relatório foi elaborado pela CMASS Assistencial, tem como objetivo demonstrar os resultados quantitativos e qualitativos alcançados pela gestão Associação Beneficente de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Assistência Social e Hospitalar- Pró-Saúde, no final do quinto ano do Contrato de Gestão 001/2015, no período de janeiro a 18 de dezembro de 2020.

1 BREVE HISTÓRICO

O Hospital Estadual de Urgência e Emergência (HEUE), é uma unidade hospitalar com atendimento 100% pelo Sistema Único de Saúde – SUS, inaugurado em 10.09.2014 iniciou suas atividades assistenciais em 11 de setembro de 2014, sob a gestão da Organização Social - OSS IAPEMESP., O Contrato de Gestão 001/2015, celebrado entre o Estado do Espírito Santo, através da Secretaria de Saúde – SESA e a - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar - Pró-Saúde, teve por objeto a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Estadual de Urgência e Emergência. O contrato com a Organização Social Pró-Saúde foi assinado dia 18.12.2015 e publicado no DIO/ES em 21.12.2015 Sua vigência é de 05 (cinco) anos, a contar da data de sua assinatura, tendo seu encerramento em 18/12/2020.

Seu perfil inicial foi desenhado como sendo um hospital de “porta fechada”, atendendo à demanda de urgências, que lhe for encaminhada conforme fluxo de pacientes adultos referenciados pela Central de Regulação de Internação de Urgência (CRIU), Hospital São Lucas (HSL) e SAMU que necessitem de atendimento clínico e cirúrgico de urgência de média e alta complexidade; bem como atendimento ambulatorial de egressos e mandatos judiciais e exames de endoscopia/colonoscopia e tomografia computadorizada (SADT).

Em dezembro de 2016, esse perfil foi alterado para hospital “porta aberta” em função da abertura do Pronto Socorro do HEUE, tendo o fluxo de pacientes regulados abolido. Tendo como fluxo de pacientes regulados abolido, recebe pacientes por livre demanda 24h por dia, 07 (sete) dias por semana, para atendimento de pacientes politraumatizados (trauma e grande trauma), emergências clínicas e cirúrgicas (eletivas e emergenciais) para adultos da Região Metropolitana e arredores, apresentando, de acordo com a Grade de Referência Hospitalar (última atualização em 04 de setembro de 2020) a seguinte carta de serviços:

- Ortopedia/Traumatologia: Trauma agudo, complicações de cirurgias do serviço, fratura patológica.
- Bucomaxilofacial: Trauma agudo, sequela do trauma.
- Neurocirurgia: Trauma e anomalias do desenvolvimento, coluna vertebral e caixa
- Cirurgia Geral/Trauma: Trauma agudo; complicações de cirurgias do serviço;
- Cirurgia Torácica não oncológica: Trauma;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

- Cirurgia Vascular: Trauma Agudo, patologias venosas, patologias arteriais, aneurismas abdominais e extremidades, complicações do próprio serviço, endovascular (neste serviço a Organização Social adaptará 01 (uma) sala de cirurgia para realização de serviços de hemodinâmica para a especialidade - por ex. arteriografia e arterioplastia – para demanda interna e externa da rede estadual).
- Cirurgia Plástica: Debridamentos, enxertias, rotações de retalhos e outros procedimentos inerentes às especialidades de seu perfil.
- Além disso, realiza avaliações de apoio (pareceres) das instituições que não possuem os serviços acima especificados (UPA, PA, Hospitais de Pequeno Porte - HPP).

O atendimento de internação conta com especialidades médicas clínicas e cirúrgicas - perfil do Hospital - e de apoio (Ortopedia, Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Cirurgia Vascular, Cirurgia Torácica, Cirurgia Plástica, Clínica Médica, Neurologia, Infectologia, Nutrologia, Terapia Intensiva e Anestesiologia), além de equipe multidisciplinar composta por: enfermagem, serviço social, psicologia, terapia ocupacional, fonoaudiologia, fisioterapia, nutricionista e odontólogo (cir. bucomaxilofacial).

Os atendimentos de urgência/emergência são aqueles não programados que serão dispensados pelo Serviço de Urgência/Emergência do hospital a pessoas que procurem o atendimento, sejam de forma espontânea ou referenciada. Para efeito de produção contratada / realizada são informados todos os atendimentos realizados no setor de urgência/emergência – acolhimento com classificação de risco (ACCR), independente de gerar ou não uma hospitalização. Para tanto, o hospital mantém o serviço de acolhimento e classificação de risco (ACCR) conforme preconizado pelo Ministério da Saúde, priorizando a internação de pacientes de alto risco, encaminhando os pacientes de baixo risco para as unidades de saúde por meio da Regulação Estadual.

O ambulatório atende os pacientes egressos/ *follow up* nas especialidades médicas de Ortopedia/Traumatologia, Neurocirurgia/neurologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Torácica, Cirurgia Vascular, Infectologia e Cirurgia Plástica. Além destas, oferece atendimento nas especialidades não médicas, quais sejam: Bucomaxilofacial, enfermagem, serviço social, psicologia, terapia ocupacional, fonoaudiologia, fisioterapia e nutricionista. Atenderá também consultas via Regulação Formativa nas especialidades médicas de Ortopedia/Traumatologia, Neurocirurgia, Cirurgia Geral, Cirurgia Torácica não oncológica, Cirurgia Vascular e especialidade não médica de Bucomaxilofacial, a se iniciar de acordo com o planejamento da área competente da SESA.

O HEUE mantém uma linha de serviço contratualizada SADT Externo, que dispõe dos serviços de tomografia externa, colonoscopia e endoscopia ofertados pelo Núcleo Especial de Regulação de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Consultas e Exames - NERCE. Possui oferta de exames de imagem exames de tomografia computadorizada, ecocardiograma e ultrassonografia com Doppler.

No ano de 2020 foram assinados 08 (oito) Termos Aditivos (TA's) ao Contrato de Gestão 001/2015, cujos objetos foram a manutenção das metas quantitativas e qualitativas e informar repasse para recursos de investimentos.

Segue os termos aditivos referentes ao ano contratual de JANEIRO a 18 de DEZEMBRO/20, com o objeto a que se destina.

- O 13º Termo Aditivo tem como objeto prorrogar a vigência das metas assistenciais, dos recursos e dos indicadores de qualidade celebrados no 12º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 001/2015;
- 14º Termo Aditivo tem como prorrogar a vigência das metas assistenciais do Contrato de Gestão Nº 001/2015; manter inalterados os recursos, as metas assistenciais e os indicadores de qualidade estabelecidos no 13º Termo Aditivo.
- 15º Termo Aditivo tem como objetivo prorrogar a vigência das metas assistenciais do Contrato de Gestão 001/2015 manter inalterado as metas assistenciais e recursos estabelecidos no 14º Termo Aditivo do contrato de gestão Nº 001/2015.
- 16º Termo Aditivo tem como objeto prorrogar a vigência das metas assistenciais do Contrato de Gestão 001/2015; manter inalterados as metas assistenciais e os recursos estabelecidos no 15º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão Nº 001/2015.
- 17º Termo Aditivo tem como objeto prorrogar a vigência das metas assistenciais do Contrato de Gestão 001/2015; manter inalterados as metas assistenciais e os recursos estabelecidos no 16º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão Nº 001/2015.
- 18º Termo Aditivo tem como objeto manter inalterados as metas assistenciais, os recursos e os indicadores de qualidade.
- 19º Termo Aditivo tem como objetivo prorrogar a vigência do Contrato de Gestão Nº 001/2015, mantendo inalterados as metas assistenciais e os recursos.
- 20º Termo Aditivo tem como objetivo define as metas quantitativas e recursos de custeio por proporcionalidade e define o encerramento do Contrato de Gestão 001/2015, celebrado entre a SESA e a Pró-Saúde de 01 a 18 de dezembro de 2020.

2 CONSIDERAÇÕES RELACIONADAS À PANDEMIA DE COVID 19

É imperioso observar que o estado do Espírito Santo atravessa um momento singular na assistência à saúde decorrente da pandemia de COVID-19, o qual gerou a necessidade de adequações de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

caráter emergencial em suas unidades de atendimento ao usuário do SUS, inclusive mudanças em relação aos contratos com as Organizações Sociais de Saúde que fazem gestão desses locais.

A avaliação das metas programadas para o ano de 2020 sofreram alterações devido às mudanças no perfil assistencial dos hospitais durante esse período de emergência em saúde pública.

As alterações foram formalizadas nos seguintes instrumentos e legislações:

- Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Doença por Coronavírus – COVID-19 (decorrente do SARS-CoV-2, novo Coronavírus);
- **PORTARIA 188/GM/MS** de 04 de fevereiro de 2020, que declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN);
- **DECRETO Nº 4593-R** de 13 de março de 2020 onde é declarado estado de emergência em Saúde no ES decorrente do surto de Coronavírus (COVID 19);
- **PORTARIA 038-R** de 19 de março de 2020, que define as referências hospitalares ao tratamento do COVID-19 e reorganiza os fluxos, os atendimentos e os serviços de saúde e suspende procedimentos cirúrgicos eletivos (com exceções das cirurgias oncológicas e cardiovasculares), as cirurgias ambulatoriais eletivas, consultas e exames ambulatoriais especializados enquanto durar o estado de emergência;
- **PORTARIA 041-R** de 24 de março de 2020, que suspende a avaliação das metas físicas programadas durante o período de emergência em saúde pública no estado do Espírito Santo devido à mudança do perfil assistencial dos Hospitais;
- **Lei Federal nº 946** de 27 de março de 2020, que onde define alteração das metas pactuadas para atender as situações concernentes ao novo Coronavírus (COVID-19); e alteração das obrigações relacionadas aos prazos para apresentação dos respectivos relatórios de cumprimentos de metas e outras formalidades incompatíveis com a situação de calamidade e emergência.
- **Lei Federal nº13. 992**, de 22 de abril de 2020, que suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS);
- **PORTARIA Nº 155-R**, de 06 de agosto de 2020 Estabelece o reagendamento das consultas e exames ambulatoriais e cirurgias eletivas ofertados pelos serviços próprios e contratualizados pela SESA, seguindo as recomendações para a aplicação de medidas de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

segurança aos pacientes, colaboradores e profissionais de saúde e dá outras providências.

Art.3º Estabelecer que o processo de reagendamento será em 3(três) etapas progressivas.

ETAPA I: Ofertar 30% (trinta por cento) da capacidade anterior, constatada pela série histórica e contratualizada na rede complementar;

ETAPA II: Ofertar 70% (setenta por cento) da capacidade anterior, constatada pela série histórica e contratualizada na rede complementar;

ETAPA III: Ofertar 100%

(cem por cento) voltando aos níveis da série histórica contratualizada na rede complementar.

- **PORTARIA 185-R**, de 18 de setembro de 2020 que altera a redação do Artigo 1º e 2º da PORTARIA 041-R de 24 de março de 2020 para:

Art. 1º I - A avaliação das metas físicas e qualitativas programadas ficará suspensa no período de 1º de março a 30 de setembro de 2020, devido à mudança do perfil assistencial dos hospitais;

"Art.2º ... II - A avaliação das metas físicas e qualitativas programadas ficará suspensa no período de 1º de março a 30 de setembro de 2020, devido à mudança do perfil assistencial dos hospitais."

- **Decreto Nº 1212-S**, de 29 de setembro de 2020, que declara Estado de Calamidade Pública no Estado do Espírito Santo decorrente de desastre natural classificado como grupo biológico/epidemias e tipo doenças infecciosas virais (COBRADE 1.5.1.10) conforme Instrução Normativa 02/2016, do Ministério da Integração Nacional.

- **LEI 14.123**, de 10 de março de 2021 que

prorroga até 31 de dezembro de 2020 a suspensão da obrigatoriedade de manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) estabelecida pelo art.1º da Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020.

3 ESTRUTURA FÍSICA E PERFIL ASSISTENCIAL

O HEUE é um Hospital do tipo "Portas abertas" em Urgência/Emergência nas linhas de Clínica Cirúrgica e Clínica Médica, com atendimento ao público 100% pelo SUS. É uma instituição em referência ao atendimento de urgência e emergência ao trauma. Possui 175 leitos, (149 de auto-gestão), 54 de UTI e 14 leitos de UADC – Semi intensivo e 26 leitos de observação no Pronto Socorro, destes 08 leitos são de sala vermelha, 02 de sala de choque, mas possui capacidade para atender em situação de superlotação.

Atendendo as especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vasculares, bem como pacientes de clínica médica, tendo em vista que o perfil do pronto socorro é de portas abertas, referência em trauma em geral.

Ainda dentro do Pronto Socorro temos alguns leitos de retaguarda, que não são censáveis, assim distribuídos.

- ❖ Sala de Choque: 2 leitos



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

- ❖ Sala Vermelha: 8 leitos
- ❖ 16 leitos distribuídos entre leitos classificados como laranja e amarelo;
- ❖ Total de 26 leitos de retaguarda no Pronto Socorro.

A instituição atendeu a superlotação no ano de 2020, principalmente após o Decreto do Estado de Pandemia do COVID 19, no momento em que o HEUE se tornou referência para a Grande Vitória em trauma.

Está em finalização as obras nas instalações do Bloco 4 do HEUE, onde serão ofertados 30 leitos para atendimento à demanda estadual de pacientes suspeitos e confirmados de COVID-19.

4 MONITORAMENTO DAS METAS ASSISTENCIAIS CONTRATUALIZADAS

O Contrato de Gestão 001/2015 e seus respectivos termos aditivos estipulam metas assistenciais referentes à produção hospitalar (indicadores da parte fixa, quantitativos) e indicadores de qualidade (indicadores da parte variável, qualitativos).

O acompanhamento do Contrato de Gestão 001/2015 foi realizado com base nos princípios constitucionais relacionados à administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O processo de Monitoramento envolve:

- Análise de informações *in loco*;
- Análise de dados do sistema MV e prontuários;
- Dados do SISREG e Relatório enviado por e-mail pelo Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE;
- Análise de dados fornecidos via Relatório de Prestação de Contas Pró-Saúde e acertos das possíveis inconformidades encontradas pela Comissão.

5 METAS QUANTITATIVAS

A análise das metas quantitativas baseia-se na produção hospitalar nas linhas previstas no Contrato de Gestão. São elas: Saídas Hospitalares, Ambulatório, Urgência e Emergência, SADT Externo. Durante o período avaliado não houve ajuste em nenhuma meta quantitativa referente às linhas de serviços contratadas.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

- **Saídas Hospitalares:** Refere-se a soma do número de altas, transferências externas, óbitos hospitalares (<24 horas) e óbitos institucionais (≥ 24 horas), registradas por cada clínica. A principal porta de entrada para essa linha é a internação através do Pronto Socorro do Hospital.
- **Ambulatório:** Refere-se ao número de atendimentos realizados por consultas médicas, consultas não médicas e procedimentos ambulatoriais. A porta de entrada para este serviço é através do Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE e para os pacientes egressos do próprio hospital.
- **Urgência e Emergência:** Refere-se ao número de pessoas atendidas pela triagem da Classificação de Risco no Pronto Socorro do HEUE, incluindo o Pronto Socorro Geral e os atendimentos de Urgência/Emergência de pacientes. Esta linha disponibiliza porta de entrada aberta com o funcionamento 24 horas por dia, 7 dias da semana.

SADT Externo: Refere-se ao quantitativo de exames complementares realizados preferencialmente para pacientes externos, isto é, pacientes regulados pelo Núcleo Especial de Regulação de Consultas e Exames – NERCE com complementação do quantitativo pactuado utilizado para pacientes egressos do hospital.

A seguir serão apresentados os diferentes momentos dos indicadores quantitativos.

As Metas Quantitativas para o ano contratual avaliado, 2020, foram avaliadas em 02 momentos conforme demonstrado a seguir. Foram divididos em 03 momentos, 1º Momento, se refere ao período em que as metas foram avaliadas normalmente, o 2º momento demonstra o período de suspensão das metas físicas, 3º Momento remete ao plano operativo de retomada e reabertura dos serviços de ambulatório e SADT externo. conforme determinado nas Portarias definidas no início do texto.

Quadro 1.

MOMENTO 1 -INDICADORES QUANTITATIVOS JANEIRO E FEVEREIRO / 2020					
INDICADOR	META	JANEIRO	% ALCAN	FEVEREIRO	% REALIZ
SAÍDAS HOSPITALARES	780	714	91,54	674	86,41
SAÍDAS CLÍNICAS	331	247	74,62	266	80,36
SAÍDAS CIRÚRGICAS	449	467	104	408	90,86
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	3.953	3.514	88,89	3.302	83,53
AMBULATÓRIO	1.764	1.715	97,22	1.516	85,94
SADT EXTERNO	379	347	91,55	276	72,82
TOMOGRAFIA	22	18	81,81	9	40,9
ENDOSCOPIA	219	225	102,73	184	84,01
COLONOSCOPIA	138	104	75,36	83	60,14

FONTE: Prestação de Contas de janeiro a fevereiro de 2020

Momento 1 – Antes do decreto de Pandemia do COVID 19



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

O quadro acima demonstra a execução dos indicadores quantitativos que foram considerados para o cumprimento das metas, nos meses de janeiro e fevereiro de 2020.

Quadro 2.

MOMENTO 2- INDICADORES QUANTITATIVOS- MARÇO A SETEMBRO DE 2020														
INDICADOR	MARÇO	%REAL	ABRIL	%REAL	MAIO	%REA	JUN	%REAL	JUL	%REAL	AGO	%REAL	SETEM	%REALIZ
SAÍDAS HOSPITALARES	722	92,56	588	75,38	699	89,61	769	98,58	903	115,76	876	112,3	890	114,10
SAÍDAS CLÍNICAS	290	87,61	361	109,06	232	70,09	230	69,48	277	89,35	271	81,87	277	83,68
SAÍDAS CIRÚRGICAS	432	96,21	227	50,55	467	104	539	120,04	626	139,42	605	134,74	613	136,52
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	2.994	76	2.932	74	3.621	91,6	3.943	99,74	4.459	112,8	4.391	111,08	4.532	114,64
AMBULATÓRIO	1.131	64	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	406	23
SADT EXTERNO	237	62,53	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOMOGRÁFIA	15	68,18	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ENDOSCOPIA	159	72,6	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
COLONOSCOPIA	63	45,62	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

FONTE: Prestação de Contas de março a setembro de 2020

Momento 2 – Após decreto de Pandemia do COVID 19

O quadro acima demonstra a execução dos indicadores quantitativos sem considerar as metas pactuadas, devido período de anistia das metas físicas determinada pelo decreto da Pandemia de COVID 19, com suspensão de atendimento ambulatorial, SADT externo e cirurgias eletivas.

Entretanto no mês de agosto houve a publicação da PORTARIA Nº 155-R, de 06 de agosto de 2020 com o objetivo de restabelecer um plano para reagendamento das consultas, exames ambulatoriais e cirurgias eletivas ofertados pelos serviços próprios e contratualizados pela SESA. Desse modo, a OSS Pró-Saúde realizou um plano de retomada de reabertura do ambulatório e o SADT externo a partir do mês de outubro de 2020, como pode ser observado através dos números de atendimentos, que remetem o retorno em especial nessas linhas de serviço relatadas acima e demonstrada no quadro 3 abaixo.

Quadro 3.

MOMENTO 3 - INDICADORES QUANTITATIVOS OUTUBRO A 18/12/2020									
INDICADOR	META	OUT	%REALIZ	META	NOV	%REALIZ	META	DEZ*	%REALIZ
SAÍDAS HOSPITALARES	780	887	113,71%	780	849	108,84%	462**	506	109,52%
SAÍDAS CLÍNICAS	331	235	70,99%	331	270	81,57%	196**	131	66,83%
SAÍDAS CIRÚRGICAS	449	652	150,92%	449	579	128,95%	266**	375	140,97%
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	3.953	4.002	101,23%	3.953	3.903	98,73%	2.341**	2.156	92,09%
AMBULATÓRIO	1.235*	1.447	82,02%	1.235*	1.685	95,52%	1.044**	946	90,61%
SADT EXTERNO	266*	42	11,08%	266*	136	35,88%	224**	54	24,1%
TOMOGRÁFIA	16*	2	9,09%	16*	0	0,00%	13**	0*	0,00%
ENDOSCOPIA	154*	28	45,66%	154*	56	25,57%	130**	0*	0,00%
COLONOSCOPIA	97*	12	8,69%	97*	80	57,97%	82**	54	39,13%

FONTE: Prestação de Contas de outubro a 18 de dezembro de 2020;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

*Meta estipulada seguindo o plano operativo de retomada de abertura do SADT externo e ambulatório. – Portaria 155 -R
Estipulado para SADT Externo e ambulatório a meta em 70% do contratualizado para essas duas linhas de serviço.

**Mês de dezembro de 2020 – Refere ao 20º TA – proposto de 01 a 18 de dezembro de 2020 devido o encerramento do Contrato de gestão com a Pró-Saúde, nesse mês segundo o plano operativo de retomada de abertura do SADT externo e ambulatório meta estipulada foi de 100%– Portaria 155 , porém foi considerada a proporcionalidade de dias trabalhados na operação – Finalização do contrato 001/2015.

No quadro 4apresentado abaixo, demonstra resumidamente os resultados alcançados no período antes do decreto da pandemia, meses de janeiro e fevereiro, os demais meses que compõem o primeiro semestre, e o segundo semestre.

ressaltar que mesmo com a suspensão do atendimento ambulatorial e SADT Externo nos meses de abril, maio e junho, que remetem ao período com maior número de casos de pandemia da COVID 19, o HEUE alcançou um resultado superior a 100% de atendimento nas linhas de saídas hospitalares e de urgência e emergência, tal situação pode ser justificada pela mudança dos perfis que os Hospitais da Rede Estadual sofreram para ajustar como medida de enfrentamento a pandemia, sendo o HEUE referência para trauma e demais especialidades da Grande vitória.

Quadro 4.

SÉRIE HISTÓRICA - INDICADORES QUANTITATIVOS ANO 2020								
COMPARATIVO ENTRE	META/MÊS	1º SEMESTRE DE 2020				2º SEMESTRE DE 2020		
AS METAS QUANTITATIVAS		CONTRATUALIZADO	REAL	% REAL	REAL MAR	%REAL	REAL	%REAL
LINHAS DE SERVIÇO		JAN/FEV 2020*	JAN/FEV*	JAN/FEV*	ABR, MAI E JUN	ABR, MAI E JUN	JUL A 18 DE DEZ	JUL A 18 DE DEZ
SAÍDAS HOSPITALARES	780	1.560*	1.388*	88,97	2.778	118,71%	4.911	105%
URG/EMERGÊNCIA	3.953	7.906*	6.816*	86,21	13.490	113,75%	23.443	99%
AMBULATÓRIO	1.764	3.528*	3.231*	91,58	1.131	21,37%	4.484	42%
SADT EXTERNO	379	758*	623*	82,18	237	20,84%	232	10,20%

FONTE: Prestação de Contas de janeiro a dezembro de 2020

* Se refere ao período Antes do decreto de Pandemia do COVID 19

No segundo semestre, podemos observar acima um comportamento semelhante na linha de serviço de saídas hospitalares e uma discreta redução na linha de urgência e emergência, e já observamos os números alcançados referente ao plano de retomada da linha de ambulatório e SADT externo. Vale ressaltar que, mesmo a OSS disponibilizando o número de vagas via NERCE para as linhas de ambulatório de primeira vez e SADT externo, conforme determinado no plano operativo de reabertura das agendas para essas 2 linhas em questão, a população capixaba se encontrava temerosa pelo risco de transmissão da doença. Esse absenteísmo pôde ser verificado pela Comissão de Monitoramento Assistencial.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

6-METAS QUALITATIVAS

Os Indicadores de Qualidade são ferramentas importantes para o monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados aos pacientes pelo hospital.

Indicadores de Qualidade vigentes de JANEIRO A DEZEMBRO/20:

- Protocolo de cirurgia segura
- Protocolo Time de resposta rápida (código azul e código amarelo)
- Hora/Homem Treinamento
- Razão de mortalidade em UTI

O quadro 5 demonstra o cumprimento das metas referentes aos indicadores de qualidade:

Quadro 5.

METAS QUALITATIVAS REALIZADAS NO PERÍODO DE JANEIRO A 18 de DEZEMBRO/2020					
INDICADOR	META	RESULTADO ALCANÇADO			
		1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
PROTOCOLO DE CIRURGIA SEGURA	≥85%	92,66%	90%	92%	95,25
PROTOCOLO DE TIME DE RESPOSTA RÁPIDA COD AZUL	≤3	1:50 MIN	2:02 MIN	2:10MIN	02:34 MIN
PROTOCOLO DE TIME DE RESPOSTA RÁPIDA CÓD AMARELO	≤5	2:14 MIN	3:88 MIN	2:39MIN	01:00 MIN
RAZÃO DE MORTALIDADE EM UTI	<1	0,64	0,61	0,57	0,64
HORA HOMEM TREINAMENTO	≥2H/H	02:22 H/H	02:43 H/H	02:46 H/H	1:88 H/H*

FONTE: Prestação de Contas de janeiro a 18 de dezembro de 2020, manual de indicadores de qualidade.

*Dados de dezembro de 2020. A metas e os alcances serão proporcionais aos dias de 01 a 18 de dezembro, período que se encerra o contrato de gestão com a Organização Social Pró -Saúde.

Nota de observação:

Em 10 de março de 2021 foi publicado pelo Governo Federal a LEI Nº 14.123, que prorroga até 31 de dezembro de 2020 a suspensão das metas qualitativas e quantitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde. Porém as instituições estaduais seguiram o plano de ação estabelecido pelo governo estadual, instituídos através em 06 de agosto de 2020 pela Portaria Nº 155-R que solicitava a necessidade de implementação/implantação de um plano de retomada/reabertura do serviço de ambulatório, SADT externo e cirurgias eletivas das instituições que atendem o SUS do Espírito Santo, com o objetivo de garantir o retorno gradual e sistemático das linhas de serviços citadas acima, que foram suspensas devido decreto DECRETO Nº 4593-R de 13 de março de 2020, que define o estado de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Pandemia por COVID 19. A seguir, em 18 de setembro de 2020 houve a publicação da Portaria 185-R, que restabelece o cumprimento das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas. Desse modo, as instituições seguiram as determinações governamentais, haja vista que a publicação da LEI Nº 14.123 mesmo sendo realizada pelo Governo Federal, foi publicada em março de 2021, momento este que a tomada das ações estaduais já havia sido realizada. Por isso vale ressaltar e apresentar os momentos que remetem aos respectivos cenários, de anistia e retomada das linhas de serviço, mesmo com a suspensão de análise de metas até 31 de dezembro de 2020, instituída pela LEI Nº 14.123.

7 ATENÇÃO AO USUÁRIO

A comissão realiza o monitoramento da atenção ao usuário através dos indicadores: satisfação, resolução de Reclamações e tempo de Resposta ≤ 7 dias, além de acompanhar o funcionamento dos dispositivos da Política Nacional de Humanização, enfatizando a importância de sua consolidação como uma política permanente do SUS. Ressalta-se que estes indicadores não são passíveis de desconto financeiro, apenas monitorados e avaliados pela CMASS.

Indicador Satisfação - destina-se à avaliação da percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados pelo hospital, tendo em vista a necessidade de mensuração sistemática e contínua sobre os resultados das ações, a qualidade dos serviços de saúde oferecidos e a garantia da participação da população no processo de tomada de decisões.

Observa-se no quadro abaixo que a média de satisfação do usuário no ano contratual de 2020 – 96%, sendo superior à meta contratual pactuada, mesmo com a situação da Pandemia da COVID 19 com a inviabilidade de visitação de pacientes, como forma prevenir a transmissão, e também com o encerramento do Contrato de gestão com a Pró-Saúde.

Quadro 6.

META	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (% realizado) JANEIRO A 18/12/2020												%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIO
$\geq 85\%$	97%	97%	95%	99%	99%	98%	97%	95%	95%	93%	96%	95%	96%

FONTE: Prestação de Contas de janeiro a dezembro de 2020

Indicador Tempo de Resposta ≤ 07 dias úteis -, o tempo de resposta para resolução das reclamações teve média de 99 % sendo superior ao estabelecido, ou seja, os questionamentos realizados pelos usuários tiveram suas respostas com prazo menor de 7 dias em 99% das situações.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Indicador Resolução de Reclamação - a CMASS monitora e avalia as manifestações realizadas pelo usuário no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), cuja importância decorre das necessidades de melhorias relacionadas aos processos de trabalho gerenciais e a manutenção das boas práticas em saúde direcionadas aos usuários dos hospitais. A média realizada desse indicador no período de janeiro a novembro de 2020 foi de 99%.

Em relação aos dispositivos da Política Nacional de Humanização, segue os que são acompanhados no HEUE:

- Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) – dispositivo criado pela Política Nacional de Humanização (PNH) para o Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de intervir na melhoria dos processos de trabalho e na qualidade da produção de saúde.
- Reunião de acolhimento, realizada semanalmente, com intuito de orientar os acompanhantes sobre a rotina do hospital. É conduzida pela equipe multiprofissional, responsáveis da Recepção e do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), foi realizada no mês de janeiro e fevereiro, sendo suspensa a março após o decreto da Pandemia do COVID 19.
- Visita multiprofissional nos leitos de internação.
- Sessão Clínica Multiprofissional é composto por uma equipe com profissionais capacitados em cada área: médico, farmacêutico, enfermeiro, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, assistente social, fonoaudiólogo e nutricionista. A equipe realiza periodicamente reuniões mensais, onde discutem casos clínicos dos pacientes internados na instituição, aperfeiçoando assim, a assistência prestada pela unidade.
- Canal do colaborador e pesquisa clima - a Pesquisa de Clima Organizacional está atrelada a cultura organizacional da instituição e ao planejamento estratégico, com a finalidade de saber a opinião dos profissionais sobre o ambiente do trabalho.

8 AÇÕES REALIZADAS DE JANEIRO A 18 DE DEZEMBRO DE 2020

- 2ª Semana de Farmácia Hospitalar ações educativas são realizadas no HEUE – **janeiro**
- Janeiro Branco no HEUE – abordagem sobre situações como estresse, preconceitos, solidão - **janeiro**
- Celebração de missa do enfermo – **janeiro**
- Comemoração dos aniversariantes de janeiro – **janeiro**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

- Ação da CIPA com paródias para despertar a atenção aos usuários e colaboradores quanto ao cuidado com a alimentação saudável, consumo exagerado de álcool e infecções sexualmente transmissíveis - **janeiro**
- Reuniões de acompanhantes – realizadas semanalmente janeiro e fevereiro – suspensas após o decreto de pandemia. **janeiro e fevereiro.**
- Homenagem para as mulheres pelo Dia Internacional da Mulher – **março**
- Informações sobre Mudanças climáticas e o impacto na saúde - **março**
- Abril pela Segurança do Paciente - **abril**
- Aperfeiçoamento dos cuidados com a higienização das mãos – **abril**
- Big fone da segurança – consistia em ligar para os setores do hospital e o profissional que atendesse responderia uma pergunta relacionada as metas de segurança do paciente – **abril**
- Homenagem dia das mães – entrega de flores artificiais – **maio**
- Homenagem as profissionais de limpeza e higienização - **maio**
- Alerta sobre risco de hipertensão para pacientes, profissionais e acompanhantes abordagem individual – **maio**
- Maio amarelo importância da atenção no trânsito – Importância em manter cautela no trânsito – **maio**
- Campanha de incentivo a doação de sangue- realizada pelo SAU abordagem por telefone – **junho**
- Comemoração do dia dos avós - **julho**
- Ação de prevenção de acidentes de trabalho no dia nacional de prevenção de acidentes de trabalho - **julho**
- Comemoração do dia dos pais – **agosto**
- Alerta aos usuários e trabalhadores sobre a importância de controle do colesterol – **agosto**
- Importância em exercer com segurança as atividades no ambiente hospitalar – **agosto**
- Ação para alertar sobre a SEPSE – **setembro**
- Palestras sobre qualidade de vida para o colaborador – **setembro**
- Orientação sobre o uso da máscara realizadas pela CIPA - **outubro**
- Outubro rosa ações de prevenção e controle do câncer – **outubro**
- Importância dos cuidados com a saúde do homem – **novembro**
- Treinamentos relacionados a assistência, qualidade de vida, segurança do paciente, saúde e segurança no ambiente de trabalho e orientação e qualificação de equipes nos processos internos e assistenciais- **novembro**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

- Aplicação do comunicado de Aviso Prévio aos colaboradores, devido ao encerramento de Contrato de Gestão 001/15 - **novembro**
- Entrega dos relatórios do Perfil Profissiográficos Previdenciário – **novembro**.

9 CONCLUSÃO

O HEUE com a operacionalização da Pró- Saúde no contrato de gestão 001/2015 cumpriu todas as metas contratuais referentes aos Indicadores Quantitativos e qualitativos no período de janeiro a 18 dezembro de 2020, nos respectivos períodos que estavam sob análise de metas. Apesar do momento difícil que o Estado do Espírito Santo passou em 2020 devido a Pandemia de COVID 19, o HEUE é uma instituição da rede hospitalar do Estado com muita importância para a sociedade capixaba.

A Secretaria estadual de Saúde instituiu a Comissão de Transição do HEUE, publicada no DIO, através da Portaria nº 376-S de 11 de dezembro de 2020. Toda documentação referente a pasta da transição se encontra autuada no processo pelo Edoc número 2021-85N1S.

A prestação de contas de dezembro, seguiu o apresentado no 20º TA sendo considerada na proporcionalidade de 01 a 18 de dezembro de 2020, pois previu a finalização do contrato 001/2015, a Pró- Saúde teve encerramento das atividades de operacionalização do HEUE em 18 de dezembro de 2020 às 19 horas.

Vitória, 31 de março de 2021.

Janaina Daumas Felix
CMAS- HEUE/NEAMOS/GECORP



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/04/2021 10:03:38 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por JANAINA DAUMAS FELIX (MEMBRO (COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO) - SESA - SESA)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO DIGITALIZADO
Conferência: CONFERIDO COM DOCUMENTO CÓPIA SIMPLES EM SUPORTE PAPEL.

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-JK8B3K>