



RELATÓRIO DE GESTÃO 2021

JUNHO DE 2022

Hospital Universitário Onofre Lopes

Stenio Gomes da Silveira
Superintendente

Carlos Alberto Almeida de Araújo
Gerente de Ensino e Pesquisa

Élio José Silveira da Silva Berreto
Gerente de Atenção à Saúde

Mauro Hiroshi Horie
Gerente Administrativo

Elaboração

Rafael Wagner Alves de Amorim
Chefe da Unidade de Planejamento

Michell Platiny da Silva Freire
Estatístico

RELATÓRIO DE GESTÃO 2021

Este é um documento que reúne os resultados e as atividades desenvolvidas no Hospital Universitário Onofre Lopes durante o ano de 2021 voltados ao ensino, pesquisa, assistência e gestão. Ele foi elaborado para atender o público com o qual o hospital se relaciona, sendo um importante documento que formaliza as boas práticas desenvolvidas ao longo do ano por todos aqueles que constroem diariamente esta instituição com muito orgulho.

Sumário

1. INSTITUCIONAL, 5
2. HUOL EM NÚMEROS, 11
3. SÉRIES HISTÓRICAS, 17
4. MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO, 24
5. INTERVENÇÕES FÍSICAS, 26
6. DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS, 36
7. VISIBILIDADE NA MÍDIA, 39
8. OUVIDORIA, 47
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS, 49



1. INSTITUCIONAL

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 112 anos em 2021, se consolidando cada vez mais como uma instituição de referência para os norte-rio-grandenses no ensino, na pesquisa, na assistência e na gestão.

Na área de ensino, é certificado como hospital de ensino pelo Ministério da Saúde (MS) e pelo Ministério da Educação (MEC), além de ser o maior centro estadual de formação de especialistas na oferta de programas de residência em saúde, totalizando 33 programas credenciados.

Quadro 1 - Programas de Residência Médica Credenciados

Seq	Programa	Seq	Programa
1	Anestesiologia	4	Cirurgia Geral
2	Cardiologia	5	Cirurgia Videolaparoscópica
3	Cirurgia do Aparelho Digestivo	6	Clínica Médica

Seq	Programa	Seq	Programa
7	Dermatologia	18	Nefrologia
8	Ecocardiografia	19	Neurocirurgia
9	Endocrinologia	20	Neurologia
10	Endocrinopediatria	21	Oftalmologia
11	Endoscopia Digestiva	22	Otorrinolaringologia
12	Gastroenterologia	23	Patologia
13	Gastroenterologia pediátrica	24	Pediatria
14	Hepatologia	25	Psiquiatria
15	Infectologia	26	Radiologia e Diagnóstico por Imagem
16	Medicina de Família e Comunidade	27	Reumatologia
17	Medicina Intensiva	28	Urologia

Quadro 2 - Programas de Residência Multiprofissional Credenciados

Seq	Programa	Seq	Programa
1	Terapia Intensiva Adulto	3	Atenção à Saúde da Criança e Adolescente
2	Cardiologia	4	Atenção Psicossocial

Quadro 3 - Programa de Residência Uniprofissional Credenciado

Seq	Programa
1	Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial

Ainda no ensino, o hospital recebe alunos de cursos de graduação da área da saúde e afins em atividades de estágio supervisionado, prática supervisionada, estágio técnico e visita técnica. Na área da pesquisa, possui um Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) vinculado ao Hospital que avalia os aspectos éticos das pesquisas envolvendo seres humanos, submetidas não apenas por profissionais do Huol, mas também de outras unidades da UFRN, notadamente das unidades vinculadas ao Centro de Ciências da Saúde.

Na assistência, são prestados serviços à saúde integral exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a partir do contrato de prestação de serviços com a Secretaria Municipal de Saúde de Natal, atuando como hospital de referência em 43 especialidades.

Quadro 4 - Especialidades Médicas

Seq	Especialidade	Seq	Especialidade
1	Cancerologia Clínica	11	Cirurgia Plástica
2	Cardiologia	12	Cirurgia Torácica
3	Cardiologia Pediátrica	13	Cirurgia Vascular
4	Cirurgia Buco -Maxilo-facial	14	Clínica Geral
5	Cirurgia Bariátrica	15	Dermatologia
6	Cirurgia de Cabeça e Pescoço	16	Endocrinologia
7	Cirurgia Cardíaca	17	Endocrinologia Pediátrica
8	Cirurgia Geral	18	Gastroenterologia
9	Cirurgia Geral Pediátrica	19	Gastroenterologia Pediátrica
10	Cirurgia Oncológica	20	Geriatria

Seq	Especialidade	Seq	Especialidade
21	Hematologia	33	Otorrinolaringologia
22	Infectologia Pediátrica	34	Pediatria Geral
23	Mastologia	35	Pneumologia
24	Medicina Intervencionista	36	Pneumologia Pediátrica
25	Nefrologia	37	Proctologia
26	Nefrologia Pediátrica	38	Psiquiatria
27	Neurocirurgia	39	Psiquiatria Pediátrica
28	Neurologia	40	Reumatologia
29	Neuropediatria	41	Reumatologia Pediátrica
30	Oftalmologia	42	Sexologia
31	Ortopedia	43	Urologia
32	Ortopedia Pediátrica		

Em relação à infraestrutura, o hospital conta com um prédio administrativo, um ambulatorial pediátrico e um ambulatorial adulto; edifício central de internação; centro de diagnóstico por imagem (formado pela Unidade de Hemodinâmica e pela Unidade de Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos); bloco cirúrgico principal, com 7 salas cirúrgicas; 3 salas de cirurgia ambulatorial; 3 oftalmológicas e 2 dermatológicas, além de três complexos especializados que dão suporte ao atendimento ambulatorial e hospitalar (compostos pela Unidade de Laboratório de Análises Clínicas, Unidade de Laboratório de Anatomia Patológica e Unidade Transfusional).

Imagem 1 - Vista aérea do hospital



Fonte: google maps

Ao todo, a área construída é estimada em 33.260 m².

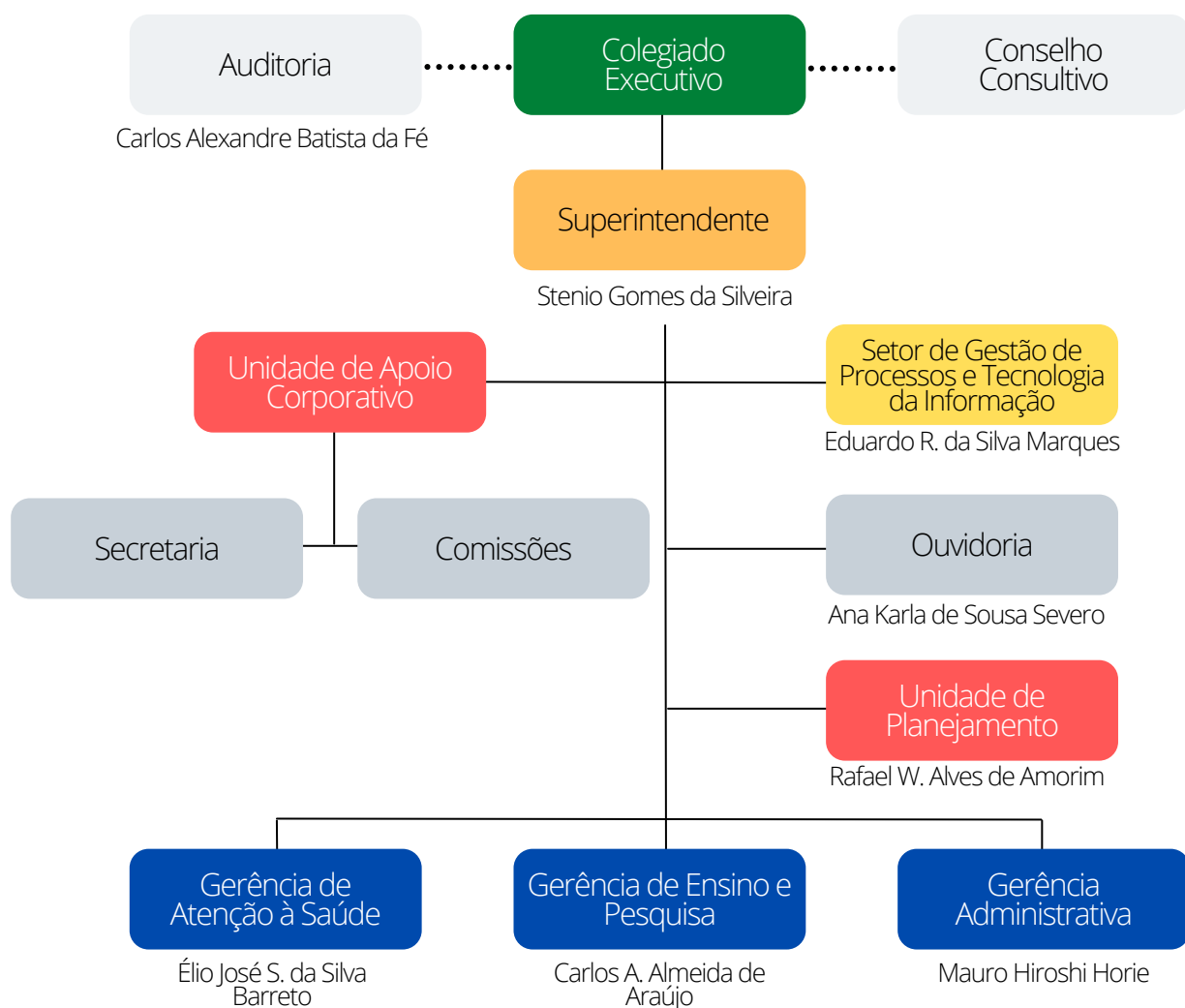
Na área de pessoal há 2.268 colaboradores que fazem essa instituição ser referência no Rio Grande do Norte, sendo 1.383 funcionários da Ebserh, 424 servidores da UFRN e 461 terceirizados.



Juntos, fazem a diferença na qualidade dos serviços prestados pela instituição.

São 2.268 colaboradores que fazem essa instituição ser referência

ORGANOGRAMA (SUPERINTENDÊNCIA)



Fonte: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huol-ufrrn/acesso-a-informacao/institucional>



2. HUOL EM NÚMEROS

Os principais números do hospital foram divididos em 5 grupos:

- Ensino e Pesquisa;
- Assistência;
- Produção Ambulatorial;
- Produção Hospitalar; e
- Gestão e infraestrutura.

Apesar do impacto da pandemia por Covid-19 constatado no ano de 2020, em 2021 o hospital conseguiu aumentar o atendimento de consultas e procedimentos para população. Entretanto, os efeitos da implementação do Plano de Contingenciamento para o enfrentamento da pandemia ocasionada pelo coronavírus fez com que o hospital não atingisse a produção pré-pandemia em alguns casos.

A suspensão de consultas e procedimentos eletivos foi o principal motivo para que o hospital não atingisse em 2021 a produção observada em 2019, que, por sua natureza, há possibilidade de reagendar sem comprometer o cuidado ao paciente.

ENSINO E PESQUISA

Profissionais da residência médica, multiprofissional e uniprofissional



209

residência
médica



70

residência
multiprofissional



6

residência
uniprofissional

Alunos em visita técnica, estágio técnico, prática e estágio supervisionado



2.201

alunos
disciplinas

Projetos analisados pelo Comitê de Ética em Pesquisa Huol



731

projetos
analisados



486

projetos
aprovados

INDICADORES ASSISTENCIAIS



60,94%*

taxa de ocupação
hospitalar



8,03%

taxa de infecção
hospitalar



6,63%

taxa de
mortalidade



4.483

média paciente
- dia / mês

**Não foram considerados no cálculo da taxa de ocupação hospitalar os leitos bloqueados para paciente em isolamentos.*

PRODUÇÃO AMBULATORIAL



319.304
exames
laboratoriais



152.916
consultas
médicas



103.293
procedimentos
clínicos



94.163
exames gráficos



35.056
exames de
imagem



12.194
consultas não
médicas



6.082
procedimentos
cirúrgicos



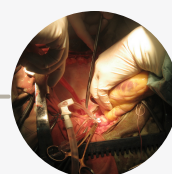
1.920
outros
procedimentos
em transplante



482
ações de
promoção e
prevenção em
saúde



147
órteses, próteses
e materiais
especiais



49
transplante de
córnea

PRODUÇÃO HOSPITALAR



102.407

procedimentos
clínicos



105.943

exames
laboratoriais



54.863

ações
complementares
de atenção à
saúde



17.926

medicamentos
de alto e médio
custo



12.582

exames de
imagem



5.146

procedimento em
órtese, prótese e
materiais
especiais



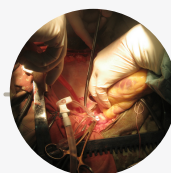
5.273

procedimentos
cirúrgicos



2.392

exames gráficos



17

transplante de
rim

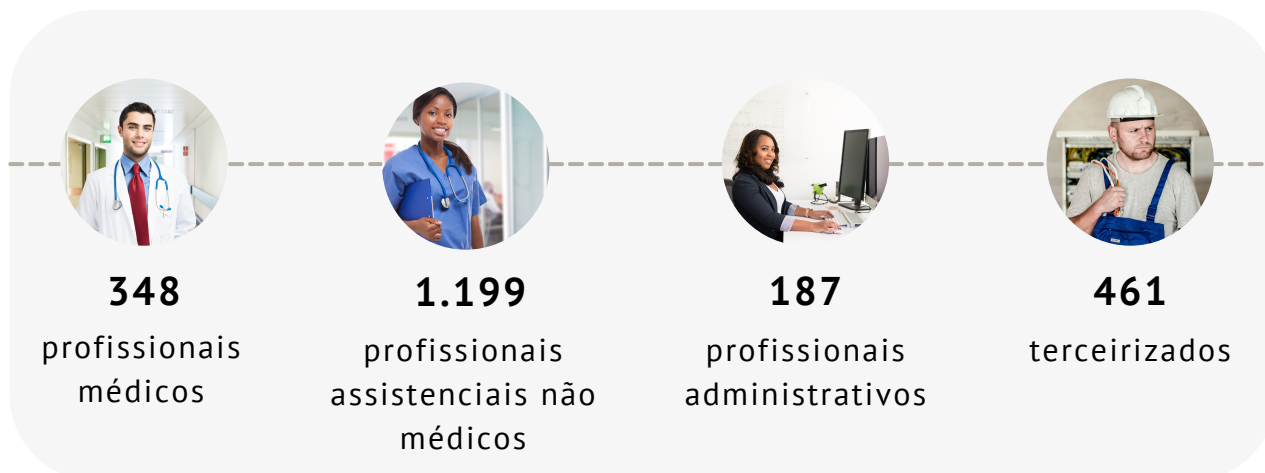


38

outros
procedimentos
de transplante

GESTÃO E INFRAESTRUTURA

Total de colaboradores



Receita orçamentária



Quantidade de leitos disponíveis



A bar chart with a grid background. The y-axis is labeled with percentages: 5%, 10%, 15%, 20%, 25%, and 30%. There are two blue bars. The first bar reaches the 20% mark. The second bar reaches the 29% mark. The text '29%' is written next to the end of the second bar. The text '36%' is visible at the top right of the chart area.

3. SÉRIES HISTÓRICAS

As séries históricas é, de forma resumida, um compilado de informação, em forma de gráfico, da produção do hospital a partir de 2016 dividido em 4 áreas: Ensino e Pesquisa; Assistência; Orçamento; e Pessoal.

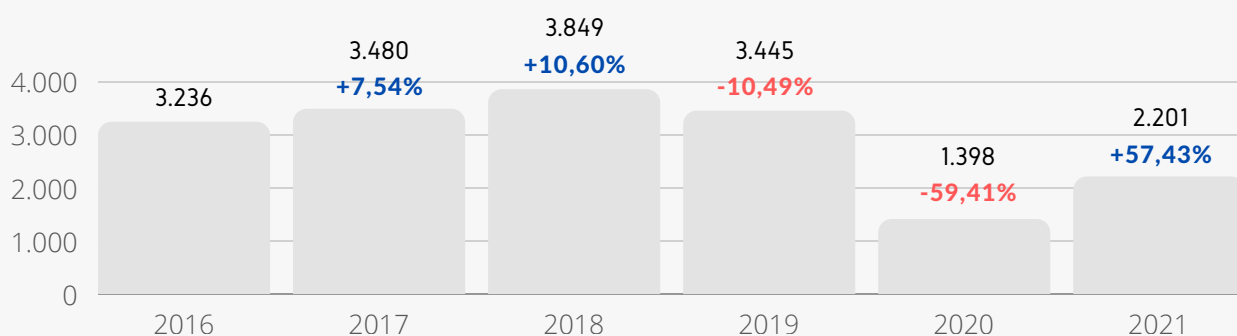
Na maioria das situações, a produção do Hospital com perfil assistencial de procedimentos eletivos aumentou significativamente em 2021 em relação ao ano anterior, porém ainda abaixo da produção antes da Covid-19.

Conforme orientação do gestor SUS municipal, o hospital foi solicitado a desenvolver atividades que fossem direcionadas à atenção dos pacientes de alta complexidade com a disponibilização de leitos de retaguarda para pacientes não portadores de Covid-19 do município e do estado, com o objetivo de ampliar a capacidade da Rede para atender os pacientes Covid-19 positivos.

ENSINO E PESQUISA

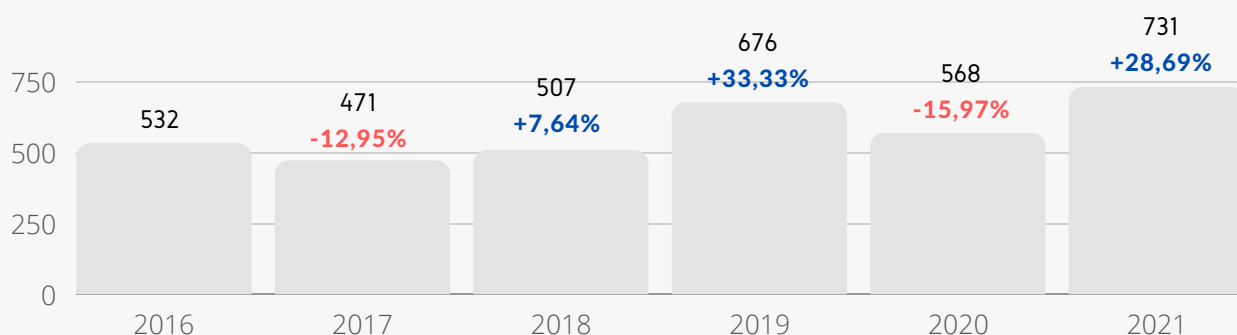
O hospital recebeu mais alunos de graduação em visita técnica, estágio e prática supervisionada em 2021 em relação ao ano anterior em 57,43%, apesar da suspensão de consultas e procedimentos eletivos por causa da terceira onda da Covid-19.

Gráfico 1 - Alunos/disciplina da graduação em estágio supervisionado, prática supervisionada e visita técnica



Sobre os projetos analisados pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP-Huol), também houve crescimento de 28,69% em 2021 em relação ao ano anterior.

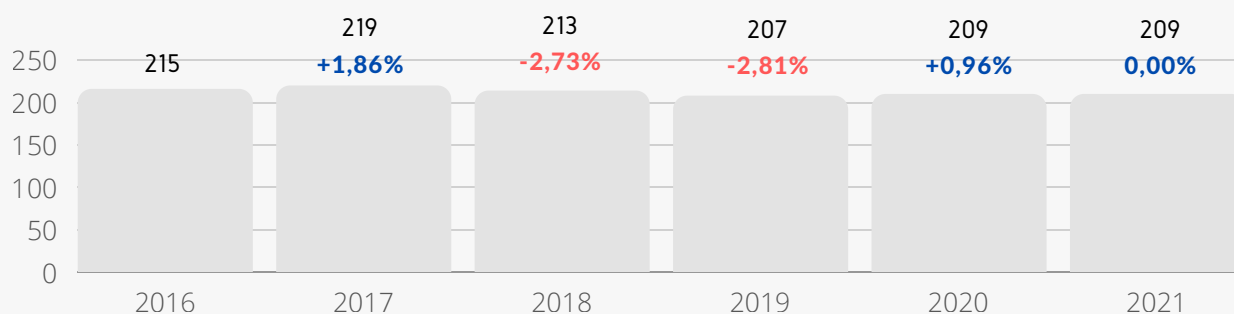
Gráfico 2 - Projetos analisados pelo Comitê de Ética em Pesquisa



Vale destacar que a quantidade de projetos analisados pelo CEP-Huol superou o quantitativo pré-pandemia, atingindo em 2021 o maior volume de projetos analisados desde a série histórica.

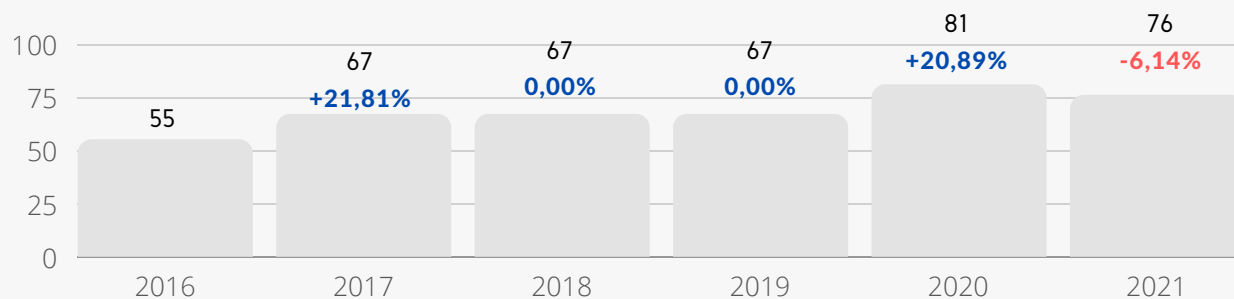
O número de profissionais da residência médica matriculados em 2021 se manteve estável em relação ao ano anterior, ou seja, não houve alteração no número de matrículas.

Gráfico 3 - Profissionais da residência médica



Por outro lado, a quantidade de alunos matriculados na residência uniprofissional e na multiprofissional caiu 6,14% em 2021 em relação ao ano anterior.

Gráfico 4 - Profissionais da residência uniprofissional e multiprofissional

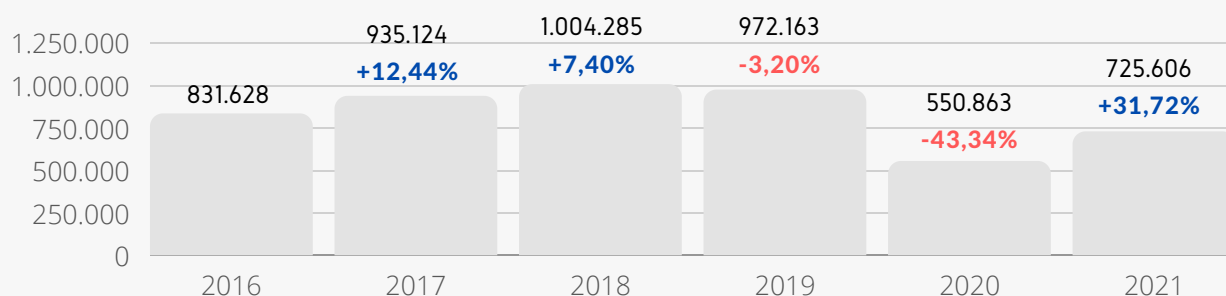


Essa queda se deu pelo fato que a legislação não permite que o profissional realize outra atividade durante o período da residência, exigindo dedicação exclusiva. Quando um residente passa em concurso público, ele desiste do programa, sendo esse o principal motivo da redução do número de profissionais residência multiprofissional.

ASSISTÊNCIA

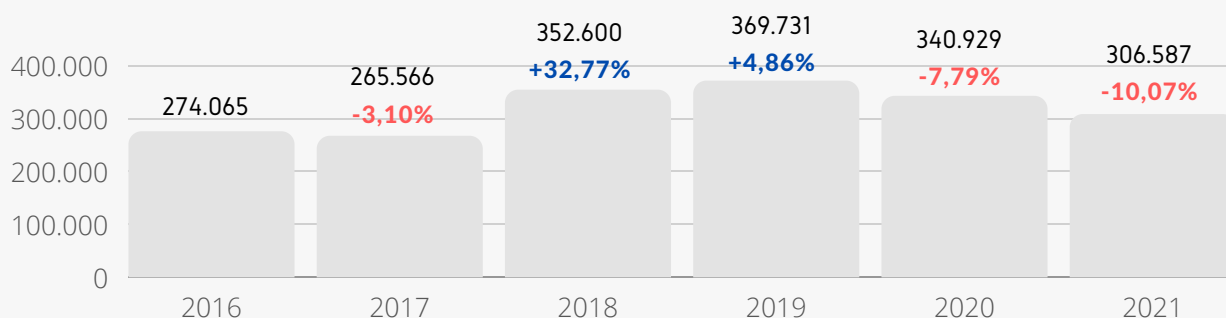
Apesar das restrições e dificuldades diante do contexto da pandemia pela Covid-19, a produção ambulatorial teve um crescimento expressivo de 31,72% em 2021 em relação ao ano anterior. Dos 725.606 procedimentos, destacam-se: 319.304 exames laboratoriais (+8,75%); 152.916 consultas médicas (+64,68%); 103.293 procedimentos clínicos (+36,25%); e 94.163 exames gráficos (+70,0%).

Gráfico 5 - Produção ambulatorial



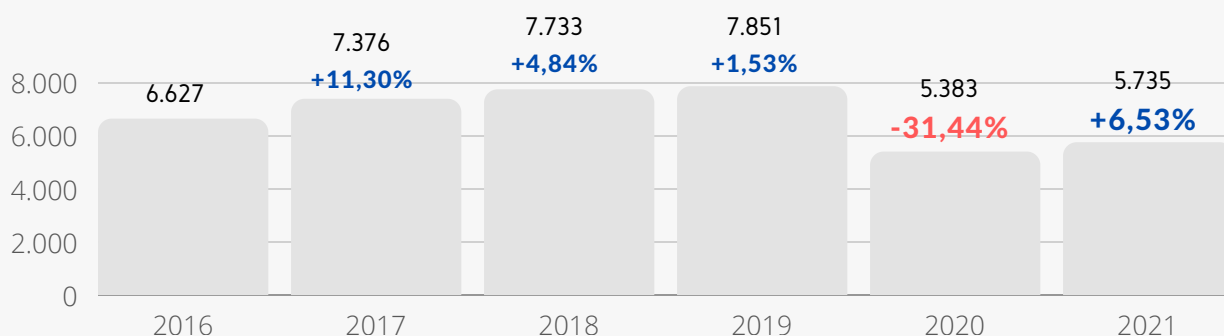
Na produção hospitalar, entretanto, houve queda de 10,07% em 2021 relação ao ano anterior. Dos 306.587 procedimentos, destacam-se: 102.407 procedimentos clínicos (-8,40%); 105.943 exames laboratoriais (+3,13%); 54.863 ações complementares de atenção à saúde (-22,78%); e 17.926 medicamentos de alto e médio custo (-31,92%).

Gráfico 6 - Produção hospitalar



Na internação, houve um aumento de 6,53% em 2021 em relação ao ano anterior. Apesar disso, a produção não atingiu a média pré-pandemia.

Gráfico 7- Internações

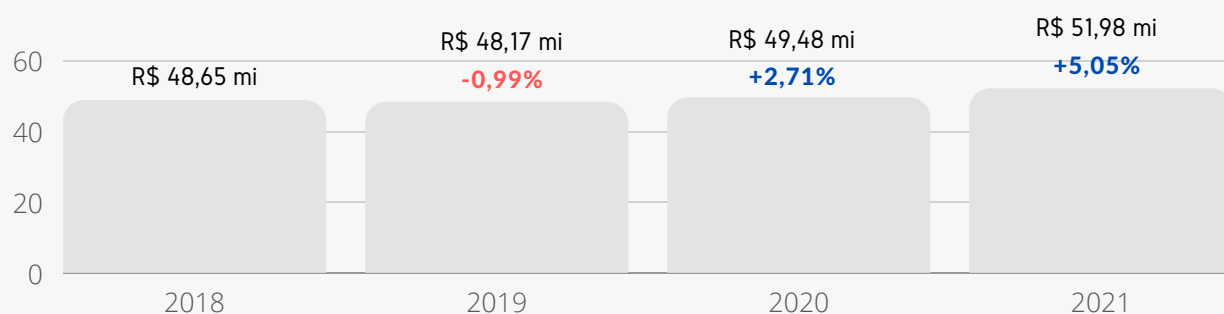


Vale destacar que o impacto maior sobre a redução no número de internação foi nos procedimentos eletivos postergáveis, já que nas situações graves, o hospital não suspendeu as atividades, conforme previsto no Plano de Contingência.

ORÇAMENTO

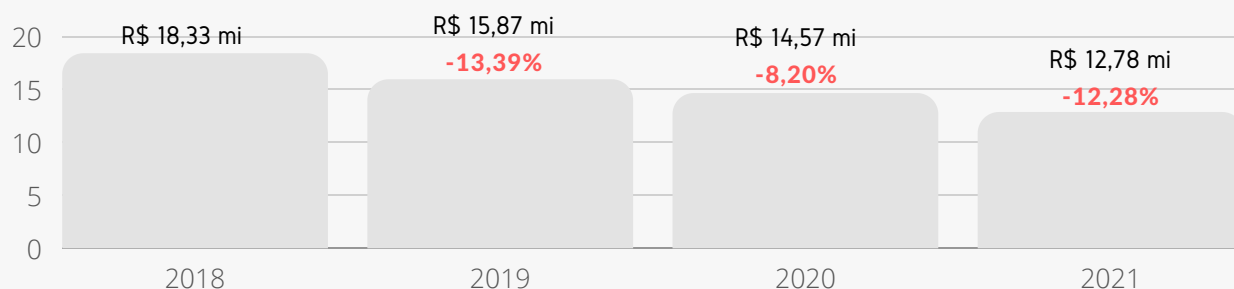
Em 2021 o hospital recebeu R\$ 51,98 milhões em receitas gerais, crescimento de 5,05% em relação ao ano anterior, ou R\$ 2,5 milhões. Nesse valor, está incluído R\$ 12,785 milhões referente à receita Covid-19 e R\$ 300 mil de emenda parlamentar.

Gráfico 8- Receitas orçamentárias gerais (inclusive Covid-19)



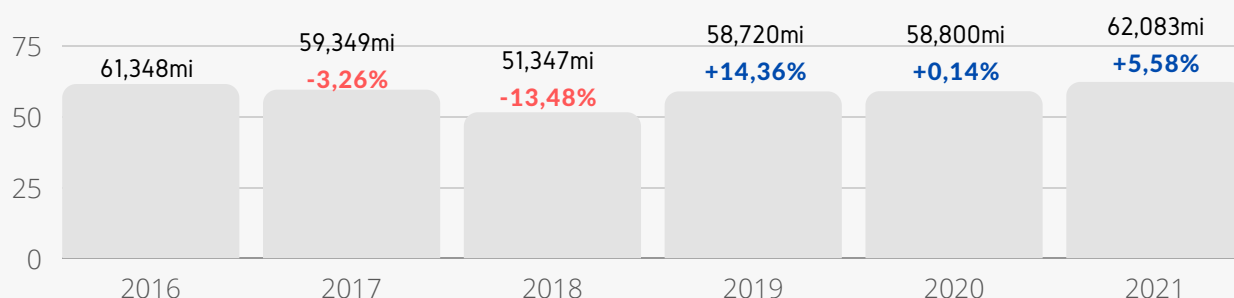
Por 4 anos seguidos, o repasse do Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (Rehuf) vem diminuindo; em 2021, a redução foi de 12,28% em relação ao ano anterior.

Gráfico 9 - Receitas orçamentárias Rehuf



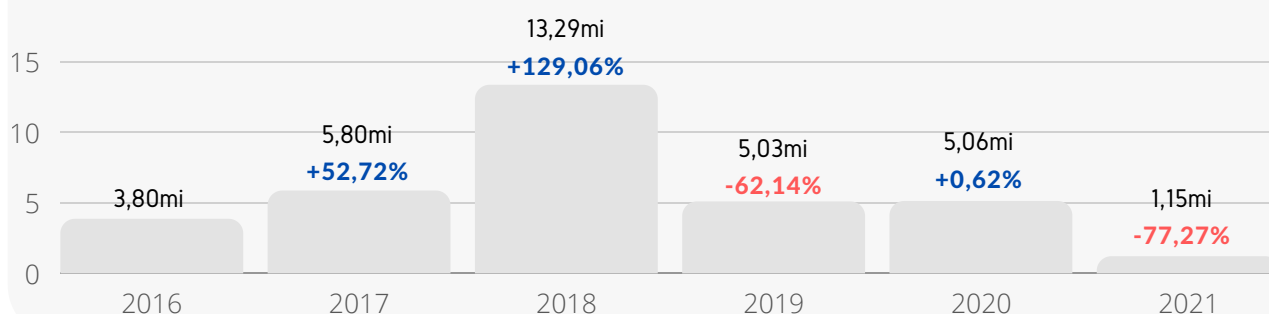
As despesas executadas na categoria econômica de despesa corrente empenhada cresceu 5,58% em 2021 em relação ao ano anterior. A variação foi de R\$ 3,283 milhões.

Gráfico 10 - Despesas correntes empenhadas



Na categoria econômica de despesa de capital empenhada, em 2021, teve variação negativa de 77,27% em relação ao ano anterior, ou R\$ 3,91 milhões.

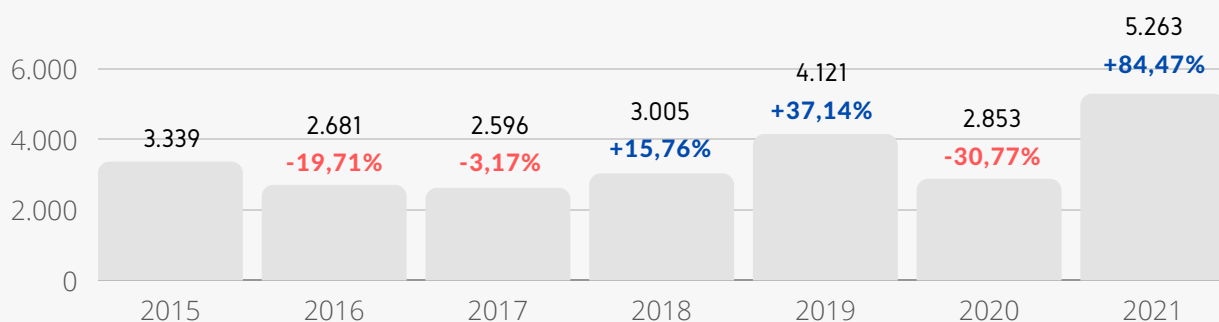
Gráfico 11 - Despesas de capital empenhadas



PESSOAL

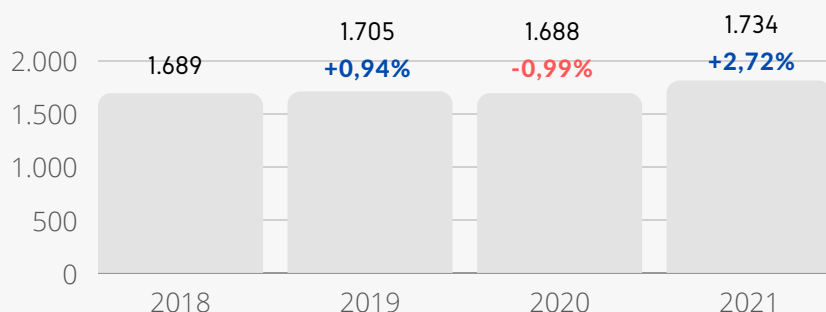
Apesar das restrições e dificuldades diante do contexto da pandemia por Covid-19, as ações de desenvolvimento de pessoal se beneficiaram a partir do avanço de ferramentas de trabalho remoto, como o Teams. Por isso, em 2021, houve um aumento expressivo de 84,47% de participações em ações educativas, atingindo o pico histórico.

Gráfico 12 - Número de participantes em ações educativas



O número de servidores e empregados públicos nos último 4 anos se mantém constante. Em 2021 houve um pequeno aumento de 2,72% em relação ao ano anterior.

Gráfico 13 - Número de servidores e empregados públicos



Desses 1.734 profissionais, 348 são médicos, 1.199 são profissionais assistenciais não médicos e 187 administrativos.



4. MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO

O hospital empenhou R\$ 954.340,00 para modernização do parque tecnológica entre 18 equipamentos médico-hospitalares:

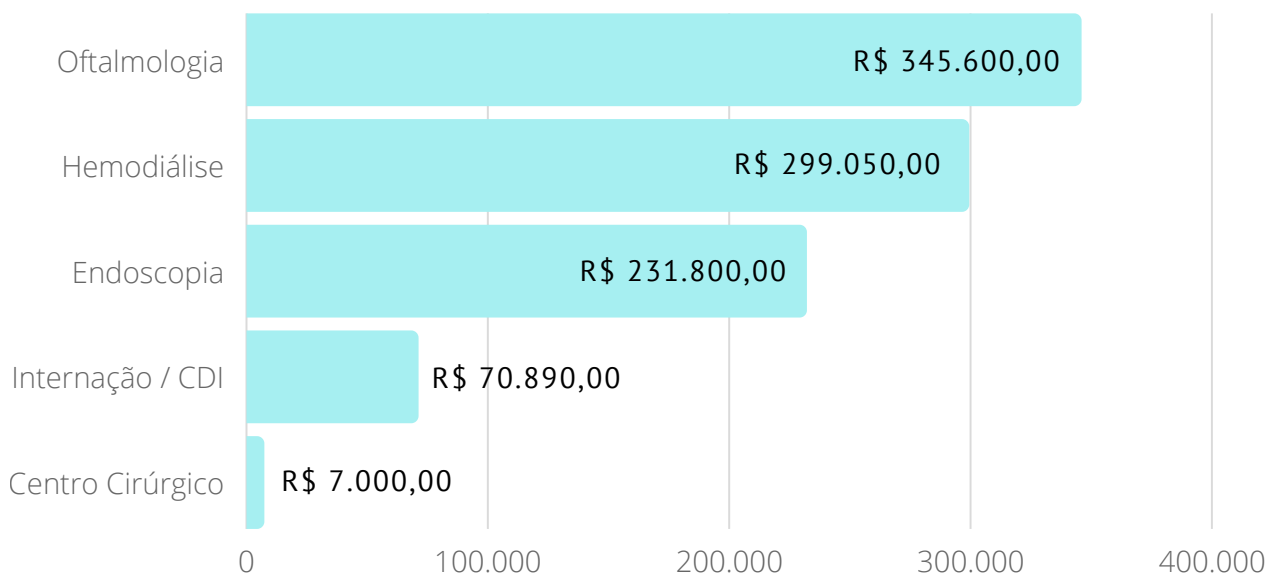
- 4 APARELHOS DE ANESTESIA
- 5 MÁQUINAS DE DIÁLISE
- 1 BIÔMETRO OFTALMOLÓGICO POR ULTRASSOM
- 5 DESFIBRILADOR, TIPO CARDIOVERSOR
- 1 EQUIPAMENTO PARA OSMOSE REVERSA
- 2 CAIXAS AQUECEDORAS DE SOLUÇÕES HOSPITALARES

Do total empenhado, R\$ 608.740,00 (63,79%) se referem a equipamentos já instalados e R\$ 345.600,00 (36,21%) aguardando entrega pelo fornecedor.



VALOR EMPENHADO PARA MODERNIZAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO POR SERVIÇO

Gráfico 14 - Valor empenhado por serviço



Fonte: Relatório do Setor de Engenharia Clínica

O serviço de oftalmologia está aguardando a entrega de 1 biômetro oftalmológico por ultrassom e 2 aparelhos de anestesia pelo fornecedor. A hemodiálise recebeu 5 máquinas de diálise e 1 equipamento para osmose reversa. A endoscopia recebeu 2 aparelhos de anestesia. A internação/CDI recebeu 5 desfibriladores tipo cardioversor. Por fim, o centro cirúrgico recebeu 2 caixas aquecedoras de soluções hospitalares.



5. INTERVENÇÕES FÍSICAS

Em 2021 o Setor de Infraestrutura Física realizou 13 intervenções de melhoria consideradas relevantes para a continuidade do propósito e o alcance da visão institucional.

Essas melhorias vão desde recuperação física de revestimento, parede, forro, como também reorganização do espaço com instalação de rede de energia e de rede internet. As áreas contempladas no plano de intervenções de melhoria foram:

- Ambulatório
- Auditório Professor Mariano Coelho;
- Centro Cirúrgico Geral;
- Edifício Central de Internação;
- Gerência Administrativa;
- Salas de Aula;
- Serviço de Diálise;
- Unidade de Laboratório de Análise Patológica;
- Unidade de Processamento da Informação Assistencial;
- Unidade de Reabilitação; e
- Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho.

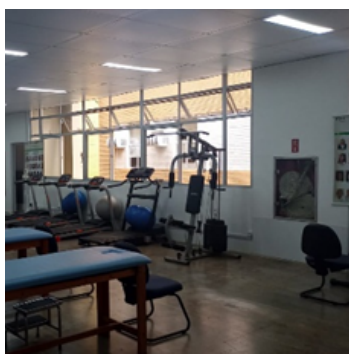
ADEQUAÇÕES DOS ESPAÇOS FÍSICOS

1. recuperação da Unidade de Reabilitação.

Antes



Depois



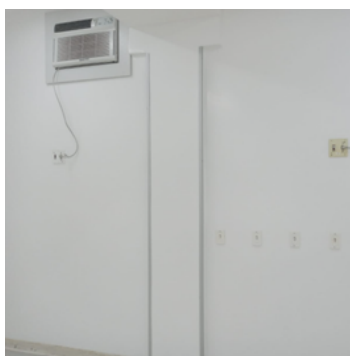
Substituição de forro, revestimento de parede com emassamento e pintura epóxi, pré-instalação/substituição de equipamentos de climatização, substituição de instalações e quadros elétricos, instalação de lavatórios, substituição de portas e relocação e pintura de divisórias em divilux.

2. manutenção preventiva e corretiva no centro cirúrgico geral

Antes



Depois



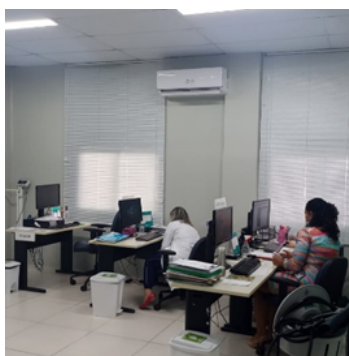
Recuperação parcial de piso, instalações elétricas e hidráulicas, desobstrução da rede de gases medicinais, apoio na instalação de novos focos cirúrgicos nas salas E, F e G, substituição do revestimento de parede das salas de cirurgia A, B, C e D por pintura epóxi e pintura geral dos ambientes de apoio. Essa recuperação foi realizado em três etapas, conforme a liberação da unidade (julho, agosto e dezembro de 2021).

3. instalação da Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (USOST)

Antes



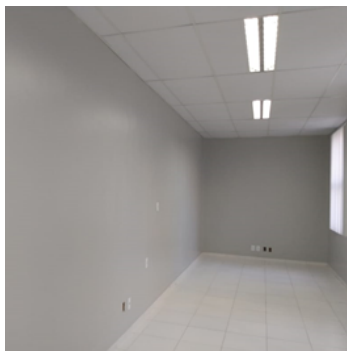
Depois



Instalação de forro, elétrica, lógica, piso porcelanato, esquadria em alumínio, climatização e pintura geral.

4. instalação da sala de preparo do Laboratório de Análise Patológica Cirúrgico

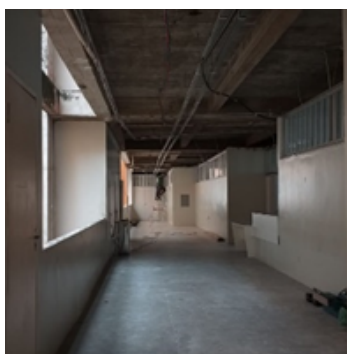
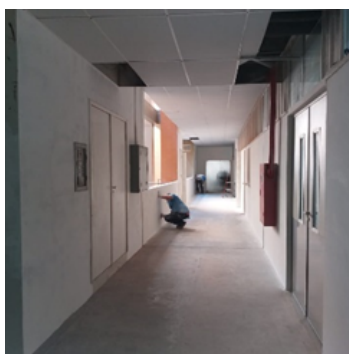
Depois da recuperação



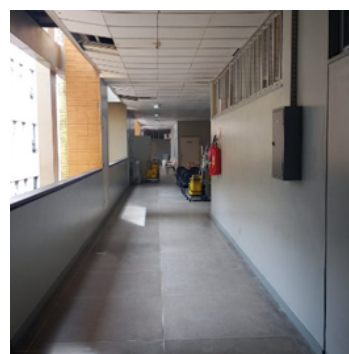
Recuperação estrutural da laje em concreto, substituição de forro de gesso, revisão de instalações elétricas e pintura geral.

5. recuperação da pintura de parede das circulações externas dos andares do prédio ambulatorial

Antes



Depois



6. Manutenção/recuperação da pintura de parede das circulações internas dos consultórios dos ambulatorios

Depois da manutenção/recuperação



7. Manutenção/recuperação de pintura de paredes das salas de aulas

Depois da manutenção/recuperação



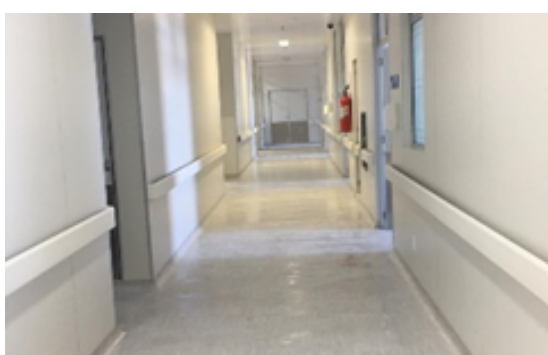
8. Manutenção/recuperação de pintura de paredes do auditório Professor Mariano Coelho

Depois da manutenção/recuperação



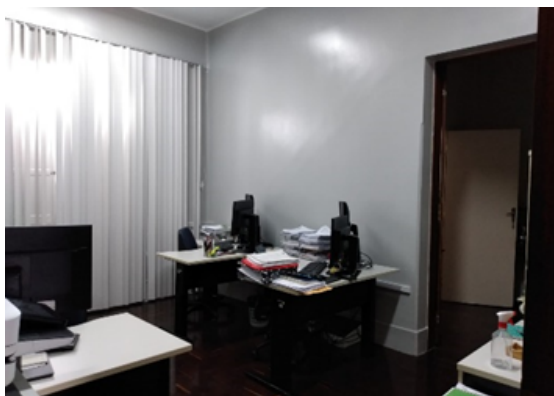
9. Manutenção preventiva das instalações físicas do 5º andar do ECI

Depois da manutenção preventiva



10. Reorganização dos espaços da gerência administrativa, sala de reuniões e secretária geral

Depois da reorganização

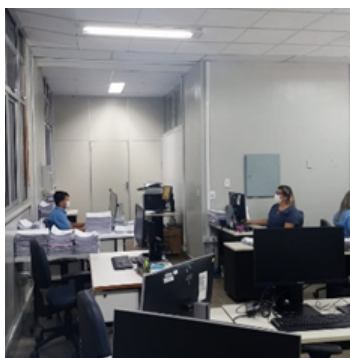


11. instalação da Unidade de Processamento da Informação Assistencial

Antes



Depois



Manutenção/recuperação do espaço físico do antiga Unidade de Regulação Assistencial no andar térreo do ambulatório central.

12. instalação da Central de Atenção a Prescrição do Setor de Farmácia Hospitalar

Depois da adequação



13. Manutenção/recuperação dos reservatórios Castelo e ambulatório central

Depois da manutenção/recuperação



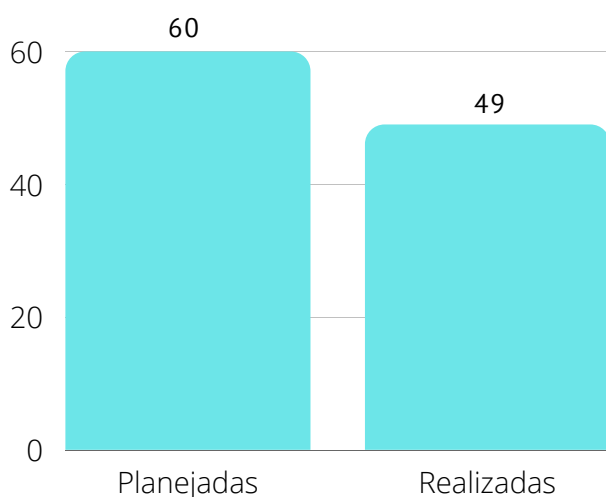
Manutenção e recuperação com instalação de impermeabilização, substituição de válvulas e registros dos reservatórios



6. PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA

O Plano de Desenvolvimento de Competência (PDC) 2021 esteve alinhado para oferecer ações educacionais de maneira estratégica, contribuindo com o desenvolvimento dos profissionais do Huol, partindo da problematização das necessidades de aprendizagem, bem como da inovação dos processos e práticas cotidianas dos serviços de saúde destinados à população.

Gráfico 15 - Ações educacionais realizadas no ano de 2021



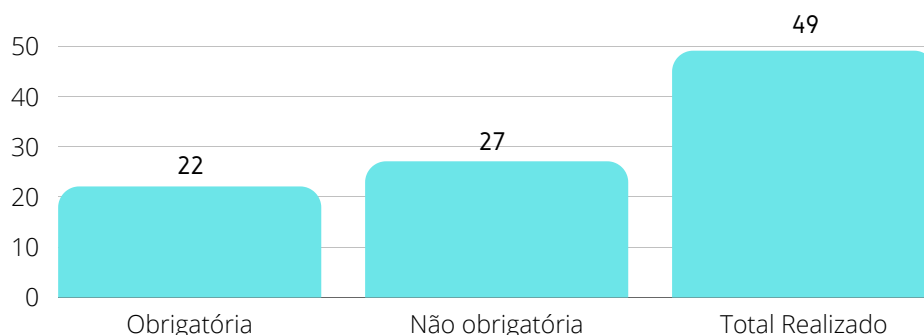
Fonte: Relatório elaborado pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoal

O Hospital realizou 81,66% das ações educacionais previstas no PDC 2021.

RESULTADOS

Das 60 ações planejadas, 25 eram obrigatórias para gestores da instituição e 35 não obrigatórias. Das obrigatórias, foram realizadas 22 com 2.376 participações. As não obrigatórias foram 3.344 participações em 27 ações realizadas.

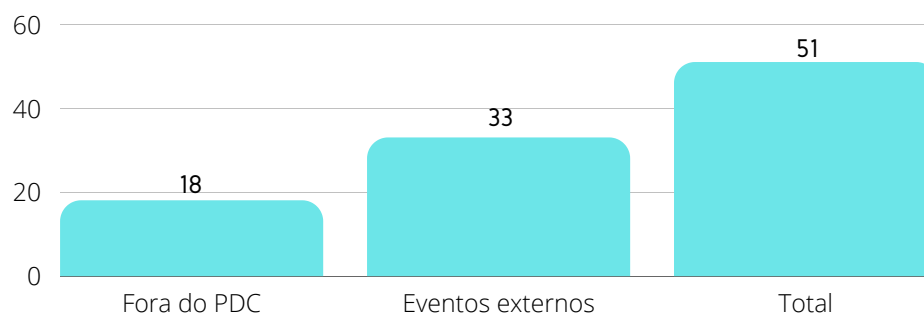
Gráfico 16 - Ações planejadas realizadas



Fonte: Relatório elaborado pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoal

Além das ações planejadas, o hospital realizou 18 ações fora do PDC com 821 participações e apoiou 33 ações em eventos externos.

Gráfico 17 - Ações fora do PDC realizadas



Fonte: Relatório elaborado pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoal

A média de horas com capacitação por colaborador, somadas as ações previstas e as que estão fora do PDC 2021 foi de 26,3 horas/colaborador. Além disso, registrou-se uma média de 9,14 nas avaliações de reação, considerando uma escala de 0 a 10.

As ações de capacitação que se destacaram no ano foram:

Ciclo de Palestras sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: conhecimento necessário para os trabalhadores da saúde (on-line e ao vivo), com 76 participações.

Curso Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais, com 763 colaboradores certificados.

Curso Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, com 763 colaboradores certificados.

Introdução à Proteção de Dados Pessoais, com 58 colaboradores certificados

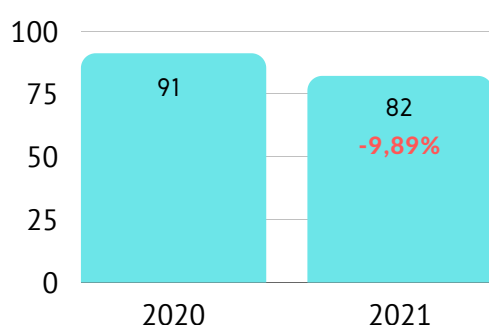
Ressalta-se que, devido a continuidade do estado de emergência de saúde pública por conta da Covid-19, as ações seguiram com realização EaD (síncronas e assíncronas), sendo emitido em 30 de setembro de 2021 o Ofício-Circular - SEI nº 29/2021/SSOST/CAP/DGP-Ebserh que orienta cautela na realização de eventos presenciais, dando, sempre que possível, preferência à realização por meios digitais.



7. 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.

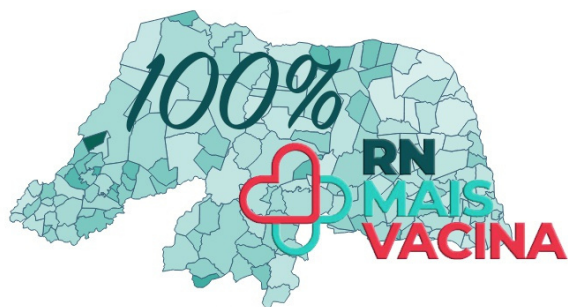
Gráfico 18 - Matérias publicadas pelo Hospital



No ano, foram publicadas 82 matérias, ou 9,89% a menos que no ano anterior.

Os 3 destaques com mais acessos no site:

Plataforma do Lais-Huol torna RN primeiro estado totalmente integrado ao Vacinômetro Federal



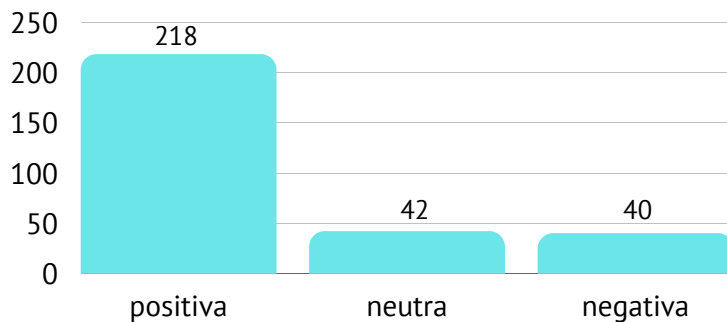
Pelo segundo ano consecutivo, Anvisa classifica Huol-UFRN com conceito máximo em segurança do paciente



Lais-Huol desenvolve sistema pioneiro no monitoramento de vacinas; RN articula utilização

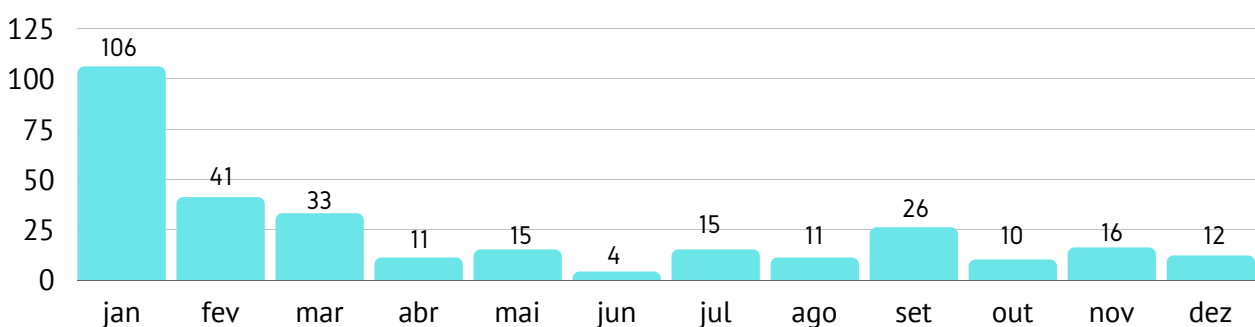
Na imprensa, 300 pautas internas geraram mídia espontânea, sendo 218 de forma positiva, 42 neutras e 40 negativas.

Gráfico 19 - Pautas internas que geraram mídia espontânea



Além das pautas internas, foram expressivos ao longo de 2021 os contatos com pedidos de informações, esclarecimentos ou notas de retorno sobre pacientes das diversas especialidades, sendo a TV Ponta Negra (afiliada SBT), a InterTV Cabugi (afiliada Globo) e a TV Tropical as maiores demandantes.

Gráfico 20 - Matérias publicadas pela imprensa



Destaque para o início do ano quando o hospital recebeu pacientes com Covid-19 de Manaus e ao longo dos 3 primeiros meses esses pacientes foram recebendo alta. Essa ação acabou gerando grande visibilidade do hospital na imprensa.

Alguns destaques das matérias publicadas pela imprensa:



G1 - Secretaria de Saúde confirma que RN vai receber 10 pacientes com Covid-19 do Amazonas



TV Ponta Negra - Jornal do Estado: alta de mais duas pacientes de Manaus



G1 - Falecimento de paciente com Covid-19 vindo de Manaus



Tribuna do Norte - Médica do Huol assume papel de coordenadora de estudo de novo ensaio clínico para vacina Covid



AgoraRN - HUOL oferece atendimento a pacientes em episódio psicótico



Jornal da Universitária - entrevista com Dr. Walter sobre o núcleo de atendimento ao primeiro episódio psicótico no Huol



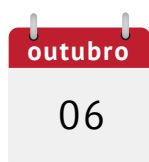
TV Ponta Negra - Huol oferta reabilitação para pacientes com sequelas pós-Covid



Tribuna do Norte - enfermarias do Huol sem segregação de gênero



InterTV - suspensão de cirurgias no Huol



InterTV - Huol e Conselho de Saúde discutem cirurgias



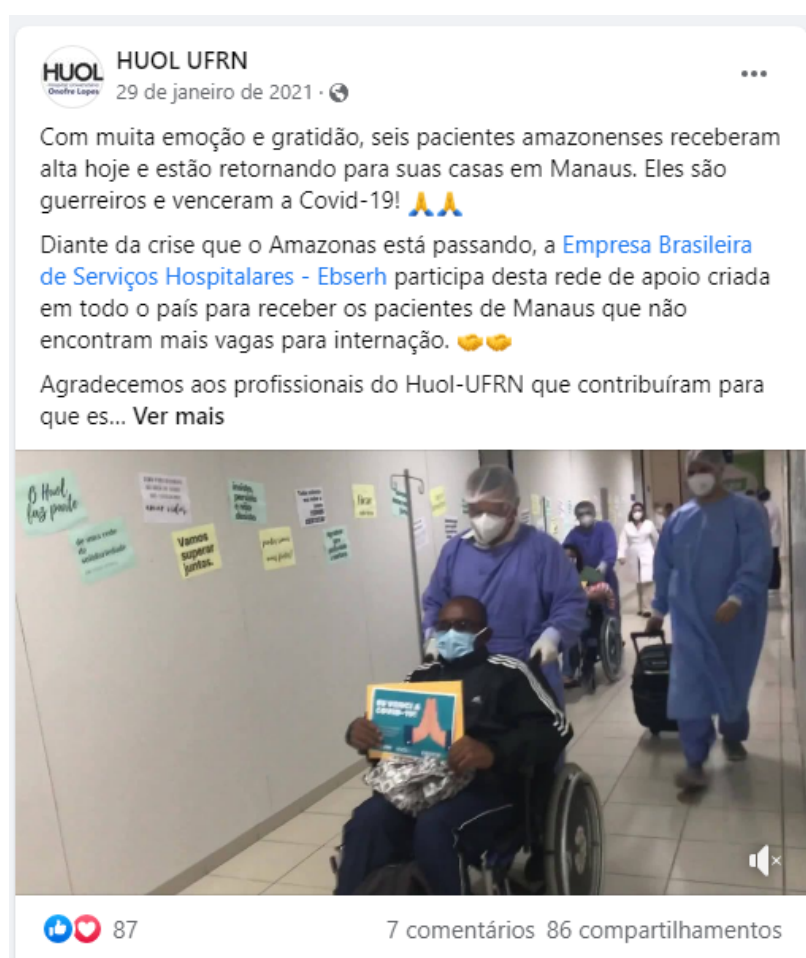
Tribuna do Norte - Tratamento do Huol reduz Parkinson



Tribuna do Norte - Casal de Manaus volta ao RN para agradecer

Nas redes sociais, em relação ao Facebook, as publicações na plataforma alcançaram 73.609 pessoas. No ano, o hospital preparou e divulgou 109 posts de interesse geral que resultou em 3.053 reações, comentários ou compartilhamentos.

Imagem 2 - Post com mais destaque em 2021



Fonte: Facebook Huol

Em relação ao Youtube, o canal alcançou 255 inscritos com 5.600 visualizações e teve como vídeo mais acessado em 2021 a reportagem da TV Ponta Negra com a apresentação do contexto histórico e semelhanças entre gripe espanhola e Covid-19. A matéria cita o Huol como hospital de campanha no período da gripe espanhola. No total, foram 2.882 visualizações:



Semelhanças entre gripe espanhola e Covid-19 - YouTube

A comunicação também desenvolveu oito campanhas durante o ano de 2021:

1. Dicas de Saúde



Continuação do projeto iniciado nos primeiros meses da pandemia Covid-19 (26/05/2020), que consiste

em cartilhas instrutivas elaboradas a partir de entrevistas com os especialistas do Huol. Em 2021 foram publicadas 13 edições do “Dicas de Saúde”. Cada cartilha é divulgada nos canais oficiais de comunicação do Huol-UFRN.

2. Plano Diretor Estratégico (PDE) 2021-2023

Divulgação do Plano Diretor Estratégico do Huol e das entregas do PDE a partir do que foi estabelecido no cronograma de macroatividades.

3. Impressão consciente

Série de dicas e informações que visam reforçar o uso racional dos recursos de impressão no Huol.

4. Conhecendo a pesquisa do Huol

Divulgação do trabalho realizado pela área de Pesquisa do Huol, assim como de pautas que precisam ser promovidas como Rede Pesquisa.

5. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

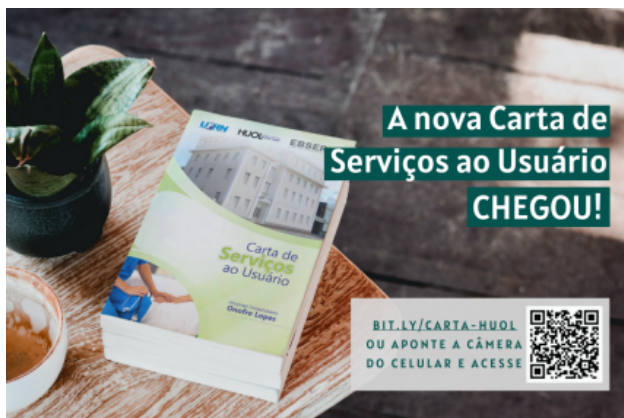


Divulgação do ciclo de palestras realizado no hospital para promover conhecimento a respeito de conceitos e etapas da LGPD. Transmitido via canal do Youtube do Huol-UFRN.

6. Reabilitação das sequelas pós-Covid

Divulgação de novo serviço do Huol: sessões terapêuticas na Unidade de Reabilitação para pacientes que sofrem com sequelas pós-Covid.

7. Carta de Serviços ao Usuário



Divulgação da versão atualizada da Carta de Serviços ao Usuário do Huol

8. Mural de elogios

Divulgação e publicação dos elogios registrados na Ouvidoria a cada seis meses. Além de dar maior transparência aos elogios recebidos, espera-se incentivar o envio de ainda mais elogios pelos públicos envolvidos.

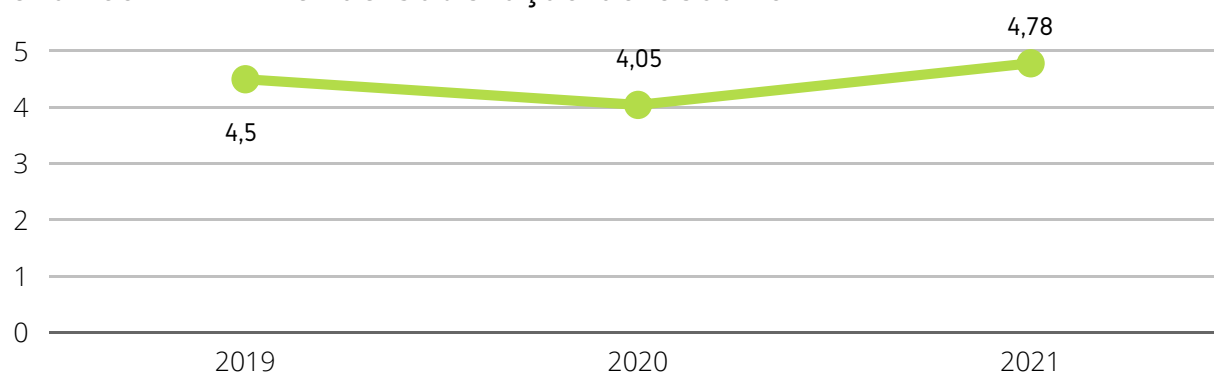




8. OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão do Huol ocupou a posição 28^a no ano de 2021, com a média de 4,78. Esse é um excelente índice, pois o ranking considera todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, ou seja, dentre mais de 300 órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que estão cadastrados, ativos e aptos a receber pedidos de acesso à informação, o Huol ocupa a 28^a nessa Pesquisa.

Gráfico 21 - Nível de Satisfação do Usuário



Fonte: Relatório da Ouvidoria 2021

Em 2021, o tempo médio de resposta de pedidos de acesso à informação no Huol caiu de 12,59 dias (2020) para 11,66 dias, uma redução de 7,38%.

A ouvidoria também é responsável pela condução da pesquisa de satisfação dos residentes. Trata-se de uma iniciativa da Ouvidoria-geral, em parceria com as Coordenações de Formação Profissional e de Ensino e Pesquisa, da Administração Central, e com as Gerências de Ensino e Pesquisa e Ouvidorias dos hospitais vinculados, para avaliar o campo de prática a partir da percepção dos profissionais dos programas de residência médica, uni e multiprofissional.

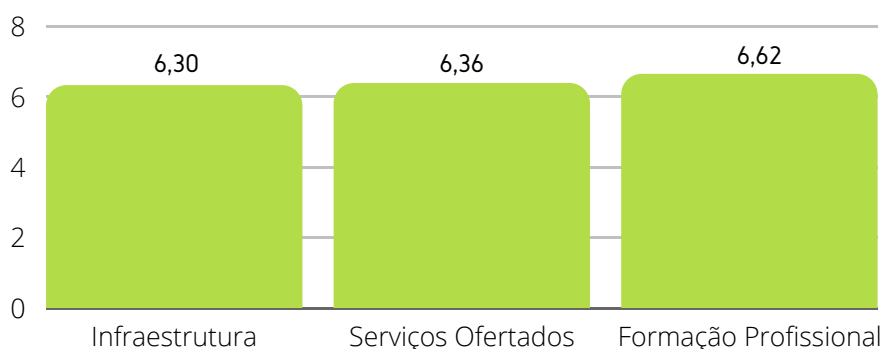
Gráfico 22 - Nota Geral do Huol



Fonte: PowerBI da Pesquisa de Satisfação dos Residentes - 2021

Em comparação com a Rede Ebserh, o Huol está 0,04 acima da média nacional, que é de 7,05 em 2021, ou seja, o hospital é o 10º de 37 hospitais da Rede que participaram da pesquisa com a melhor avaliação junto aos residentes.

Gráfico 23 - Nota por dimensão do Huol



Fonte: PowerBI da Pesquisa de Satisfação dos Residentes - 2021

A pesquisa foi dividida em 3 temas: infraestrutura, serviços ofertado e formação profissional. O tema melhor avaliado foi a "formação profissional", com nota 6,62.



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que este relatório ofereça a todos os interessados as informações e a análise necessária, contribuindo sobretudo para aprimorar o ensino e a pesquisa na comunidade acadêmica, bem como melhorar a prestação de serviço assistencial à população em geral, como também servir de ferramenta de transparência dos resultados alcançados.