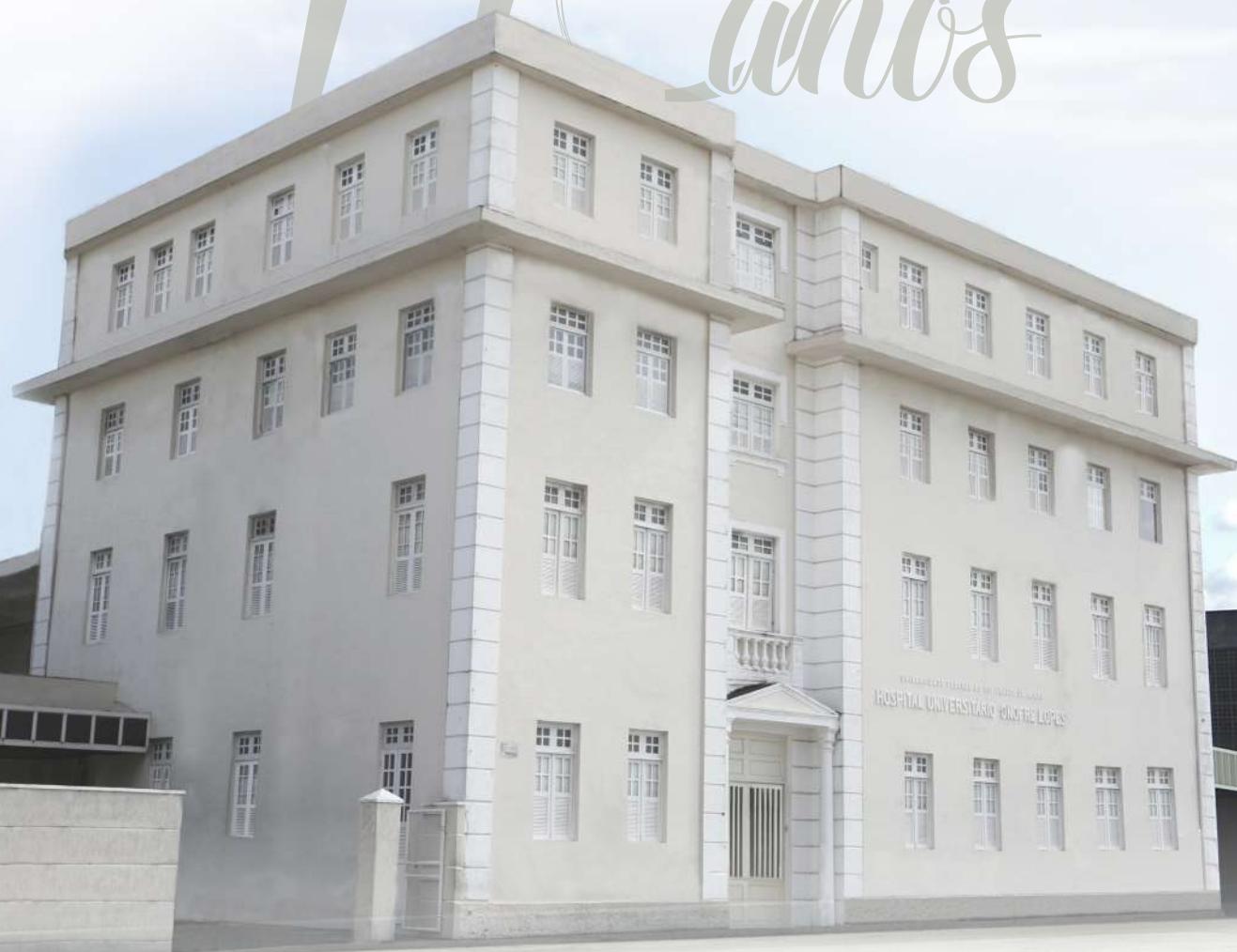


HUOL Hospital Universitário
Onofre Lopes

**RELATÓRIO
DE GESTÃO**

2019

10 anos



UFRN
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

2019



O relatório anual de gestão do Hospital Universitário Onofre Lopes é uma publicação que reúne os resultados e as atividades desenvolvidas pela instituição voltadas ao ensino, pesquisa e assistência. Direcionado para os públicos com os quais o hospital se relaciona, este é um importante documento que formaliza as boas práticas desenvolvidas ao longo de um ano de trabalho.

Hospital Universitário **Onofre Lopes**

Stenio Gomes da Silveira
Superintendente

Aldair de Sousa Paiva
Gerente de Atenção à Saúde

Francisca Zilmar de Oliveira Fernandes
Gerente Administrativo

Irami Araújo Filho
Gerente Ensino e Pesquisa

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO:

Rafael Wagner Alves de Amorim
Chefe da Unidade de Planejamento

Kairon Ramon Sabino de Paiva
Assistente Administrativo

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



SUMÁRIO

-
- 1. QUEM SOMOS 5**
 - 2. LINHA DO TEMPO 7**
 - 3. NOSSOS NÚMEROS 9**
 - 4. RECONHECIMENTOS E PRÊMIOS 11**
 - 5. PLANO DE METAS 13**
 - 6. INICIATIVAS 14**
 - 7. PLANO DE REESTRUTURAÇÃO 19**
 - 8. CLÁUSULA SÉTIMA 24**
 - 9. MELHORIAS PROMOVIDAS COM RECURSOS
PR PRIOS 30**
 - 10. VISIBILIDADE NA MÍDIA 32**
 - 11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS 33**
 - 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS 35**
 - ANEXOS 36**
-



1. QUEM SOMOS

Reconhecido pela sociedade como um hospital de excelência por possuir profissionais altamente qualificados e infraestrutura de ponta, os quais estimulam a busca constante pela qualidade na prestação de serviço, o Hospital Universitário Onofre Lopes completou **110 anos** em 2019, se consolidando como uma instituição de referência para os norte-rio-grandenses no ensino, na pesquisa, na assistência e na gestão.

Na área de ensino, somos **certificado** como hospital de ensino pelo Ministério da Saúde (MS) e pelo da Educação (MEC), além de sermos o maior centro estadual de formação de especialistas na oferta de programas de residência em saúde, totalizando **33 programas credenciados**. Ao todo, são 274 estudantes, entre alunos de residência médica, multiprofissional e uniprofissional. O hospital também recebeu 3.445 alunos/disciplina de cursos de graduação em atividades de visita técnica, estágio técnico, prática supervisionada e estágio supervisionado. Na área de pesquisa, o Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) do hospital recebeu 675 projetos para análise. Desse total, 465 foram aprovados, 13 não aprovados e 197 pendentes. Além disso, 145 projetos estão sendo realizados no âmbito do hospital, ou aguarda análise do comitê.

Na assistência, prestamos serviços à saúde integral exclusivamente no âmbito do **Sistema Único de Saúde** (SUS) a partir do contrato de prestação de serviços com a Prefeitura de Natal, atuando como hospital de **referência em 43 especialidades** entre cardiologia, cirurgia bariátrica, oncologia e outras (ver anexo III). Isso permitiu que o hospital realizasse na produção ambulatorial 951.201 atendimentos na média complexidade, 15.865 na alta complexidade e 5.097 no Faec. Na produção hospitalar foram 5.717 autorizações de internação hospitalar (AIH) de média complexidade, 1.962 de alta complexidade e 449 do Faec, totalizando 8.128 AIH. Todas essas informações estão detalhadas no anexo IV deste documento.

Em relação à infraestrutura física, o hospital conta com **244 leitos** de internação, **14 salas cirúrgicas** e **121 consultórios**.

Possuímos também quatro complexos especializados que dão suporte ao atendimento ambulatorial e hospitalar, sendo composto por Centro de Diagnóstico por Imagem, Unidade de Laboratório de Análises Clínicas, Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica e Unidade Transfusional. Ao todo, possuímos uma área construída estimada em 33.260,89 m².

Para movimentar tantas frentes, é de suma importância investir nas pessoas. Atualmente, o Hospital Universitário Onofre Lopes possui cerca de 1.705 colaboradores efetivos e 524 terceirizados. Em relação aos colaboradores, tivemos 4.388 **inscrições** em eventos de capacitação, com destaque para 248 inscrições feitas por profissionais da Rede de Atenção à Saúde do **Estado do Rio Grande do Norte** e do **Município de Natal** nas ações de capacitações internas do hospital destinadas para esse público. Ao todo, foram 65 eventos presenciais e 13 em Educação a Distância (EaD), classificados como capacitação interna; 7 turmas para capacitação *In Company*¹; 134 eventos externos no país; e 10 no exterior.



¹ Capacitações realizadas a partir da contratação de pessoa física ou jurídica, com turma fechada.

2. LINHA DO TEMPO

Em destaque aos 110 anos do Huol, trazemos a linha do tempo com os principais marcos do hospital desde o ano da sua inauguração, em 1909.

1909



Fundação do hospital com o nome Hospital da Caridade Juvino Barreto

1935



Mudança de nome para Hospital Miguel Couto

1955



Mudança de nome para Faculdade de Medicina

1960



Mudança de nome para Hospital das Clínicas e Integração à **UFRN**
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

1984



Mudança de nome para o atual Hospital Universitário Onofre Lopes

2004



Inauguração do CDI e obtenção da primeira certificação como Hospital de Ensino

2011



Inauguração da Central de Internação

2013



Integração à rede **EBSERH**
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

2014



Convocação da primeira turma de funcionários da Ebserh

2015



Implantação do Protocolo de Identificação do Paciente

2016



Comemoração da marca de 500 transplantes renais

2017



Inauguração da UTI Pediátrica e a 1º edição do Mestrado Profissional

2018



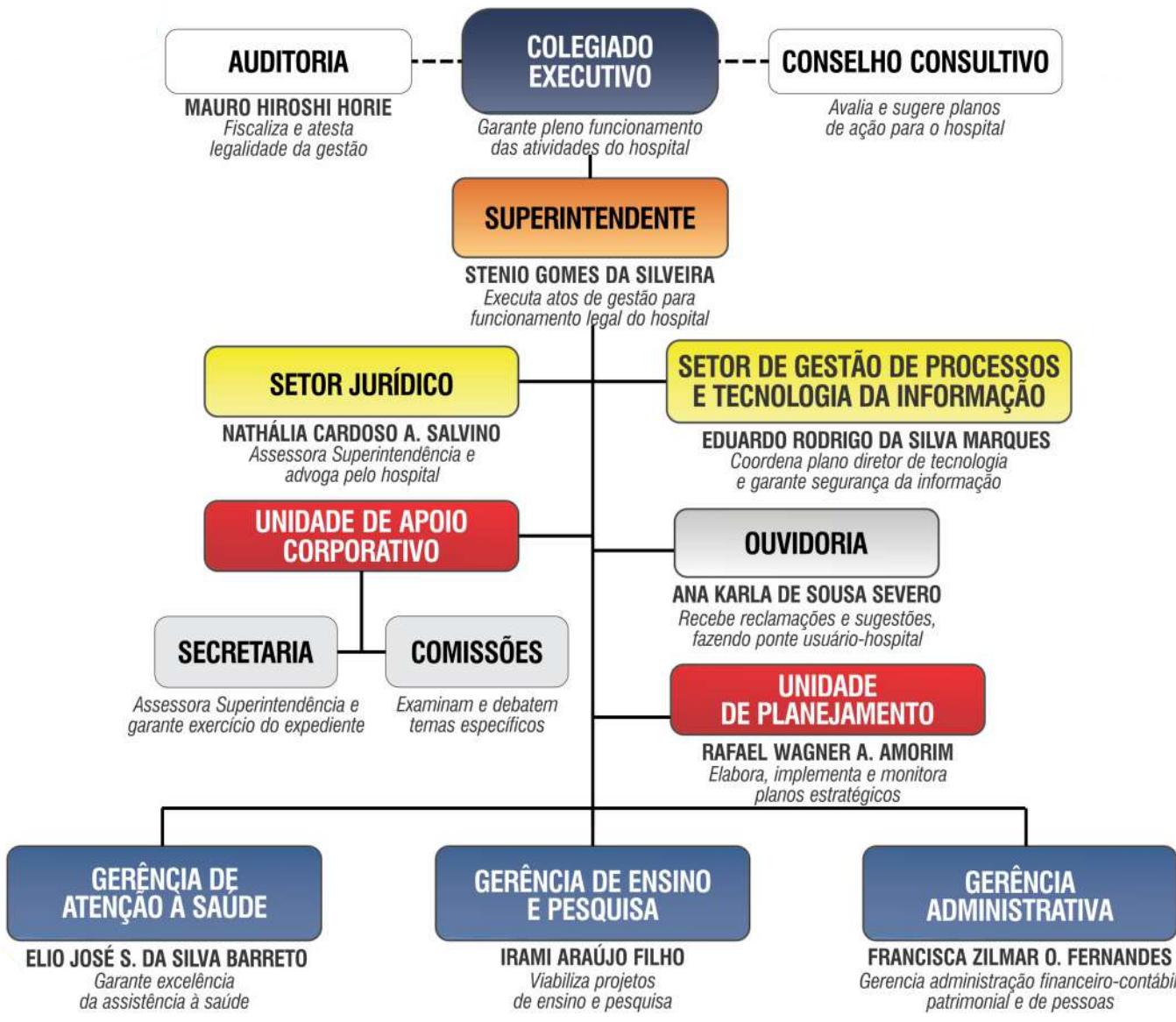
Reabertura do Bloco de Cirurgia Ambulatorial e da Central de Misturas Intravenosas

2019



O maior mutirão da história da instituição no ano em que completa 110 anos

ORGANOGRAMA



3. HUOL EM NÚMEROS

ENSINO E PESQUISA



465

PROJETOS
APROVADOS
NO CEP DO HUOL



207

ALUNOS
DA RESIDÊNCIA
MÉDICA



61

ALUNOS
DA RESIDÊNCIA
MULTIPROFISSIONAL



6

ALUNOS
DA RESIDÊNCIA
UNIPROFISSIONAL

PRINCIPAIS INDICADORES
ASSISTENCIAL



79,45%

OCUPAÇÃO
HOSPITALAR



5,35%

INFECÇÃO
HOSPITALAR

4,4%

TAXA DE
MORTALIDADE



5.282

MÉDIA MENSAL DE
PACIENTE-DIA



8,14 DIAS

MÉDIA DE PERMANÊNCIA
DE INTERNAÇÃO



17.961

CONSULTAS ASSISTENCIAIS
NÃO MÉDICAS



187.174

CONSULTAS ASSISTENCIAIS
MÉDICAS



46.324

EXAMES DE IMAGEM



447.084

EXAMES LABORATORIAIS

PRODUÇÃO AMBULATORIAL
ASSISTENCIAL



108.868

EXAMES GRÁFICOS



13.129

CIRURGIAS



148.215

PROCEDIMENTOS
CLÍNICOS



54

TRANSPLANTES
DE CORNÉAS

ASSISTENCIAL
PRODUÇÃO HOSPITALAR

4.989

EXAMES GRÁFICOS



14.022

EXAMES DE IMAGEM



5.766

CIRURGIAS



117.009

PROCEDIMENTOS
CLÍNICOS



112.763

EXAMES LABORATORIAIS



47

TRANSPLANTES
DE RIM

 **342**
PROFISSIONAIS
MÉDICOS

 **1.180**
PROFISSIONAIS
ASSISTENCIAIS

 **183**
PROFISSIONAIS
ADMINISTRATIVOS

 **524**
PROFISSIONAIS
TERCEIRIZADOS

 **4.388**
INSCRITOS EM
CAPACITAÇÕES
INTERNAS

 **95.683**
VALOR EMPENHADO
PARA CAPACITAÇÕES

GESTÃO
FINANCEIRO

 **63,7 MI**
TOTAL EMPENHADO

 **58,7 MI**
TOTAL CUSTEIO

 **5 MI**
TOTAL INVESTIMENTO

GESTÃO
INFRAESTRUTURA

 **33.260,8 m²**
ÁREA CONSTRUÍDA

GESTÃO
LEITOS DE INTERNAÇÃO

 **5**
UTI
PEDIÁTRICO

 **19**
UTI
ADULTO

 **30**
LEITO
PEDIÁTRICO

 **181**
LEITO
CONVENTIONAL

 **9**
LEITO-DIA

GESTÃO DE PESSOAS
GESTÃO

GESTÃO
SALAS CIRÚRGICAS

 **7**
BLOCO CIRÚRGICO

 **3**
OFTALMOLOGISTA

 **2**
DERMATOLOGIA

 **2**
CIRURGIA
AMBULATORIAL



4. RECONHECIMENTOS E PRÊMIOS

O hospital foi agraciado com prêmios, reconhecimentos e certificações que atestam nosso compromisso com a excelência na prestação de serviço no âmbito do ensino, da assistência e da gestão.

RECONHECIMENTO DE BOAS PRÁTICAS

Reconhecimento concedido ao Hospital Universitário Onofre Lopes durante o Encontro da Alta Gestão Rede Ebserh, que ocorreu entre 10 e 11 de setembro de 2019. Durante o evento, o hospital apresentou como boa prática o uso de processo em Business Intelligence para compartilhamento e monitoramento de apontamentos dos órgãos de controle interno e externo por meio do sistema Power BI e SharePoint.



PRÊMIO DE QUALIDADE EM GESTÃO EBSERH

Prêmio recebido durante o Encontro de Gerentes Administrativos da Ebserh, evento realizado entre 3 e 5 de dezembro de 2019 com foco em gerar resultados na qualidade da gestão. Na ocasião, o Huol foi reconhecido nas categorias "Infraestrutura Física e Tecnológica" e "Patrimônio e Logística" pelos projetos "Acreditah – Sistema Autoavaliador para Melhoria da Qualidade Hospitalar" e "Modernização da gestão de estoque com a implementação de ferramentas de Lean Healthcare".



HOMENAGEM NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Homenagem recebida durante sessão Solene na manhã do dia 11 de setembro de 2019, quarta-feira, na Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte. No ano em que o hospital completava 110 anos, ele foi lembrado pelo seu valor e representatividade para a Região. Inaugurado em 9 de setembro de 1909 pelo governador Alberto Maranhão, o então Hospital de Caridade Juvino Barreto, foi berço da Faculdade de Medicina de Natal, se transformou em Hospital das Clínicas quando integrado, em 1960, à Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), até passar a se chamar Hospital Universitário Onofre Lopes, em 1984.

PRÊMIO NO CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO MÉDICA

Prêmio recebido na edição 2019 do Congresso Brasileiro de Educação Médica, realizado entre os dias 29 de setembro e 02 de outubro de 2019 na cidade de Belém, capital do Pará. A distinção foi concedida ao trabalho "REFLETINDO SOBRE PROBLEMAS PARA MINIMIZÁ-LOS: UMA ESTRATÉGIA DE INTEGRAÇÃO PARA MELHORIA DO TRABALHO NA RESIDÊNCIA MÉDICA E MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE". O projeto compartilhou a experiência da estratégia de acolhimento de residentes em saúde, como forma de integração para o trabalho em equipe e redução de dano psíquico em um hospital como o HUOL.



5. PLANOS E METAS

O Plano de Metas é um instrumento que norteia as prioridades da governança para um período de 12 meses e está previsto no contrato nº 055/2013-UFRN/Ebsrh que cedeu a gestão do hospital à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares . Para construção desse plano, o hospital teve como base os objetivos do Mapa Estratégico 2018-2022 da empresa sede, conforme figura abaixo, bem como as atividades de alinhamento com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

MAPA ESTRATÉGICO EBSERH 2018-2022



MISSÃO

Promover de forma integrada o ensino, a pesquisa, a extensão e a assistência, no âmbito das ciências da saúde e correlatas, com qualidade, ética e sustentabilidade.

VISÃO

Ser reconhecido como hospital universitário de referência, identificado pela excelência, sentido humanitário e relevância social.

Essa concepção reforça a importância da integração entre o ensino e pesquisa, no sentido amplo, e a assistência na formação e no cuidado à população, com o intuito de sermos uma instituição inovadora, que cuida e forma cidadãos para o cuidar.



Foto: Cícero Oliveira

As iniciativas estratégicas indicam, em linhas gerais, o conjunto de medidas ou ações a serem implementadas no curto, médio e longo prazos para assegurar o alcance dos objetivos estabelecidos no mapa estratégico e para preencher as lacunas existentes entre o desempenho atual da organização e o desejado.

O portfólio de iniciativas executadas ou em andamento é apresentado abaixo como prestação de contas do hospital para a sociedade, inclusive demonstrando os efeitos positivos da implementação dessas ações.

6.1 RENOVAÇÃO DO CONTRATO COM MUNICÍPIO DE NATAL

O Setor de Regulação e Avaliação em Saúde e a Unidade de Monitoramento e Avaliação, com apoio da Gerência de Atenção à Saúde, realizaram o levantamento da produção de todas as Unidades Assistenciais. Com base nesse levantamento, foram acordados com os mesmos os padrões de produção para compor a proposta do novo contrato.

Essa ação tinha como objetivo determinar a capacidade instalada do hospital com base na série histórica e perfil dos serviços. Os dados a partir desse levantamento serviram como base na apresentação da proposta de contratualização junto ao gestor municipal de saúde no segundo semestre de 2019.

A principal expectativa desse trabalho é reduzir as perdas da produção apresentada ao gestor por motivo do procedimento não ter sido previsto em contrato, ou por ter ultrapassado o teto financeiro, além do cumprimento da produção contratualizada. A proposta segue tramitando na Secretaria Municipal de Saúde. A previsão é que no primeiro semestre de 2020 o novo contrato entre em vigor.

6.2 AVALIAÇÃO DE MATURIDADE DOS SETORES DE REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO EM SAÚDE (SRAS)

A Avaliação de Maturidade é um programa articulado junto com a sede para mensurar a maturidade, ou seja, avaliar a adequação de processos, procedimentos, meios e mecanismos para o cumprimento das boas práticas relacionadas à organização.

O objetivo do projeto é apoiar a Diretoria de Atenção à Saúde (DAS) quanto à priorização das ações de estruturação e de qualificação do Setor de Regulação e Avaliação em Saúde (SRAS) a ser implementadas nos hospitais, com foco na entrega de valor para a sociedade.

Nessa primeira etapa, o hospital realizou o diagnóstico de maturidade. Esse documento continha requisitos que pudessem responder à pergunta: "Que requisitos um SRAS deve atender para que se realize, de maneira efetiva, as atribuições de competência do setor? ". Foram um total de 85 requisitos divididos em 10 categorias:

Aspectos Estruturantes; Ambulatório; Internação; Cirurgias; Exames; Documentação Clínica; Contratualização; Apoio à Gestão do Cuidado Assistencial; Rede de Atenção à Saúde (RAS); e Habilidades, Auditoria Clínica e Apoio à Prestação de Contas.

A próxima fase do programa é a elaboração do Plano de Melhoria. Esse plano deverá contemplar os principais requisitos a serem atendidos, conforme priorização do serviço. Para cada requisito a ser alcançado, será necessário desenvolver um plano de atividades específico que será executado durante o ano de 2020.

6.3 REFORMA DO AMBULATÓRIO PEDIÁTRICO

No ano de 2018 marcou o início da execução da obra do ambulatório de pediatria, finalizada em 2019. A previsão para a sua inauguração é o primeiro semestre de 2020. Atualmente a Unidade de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente (UASCA) encontra-se dentro do espaço físico da Maternidade Escola Januário Cicco (Mejc), unidade hospitalar da UFRN, também sob a gestão da Ebserh.

A relocação dessa unidade para dentro do complexo do Huol se dá em virtude da maior proximidade com os demais serviços oferecidos no hospital, bem como atender às normas pertinentes, funcionando, assim, em um espaço adequado para o atendimento pediátrico. Essa necessidade surgiu após a assinatura do contrato que cedeu a gestão do hospital à Ebserh, já que antes disso a pediatria era uma unidade autônoma. Além disso, a vinda do ambulatório para o Huol liberará espaço para reforma e adequação do ambulatório de ginecologia da maternidade.

O novo prédio conta com 45 consultórios, 2 salas de procedimentos e 1 sala de infusão de medicamentos especiais com 8 poltronas, além de salas de apoio e administrativas representando um investimento de R\$ 3.296.000,00.

A produção da UASCA em 2019 foi de 33.509 consultas ambulatoriais; 122 cirurgias de média complexidade, com destaque para: acesso venoso central, com 25 cirurgias; retirada endoscópica de duplo j, com 10; cistoscopia e gastrectomia, com 8 cada; colecistectomia por VDL e descorticação pulmonar, com 5 cada. E 8 cirurgias de alta complexidade, sendo 6 apenas em traqueostomia.



6.4 REFORMA DO AMBULATÓRIO ADULTO

No final do segundo semestre de 2019 foi assinado o contrato nº 050/2019 entre o hospital e a empresa PS Construções e Serviços de Engenharia nos termos da licitação eletrônica (RDC) nº 001/2019. O objeto da contratação é a execução de serviços para recuperação estrutural do prédio ambulatorial do Hospital Universitário Onofre Lopes. A previsão é que seja concluído no segundo semestre de 2020 a um custo de R\$ 3.101.999,63.

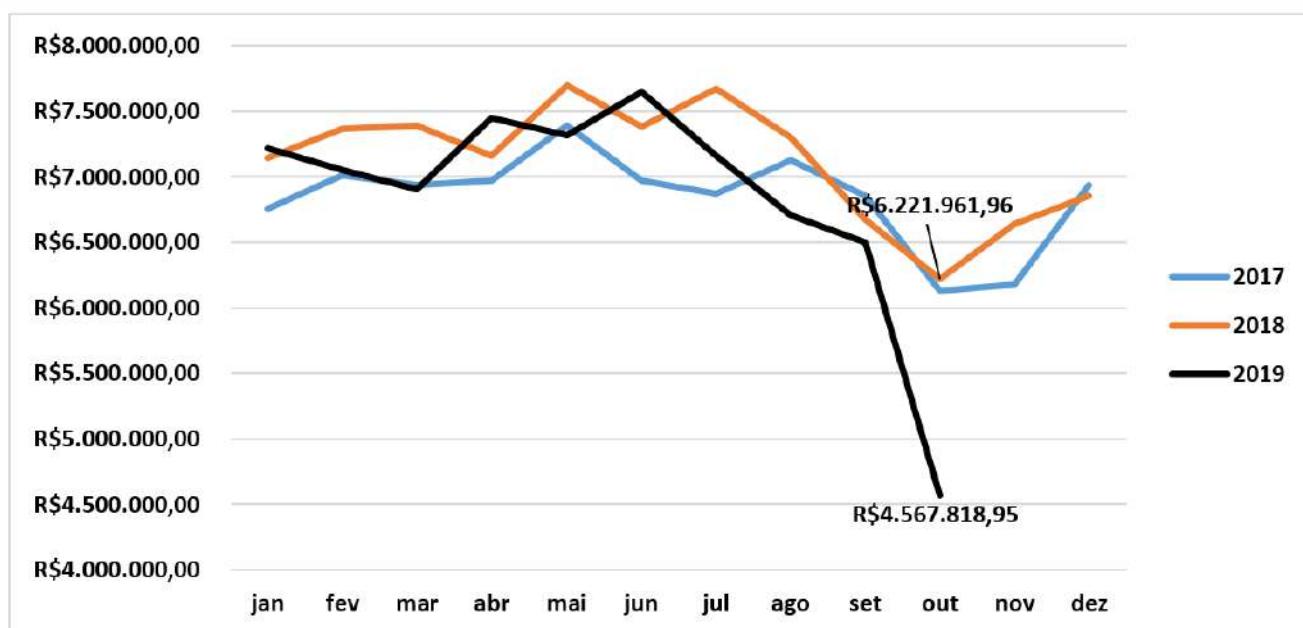
Até dezembro de 2019 os serviços já haviam sido executados 20% sobre o previsto. A maior dificuldade foi em relação a manutenção das atividades do hospital durante a reforma e que ainda continua como desafio, uma vez que é necessário realocar os consultórios ambulatoriais, como também salas de aula, para não interromper o atendimento à população. Dessa forma, o hospital não paralisou suas atividades, mantendo o compromisso com a sociedade.

6.5 REESTRUTURAÇÃO DO ALMOXARIFADO DA UNIDADE DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO

A necessidade da implementação de ferramentas na gestão de estoques da unidade de abastecimento farmacêutico do hospital surge do anseio de mudanças nos processos relacionados a aquisição, armazenamento e distribuição de materiais hospitalares e farmacológicos para os setores do hospital, aumentando a eficiência da tomada de decisão do serviço.

Após a implementação do projeto, foi possível perceber alterações visuais significativas na Unidade de Abastecimento Farmacêutico, com o ambiente mais limpo, organizado e utilitário. Um dado que comprova de forma notória essas mudanças visuais é o valor monetário do estoque no início do projeto que estava em torno de R\$ 6.644.207,65 e no final do projeto despencou para R\$ 4.567.818,95, como mostra a baixo.

GRÁFICO 1 – VALOR MONETÁRIO DOS ESTOQUES ENTRE 2017 E 2019



Fonte: Relatório Final do Projeto

A Figura acima apresenta dados de valor monetário de estoque por mês de 2017 até 2019. Nos dois primeiros anos nota-se uma pequena tendência de diminuição desse valor monetário no mês de outubro, mas não da forma como se apresentou em 2019, que ficou evidenciado uma diferença em torno de 2 milhões de reais. Dessa forma, as ferramentas implementadas durante um ano de projeto, teve influência direta e significativa na aquisição de materiais e medicamentos da unidade.

6.6 IMPLEMENTAÇÃO DE NOVO ANGÍOGRAFO

O hospital encerrou o ano de 2019 com a conclusão de 95% da reforma para a instalação do novo angiografo. O equipamento – modelo Artis Zee - foi adquirido em 2018 ao custo de R\$ 3.782.200,00. Ele é usado para diagnóstico e aquisição de imagem de intervenção em cardiologia, cardiologia intervencionista, cirurgia vascular, neurocirurgia, radiologia intervencionista e cirurgia. Já o custo da reforma foi estimado em R\$ 484.116,95. No total, o investimento foi de R\$ 4.266.316,95.

O equipamento está sendo instalado no Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) do hospital e possibilitará mais conforto e segurança aos pacientes, uma vez que possui tecnologia avançada que diminui o tempo dos procedimentos e aumenta a produtividade do serviço, o conforto e a segurança dos pacientes. A diminuição da exposição ao Raio X também é outro fator importante para a segurança dos profissionais e pacientes.



O aparelho também possui um acessório que avalia os casos em três dimensões, que melhora sobremaneira a capacidade de visualização e identificação de aneurismas cerebrais e de aorta, por exemplo. Outra característica importante é o maior conforto proporcionado para os pacientes, além de suportar até 200 kg, possibilitando o atendimento a portadores de obesidade mórbida.

Para a utilização do novo equipamento, as equipes serão treinadas, aguardando apenas a conclusão da reforma. Nesse sentido, o papel do Setor de Infraestrutura Física foi fundamental, acompanhando a instalação do sistema de refrigeração; mobiliário, como armários e bancadas; instalações hidráulicas, elétrica; rebaixamento do teto; pintura; entre outros serviços fundamentais e que foram realizadas pela própria Siemens Healthcare Diagnóstico Ltda, fabricante do produto.

A expectativa é que no primeiro semestre de 2020 o equipamento possa ser inaugurado e, consequentemente, o hospital já passe a receber os primeiros pacientes do Sistema Único de Saúde.

6.7 PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA

O Hospital Universitário Onofre Lopes estimula o trabalho em equipe multidisciplinar para atingir o propósito institucional de Ensinar para Transformar o Cuidar. Contando com a colaboração de um grande time que atua em sinergia, reunindo profissionais com diversas habilidades, personalidades e conhecimentos para trazer diversos benefícios para a instituição, promovendo o desenvolvimento da organização e de todos que nela atuam, em um ambiente de crescimento constante e superação.

A fim de garantir a prestação de serviços de excelência, em 2019, o Huol ofereceu 85 capacitações que permearam as atividades de seus profissionais e também dos profissionais da Rede de Atenção à Saúde do Rio Grande do Norte e da Prefeitura de Natal, contemplando 4.388 inscrições, sendo 248 da Rede.

Além dessas ações, também foram organizados alguns eventos anuais. Esses eventos são atividades que envolvem em sua programação capacitação e ação educativas para todos os funcionários.



SÃO JOÃO



SEMANA DO SERVIDOR

Essas iniciativas visam fortalecer a adesão dos colaboradores à cultura e missão organizacional, além de outros efeitos indiretos, como elevação da produtividade, redução de custos, redução de rotatividades, entre outros. Entendemos que qualificar o ambiente organizacional através de eventos que integrem os funcionários, reconhecendo o seu valor institucional, possibilite atingir essa visão.

7. PLANO DE REESTRUTURAÇÃO

Com a criação da Ebserh, foi necessária a construção e execução do plano de reestruturação hospitalar, que se deu por meio do anexo I do contrato nº 055/2013, com o objetivo de alinhar e fomentar uma nova política administrativa-hospitalar, mormente no que diz respeito ao perfil de gestão em rede promovido pela empresa.

QUADRO 1 – MONITORAMENTO DO PLANO DE REESTRUTURAÇÃO

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
1. Criar a filial da EBSERH	1.1. Registrar nos órgãos federais, estaduais e municipais.	100%
	1.2. Delegar competências e definir as instâncias de governança na filial.	100%
	1.3. Criar as unidades operacionais no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI, no Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE e no Sistema Integrado de Serviços Gerais – SIASG.	100%
	1.4. Estabelecer o domicílio bancário da unidade gestora da filial da EBSERH, habilitando ordenadores de despesas e responsáveis financeiros.	100%
2. Aprimorar os processos de trabalho da Gestão Administrativa, com a incorporação de Tecnologia de Informação	2.1. Implantar os processos de trabalho de aquisições.	100%
	2.2. Implantar os processos de trabalho de gestão e fiscalização contratual.	100%
	2.3. Implantar os processos de trabalho de gestão patrimonial.	100%
	2.4. Implantar os processos de trabalho de concessão de suprimento de fundos.	100%
	2.5. Implantar os processos de trabalho relativos a passagens e diárias.	100%
	2.6. Monitorar a execução dos processos de trabalho definidos.	100%
	2.7. Realizar o inventário geral.	100%
	2.8. Propor os termos de cessão de uso dos bens patrimoniais da Universidade para a EBSERH.	0%
	2.9. Definir os responsáveis pelos bens patrimoniais.	100%
	2.10. Regularizar a gestão imobiliária.	0%
3. Aprimorar a gestão orçamentária e financeira	3.1. Aprimorar a gestão orçamentária e financeira.	100%
	3.2. Elaborar a proposta orçamentária para 2014.	100%
4. Incorporar a tecnologia da informação na gestão dos custos nas unidades hospitalares	4.1. Implantar centros de custos.	100%
5. Realizar a gestão das compras estratégicas de insumos e produtos para os hospitais universitários	5.1. Realizar compras centralizadas.	100%
SUBTOTAL ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS		89%

ATENÇÃO À SAÚDE		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
6. Iniciar o processo de reestruturação da atenção à saúde, com base nas linhas de cuidado.	6.1. Implementar a estrutura organizacional da Gerência de Atenção à Saúde e da Gerência de Ensino e Pesquisa, a partir do padrão adotado pela EBSERH e sua adequação ao perfil assistencial do Hospital.	100%
	6.2. Redefinir o perfil assistencial do Hospital, considerando o caráter formador, as necessidades de saúde da população e o papel na rede de atenção à saúde.	100%
	6.3. Reorganizar os ambulatórios e serviços especializados, agregando-os por linha de cuidado.	100%
	6.4. Definir as linhas de cuidado prioritárias para iniciar sua implantação gradativa em 2013, em consonância às políticas prioritárias do SUS.	75%
	6.5. Dimensionar e ampliar os serviços assistenciais e sua capacidade operacional, modo a subsidiar a reestruturação física, de equipamentos, da força de trabalho e a contratualização com o SUS.	100%
7. Aprimorar os processos gerenciais da atenção hospitalar	7.1. Implementar serviço interno de regulação e avaliação em saúde.	100%
	7.2. Submeter-se à regulação do acesso pelo gestor do SUS, de forma gradual, disponibilizando, no mínimo, 40% das consultas e dos serviços de apoio diagnóstico e terapêutico e o total dos leitos hospitalares.	75%
	7.3. Viabilizar as condições necessárias à habilitação SUS dos serviços de alta complexidade.	100%
	7.4. Garantir o funcionamento regular das comissões assessoras obrigatórias.	100%
	7.5. Revisar a contratualização do hospital com o gestor do SUS, contemplando estratégias de atenção à saúde, gestão, ensino e pesquisa voltadas: à integração do hospital às políticas prioritárias do SUS, com destaque para as redes de atenção à saúde; à melhoria da qualidade dos serviços prestados à população; ao processo regulatório e mecanismos de referência e contrareferência para as demais unidades de saúde das redes de atenção; à qualificação da gestão hospitalar; ao desenvolvimento das atividades de educação permanente e de pesquisa de interesse do SUS.	100%
8. Integrar o Hospital Universitário Federal às políticas prioritárias do SUS.	8.1. Adotar as Diretrizes da Política Nacional de Humanização priorizando o acolhimento nas unidades de acesso, visita ampliada, garantia do acompanhante e o cuidado multiprofissional.	100%
	8.2. Disponibilizar 06 leitos de retaguarda hospitalar para atenção às pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outra drogas.	100%
SUBTOTAL ATENÇÃO À SAÚDE		96%

ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
9. Prestar serviços de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão.	9.1. Apoiar, no nível da governança do hospital, o cumprimento de 100% das metas acadêmicas do Plano de Ensino, Pesquisa e Extensão elaborado pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. (anexo)	100%
SUBTOTAL ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO		100%

AUDITORIA		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
10. Elaborar e executar o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT 2013 do HU.	10.1. Estruturar e dimensionar as atividades a serem executadas pela Unidade de Auditoria Interna do HU (AUDIT), de acordo com as orientações da Auditoria Geral da EBSERH (AUGE).	100%
	10.2. Implantar o Sistema de Auditoria Integra para informatização e uniformização dos procedimentos e Ações de Controle, por todas as AUDIT.	100%
	10.3. Estruturar e dimensionar as atividades a serem executadas pela Unidade de Auditoria Interna do HU (AUDIT), de acordo com as orientações da Auditoria Geral da EBSERH (AUGE).	100%
	10.4. Implantar o Sistema de Auditoria Integra para informatização e uniformização dos procedimentos e Ações de Controle, por todas as AUDIT.	100%
	10.5. Acompanhar o atendimento, pelo gestor local, dos Acórdãos e Recomendações do TCU e CGU, das recomendações da AUGE e Dos Conselhos de Administração e Fiscal. (IN/CGU nº 01/2007 Art. 4º)	100%
	10.6. Realizar Auditoria no Sistema de Controle e execução de Obras do REHUF. (IN/CGU nº 01/2007 Art. 5º- V)	0%
	10.7. Realizar Auditoria no Sistema Contábil e controladoria contábil. (IN/CGU nº 01/2007 Art. 4º).	100%
	10.8. Realizar Auditoria, por amostragem, nos processos de aquisições de bens e serviços por dispensa e inexigibilidade. (IN/CGU nº 01/2007 Art. 5º- IV)	100%
	10.9. Realizar Auditoria, por amostragem, no Sistema de Gestão de Pessoas (IN/CGU nº 01/2007 Art. 5º- VI).	100%
	10.10. Elaborar análise crítica das áreas essenciais do HU (IN/CGU nº 01/2007 Art. 4º).	100%
	10.11. Avaliar os controles internos administrativos do HU (IN/CGU nº 01/2007 Art. 5º- III).	100%
SUBTOTAL AUDITORIA		91%

GESTÃO DE PESSOAS		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
11. Dimensionar o quadro ideal e recompor a força de trabalho.	11.1. Realizar 100% do processo seletivo para contratação de pessoal.	100%
12. Realizar capacitações estratégicas para a estruturação da Empresa.	12.1. Capacitar 100% da Equipe de Governança.	100%
	12.2. Realizar 100% das capacitações previstas para a equipe técnicooperacional (administração, finanças, logística, outros).	100%
SUBTOTAL GESTÃO DE PESSOAS		100%

LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
13. Monitorar e avaliar a situação de logística e infraestrutura física e tecnológica	13.1. Atualizar 100% da situação de execução de obras e reformas financiadas pelo REHUF	100%
	13.2. Atualizar 100% da situação de execução de obras e reformas financiadas por outras fontes	100%
	13.3. Avaliar 100% da implantação dos equipamentos adquiridos pelo REHUF	100%
	13.4. Avaliar 100% da implantação dos equipamentos adquiridos por outras fontes.	100%
	13.5. Avaliar 100% das aquisições de insumos por meio de pregões centralizados (nacional).	50%
	13.6. Levantar e avaliar 100% dos insumos utilizados (medicamentos e material médico-hospitalar).	75%
SUBTOTAL LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR		83%

OUVIDORIA		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
14. Buscar a excelência no atendimento e na informação ao cidadão	14.1. Estruturar a Ouvidoria, por meio de reuniões de conscientização, criação de instrumento normativo e divulgação.	100%
	14.2. Implantar o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).	50%
	14.3. Padronizar os formulários de acesso público e de pesquisa, relatórios estatísticos e gerenciais.	100%
	14.4. Contribuir e dar suporte à elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, exigida pelo Decreto nº 6.932/2009.	100%
	14.5. Implantar programa habitual e continuado de pesquisa de satisfação do público interno e externo.	100%
SUBTOTAL OUVIDORIA		90%

PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
15. Coordenar a elaboração do Plano Diretor 2016/2017.	15.1. Realizar 100% das oficinas previstas para elaboração do plano diretor 2016/2017 até mês/ano.	100%
16. Monitorar o Plano de Reestruturação.	16.1. Coordenar a realização de 100% das reuniões trimestrais para o monitoramento do Plano de Ação.	100%
SUBTOTAL PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO		100%

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	% EXECUTADO
17. Mapear os processos de informatização do Hospital	17.1. Identificar potencialidades e necessidades de informatização dos processos de trabalho existentes	100%
18. Promover os requisitos mínimos de infraestrutura física e tecnológica para a implantação do AGHU	18.1. Iniciar as atividades de reestruturação física do Hospital de acordo com as necessidades identificadas	100%
	18.2. Entregar equipamentos referentes ao Edital Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), para o correto funcionamento do AGHU.	100%
19. Expandir o sistema AGHU	19.1. Implantar AGHU em sua plenitude nas instituições que, hoje, utilizam a ferramenta.	75%
SUBTOTAL TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		94%

MÉDIA GERAL DE EXECUÇÃO 94%

O Plano de Reestruturação apresenta 94% de conclusão das ações pactuadas. A ações que não foram concluídas fazem parte de um pequeno grupo que depende de deliberação da sede ou da UFRN, como os itens 1.8 e 1.10, que tratam sobre as definições quando a cessão de uso dos bens patrimoniais da universidade para a Ebserh; o item 10, que demanda contratação de auditores engenheiros para que sejam realizadas ações de controle em obras pela auditoria interna; e o item 19.1, que, apesar de ter sido implantado os módulos pacientes, ambulatório administrativo, ambulatório assistencial, internação, prescrição e controle de enfermagem, prescrição médica, farmácia e estoque ainda restam a ser implantados os módulos exames e centro cirúrgico, uma vez que a Sede ainda não liberou o módulo faturamento, caso contrário, não teríamos como faturar a produção via sistema como é feito atualmente pelo o MV Sistemas.

8. CLÁUSULA SÉTIMA

O contrato nº 055/2013, de 29 de agosto de 2013, firmado entre a UFRN e a Ebserh, estabeleceu, na cláusula sétima, obrigações e responsabilidades da contratada que serão, quanto ao cumprimento das obrigações, analisadas a seguir:

8.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS PARA UMA ADMINISTRAÇÃO ÉTICA E TRANSPARENTE (Inciso I. Administrar com ética e transparência o Hospital Universitário Onofre Lopes)

As principais ações realizadas no ano 2019 com o objetivo de administrar com ética e transparência o Hospital Universitário Onofre Lopes foram:

- a)** publicação periódica de Boletins de Serviços e Boletins Informativos. Foram 28 publicações nos Boletins de Serviços em 2019. http://www2.ebserh.gov.br/web/huol-ufrn/boletins-de-servico/-/asset_publisher/6xpiqPlwBPac/content/id/3784916/2019-01-boletins-de-servico-huol-ufrn-2019.
- b)** divulgação das atividades administrativas no site e redes sociais e reprodução interna de campanhas, conforme relatório de divulgações no item 9 deste relatório.
- c)** publicação das escalas de plantões no site do Huol/Ebserh, através do endereço eletrônico: <http://www2.ebserh.gov.br/web/huol-ufrn/escalas>.
- d)** divulgação interna das atividades administrativas, através dos murais e televisores;
- e)** atualização, na página do Huol, da Carta de Serviços, através do endereço eletrônico: <http://www2.ebserh.gov.br/web/huol-ufrn/carta>
- f)** divulgação da lista de servidores e empregados públicos na página do Huol, através do endereço: <http://www2.ebserh.gov.br/web/huol-ufrn/gestao-de-pessoas>;
- g)** divulgação interna da Ouvidoria como canal de comunicação entre o usuário (interno e externo) e a instituição (caixa de sugestão). Essa ação ocorreu por meio de distribuição de materiais informativos
- h)** informe sobre a gratuidade dos serviços do Huol nas TVs dos corredores de acesso, com orientação de não pagamento pelos serviços e formalização de denúncia na Ouvidoria em caso de tentativa de cobrança;
- i)** publicação da execução orçamentária e financeira. Qualquer cidadão pode conferir as informações relativas à execução financeira por meio do endereço eletrônico:
<http://www2.ebserh.gov.br/web/huol-ufrn/gestaoadministrativa>.

8.2. IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTAS INFORMATIZADAS (SIPAC, SIG-EBSERH, SEI!, AGHU E MV)

(Inciso IV. Implantar ferramenta informatizada de gestão hospitalar)

O Huol utiliza como sistema de informação para área administrativa o SIPAC, por concessão da UFRN e o SIG-Ebserh, onde temos os módulos de auditoria, ouvidoria entre outros.

Também temos o SEI, que integra o Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônico.

Na área assistencial, contamos com o aplicativo Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (Aghu), que é um sistema de informação desenvolvido para a assistência, não contemplando as necessidades administrativas do hospital e o MV, sistema de gestão hospitalar integrado com o Aghu que possibilita gerenciar algumas atividades que o primeiro não atende, como faturamento do centro cirúrgico e dos exames laboratoriais e de imagem e métodos gráficos.

8.3. PREENCHIMENTO DAS VAGAS PREVISTAS NO DIMENSIONAMENTO DO QUADRO DE PESSOAL

(Inciso VI. Manter força de trabalho do Hospital Universitário adequada ao bom funcionamento dos serviços, observando-se o dimensionamento do quadro de pessoal)

O quadro de pessoal permanente fixado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest) para o Huol é de 1.760, não sendo considerado nesse limite os cargos extintos que ainda estão ocupados por servidores de acordo com a Portaria nº 019, de 18 de agosto de 2017, publicada no Diário Oficial da União em 21 de agosto de 2017.

Até dezembro de 2019 o hospital tinha em seu quadro de pessoal, contratados por meio de concurso realizado pela Ebserh, 212 médicos, 897 profissionais assistenciais e 138 administrativos. Por servidor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte tínhamos 130 médicos, 283 profissionais assistenciais e 45 administrativos, somando 1.705 profissionais concursados, conforme quadro abaixo: <http://www2.ebsrh.gov.br/web/huol-ufrn/gestaoadministrativa>.

RELAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS EBSERH E UFRN

VÍNCULO	ÁREA	QUANTIDADE
 HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS	MÉDICA	212
	ASSISTENCIAL	897
	ADMINISTRATIVA	138
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE	MÉDICA	130
	ASSISTENCIAL	283
	ADMINISTRATIVA	45
	TOTAL	1.705

O total de profissionais por especializada são 342 médicos, 1.180 assistenciais e 183 administrativos. Além desses profissionais, temos ainda 524 profissionais terceirizados que compreendem atividades de apoio, como segurança, eletricista, cozinheiro, recepcionista, entre outros cargos importantes para o funcionamento do hospital.

8.4. AÇÕES DE PRESERVAÇÃO E AMPLIAÇÃO DOS ESPAÇOS E SERVIÇOS NECESSÁRIOS PARA O PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

(Inciso VIII. Preservar e ampliar os espaços e serviços necessários para o processo de ensino e aprendizagem destinados à formação do profissional dos cursos oferecidos pela CONTRATANTE, em consonância com as suas necessidades acadêmicas)

O Espaço Acadêmico João Machado abriga hoje o Comitê de Ética em Pesquisa do Huol, a COREMU - Comissão de Residência Multiprofissional do Huol -, uma secretaria conjunta, um espaço de estudo, um espaço de convivência e de reuniões para Residências em Saúde e atividades acadêmicas sob agendamento prévio.

8.5. AÇÕES DE INCENTIVO À PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO, POR MEIO DA PROMOÇÃO DE PROJETOS DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, DE ACORDO COM AS DIRETRIZES ACADÊMICAS ESTABELECIDAS ANUALMENTE

(Inciso IX. Incentivar a produção do conhecimento científico e tecnológico no âmbito dos hospitais, por meio da promoção de projetos de ensino, pesquisa e extensão, de acordo com as diretrizes acadêmicas estabelecidas anualmente)

Com a proposta de promover a inovação tecnológica em saúde, o Mestrado Profissional em Gestão e Inovação em Saúde é uma parceria entre a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Ancorado no Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL) que abriga o Laboratório de Inovação em Saúde (LAIS), primeiro laboratório instalado em Hospital Universitário brasileiro com a proposta de promover a inovação tecnológica em saúde, o Mestrado Profissional em Gestão e Inovação em Saúde está alicerçado na combinação entre os saberes da saúde, das engenharias e das tecnologias da informação e comunicação.

Todos os anos, são ofertadas 15 vagas para empregados ou servidores públicos, concursados em cargo de nível superior, que atuam na Sede ou nos Hospitais Universitários Federais, filiais da Ebserh, conforme distribuição regional constante em edital.

Com a implementação do Mestrado, a Ebserh busca qualificar os profissionais que atuam nos HUFs da rede, promover a inovação em produtos e processos, em prol da qualidade do cuidado em saúde e promover a participação dos hospitais no processo de inovação tecnológica.

8.6. SITUAÇÃO DO CONTRATO COM O GESTOR MUNICIPAL E AS METAS ESTABELECIDAS NO DESEMPENHO DA ATENÇÃO À SAÚDE

(Inciso XIII. Estabelecer as bases de negociação, gerenciar o contrato de prestação de serviços de saúde junto à gestão do SUS e definir as metas de desempenho da atenção à saúde)

O Contrato nº 174, de 14 de agosto de 2014, celebrado com o Gestor Municipal do SUS por prazo de 60 meses, ainda está vigente, inclusive foi aditivado no ano de 2015, sendo as metas definidas na contratualização. Em 2019 o hospital atingiu 100% das metas do contrato para efeito de repasse dos recursos financeiros junto à Secretaria Municipal de Saúde de Natal.

QUADRO 3 - METAS QUANTITATIVAS

DESCRÍÇÃO	PACTUADO ANUAL		REALIZADO 2019	
	FÍSICO	FINANCEIRO	FÍSICO	FINANCEIRO
AMBULATORIAL	Média complexidade	956.964	9.396.114,72	951.201 6.958.724,28
	Alta complexidade	13.704	3.031.531,20	5.865 4.185.291,48
	FAEC	5.676	887.408,64	5.097 697.897,57
HOSPITALAR	Média complexidade	6.780	6.880.022,64	5.717 7.860.402,99
	Alta complexidade	600	5.676.809,88	1.962 13.308.079,10
	FAEC	384	2.351.938,08	449 2.753.112,41

Fonte: Unidade de Monitoramento e Avaliação

QUADRO 4 - METAS QUALITATIVAS

ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES	PONTUAÇÃO MÁXIMA PACTUADA	MÉDIA DOS PONTOS OBTIDOS
<i>Indicadores assistenciais gerais</i>	35	27
<i>Indicadores de gestão</i>	20	11
<i>Indicadores de ensino e pesquisa</i>	30	24
<i>Indicadores de avaliação</i>	15	9
TOTAL	100	72

Fonte: Unidade de Monitoramento e Avaliação

QUADRO 5 - AVALIAÇÃO ANO 2019 PARA REPASSE FINANCEIRO MÉDIA COMPLEXIDADE

QUADRO DEMONSTRATIVO DE METAS	% ALCANÇADO	VALOR ANUAL EM REAIS
<i>Metas quantitativas</i>	60%	9.765.682,44
<i>Metas qualitativas</i>	40%	6.510.454,92
TOTAL GERAL	100%	16.276.137,36

Fonte: Unidade de Monitoramento e Avaliação

O desempenho dos resultados da contratualização com o Gestor Municipal de Saúde se dá através do cumprimento das metas quantitativas (quadro 3) e qualitativas (quadro 9), sendo a primeira com peso de 60% e a segunda 40%. Conforme o relatório da Unidade de Monitoramento do hospital, o HUOL alcançou 60% das metas quantitativas e 40% qualitativas, atingindo 100% das metas para efeito de repasse dos recursos financeiros junto à Secretaria Municipal de Saúde de Natal.

8.7. PROMOÇÃO DA MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO E A REESTRUTURAÇÃO FÍSICA ESPECIFICADO DENTRO DO PROGRAMA REHUF

(Inciso XIV. Promover a modernização do parque tecnológico e a reestruturação física dos Hospitais Universitários, garantindo a implantação dos projetos previamente especificados dentro do Programa REHUF)

Em 2019 o hospital investiu R\$ 7.472.668,55 em modernização do parque tecnológico e reestruturação física, sendo R\$ 6.995.864,88 dentro do programa de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (Rhuf), conforme o quadro abaixo.

QUADRO 6 – PROJETOS PARA MELHORIA OU AMPLIAÇÃO COM RECURSOS REHUF

Nº	PROJETO	REHUF	EMENDA	RECEITA PRÓP.	TOTAL
1	Aquisições de Equipamentos Médicos Hospitalares	R\$ 3.143.640,00	R\$ 199.729,60	-	R\$ 3.343.369,60
2	Recuperação Estrutural do Prédio Ambulatorial e da Circulação do Pavilhão Mãe Inês	R\$ 2.824.925,56	-	R\$ 277.074,07	R\$ 3.101.999,63
3	Reforma de ambiente para Unidade de Oncologia	R\$ 628.152,29	-	-	R\$ 628.152,29
4	Serviço de climatização de ambiente para Unidade de Oncologia	R\$ 399.147,03	-	-	R\$ 399.147,03
TOTAL		R\$ 6.995.864,88	R\$ 199.729,60	R\$ 277.074,07	R\$ 7.472.668,55

Fonte: Setor de Infraestrutura Física do Huol

Foram R\$ 3.343.369,60 empenhados para aquisição de equipamentos médicos hospitalares, sendo R\$ 929.326,50 para ampliação (27,79%) dos serviços e R\$ 2.414.043,10 para substituição de equipamentos (72,21%). Nesse sentido, grande parte dos serviços assistenciais foram beneficiados com essas aquisições, porém destacamos a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) que recebeu 15 camas elétricas no valor total de R\$ 472.500,00. Com esse equipamento, a UTI oferecerá as melhores condições aos pacientes, já que a cama hospitalar é fundamental no processo de cuidado, pois é projetada com a finalidade de oferecer conforto, segurança e praticidade, além de ser um recurso de tratamento. Outro destaque foi a aquisição de um aparelho de ultrassonografia com fusão de imagem no valor de R\$ 262.000,00. A lista completa encontra-se no anexo.

Outro projeto importante é a Reforma de Ambiente para Unidade de Oncologia e o Serviço de Climatização, com valor empenhado de R\$ 628.152,29 e R\$ 399.147,03, respectivamente, totalizando R\$ 1.027.299,32. Essas iniciativas permitirão a ampliação dos serviços oncológicos que irá melhorar o atendimento aos usuários do SUS, propiciando um melhor acolhimento e atendimento às normas vigentes. Este novo ambiente possuirá recepção, quatro consultórios, banheiros adaptados, seis poltronas e dois leitos para infusão de medicamentos, posto de enfermagem, lavabo adaptado, sala de procedimento, farmácia satélite, sala de utilidades, sala administrativa e lavabo para colaboradores. Será realizada ainda a adequação de dois banheiros no segundo subsolo para atender as normas de acessibilidade.

Também temos a Recuperação Estrutural do Prédio Ambulatorial e da Circulação do Pavilão Mãe Inês no valor de R\$ 3.101.999,63. Essas iniciativas são importante em virtude da recuperação da estrutura de concreto armado e as esquadrias do prédio ambulatorial e do pavilhão. A recuperação da estrutura de concreto foi iniciada em 2019, com previsão de conclusão até dezembro de 2020 e ele consta como uma iniciativa estratégica do hospital, conforme item 6.4 deste relatório.

8.8. PADRONIZAÇÃO DOS INSUMOS HOSPITALARES DE ACORDO COM A REDE

(Inciso XV. Promover a padronização dos insumos hospitalares, de acordo com a política definida pela CONTRATADA para a rede de hospitais universitários federais)

Desde 2018 o hospital utiliza o Catálogo Padronizado de Produtos para Saúde da Rede Ebserh para orientação, controle e gerenciamento de produtos de saúde. O catálogo cumpre as exigências da Lei 13.303/2016 que trata da necessidade de padronização destes itens, seus instrumentos convocatórios e minutas de contrato. Fazem parte do documento: luvas, antissépticos, paramentação cirúrgica, embalagens farmacêuticas, sondas, agulhas, seringas, dentre outros produtos. Ele pode ser acessado por meio do endereço eletrônico: <http://www.ebserh.gov.br/saude/catalogo-de-produtos-para-saude>.

8.9. PUBLICAÇÃO DO EXTRATO DO CONTRATO ASSINADO ENTRE A EBSERH E A UFRN

(Inciso XIX. Publicar, em sítio próprio da rede mundial de computadores, extrato do presente contrato)

O contrato foi publicado no sítio próprio da rede mundial de computadores, através do endereço: http://www.ebserh.gov.br/web/portal-ebsrh/contrato/-/asset_publisher/70lGU1oaZ2Mh/content/id/120308/2014-05-contrato-hospital-universitario-onofre-lopes-huol-ufrn.



9. MELHORIAS COM RECURSOS PRÓPRIOS

Por meio de recursos próprios, o hospital também promoveu melhorias de infraestrutura com o objetivo de atender as necessidades das atividades do ensino, da assistência e da gestão. São ações que não contam com recursos Rehuf, mas contribui com o crescimento e manutenção do hospital.

Abaixo, segue o quadro com as ações realizadas em 2019:

QUADRO 7 - SERVIÇOS FINANCIADOS COM RECURSOS PRÓPRIOS EM 2019

ITEM	SERVIÇO	OBJETIVO
1	Preparação de ambiente para instalação de autoclaves na Unidade de Processamento de Material Esterilizado	Adequação de ambiente existente para instalação de duas novas autoclaves, aprimorando o parque tecnológico através da substituição de uma autoclave e ampliando a capacidade da Unidade de Processamento de Material Esterilizado através da instalação de um novo equipamento.
2	Melhoria da infraestrutura do 3º andar do prédio administrativo (Setores de Orçamento e Finanças, Contabilidade, Jurídico e banheiro do 3º andar)	Melhoria da infraestrutura física, proporcionando bem-estar aos colaboradores do Setor de Orçamento e Finanças, Setor de Contabilidade e Setor Jurídico.
3	Adequação das salas de aula do 4º subsolo para funcionar provisoriamente como consultórios	Alinhamento ao plano de contingência para a execução da recuperação estrutural. Os consultórios dos ambulatórios serão relocados de acordo com o cronograma da obra para as salas de aula do 4º subsolo, a fim de garantir manutenção da prestação dos serviços assistenciais. Cada sala de aula adequada comporta atualmente quatro consultórios e uma recepção.
4	Melhoria de ambiente para o estar médico	Proporcionar espaço de acolhimento para os médicos plantonistas.
5	Adequação da sala de unitarização e dispensação da farmacotécnica	Adequação de sala existente (unitarização) para melhoria do fluxo de trabalho e instalação de guichê para dispensação da farmacotécnica.
6	Adequação do espaço físico da Unidade de Abastecimento Farmacêutico / Central de Serviços / Costura	Criação de uma nova área para a costura com o objetivo de liberar o ambiente para a instalação de um estoque de quarentena para a Unidade de Abastecimento Farmacêutico.
7	Núcleo de Hematologia (almoxarifado e sala da chefia)	Melhoria nas acomodações da sala da chefia e do almoxarifado do Núcleo de Hematologia.
8	Sala dos técnicos da nutrição	Adequação para ampliar o ambiente e melhorar o layout das estações de trabalho, otimizando o fluxo de trabalho.
9	Abrigo da osmose para a Unidade de Processamento de Material Esterilizado	Criação de espaço reservado para a osmose da Unidade de Processamento de Material Esterilizado, aumentando a área interna de processamento.
10	Adequação do Auditório Ovídio Fernandes	Adequação do auditório para sala de aula no período da recuperação estrutural do ambulatório, evitando prejuízos às atividades acadêmicas.
11	Adequação da sala de lavagem do ambulatório de otorrinolaringologia	Adequações para melhoria de fluxo.
12	Revisão geral das instalações físicas do 2º andar do ECI e 2º subsolo	Manutenção preventiva do 2º andar e do 2º subsolo do ECI para conservar as instalações físicas integrais.
13	Sinalização horizontal de vagas preferenciais	Atendimento às normas e à demanda do Ministério Público.
14	Serviço de Processamento de Roupas – adequações para instalação da calandra e conforto térmico	Adequação com relocação das secadoras existentes e instalação de divisórias para proporcionar melhor conforto térmico aos funcionários, além da instalação de calandra para otimizar o serviço.

CONTINUA...

...CONTINUAÇÃO

15	Substituição do portão de acesso da área de carga e descarga e instalação da oficina de manutenção	Melhoraria para a segurança do acesso da área de carga e descarga e da oficina de manutenção.
16	Confecção de mobiliário da recepção principal do prédio ambulatorial	Balcão de recepção com duas estações de trabalho para melhorar o atendimento e fluxo de acesso ao prédio ambulatorial.
17	Melhoria da recepção hospitalar	Ativação das portas automáticas, pintura e instalação de Split.
18	Adequação da Sala C – Exames radiológicos	Adequação da sala C para liberar para instalação de equipamento de raio X, ampliando as salas de exames.
19	Instalação de equipamento na sala de preparo do Centro Cirúrgico da Oftalmologia	Instalação de ultrassônica para a área de lavagem do Centro Cirúrgico da Oftalmologia proporcionando benefícios no processo de reprocessamento de instrumental.
20	Substituição piso nas enfermarias 309, 310 e circulação do térreo do Edifício Central de Internação	Manutenção corretiva de piso nas enfermarias 309,310 e circulação do térreo.
21	Instalação de ar condicionado em diversos ambientes: Oficina da Engenharia Clínica, Unidade de Abastecimento Farmacêutico, Central de Serviços, consultórios e salas de exames	Climatização de ambientes proporcionando conforto térmico e adequação de parâmetros para equipamentos e armazenamento de produtos/insumos médicos.

Esse trabalho permitiu o acolhimento dos colaboradores oferecendo um ambiente adequado para as atividades laborais, como também adequação da estrutura física para atender normas vigentes.

10. VISIBILIDADE NA MÍDIA

O modelo de comunicação do Hospital Universitário Onofre Lopes contempla um olhar sobre os diferentes públicos, ou seja, estudantes, pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais, gestores, fornecedores e governo, além das suas necessidades de informação. Também envolveu a preocupação e o cuidado maior com a reputação institucional e a prevenção de eventuais crises de imagem.

Na imprensa, o ano de 2019 foi de muitos destaques para o hospital. A partir do segundo semestre, o Huol foi noticiado 82 vezes na mídia, sendo 89% de notícias positivas, 1% neutras e 10% negativas. Os grandes momentos de impacto na imprensa estão relacionados ao repasse de verbas do Ministério da Saúde pelo Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (Rehuf), além de orientações e esclarecimentos à população e divulgações de interesse social relacionados com pacientes e/ou estudantes.

No Facebook, em 2019, foram publicados 110 conteúdos relacionados às principais datas do calendário da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde, assim como iniciativas que reforçam a presença institucional do hospital e promovem a interatividade com o público externo. Como resultados, tivemos mais de 13 mil reações positivas, comentários e compartilhamentos nas publicações do Hospital Universitário Onofre Lopes.

No Endomarketing, as principais ações foram: Jornada Asas do Bem com Alexandre Barroso que falou sobre o tema "A Última Vez que Morri". Portador do vírus da hepatite C durante 20 anos, diagnóstico em 2008 de fibrose, necrose e três nódulos de câncer no fígado. O palestrante compartilhou sua história de superação para um público qualificado de mais de 100 pessoas;

aniversário de 110 anos do Huol que contou com intensa programação de atividades como sessão solene, palestras, visitas guiadas, ato ecumênico e integração com colaboradores; comemoração pelo dia do médico que abrangeu programação científica, apresentações musicais e homenagens profissionais ao público médico da instituição; semana do servidor que ofereceu palestras, oficinas, apresentações musicais e de dança, além de atividades terapêuticas voltadas ao bem-estar; por fim, a confraternização de final de ano que contou com ato ecumênico, apresentações musicais, sorteio de brindes e almoço.

FIGURA 4 – HOSPITAL NA MÍDIA

The screenshot shows a news clipping from the 'Clipping Huol' website. At the top, it says 'Top 100 veiculadas na mídia citando o Hospital Universitário Onofre Lopes Edição 7-20/11/2019'. Below this, there are several news items with thumbnail images and titles:

- Mutirão Novembro Azul do HUOL é destaque na TV Tropical** (Assista)
- Depoimentos de pacientes atendidos pelo mutirão Novembro Azul** (Assista)
- Dr. Cipriano Formiga é o convidado para entrevista na reabilitação infantil é pauta no programa Tudo de Bom** (Ouça)
- Terapia lúdica no HUOL: humoradas e jogos ajudam na reabilitação infantil** (Assista)

At the bottom, there is a section titled 'EXPEDIENTE' with contact information for the hospital's communication office.

Fonte: Relatório da Assessoria de Comunicação

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Desde 2015, o hospital realiza ano a ano pesquisas de satisfação junto aos pacientes e acompanhantes com o objetivo de identificar a forma como esses usuários avaliam a nossa estrutura física e os serviços prestados por entendermos que a qualidade e a satisfação no atendimento dos serviços não são assuntos exclusivos das empresas privadas, sendo também uma preocupação da administração pública.

Para aprimorar o trabalho que já vinha sendo realizado, em 2019 houve uma mudança no questionário da entrevista. A proposta implementada procurou responder a algumas perguntas, sendo elas: a) quanto nosso espaço físico na recepção, no consultório e no local de espera de atendimento é confortável, sinalizado, acessível, iluminado e ventilado? b) quanto a nossa estrutura (consultórios, enfermarias e banheiros) é limpo e organizado? c) qual a qualidade das refeições que disponibilizamos? d) qual a qualidade do nosso atendimento na recepção, na portaria, da equipe médica, de enfermagem e da equipe multiprofissional? e) qual disponibilidade da equipe de saúde? f) quanto é demorado para agendar uma consulta de retorno e para atendimento na consulta ou internação? g) quanto tempo de espera para agendamento, realização de cirurgia ou realização de exames?

Os resultados dessa pesquisa seguem no quadro abaixo.

QUADRO 6 – PROJETOS PARA MELHORIA OU AMPLIAÇÃO COM RECURSOS REHUF

GRUPO	QUESTIONÁRIO	HUOL	NACIONAL	DIFERENÇA
Conforto e Espaço Físico	Conforto no local da recepção	71,7%	68,4%	3,30%
	Sinalização do hospital na recepção	86,8%	75,3%	11,50%
	Acessibilidade na recepção	91,5%	77,3%	14,20%
	Ambiente, iluminação, temperatura e ventilação na recepção	79,0%	77,8%	1,20%
	Espaço físico dos consultórios ou enfermarias	88,6%	77,1%	11,50%
	Espaço físico do local de espera	70,8%	71,3%	-0,50%
	Acessibilidade nos consultórios ou enfermarias	82,8%	80,4%	2,40%
	Ambiente, iluminação, temperatura e ventilação nos consultórios ou enfermarias	87,2%	80,4%	6,80%
	Sinalização do hospital nos consultórios ou enfermarias	92,4%	79,8%	12,60%
Estrutura do hospital	Higiene e limpeza nos consultórios, enfermarias e banheiros	84,5%	79,7%	4,80%
	Organização dos consultórios e enfermarias	86,8%	76,2%	10,60%
	Qualidade das refeições	83,8%	84,8%	-1,00%
Atendimento e Assistência da Equipe	Atendimento da recepção e portaria	95,1%	85,3%	9,80%
	Atendimento da equipe de saúde	97,6%	93,3%	4,30%
	Assistência da equipe médica	94,8%	93,8%	1,00%
	Assistência da equipe de saúde	96,5%	92,5%	4,00%
	Assistência da equipe multiprofissional	97,1%	92,1%	5,00%
	Disponibilidade da equipe de saúde	95,0%	87,0%	8,00%
Tempo de Espera pelo Atendimento	Tempo de espera para agendar uma consulta de retorno	58,9%	53,3%	5,60%
	Tempo de espera pelo atendimento na consulta ou na internação	57,7%	57,1%	0,30%
	Tempo de espera para agendamento ou realização de cirurgia	76,1%	57,1%	19,00%
	Tempo de espera para agendamento ou realização de exames	85,2%	62,6%	22,60%

Fonte: Relatório da Ouvidoria

O índice de cada pergunta do questionário gerou o nosso indicador de "Nível de Satisfação Geral". Esse índice varia de 0% a 100%, sendo 100% a concatenação de usuários satisfeitos ou muito satisfeitos. A média desse índice entre os 39 hospitais da rede Ebserh que aplicaram a pesquisa foi de 77,40%. O índice do Huol foi de 84,54%, ou seja, 7,14% acima da média nacional.

GRÁFICO 1 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL DO HUOL



Conforme o gráfico acima, o Nível de Satisfação Geral do Huol é considerado bom e vem crescendo a cada ciclo de pesquisa realizada desde o início da série histórica em 2015.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão 2019 teve como propósito principal destacar o cumprimento das metas pactuadas e apresentadas no Plano de Metas, além do Plano de Reestruturação e a Cláusula Sétima do contrato assinado entre a Ebserh e a Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

É cediço a importância quanto ao monitoramento e controle das metas pactuadas, assim como a realização de relatórios que analisem qualitativa e quantitativa a produção hospitalar, uma vez que números vistos isoladamente talvez não exprimam com clareza a situação real da instituição. Por outro lado, quando associados a outros números e organizados em forma de relatório, podem ser primordiais para conhecer melhor a organização e, por conseguinte, propiciar um melhor planejamento e execução das ações. Além disso, é essencial para vislumbrar os avanços e desafios ocorridos durante o processo de execução do plano de metas.

Finalmente, espera-se que o relatório ofereça a todos os interessados as informações e a análise necessária à tomada de decisão, contribuindo sobretudo para aprimorar o ensino e a pesquisa na comunidade acadêmica, bem como melhorar a prestação de serviço assistencial à população em geral.

ANEXOS

ANEXO I - LISTA DE EQUIPAMENTOS MÉDICO HOSPITALAR ADQUIRIDOS EM 2019

Sq	Equipamento	Setor Beneficiado	Qtd	Valor Unit	Valor total
1	cama elétrica hospitalar para uti com balança (c/ gaveta r -x)	uti adulto	15	R\$ 31.500,00	R\$ 472.500,00
2	cama elétrica hospitalar para uti com balança	uti adulto	10	R\$ 29.500,00	R\$ 295.000,00
3	aparelho de ultrassonografia com fusão de imagem	ultrassonografia	1	R\$ 262.000,00	R\$ 262.000,00
4	sistema de digitalização para radiologia (cr)	radiologia	1	R\$ 237.200,00	R\$ 237.200,00
5	ecocardiógrafo	ecocardiografia	1	R\$ 215.000,00	R\$ 215.000,00
6	microscópio especular de córnea	oftalmologia	2	R\$ 76.945,00	R\$ 153.890,00
7	videogastoscópio adulto compatível fujinon	endoscopia	2	R\$ 75.000,00	R\$ 150.000,00
8	cama hospitalar elétrica infantil	internação pediátrica	15	R\$ 8.150,00	R\$ 122.250,00
9	"monitor	uti adulto	4	R\$ 25.516,27	R\$ 102.065,08
10	multiparamétrico, tipo pré	ultrassonografia	1	R\$ 97.000,00	R\$ 97.000,00
11	configurado/modular"	cirurgia ambulatorial	1	R\$ 95.000,00	R\$ 95.000,00
12	aparelho de ultrasonografia geral	hemodinâmica	1	R\$ 95.000,00	R\$ 95.000,00
13	aparelho de anestesia	endoscopia	1	R\$ 91.000,00	R\$ 91.000,00
14	aparelho de anestesia	endoscopia	1	R\$ 91.000,00	R\$ 91.000,00
15	videogastoscópio pediátrico compatível fujinon	endoscopia	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
16	videogastoscópio pediátrico compatível fujinon	endoscopia	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
17	"videocolonoscópio adulto	endoscopia	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
18	compatível fujinon"	uti adulto	3	R\$ 25.516,27	R\$ 76.548,81
19	"videocolonoscópio adulto	uti adulto	10	R\$ 6.700,00	R\$ 67.000,00
20	compatível fujinon"	patologia	1	R\$ 60.288,00	R\$ 60.288,00
21	"videocolonoscópio adulto	patologia	1	R\$ 60.288,00	R\$ 60.288,00
22	compatível fujinon"	uti adulto	2	R\$ 25.516,27	R\$ 51.032,54
23	"monitor	otorrinolaringologia	1	R\$ 44.600,00	R\$ 44.600,00
24	multiparamétrico, tipo pré	uti adulto	1	R\$ 40.127,83	R\$ 40.127,83
25	configurado/modular"	internação pediátrica	8	R\$ 4.450,00	R\$ 35.600,00
26	carro para uti - beira leito	fisioterapia	4	R\$ 8.696,00	R\$ 34.784,00
27	micrótomo semi -automático	banco de olhos	2	R\$ 13.019,99	R\$ 26.039,98
28	micrótomo semi -automático	núcleo de hematologia	2	R\$ 13.000,00	R\$ 26.000,00
29	"monitor	uti adulto	1	R\$ 25.516,27	R\$ 25.516,27
30	multiparamétrico, tipo pré	endoscopia	2	R\$ 11.700,00	R\$ 23.400,00
TOTAL				R\$ 3.343.369,60	

Fonte: Relatório de Serviço e Melhorias do Setor de Infraestrutura Física

ANEXOS

ANEXO II - QUANTIDADE DE PROGRAMAS DE RESIDÊNCIA EM SAÚDE CREDENCIADOS

Residência	Sequência	Programa
Residência Médica	1	Anestesiologia
	2	Cardiologia
	3	Cirurgia do Aparelho Digestivo
	4	Cirurgia Geral
	5	Cirurgia Videolaparoscópica
	6	Clínica Médica
	7	Dermatologia
	8	Endocrinologia
	9	Endocrinopediatria
	10	Endoscopia Digestiva
	11	Gastroenterologia
	12	Gastroenterologia pediátrica
	13	Hepatologia
	14	Infectologia
	15	Medicina de Família e Comunidade
	16	Medicina Intensiva
	17	Nefrologia
	18	Neurocirurgia
	19	Neurologia
	20	Neurologia Pediátrica
	21	Oftalmologia
	22	Otorrinolaringologia
	23	Patologia
	24	Pediatrica

Fonte: Relatório GEP Huol 2018.2

ANEXOS

ANEXO III - ESPECIALIDADES MÉDICAS

Sq.	Especialidade
1	Cancerología Clínica
2	Cardiología
3	Cardiología Pediátrica
4	Cirugía Buco -Maxilo -facial
5	Cirugía Bariátrica
6	Cirugía de Cabeza e Pescoco
7	Cirugía Cardíaca
8	Cirugía Geral
9	Cirugía Geral Pediátrica
10	Cirugía Oncológica
11	Cirugía Plástica
12	Cirugía Torácica
13	Cirugía Vascular
14	Clínica Geral
15	Dermatología
16	Endocrinología
17	Endocrinología Pediátrica
18	Gastroenterología
19	Gastroenterología Pediátrica
20	Geriatría
21	Hematología
22	Infectología Pediátrica
23	Mastología
24	Medicina Intervencionista
25	Nefrología
26	Nefrología Pediátrica
27	Neurocirugía
28	Neurología
29	Neuropediatría

Fonte: Relatório GEP Huol 2018.2

ANEXOS

ANEXO IV – PAINEL DA PRODUÇÃO

PRODUÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR EM 2019

