

# RELATÓRIO GERENCIAL

2019 A 2022

HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE



**EBSERH**  
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

RECIFE  
2022



# MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE



Filipe Carrilho de Aguiar (Superintendente)

Iniciamos 2019 preparando as comemorações dos 40 anos do HC-UFPE. Naquele ano, além do aniversário do hospital, comemoramos o pioneirismo do credenciamento da única residência em cirurgia bariátrica do país e a realização de uma inédita quimioterapia intra-arterial para retinoblastoma no Norte/Nordeste. Implementamos o SEI – Sistema eletrônico de informações – que, nos últimos quatro anos, proporcionou um imenso ganho na escala produtiva do hospital, e demos nossos primeiros passos na assinatura do contrato de objetivos com a gestão central.

No ano de 2020, o desafio da pandemia da Covid-19 foi quem ditou nossas ações. Priorizamos a assistência sem parar de investir nas melhorias do hospital. Enquanto instalações para atendimento de pacientes acometidos pela doença estavam sendo adequadas para dar assistência à população, impulsionavam-se o teleatendimento, as pesquisas relacionadas à Covid-19 e, em paralelo, um novo plano diretor estratégico era definido para os anos de 2021 a 2023.

Em 2021, nossos primeiros atos se relacionaram a apoiar nossos irmãos manauaras que viviam uma dificuldade no seu sistema de saúde por conta da pandemia. Por aqui, em outro momento, também enfrentamos uma nova onda pandêmica dando suporte não só aos afetados pela Covid, mas também aos acometidos por patologias cirúrgicas que se avolumavam nas emergências do Estado. Apesar das dificuldades, continuamos nossas conquistas. Readequamos enfermarias, reformamos espaços de ensino e promovemos ações no ensino, na pesquisa e inovação, sempre com foco no futuro. Realizamos o I Congresso Internacional em Saúde do HC-UFPE, estabelecemos parcerias com startups para nos tornarmos ambiente de validação de soluções na saúde, promovemos a implantação do AGHUX e demos início à construção do Plano Diretor Físico Hospitalar, que servirá de modelo para toda a Rede Ebserh.

Chegamos a 2022 com novas perspectivas, em busca de um desenvolvimento continuado de nossos profissionais, já com um grau de maturidade na assinatura do contrato de objetivos implementado em 2019, focados na melhoria diária de nossa política institucional de qualidade e nas nossas ações relacionadas à prática do ensino, pesquisa e inovação. Chegamos sabendo da necessidade de uma busca contínua na implementação de medidas sustentáveis que proporcionem uma melhor gestão dos recursos, uma melhoria na qualidade dos gastos que possibilitem uma transformação digital e tecnológica perene.

Não tenho dúvidas de que estamos no caminho certo. A cada ano temos otimizado nossos fluxos, processos, controles e tecnologias. A Ebserh tem proporcionado e promovido essa transformação e tem nos permitido repensar de maneira mais otimista o futuro dos hospitais universitários do País.

**Filipe Carrilho de Aguiar**  
**Superintendente do HC-UFPE**



## **SOBRE O HUF**

A Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), entre 1946 e 1979, teve o Hospital Pedro II, localizado no bairro dos Coelhos, área central do Recife, como sua primeira unidade hospitalar de apoio às atividades de graduação e de pós-graduação do Centro de Ciências da Saúde. No dia 14 de setembro de 1979, foi inaugurado o Hospital das clínicas (HC), no campus universitário, quando foram transferidos do Pedro II para o HC os serviços de laboratório. Em 1980, foram transferidos os ambulatórios de iniciação ao exame clínico e terapêutico. Já em 1981, iniciou-se a transferência das clínicas especializadas (como cirurgia geral, reumatologia e gastroenterologia) e, só depois, ocorreu a transferência das enfermarias.

O HC-UFPE é um órgão suplementar da universidade que atua nas áreas de ensino, pesquisa, inovação, extensão e assistência. No ensino, atende, atualmente, a **17 cursos de graduação e 14 cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) ligados à UFPE**. Oferta **54 programas de residência, sendo 46 de residência médica, cinco de residência em enfermagem, um em nutrição e dois multiprofissionais**, além de receber alunos do ensino técnico, atuando como campo de prática na formação de estudantes e profissionais. Na pesquisa, prima pelo desenvolvimento de novos conhecimentos e inovação em saúde, e, na extensão, sua atuação se dá por meio de projetos comunitários aproximando a universidade da sociedade.

Na assistência, o hospital está inserido no Sistema Único de Saúde (SUS) como **referência terciária e quaternária** atendendo a todos os segmentos da população do Estado de Pernambuco e Regiões Norte e Nordeste nas mais diversas modalidades e especialidades. Está contratualizado com a Secretaria Estadual de Saúde desde 2004. Como Atenção Especializada do SUS, possui 28 habilitações vigentes ofertando à população acesso qualificado a serviços especializados de média e alta complexidades em saúde. Realiza atenção integral aos seus usuários ao disponibilizar diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e manutenção da saúde, e ao oferecer serviços ambulatoriais, de internação hospitalar, cirúrgicos, de atendimento ao paciente crítico, laboratório de análises clínicas e serviços de imagem. As atividades assistenciais desenvolvidas no HC são fundamentais para o cumprimento de sua missão institucional como hospital universitário.

Em uma área de 62 mil m<sup>2</sup>, funcionam o prédio ambulatorial – com 200 salas de consulta para atendimentos médico e multiprofissional e 17 salas para a realização de exames – e o prédio de internação que, além das unidades de terapia intensiva adulto e neonatal e os centros cirúrgico e obstétrico, dispõe de uma capacidade para acomodar 441 leitos. Destes, atualmente, estão em funcionamento 379, sendo 300 de internação e 79 de observação, incluindo hospital-dia. Dessa maneira, a abrangência de atuação do HC inclui pacientes clínicos, cirúrgicos, pediátricos e obstétricos.

Em 11 de dezembro de 2013, a UFPE assinou contrato com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), e, desde então, o Hospital das Clínicas passou a integrar a Rede Ebserh de hospitais universitários.



# PRINCIPAIS AVANÇOS 2019 A 2022

## Plano Diretor Estratégico

A gestão do HC-UFPE, nos últimos quatro anos, foi fortemente baseada nas ações estratégicas que vinham sendo discutidas com a Ebserh junto com toda a Rede de 41 Hospitais Universitários Federais (HUFs). Entre os anos de 2018 e 2020, o hospital esteve sem um Plano Diretor Estratégico (PDE) formalizado.

Em 2020, durante a pandemia, foi formulado o PDE 2021-2023, estabelecendo estratégias baseadas nas diretrizes da Ebserh, especialmente voltadas para um novo olhar da missão institucional de “Ensinar para transformar o cuidar”. Nessa vertente, na qual o ensino e a pesquisa passam a exercer destaque nas ações do HU, houve a priorização de cinco projetos locais, apresentados no Quadro 1. Com o objetivo de analisar o período de gestão de 2019 a outubro de 2022, estão também apresentados no Quadro 1 os resultados do hospital entre 2019 e 2020.

Considerando o período pandêmico entre 2020 e 2021, algumas das ações previstas no PDE sofreram atrasos ou interrupções, pois houve a necessidade de canalizar esforços para o enfrentamento da Covid-19.

Tabela 1. Projetos prioritários do HC-UFPE, PDE-2021-2023, metas planejadas (P) e resultados alcançados (R)

PROJETO LOCAL	INDICADOR LOCAL	2019		2020		2021		2022.1		2023
		P	R	P	R	P	R	P	R	P
Implementação da política institucional de qualidade	1a. Percentual de conformidade aos requisitos essenciais do Programa Ebserh de Qualidade	-	66,85%	-	-	75%	48%	90%	-	100%
Criação de um modelo de gestão para o fortalecimento dos campos de prática do HC-UFPE	1b. Percentual de participação dos cursos de graduação da UFPE nos campos de prática do HC	-	50%	-	33,33%	60%	56,52%	70%	51,51%	80%
	1c. Percentual de atratividade dos programas de residência do HC-UFPE	-	7,9	-	-	>9,0	7,7	>10,0	10,1	>11,0
	1d. Taxa de ocupação dos programas de residência do HC-UFPE	-	86,2%	-	-	88%	93,6%	90%	86,9%	92%
	1e. Taxa de crescimento dos programas e projetos de ensino no HC-UFPE	-	1,89%	-	-70,4%	10%	187,5%	10%	39,13%	10%
Implantação de modelo de gestão de pesquisa e inovação	1f. Taxa de crescimento de projetos cadastrados no sistema Rede Pesquisa Ebserh	-	-	-	-	40%	NA	50%	343%	60%
	1g. Taxa anual de conversão de projetos cadastrados no Rede Pesquisa	-	-	-	-	10%	NA	30%	800%	50%
Fortalecimento de medidas sustentáveis para a gestão eficiente dos recursos e qualidade dos gastos	2a. Percentual de custeio suportado pelo SUS	-	-	-	-	75%	72%	80%	64%	85%
Implantação de modelo de governança baseada em boas práticas organizacionais	3a. Taxa de aprovação de instrumentos de governança pela quantidade total prevista	-	-	-	-	20%	20%	80%	0%	100%
	3b. Quantidade de capacitações realizadas pelo total previsto	-	-	-	-	-	-	40%	42,86%	100%



Transformação digital e inovação tecnológica	4a. Percentual de implementação do AGHUX	-	-	-	-	80%	-	100%	-	
	4b. Percentual de execução do plano de trabalho do locus	-	-	-	-	30%	-	60%	100%	
Programa de desenvolvimento de competências	5a. Número de horas-capacitação por colaborador	-	5,08	-	3,83	6	5,33	9	5,33	15

Fonte: HC-UFPE (2022)

No projeto de **política de gestão da qualidade**, as avaliações têm estimulado mudanças e adequações constantes, sendo percebidos avanços ano a ano, com o desenvolvimento de uma nova cultura organizacional voltada para a melhoria contínua dos processos. A primeira Avaliação Interna da Qualidade (AVAqualis) aconteceu em 2019 com foco no diagnóstico situacional, avaliando a adesão do hospital aos requisitos da qualidade. Em 2020, não houve avaliação por conta da pandemia. Em 2021, a segunda AVAqualis foi realizada por um novo método chamado rastreador, que mostrou importantes aspectos para melhorias na inter-relação e nas interfaces dos processos institucionais. Questões relacionadas à infraestrutura e contratação de pessoal são exigências que impactaram em não conformidades de requisitos essenciais da avaliação. A meta do HC-UFPE é ser submetido, em 2023, à avaliação externa para a obtenção do selo bronze Ebserh de qualidade. Uma meta desafiadora, mas que vem sendo trabalhada intensamente pela Gerência de Atenção à Saúde (GAS), responsável pelo projeto, com o monitoramento mensal do plano desenvolvido. A III AVAqualis aconteceu em outubro de 2022 tendo como referencial a versão 3 do Manual Ebserh de Qualidade. Ademais, foi enviada à sede a análise do Plano de Melhoria da Qualidade. Nesse sentido, aguardamos devolutiva com orientações e quantificação de resultados.

Os projetos de ensino e pesquisa, apesar do impacto da pandemia, crescem vertiginosamente, demonstrando o esforço da gestão em cumprir a missão da Rede Ebserh. No projeto para a melhoria do ensino, busca-se mensurar o fortalecimento dos campos de prática do HC-UFPE. **Os indicadores de participação dos cursos de graduação da UFPE nos campos de prática do HC (1b), de atratividade dos programas de residência (1c) e de crescimento dos programas e projetos de ensino (1e) sofreram impacto negativo em 2020 pela pandemia, mas, em 2021, tiveram importante incremento com a retomada das atividades (inclusive remotas) e ações de reforço do ensino.** Dentre esses três indicadores, pode-se destacar o 1e que, em 2020, teve uma queda de 70,4%, mas apresentou um salto expressivo em 2021, alcançando 185% da meta para o ano. Em relação à taxa de ocupação (1d), que considera todos os programas de residências do HC-UFPE (médica, uni e multiprofissionais), o resultado foi acima da meta estimada para 2021, com leve queda em 2022. Os indicadores de atratividade e de taxa de ocupação dos programas de residência têm revelado a **necessidade de avaliar as fragilidades dos programas da residência médica que, isoladamente, apresentam percentuais inferiores à meta estabelecida, reduzindo o indicador global.** A Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) tem conduzido ações de fortalecimento dos programas com baixa atratividade, firmando parcerias, capacitações para preceptores e residentes, e melhorias de espaços e de equipamentos de apoio ao ensino.

No campo da **gestão da pesquisa e inovação**, ações internas de estruturação dos processos vêm sendo substanciais para moldar a organização necessária para a captação, o acompanhamento e a avaliação dos projetos desenvolvidos no HC-UFPE com a qualidade esperada. A partir do uso do sistema Rede Pesquisa em março de 2021, foi possível realizar o monitoramento em tempo real dos cadastros de projetos de pesquisa e de pesquisadores. Essa gestão não era feita satisfatoriamente antes do uso do sistema. **A automação do processo e a capacitação dos colaboradores refletiram positivamente no aumento dos indicadores da gestão da pesquisa e inovação, com crescimento do ano de 2021 para o ano de 2022, tendo passado de 186 para 733 pesquisadores cadastrados, de 112 para 385 projetos cadastrados e de 19 para 152 pesquisas em andamento.** Esses resultados representam um salto de 343% na taxa de crescimento de projetos cadastrados (1f) e de 800% na taxa anual de conversão de projetos cadastrados em pesquisa (1g).



Além destas ações, outras foram realizadas especificamente voltada para fomentar o relacionamento com os curso de graduação, como oferta de cursos extracurriculares relacionados aos temas: Segurança do paciente, Direitos e Deveres do estudante; publicação do Manual do Estudante de Graduação e Notificação de estudante em atividade prática sem acompanhamento no âmbito do HC-UFPE/Ebserh; articulações entre setores do HC, graduação, Reitoria e Núcleo de Acessibilidade da Universidade Federal de Pernambuco (NACE/UFPE) para inclusão de alunos com deficiência em campos de prática; articulação para ampliação dos cursos de graduação no HC-UFPE/Ebserh (Ciências biológicas, Hotelaria Hospitalar, Engenharia Biomédica, Arquitetura). Todos em processo de efetivação da prática; aplicação da Pesquisa de satisfação do estudante (em curso), preceptor e docente que utilizam o HC como prática; Participação da GEP no acolhimento presencial da graduação. Também foram realizadas várias ações no sentido de fortalecer a extensão no hospital: atualização e publicação do Fluxo de Submissão dos Projetos de extensão que apresentam o HC como campo de prática em parceria com a Pró-reitoria de Extensão e Cultura (PROExC); Ação de sensibilização para pessoas com deficiência física, visual e auditiva, I Encontro das Ligas Acadêmicas em Saúde do HC-UFPE/Ebserh- 09/07/2022

A partir do resultado da pesquisa de satisfação do residente de 2021 foi elaborado um plano de melhorias, em parceria com os coordenadores dos Programas de Residência do HC-UFPE/Ebserh, tendo como principais resultados: Ações de acolhimento/integração com os residentes; adequação da sala de apoio pedagógico dos residentes; melhorias do espaço físico para prescrição, tais como aquisição de novos computadores nos setores, compartilhamento das impressoras nas enfermarias e ambulatórios, climatização das áreas; oficinas de avaliação do ensino em saúde e como realizar Feedback para preceptores; revisão e atualização dos documentos e publicações referentes a cada Programa de Residência no site da Instituição, tornando-os mais atrativos e acessíveis aos candidatos.

Em relação à simulação, foram realizadas várias ações, incluindo o Treinamento em Atuação na Parada Cardiorrespiratória Cerebral – Suporte Básico de Vida – realizado por 136 Residentes do HC-UFPE/Ebserh e alunos da graduação que fazem parte do Projeto de Extensão Simulação para Saúde do Hospital das Clínicas da UFPE e o curso de Primeiros Socorros, em parceria com a UFPE.

Um dos maiores desafios do hospital tem sido a sustentabilidade. As mudanças nos processos, necessárias em função da implantação do AGHUX, potencializaram algumas fragilidades de produção e de faturamento assistencial que impactam diretamente na receita SUS arrecadada (2a). Algumas ações já vinham sendo feitas para solucionar os problemas identificados, mas nem todos foram resolvidos a tempo da virada do sistema.

O Setor de Contratualização e Regulação (STCOR) e o Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (Setisd) têm se dedicado diuturnamente para a melhoria contínua das não conformidades. Considerando que a produção da média complexidade é facilmente atingida, a Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial (UGPIA) vem realizando o monitoramento diário, junto às áreas assistenciais, em relação aos procedimentos de alta complexidade e financiados através do Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (FAEC). Também foi criado o “Café com Faturamento” para avaliação e discussão de melhorias no fluxo de informações da produção, cadastro dos profissionais no CNES e revisão das grades ambulatoriais da especialidade, com a participação das equipes multiprofissionais, estreitando a relação do STCOR com as unidades assistenciais, facilitando a resolução das dificuldades do faturamento junto com os serviços.



Para o **gerenciamento da produção assistencial, a implantação do sistema AGHUX tem agilizado a identificação dos pontos de melhorias**, pois hoje temos a possibilidade de visualizar a produção em tempo real. A Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos (Uplag) desenvolveu dois painéis utilizando *Business Intelligence (BI)* para monitoramento e controle dos procedimentos contratualizados e de monitoramento de leitos (*Kanban*) sendo disponibilizados os acessos para todos os gestores do HC-UFPE.

Ao mesmo tempo em que se trabalham ações para o aumento da arrecadação, **a otimização e a eficiência no uso dos recursos também estão sendo priorizadas.**

Um GT com participação de gestores e equipe assistencial foi instituído para reavaliar os gastos com exames laboratoriais e encaminhadas alternativas para redução em contrato de terceirização de exames, além de proposta de melhoria de fluxos assistenciais para redução de desperdícios.

A Divisão de Logística e Infraestrutura (DLIH) iniciou, em 2020, a análise de todos os contratos sob sua gestão com o objetivo de reduzir seus custos em 10%. Após o reajuste dos contratos, **a redução global foi de 20,5%, o que representa uma economia anual de mais de R\$ 4,5 milhões.** Foram reduzidos os contratos de manutenção de elevadores (84%), transporte de pacientes (52%), fornecimento de refeições (18%), estação de tratamento de água (15%), fornecimento de água potável (23%) e serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra (15%). Com a implantação do controle de dispensação, o contrato de higienização de enxoval, que teria um reajuste de 10,06%, fechou com um reajuste efetivo de 1%, gerando uma economia anual de mais R\$ 298.000,00. Apesar do esforço não ter sido sentido na prática, tendo em vista a inflação e os reajustes de preços do mercado, a economia gerada garantiu manter, em alguns aspectos, os níveis de abastecimento. As ações de redução de custos contratuais, referente ao contrato de higienização, rendeu ao HC, em 2021, **a premiação no quesito Sustentabilidade do Prêmio Ebserh.**

A economia foi também atendida na aquisição de insumos, tendo em vista a eficiência dos processos licitatórios do HC, pautados na busca da proposta mais vantajosa e econômica para a instituição. Frequentemente, o hospital é consultado a conceder adesões a hospitais da Rede Ebserh, considerando o patamar de destaque na quantidade e na qualidade dos pregões gerenciados. De 2019 a 2021, foram realizadas, em média, 152 licitações e, até junho de 2022, já são 92 processos concluídos. **Nos últimos quatro anos a média de economia gerada é de 24,57%, comparando o valor estimado e o valor homologado, representando mais de R\$ 110 milhões de economia no período.** Desde o início da pandemia, os cancelamentos e resultados desertos têm sido uma preocupação para a gestão. No momento de declaração da pandemia da Covid-19, **os pregões apresentaram índice de fracasso de quase 22%; no exercício atual (2022), já ultrapassam 27%.** Muitos itens são cancelados devido aos elevados preços apresentados nos certames ou desinteresse do mercado em negociar com a Administração Pública.

O projeto de **governança**, voltado para a melhoria das práticas de gestão institucional, atingiu os objetivos propostos até então. A implantação do novo organograma da Ebserh aconteceu em novembro de 2021 e todas as unidades organizacionais previstas estão com gestores formalmente nomeados. O diagnóstico da maturidade de governança está programado para ser aplicado via formulário eletrônico até o mês de março de 2023 (3a). Em termos de formação de lideranças, neste ano, foi estabelecido o plano de capacitação, tendo sido ofertados 13 eventos com temas que abordaram a gestão de riscos patrimoniais no setor público, empatia e gestão de conflitos, liderança nas organizações, gestão de desempenho com foco em competência, frequência dos empregados EBSEH, relações interpessoais no ambiente de trabalho (3b).



A **transformação digital e inovação tecnológica** também foi elencada como prioridade no PDE com dois principais objetivos. No que se refere à otimização e simplificação de processos, **o indicador 4a de implantação do AGHUX atingiu 100% de sua meta**. Em 2021, foram implantados os módulos prescrição (médica, multiprofissional, enfermagem), farmácia, estoque, controles de paciente, ambulatório assistencial, além da ampliação dos módulos de internação e ambulatório administrativo. Em 2022, os módulos exame e financeiro (parte de faturamento ambulatorial) foram incluídos. Para que os serviços de triagem obstétrica, estabilização e hemodiálise pudessem realizar os atendimentos no AGHU, foi feita uma adaptação no sistema. O módulo de cirurgia/Procedimento Diagnóstico Terapêutico foi o último a ser implantado em 2022. Importante citar que a emissão de 1.010 certificados digitais, contemplando médicos, enfermeiros, residentes e administrativos, foi uma importante ação para os resultados desse indicador.

O segundo objetivo, voltado para soluções de inovações tecnológicas, conta com o projeto desenvolvido em parceria com a *startup* Salvus Tecnologia. A pesquisa de solução IoMT (Internet das Coisas Médicas), aprovada no Locus de Inovação em Saúde Pernambuco, mensura o uso de gás medicinal nas UTIs do HC, oferecendo dados e vantagens clínica, financeira e organizacional. O dispositivo utilizado no estudo também será tema de pesquisa na *Western University of Ontario*, no Canadá. Entre 2021 e 2022, várias ações de inovação tecnológica contribuíram para o alcance da meta do indicador 4b, entre elas: concepção do *HU DATA SCIENCE*, aprovação do Laboratório de Ciência de Dados na Saúde no edital da Finep, residência tecnológica em robótica e inteligência artificial, parcerias com as startups Nuclearis, Viziomed, Salvus e Noharm, e com o Sebrae, participação na Semana de Inovação 2022 do Enap, com duas experiências de inovação.

Para o projeto **programa de desenvolvimento de competências**, foi publicado o plano do HC-UFPE que define ações de desenvolvimento para colaboradores e gestores do hospital. Dentre as ações previstas no plano e no PDE, está o enfoque em capacitações. De 2019 a 2021, foram em média, por ano, 274 eventos de capacitação e 3.920 colaboradores beneficiados. O ano de 2020 teve o maior número de eventos (374) e de capacitados (4.764), alcançando o melhor desempenho do período. Esses números sofreram influência da pandemia que estimulou a instituição a preparar os seus profissionais para o enfrentamento da Covid-19, oferecendo treinamentos sobre as melhores práticas no atendimento e assistência aos pacientes. A postura resiliente e a adaptação ao novo momento foram importantes para não comprometer por completo o projeto institucional. Foi preciso mudar o conceito habitual de eventos presenciais e se abrir para o uso de novas ferramentas tecnológicas de capacitação, fazendo uso de plataformas de ensino a distância (EAD) e de outras ferramentas de transmissão remota, como o *Google Meet* e *Microsoft Teams*, entre outras. Essa mudança não só contribuiu para a realização das metas planejadas, mas no aprendizado para expansão do ensino organizacional com o uso de novas tecnologias. Em 2022 foram capacitados 3692 colaboradores em cursos e eventos diversos, nos diversos eixos de conhecimentos como: gestão pública, saúde, gestão de pessoas, segurança no trabalho entre outras.

Embora os recursos financeiros destinados à capacitação tenham sofrido uma redução de mais de 50% de 2019 a 2022, as ações foram realizadas em parceria com instituições de ensino, colaboradores do próprio hospital e convidados de diversas esferas, a exemplo da Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (SES-PE). **Mesmo com o esforço empreendido, as metas estabelecidas no PDE de número de horas-capacitação por colaborador (5a) não foram alcançadas como desejado**. Em 2022.2 a hora aula de capacitação por colaborador até outubro/2022 foi de 5,33 horas aulas, correspondendo a 59,22% do previsto.



## **Ações de Destaque**

Outras ações que contribuem para o fortalecimento da missão institucional e dos valores da Ebserh, tais como humanização, valorização das pessoas, sustentabilidade, trabalho em rede e inovação, podem ser destacadas.

Na **gestão da qualidade**, em função do Programa Ebserh de Qualidade, a cultura de formalização e controle de processos vem tomando corpo. Desde 2020, mais de 500 documentos institucionais foram publicados na norma zero. As capacitações, algumas em parceria com a DivGP, representam, nos últimos dois anos, **2.322 horas de eventos e 1.878 profissionais capacitados**, em temáticas relacionadas a controle de infecções, formação de avaliação interna da qualidade, segurança do paciente, entre outras.

No aspecto de **vigilância em saúde**, a ampliação do sistema de vigilância microbiológica de bactérias multidroga-resistentes, com busca ativa e maior interfaceamento com a Unidade de Laboratório e Análises Clínicas, tem sido um diferencial no gerenciamento dos antimicrobianos, ajustando oportunamente o tempo de uso do medicamento. **Também se destaca a atuação da vigilância nos processos de insalubridade.** Além da participação ativa nas perícias, representando a vigilância em saúde e o controle de infecção do hospital, o fornecimento de dados epidemiológicos, apontando a frequência de doenças de notificação compulsória que ensejam medidas de precaução específicas por área assistencial e/ou de internamento, subsidiou os pareceres da Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (Usost) e do setor jurídico na elaboração das defesas de ações de majoração de insalubridade. **O trabalho conjunto vem trazendo resultados favoráveis à instituição, levando o HC-UFPE ao patamar de hospital de referência na Rede Ebserh em ações judiciais de insalubridade.**

Objetivando fortalecer o ensino de graduação e de pós-graduação e as atividades de extensão, **a GEP tem estreitado a relação do hospital com a universidade, articulando continuamente e definindo regramentos que possibilitem a qualificação da gestão da educação.** Além do aperfeiçoamento dos processos, desde 2020, estão sendo **investidos recursos na infraestrutura.** Foram requalificadas e equipadas para melhor atender às necessidades de ensino **sete salas pedagógicas**, situadas no prédio de internação, **quatro anfiteatros e um auditório**, situados no prédio ambulatorial, e **três salas de aula readequadas para funcionamento de Laboratórios de Habilidades e Simulação.** A Sala de Pesquisa dos residentes recebeu, neste ano de 2022, **cinco novos computadores.**

A organização de eventos, ampliando os espaços de discussão e de conhecimento, também é destaque. **Entre os eventos realizados estão:** I Congresso Internacional em Saúde do HC-UFPE – Inovação e Interprofissionalismo (I Consaude); I Fórum de Extensão do HC-UFPE; I Encontro de Ligas Acadêmicas do HC-UFPE; I Simpósio de Simulação Clínica do HC-UFPE; I e II Curso Básico de Facilitadores em Simulação do HC-UFPE; V Jornada Científica das Residências em Saúde do HC-UFPE; Curso de Reanimação Cardiorrespiratória Cerebral para Residentes e Alunos Extensionistas; I Curso de Capacitação em Preceptoria do HC-UFPE; I Curso de Comunicação Difícil para Preceptores em Saúde; além de *Webinars* de Inovação em Saúde realizados via canal do hospital no *Youtube*, *I Curso de Avaliação do Ensino em Saúde*; *I Mês da Ética em Pesquisa do HC-UFPE* e *I Simpósio de Ética em Pesquisa*; *I mês da Pesquisa Clínica do Hc-UFPE* e *I Simpósio em Pesquisa Clínica do HC-UFPE.*

No estímulo à cultura de inovação e à política de pesquisa institucional, a criação do **núcleo de inovação (HC-Inov)** merece ser destacada. Com o papel de captar parcerias com empresas e *startups* da área de saúde para o desenvolvimento de soluções inovadoras para problemas críticos da instituição e da comunidade, o HC-Inov vem realizando ações inspiradoras. Em 2021, o hospital conquistou o **3º lugar no Hackathon de Inovação em Saúde**, apresentando o **UV-C iControl Box**, uma câmara de esterilização ultravioleta de descontaminação de instrumentos e materiais usados na área de saúde, sendo este o primeiro produto desenvolvido e já em fase de protótipo.

A mais recente participação conjunta do HC é no **estudo multicêntrico SOBRES** (Estudo Observacional Brasileiro em Crianças com AME 5q – Atrofia Muscular Espinhal). A pesquisa, que será realizada em parceria com o Ministério da Saúde e a Rede Ebserh, irá acompanhar, durante 36 meses, crianças que fazem ou fizeram **uso da medicação onasemnogene abeparvovec (Zolgesma), a mais cara do mundo**, com o



objetivo de avaliar a efetividade, segurança e análise econômica, considerando que **a judicialização para acesso ao tratamento tem sido um grande custo para o sistema de saúde**, sem que haja ainda uma comprovação científica de sua eficácia diante dos dados epidemiológicos escassos e controversos. Além desta, outras ações foram desenvolvidas pela UGITS, importantes para criar a expertise na avaliação de tecnologias em saúde e na criação da cultura da Inovação no HC: Elaboração de 04 notas técnicas; Elaboração de 04 pareceres técnico-científicos; Elaboração, aprovação e implantação do projeto de extensão “promovendo a cultura da Avaliação de Tecnologia em Saúde no SUS”; Elaboração de tecnologia educacional intitulada “Cartilha sobre higiene e limpeza hospitalar com foco na segurança do paciente” Realização de cinco oficinas de capacitação para o desenvolvimento de atividades de ATS no HC-UFPE/Ebserh; Implantação do repositório de ideias;

Elaboração e submissão ao CNPQ do projeto “Memorial HC” (infelizmente não aprovado); Elaboração tecnologia educacional (vídeo) e divulgação via QR code sobre aparelhos disponibilizados pela engenharia clínica

Reforçando a importância do desenvolvimento científico para o HC, conquistar o **6º lugar no edital da Ebserh para a implantação do Centro de Pesquisa Clínica (CPC)** foi motivo de muita comemoração. O CPC qualificará a pesquisa no hospital viabilizando a realização de ensaios clínicos, ampliando os conhecimentos em saúde para a sociedade.

Figura 1. Requalificação dos anfiteatros



Fonte: Unidade de Comunicação Social HC-UFPE (2022)  
(Crédito da imagem: Moisés de Holanda)

O projeto, que contou com a consultoria da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) para a sua idealização, encontra-se em fase final de suas adequações físicas e compra de equipamentos. Outra conquista foi obter a autorização do Ministério da Educação (MEC) para ter a Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Universidade Federal de Pernambuco (Fad-UFPE) como instituição de apoio para os trâmites financeiros dos projetos. Isso significa agilidade no processo de autorização da pesquisa, reduzindo o tempo atual de uma média de 360 dias para 60 dias, tornando o HC uma instituição mais atrativa, facilitando a captação de pesquisas e o interesse de empresas e pesquisadores. O Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde (SGPITS) criou ainda, em conjunto com a empresa HITTech, o programa Spider Paper de rastreamento e monitoramento das pesquisas publicadas, o que possibilita uma melhor eficiência na gestão da pesquisa no HC-UFPE.



Na assistência, a Gerência de Atenção à Saúde (GAS) e suas unidades funcionais, desde os resultados da primeira AVAqualis, têm se empenhado na construção de **protocolos clínicos e na institucionalização de fluxos de trabalho**, visto que essa foi uma fragilidade apontada em vários requisitos da avaliação. Os serviços assistenciais têm importante participação nos documentos já publicados pelo Escritório da Qualidade do HC.

Os ambulatórios de Navegação em Enfermagem tem sido um destaque no cuidado, acolhendo e otimizando o atendimento de usuários com problemas complexos de condução clínica ou social. Atualmente, funcionam oito ambulatórios de navegação nas especialidades oncologia, cardiologia, neurologia, Doenças Infecto Parasitárias (DIP), psiquiatria, endocrinologia, endocrinologia pediátrica e hematologia, e mais dois estão sendo preparados, nas especialidades cirurgia geral e geriatria. Os ambulatórios de navegação reforçaram a criação da unidade funcional enfermagem no AGHUX, a fim de possibilitar o cadastro de exames e procedimentos realizados pela equipe, permitindo gerar indicadores direcionados às ações desses profissionais.

No que se refere à **gestão assistencial**, aplicando a proposta do Modelo de Gestão da Atenção Hospitalar (MGAH) da Ebserh, foi retomado o processo de formação das Unidades de Produção (UP) em julho de 2021. A primeira UP em funcionamento foi a da Triagem e Centro Obstétrico, com representantes das áreas assistenciais da obstetrícia, maternidade, neonatologia, triagem obstétrica, psicologia e serviço social. No momento, está em implantação a UP da Quimioterapia e, em fase de planejamento, a UP da UTI Neonatal. Considerando que o gerenciamento de pessoal impacta fortemente nas demais ações de gestão da assistência, em 2021, foi iniciado o redimensionamento de equipes para avaliação da necessidade da força de trabalho por área assistencial, começando pela categoria médica, seguida dos profissionais de suporte administrativo, ambos finalizados. No momento, o estudo segue com o levantamento das outras categorias de saúde. O trabalho é desenvolvido conjuntamente pela GAS e suas divisões, pelo Segov e pela Divisão de Gestão de Pessoas (DivGP), com participação do supervisor da área assistencial e do gestor da Unidade. A avaliação considera para o redimensionamento as características da área assistencial, a capacidade instalada, a produção efetiva e a contratualizada. A avaliação tem possibilitado à gestão decisões na contratação de pessoal baseada em análise técnica e não por demanda de solicitação dos serviços.

Em termos de melhorias das estruturas de assistência, foi reformado o serviço de medicina nuclear, e foram requalificadas a unidade de terapia intensiva adulto, a enfermaria de psiquiatria e os postos de enfermagem do oitavo norte e do sétimo sul, ofertando melhores condições de trabalho aos profissionais e ambientes seguros e humanizados para os pacientes. Estão, ainda, em andamento melhorias na estrutura da UTI Neonatal e do Bloco Cirurgico Central, com adequações necessárias para a melhor oferta dos serviços assistenciais.

Figura 2. Reforma da Medicina Nuclear



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)  
(Crédito da imagem: Elpídio Alves)



Em se tratando dos usuários do hospital, o STCOR iniciou, em julho de 2022, **a revisão das listas de espera para consultas, exames e cirurgias, retirando pacientes que não necessitam mais de atendimento e atualizando os dados dos que permanecerão na fila.** Também foi estabelecido um novo fluxo de **marcação por telefone para alguns exames diagnósticos, diminuindo a necessidade de deslocamento dos pacientes para esse fim.** Organizadas pela Ouvidoria, em conjunto com o STCOR, a DLIH, a Unidade de Serviços Gerais e o Setor de Hotelaria Hospitalar, ações para promoção da transparência e adoção de medidas antifraude orientaram pacientes sobre o não pagamento de qualquer tipo de atendimento oferecido no hospital. Em pesquisa realizada no ano de 2019, **98,5% dos usuários disseram indicar o hospital, e o nível de satisfação apurado foi: 72,5% disseram estar “satisfeitos” e 25,1%, “muito satisfeitos” com os serviços prestados pela instituição.** Os pontos positivos apontados na pesquisa foram o atendimento das equipes de saúde, a recepção, os agentes de portaria e a assistência médica. Os pontos negativos foram relacionados ao longo tempo para agendamento ou realização de cirurgias, exames e consultas de retorno. No momento está em execução a Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) 2022.

Segundo o painel “Resolveu?” da CGU, os registros na Ouvidoria tiveram uma queda no tempo médio de resposta de 27,29 dias em 2019 para 9,66 dias entre os meses de janeiro e outubro de 2022, demonstrando mais **celeridade na resolução dos casos.** No HC, não há manifestações de ouvidoria fora do prazo, confirmando o compromisso dos gestores com esse importante instrumento de controle social. A valorização e o respeito aos usuários são percebidos não só nos indicadores da ouvidoria e da PSU, mas diariamente pela promoção contínua de atividades de educação e de humanização realizadas por vários serviços do hospital e pela própria comissão de humanização do HC. Além das ações setoriais, projetos aprovados reforçam as ações, a exemplo do programa extensionista Agreg-HC, com quatro projetos contemplados no PIBExC 2021 (HumanizaREM, ConectaLigas, Além-Muros, H-Cessível), assim como a oferta de curso de libras para os profissionais do HC. Como reconhecimento às iniciativas desenvolvidas por diversas áreas do hospital todos os anos, **o HC-UFPE foi vencedor do Troféu Iniciativa de Valor, edição 2021, na categoria “Humanizar para Transformar o Cuidar”.** A premiação, promovida pela Administração Central da Ebserh, foi concedida ao uso de luvas preenchidas com arroz que simulam o toque materno, acalmando os bebês da Unidade Neonatal.

Na gestão **administrativa e financeira**, a conclusão do processo de transição da gestão da universidade para a Ebserh permitiu o cumprimento das determinações do Tribunal de Contas da União (TCU) acerca da gestão plena dos HUFs da Rede. A mudança demandou a reorganização de processos internos, a exemplo das licitações. Com relação à execução orçamentária e financeira, desde 2019, ela vem sendo pautada no contrato de objetivos, vinculada ao Planejamento de Alocação de Receitas (PAR). Nos últimos quatro anos, muitas mudanças aconteceram na forma da operacionalização da execução orçamentária do Governo Federal, abrangendo todo o sistema público com modernização tecnológica e criação de ferramentas que facilitaram o planejamento, execução, acompanhamento e controle da despesa pública. Dentre as mudanças,



destacam-se a implantação do Sistema Comprasnet Contratos, agilizando a emissão de notas de empenho e integrando os sistemas de compras, licitações e contratos, a implantação da assinatura eletrônica dos empenhos e a nova estrutura organizacional com atribuições mais bem definidas dos setores e unidades que lidam diretamente com execução orçamentaria, financeira e contábil.

**O aumento da receita é um dos focos da gestão.** Além dos trabalhos para a otimização do faturamento hospitalar, a governança busca outras fontes de recursos. **As emendas parlamentares têm sido uma alternativa para a obtenção de receitas para investimentos.** A criação do Instituto Farol de Ciência e Inovação também é vista como uma oportunidade de, através de parcerias com instituições públicas e privadas e a realização de eventos, para angariar recursos que possam ser revertidos em melhorias para o hospital. Ao mesmo tempo, tem-se a preocupação com o melhor uso dos recursos. Nesse sentido, as principais ações para otimização dos processos de abastecimento foram a revisão do rol de insumos padronizados, desincorporando itens obsoletos, a criação de núcleos internos de dispensação, melhorando o controle dos estoques, a implantação do módulo de estoque do AGHUX e a implantação da solicitação eletrônica de dietas no sistema *Master Tools*.

As ações de melhorias em todas as áreas de gestão, além de estarem pautadas nos instrumentos de planejamento institucional PDE e no contrato de objetivos, são priorizadas a partir dos apontamentos dos controles internos e de auditorias. Um POP foi elaborado para acompanhamento dos apontamentos no SIG Auditoria. Até o final de dezembro de 2022 novos relatórios de auditorias internas estão sendo concluídos e gerarão novos apontamentos no SIG relacionados à contratualização e ao processamento da informação assistencial, OPME, acúmulo de cargos, cirurgias e servidores RJU. Foi concluído o Relatório de Auditoria da jornada das residências e cadastrados novos 11 (onze) apontamentos, os quais já se encontram em acompanhamento. Atenta à necessidade de instrumentalizar os gestores no desempenho de suas atividades de gestão, a Uplag vem desenvolvendo dashboards para facilitar o acompanhamento e a tomada de decisão das chefias, a partir de dados institucionais controlados. Estão em desenvolvimento e atualização os painéis de indicadores de produção DataSUS e o estratégico de gestão. Treinamentos práticos para uso dos BIs da Administração Central e dos BIs específicos do HC-UFPE foram ofertados nos meses de julho e agosto e novos treinamentos serão realizados conforme a demanda dos gestores. O curso de gestão por indicadores está sendo elaborado para implementação no primeiro semestre de 2023.

**A transparência é mais um ponto de atenção da governança.** A atualização de dados no site do hospital e nos demais meios de comunicação utilizados, assim como a qualidade do que é informado, é aprimorada continuamente para oferecer informações claras e de interesse para a sociedade. Em dezembro de 2021, o HC conquistou o **1º lugar no ranking dos órgãos do executivo federal em Transparência Ativa**, atendendo aos 49 requisitos previstos nessa política.

Na **tecnologia da informação, o maior desafio tem sido a implantação de todo o AGHUX em um ano**, impactando aproximadamente 2.224 profissionais. Isso foi possível pelo empenho conjunto de várias áreas administrativas e assistenciais, a coordenação do SETISD e o patrocínio constante da Superintendência. Outros importantes feitos na tecnologia do HC foram as implantações das políticas (segurança da informação, backup e recuperação de dados, impressão, governança de TI, entre outras), a consolidação da CSTIC, conforme as boas práticas do mercado, a renovação do parque de computadores, totalizando 1.087 equipamentos em quatro anos, a implantação da rede local sem fio e do serviço contínuo de manutenção da rede em todo o hospital em 2021, a renovação de toda infraestrutura de TI, com a aquisição de switches, servidores, antenas WiFi, firewall e solução de backup entre 2020 e 2022, a redução em 75% dos custos do sistema Master Tools em 2022 e a garantia na qualidade dos serviços frente aos cortes orçamentários.

As ações relacionadas à gestão de pessoas se voltaram para o gerenciamento contínuo da força de trabalho, o cuidado e a valorização dos profissionais. **Em 1º de outubro de 2021, foi implementado o ponto eletrônico para servidores do Regime Jurídico Único (RJU).** No quesito absentismo, observa-se um crescimento após o início da pandemia em 2020, com taxas de 2,54% (2019), 4,56% (2020), 4,03% (2021) e



3,08% (1º/2022), com cerca de 30% dos afastamentos relacionados a patologias de infecções virais. Esse crescimento pode também estar sofrendo influência do aumento de funcionários, tendo em vista a contratação de novos colaboradores e 173 temporários, de 2019 a 1º/2022. Com relação à taxa de rotatividade, tem-se uma média de 2,22% nos últimos quatro anos, considerada satisfatória.

No aspecto de cuidado, várias ações foram pensadas para a segurança e a saúde dos colaboradores, a exemplo de campanhas de conscientização da importância de um ambiente e uma atitude ocupacional segura. A **formação da Brigada de Incêndio** preparando profissionais do hospital para atuarem na prevenção e proteção das edificações contra incêndios, e auxiliando os bombeiros profissionais, também é uma iniciativa que visa à segurança de todos. Um importante avanço foi a aprovação junto ao Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco do **projeto básico de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico (PPCIP), em tramitação desde 2016, e a contratação do seu projeto executivo.**

A instalação de catracas nas portarias 1 e 2, principais acessos ao hospital, e a entrega de crachás de identificação para colaboradores, docentes, residentes e estudantes foram medidas importantes para a segurança dos que circulam no hospital e a segurança patrimonial. O controle de acesso era uma demanda bastante solicitada pelos funcionários do HC.

Pensando em ações que possam valorizar e melhorar a satisfação dos colaboradores, a DivGP realizou pesquisa de clima organizacional, concluída em janeiro deste ano, a fim de direcionar as estratégias a partir dos resultados da ambiência do hospital. Segundo a pesquisa, a satisfação geral dos profissionais foi mensurada em 60%. Sobre cada grupo temático pesquisado, os resultados de satisfação encontrados foram: 1) gestão e supervisão: 74,5%; 2) ambiente de trabalho: 63,1%; 3) comunicação: 35,6%; e 4) satisfação e motivação: 60%. A partir do que foi retratado, as ações para o desenvolvimento profissional e a melhoria da satisfação estão sendo promovidas. Eventos com temáticas relacionadas a um ambiente de trabalho mais leve e harmonioso, gestão de conflitos, felicidade no trabalho, entre outras, foram ofertados para colaboradores e gestores do HC e de outros hospitais da rede. O hospital liderou campanhas de combate ao assédio, em parceria com outros HUFs da Rede e o Serviço de Relações do Trabalho (Seret).

Por fim, deve ser destacado o **projeto do Plano Diretor Físico Hospitalar (PDFH)**. O HC-UFPE foi convidado pela Administração Central a participar como hospital piloto da Rede, contribuindo na construção de um **modelo metodológico para a projeção estrutural de edificação hospitalar para os HUFs vinculados à Ebserh**. A fase de diagnóstico foi concluída, sendo aguardada as orientações para a próxima fase de prognóstico. A participação no projeto tem proporcionado o aprofundamento do conhecimento sob vários aspectos da instituição, desde a parte estrutural até os seus fluxos e processos de funcionamento.

### **Ações de Destaque - Covid19**

A Covid-19 foi um grande desafio social, especialmente para profissionais e instituições de saúde. Nos hospitais universitários, o impacto negativo atingiu não só a prestação da assistência, mas também o ensino e a pesquisa. Com o lockdown imposto pela situação epidemiológica, o número total de projetos de pesquisa de uma maneira geral reduziu consideravelmente, embora paradoxalmente a pandemia tenha oportunizado uma série de projetos para estudar a Covid-19.

No campo do atendimento em saúde, o HC-UFPE emvidou esforços para ofertar o cuidado e a assistência segura tanto para os pacientes quanto para seus colaboradores. Para isso, foram elaborados e atualizados o plano de contingência de enfrentamento à pandemia e o plano de retomada dos serviços a partir da reabertura gradativa autorizada pelas autoridades de vigilância em saúde. Diversos fluxos, protocolos, procedimentos operacionais, normativas foram criados e revisados de acordo com a atualização sanitária. Foi instituído o Comitê Operacional de Emergência (COE) para decisões rápidas e colegiadas sobre os inúmeros protocolos publicados quase diariamente. Em março de 2020, foi promovido treinamento em massa sob os aspectos clínicos e biológicos da Covid-19 e noções de biossegurança para todos os colaboradores do HC-UFPE.



Na pesquisa, ao longo de 2020, **55 projetos foram autorizados relacionados ao tema Covid-19**, sobre os impactos, características, possibilidades de tratamento, testes, entre outras abordagens. Em relação ao ensino, após a fase de *lockdown*, foi construído o plano de retomada gradual dos estágios obrigatórios da graduação e internato com dimensionamento de acordo com a capacidade instalada do hospital, visando a ofertar ambientes seguros e preceptoria adequada. Os residentes continuaram suas atividades presenciais no HC, sendo a grande maioria remanejada para atuar na enfermaria e UTI covid-19, exceto os pertencentes a grupos de risco. As atividades teóricas foram realizadas de modo remoto.

Como forma de ampliar o conhecimento, a Elsevier, em parceria com o hospital, disponibilizou o acesso remoto gratuito às ferramentas de referência clínica ClinicalKey (20/04/2020 a 30/08/2020) e ClinicalSkills (21/05/2020 a 30/08/2020) para a comunidade acadêmica do HC e da UFPE, permitindo aos residentes e profissionais do hospital o acompanhamento de todo o conhecimento científico disponível sobre Covid-19 e outros temas.

Com a redução das atividades de ensino e pesquisa e a demanda social por assistência em saúde para o enfrentamento da pandemia, **o HC abriu o BloCOVIDa**, investindo R\$ 171.940,19 na estrutura física. A área localizada no térreo do prédio ambulatorial foi readequada, acomodando 18 leitos de terapia intensiva adulto. Os leitos foram equipados com ventiladores pulmonares, camas hospitalares e monitores de sinais vitais, advindos de reserva técnica, equipamentos em processo de desativação por obsolescência tecnológica (antigos) e da realocação de serviços suspensos, sem custo adicional para o hospital. A enfermaria de Doença Infecto Parasitárias (DIP) e a UTI Neonatal (4º sul) também foram reformadas e adequadas para receber pacientes com Covid-19.

Considerando o **alto índice de afastamento de trabalhadores enquadrados em grupos de risco**, o hospital recebeu suporte de profissionais de saúde contratados temporariamente, por **Processo Seletivo Emergencial (PSE)**, para atuação exclusiva na assistência aos pacientes acometidos pela Covid-19. O chamamento englobou as categorias de médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, terapeutas, entre outros profissionais. Pensando naqueles que estavam atuando na linha de frente, foram desenvolvidas ações conjuntas entre a gestão de pessoas e as áreas assistenciais, de modo a ajudar os colaboradores a manterem a saúde física e emocional. Foram disponibilizados atendimentos psicológico e psiquiátrico, beneficiando 164 funcionários, sendo ainda realizados 4.377 testes e ocupadas 4.127 vagas de treinamentos. Participante da rede local de saúde, o HC ofertou leitos de terapia intensiva e de internação clínica para Covid-19, com gestão regulada pela Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (SES-PE). O hospital apoiou ainda a mobilização nacional ao município de Manaus-AM, assistindo dez pacientes de Covid-19. A interrupção de vários segmentos da saúde para se dedicar exclusivamente no enfrentamento da Covid-19 gerou uma demanda represada de pacientes acometidos por outras doenças que ficaram desassistidos. Para atender a essa demanda, o HC participou, em parceria com a SES-PE, da força-tarefa para realização de cirurgias vasculares de pacientes atendidos em grandes hospitais da Região Metropolitana do Recife (RMR).

Figura 3. Enfermaria DIP do 8º Sul



Fonte: Unidade de Comunicação Social HC-UFPE (2022)

(Crédito da imagem: Raítza Vieira)



Também foi disponibilizado **atendimento multiprofissional em reabilitação cardiopulmonar** para pacientes egressos de Unidades de Terapia Intensiva de hospitais de médio e de grande porte da RMR.

No HC, no início da pandemia, foram suspensos temporariamente os procedimentos eletivos e cirurgias, ficando mantida apenas a assistência não Covid a pacientes crônicos enquadrados em grupos específicos que não poderiam ter seu acompanhamento e/ou tratamento interrompidos, a exemplo dos serviços de hemodiálise, oncologia, cirurgias de urgência, atendimento a imunossuprimidos, gestantes e parturientes de alto risco. Gradativamente, os procedimentos cirúrgicos e consultas voltaram a ser realizados, obedecendo as diretrizes do **Plano de Retomada de Procedimentos Eletivos**. Após a fase aguda da pandemia, observando as sequelas deixadas aos pacientes pelo longo período de internamento, foi criado o núcleo interdisciplinar de atendimento aos pacientes egressos do internamento hospitalar por Covid-19 (Núcleo Pós-Cuidados Intensivos), com a prestação de assistência médica e terapêutica, além do desenvolvimento de pesquisas de campo para atividades de extensão com estudantes da graduação.

Ao mesmo tempo em que se enfrentava os desafios assistenciais pelo desconhecimento do vírus, a falta de insumos também foi fator preocupante. A **escassez de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), medicamentos e produtos para a saúde**, fundamentais na prestação da assistência, exigiu medidas estratégicas de gestão para manter a funcionalidade do hospital. Uma delas foi a centralização do recebimento e a criteriosa distribuição dos insumos pelas Unidades de Almoarifado e Produtos para Saúde.

**A parceria entre o HC e os Ministérios Públicos Federal e do Trabalho também merece ser destacada.** O aporte de recursos financeiros, decorrentes de aplicação e recebimento de multas e recuperação de crédito pecuniário, permitiu negociar com fornecedores a venda de EPIs e medicamentos diretamente ao hospital, uma vez que o pagamento às empresas era feito por transferência bancária, o que facilitou o interesse pela venda a preços competitivos. Essa ação gerou um importante volume de compras, sem impacto no teto orçamentário do hospital, visto que o dinheiro não transitou na conta do HC, e não foi necessária a realização de dispensas para as aquisições. No total, foram recebidos R\$ 967.263,40 desses processos judiciais. O acompanhamento dos chamamentos públicos realizados pela Ebserh de cadastro de fornecedores foi uma terceira medida adotada, facilitando o acesso a aquisição dos insumos necessários.

O HC também foi favorecido por movimentos de doação social. Setores da universidade, empresas e pessoas físicas efetuaram 203 doações, ajudando na manutenção dos estoques diante de inúmeras faltas no mercado. Entre os itens recebido estão luvas, álcool 70°, máscaras descartáveis, protetores faciais, produtos de limpeza, jalecos e sapatilhas.



# CONTRATOS DE OBJETIVOS

2019 a 2022

## Principais Itens Executados

O contrato de objetivos do HC-UFPE contempla indicadores de seis áreas de gestão: ensino, qualidade, pessoas, tecnologia da informação, assistência e financeira. Os indicadores, metas e resultados alcançados pelo hospital no período de gestão de 2019 a 1º/2022 estão apresentados no Tabela 2.

Tabela 2. Indicadores pactuados no contrato de objetivos do HC-UFPE 2019-2022, por ano

ENSINO				
Média de satisfação dos residentes em relação aos quesitos de infraestrutura da 'Pesquisa de Satisfação dos Residentes'				
ANO	2019	2020	2021	2022
META	5,73	6,13	6,13	6,44
RESULTADO	5,73	5,88	5,84	-

PESSOAS				
Tempo médio de capacitação por empregado				
ANO	2019	2020	2021	2022
META	-	22h	20h	20h
RESULTADO	5,08h	3,8h	5,3h	5,33h

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
Reduzir o volume de impressões, conforme Política – SEI nº 1/2019/CGTIC/PRES-Ebserh		
2021	META	RESULTADO
	65%	60%

QUALIDADE		
Elaborar os planos de melhorias para os 10 requisitos essenciais não conformes, priorizados pelo hospital, no âmbito do Programa e Selo Ebserh de Qualidade		
2021	META	RESULTADO
	10	10
Obter, em 2021, conformidade dos requisitos essenciais não conformes da 1ª Avaliação Interna da Qualidade, priorizados no Plano de Melhorias 2021		
2021	META	RESULTADO
	60%	40%

ASSISTÊNCIA				
Taxa de ocupação hospitalar				
ANO	2019	2020	2021	2022
META	68,2%	75%	75%	88,5%
RESULTADO	79,5%	84,63%	97,25%	
Tempo médio de permanência clínico				
ANO	2019	2020	2021	2022
META	7,9 dias	7,9 dias	7,9 dias	8,13 dias
RESULTADO	11,72 dias	16,15 dias	15,47 dias	
Tempo médio de permanência cirúrgico				
ANO	2019	2020	2021	2022
META	3,8 dias	3,8 dias	3,8 dias	3,19 dias
RESULTADO	6,16 dias	9,25 dias	7,86 dias	
Elaborar os planos de melhorias para os 10 requisitos não conformes, priorizados pelo hospital, no âmbito do Programa de Maturidade em Regulação e Avaliação em Saúde referente ao ciclo 2020				
2021	META		RESULTADO	
	10		10	
Enviar em tempo oportuno (definido pela CGC/DEPAS) os registros do Censo Hospitalar Diário				
2021	META		RESULTADO	
	353 dias		100%	



FINANCEIRO				
Liquidação do valor estabelecido como teto orçamentário do Plano de Custeio (meta intermediária: 7,1%/mês)				
ANO	2019	2020	2021	2022
META	-	85%	85%	85%
RESULTADO		77%	84%	81%
Limitar percentual de itens contratados mediante dispensa de licitação por valor (enquadradas no art. 29, I e II, da Lei 13.303/2019), em relação ao total de orçamento executado				
ANO		2021	2022	
META		2%	1,5%	
RESULTADO		0,45%	0,41%	
Percentual de recebimento de recursos estimados no âmbito do instrumento formal de contratualização firmado junto ao Gestor SUS				
2022	META	RESULTADO		
	≥ 85%	76,75%		
Percentual de aderência entre os valores executados por categoria de compra e valores planejados				
2022	META	RESULTADO		
	80% a 120%	80,00%		

Fonte: HC-UFPE (2022)

## Indicadores e Metas dos Contratos de Objetivos

No **ensino**, o **grau de satisfação dos residentes em relação à infraestrutura ofertada** foi atingido em 2019 e ficou muito próximo da meta em 2020 e 2021. A qualificação dos espaços físicos de ensino vem sendo priorizada pela gestão. Foram requalificadas sete salas pedagógicas, quatro anfiteatros e um auditório, três salas requalificadas para funcionamento de laboratórios de habilidades e simulação, além de novos equipamentos e mobiliários em todos esses ambientes, incluindo a sala de pesquisa dos residentes. A satisfação geral dos residentes em relação ao HC como campo de prática apresentou taxas de 75% (2019), 67% (2020) e 64,1% (2021). A queda da satisfação, em 2020 e 2021, em parte, está relacionada à pandemia, devido ao fechamento de muitos campos de práticas dentro e fora do HC, e do redirecionamento das atividades de residência para os ambientes Covid. Além disso, existe insatisfação identificada na avaliação relacionada a poucas ações de fomento a atividades de pesquisa e pouco apoio das Comissões de Residência Médica (Coreme) e de Residência Multiprofissional (Coremu) nas atividades de residência. Nesse sentido, ações de melhorias foram planejadas com a participação das comissões na formulação do plano. Na **pesquisa**, o Setor de Pesquisa e Inovação Tecnológica (Sepit) vem promovendo ações de fomento à pesquisa, como o aperfeiçoamento dos fluxos e processos, divulgação do Manual do Pesquisador, parceria com a Fade-UFPE, aproximação nas reuniões clínicas e apresentação do Rede Pesquisa, mentorias com os residentes para elaboração de projetos, plataforma de pesquisa da Ebserh e organização da ação mês da Ética em Pesquisa.

Na gestão da **qualidade**, a meta em 2021 foi trabalhar a não conformidade de dez requisitos essenciais da IAVAQUALIS. O resultado alcançado ficou abaixo da meta. Três requisitos, apesar de terem sido realizadas melhorias no processo, ainda não foram suficientes para serem considerados em conformidade, são eles: 1) termo de consentimento livre e esclarecido para anestesia e sedação foi revisado, porém considerado não conforme por não estar presente nos prontuários; 2) portaria e regimento do Comitê Transfusional foram publicados, no entanto não foi evidenciada a atuação do comitê; e 3) documentos referentes a GEP foram elaborados e publicados, entretanto não ficou evidenciado o mapeamento dos processos. Em 2022, tendo como base a versão 3 do Manual Ebserh da Qualidade, o relatório da 3ª IAVAQUALIS realizada em outubro do ano vigente foi submetida a análise pela sede e irá apontar novos desafios.

Em relação à gestão de **pessoas**, as **horas de capacitação por colaborador** não atingiram a meta estabelecida, tendo alcançado o mínimo de 17% (2020) e o máximo de 59% (2022). Os resultados sofrem impacto, em parte, pela redução progressiva dos recursos destinados à capacitação e/ou na liberação tardia



para a contratação dos serviços, como ocorreu em 2019; e pela dificuldade da DivGP em receber dos colaboradores as informações de capacitação realizadas fora do hospital. A indisponibilidade de um sistema que facilite a extração desse tipo de dado do banco de talentos torna dificultosa a ação de forma manual pela divisão. A gestão tem informado e incentivado os colaboradores da importância de ser enviado para a DivGP os certificados de capacitações realizadas em outras instituições. A meta é desafiadora, especialmente em um cenário onde há necessidade de economia dos recursos financeiros. A restrição de infraestrutura adequada e a limitação de pessoas e de materiais impactam nas ações de desenvolvimento.

Para a **tecnologia da informação**, foi estabelecida a **redução de impressões como meta para o ano de 2021**. A implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a renovação do parque tecnológico, incluindo a otimização de alocação e configuração de impressoras, o atendimento de suporte pelo CSTIC e a implantação do AGHUX foram algumas ações que viabilizaram a redução de impressões no hospital. Antes da meta estabelecida, em 2020, de 65%, o HC já estava com 35% de redução no volume de impressão. Já em 2021, reduziu mais 25%. Esse resultado foi destaque por ter sido o único hospital da Rede a ter se aproximado mais da meta da Ebserh. Ressalta-se que ajustes no sistema AGHUX para evitar a necessidade de impressão possibilitarão uma redução ainda maior e a melhoria do indicador.

Com relação aos **indicadores assistenciais**, a **taxa de ocupação hospitalar** esteve em todos os anos acima da meta proposta no Contrato de Objetivos. Os **tempos médios de permanência clínico e cirúrgico**, entretanto, não atingiram a meta proposta entre os anos de 2019 e 2021, apresentando períodos de permanência maiores do que o esperado. Os anos de 2020 e 2021 foram impactados pelos pacientes Covid-19 que naturalmente tiveram a permanência hospitalar prolongada. Considerando o perfil de internamento das especialidades do HC como hospital de ensino de alta complexidade, com perfil de pacientes clínicos complexos e pacientes cirúrgicos com multimorbidades que demandam maior tempo de investigação clínica e de preparação cirúrgica e recuperação pós-operatória, a meta proposta tem sido um desafio para a instituição. No ano de 2022, para alcançar a meta do indicador, a GAS juntamente com a DE e o STCOR desenvolveram estratégias de gestão que possibilitassem o melhor controle e ações direcionadas, a exemplo do BI para monitoramento dos leitos criado pela Uplag. A ferramenta sinaliza alertas de acordo com as métricas estabelecidas, de modo que a equipe assistencial visualiza facilmente a necessidade de busca por solução para os entraves que estejam impactando na permanência do paciente fora do tempo previsto. O dashboard, como instrumento de monitoramento e de gestão, contribuiu bastante para o alcance da meta em 2022. No que se refere ao plano de melhorias do Programa de Maturidade em Regulação e Avaliação em Saúde (PMRAS), três ações priorizadas estão relacionadas a cirurgias. Para tanto, mensalmente, são divulgadas no *website* do HC as listas de cirurgias, obedecendo à nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), tornando o processo transparente para a sociedade. Até o final de 2022, o STCOR concluirá o cadastro das listas cirúrgicas no Sistema CMCE, plataforma de gestão de listas de espera gerido pela Secretaria Executiva de Regulação em Saúde do Estado de Pernambuco, permitindo que os usuários do hospital também tenham a oportunidade de realizar seus procedimentos em outras unidades habilitadas e vinculadas ao SUS no Estado. Foi criado ainda o ambulatório pré-operatório, onde são realizados o acolhimento, a consulta de enfermagem, as orientações sobre cuidados antes da cirurgia e o agendamento qualificado de exames e pareceres, quando indicados, agilizando o preparo do paciente para a realização do procedimento cirúrgico. Ao mesmo tempo, foi instituído o protocolo de solicitação de parecer cardiológico, evitando o cancelamento de cirurgias quando não há necessidade de avaliação de risco cirúrgico. Encontra-se em processo de implantação o módulo cirurgia do AGHUX, o que tornará possível atender ao requisito de agendamento de cirurgias em sistema informatizado, assim como o acompanhamento e monitoramento da programação cirúrgica em tempo real segundo as metas contratualizadas.

Com relação às **metas de consultas ambulatoriais**, todas as especialidades estão com oferta de primeira consulta reguladas. Na perspectiva de ampliar a disponibilidade de vagas reguladas, estão sendo revisados com todos os serviços assistenciais a capacidade de atendimento, assim como o perfil de paciente e patologias, com foco na alta complexidade. Objetiva-se com esse trabalho o agendamento das consultas ambulatoriais baseado em critérios de priorização, centralização da gestão das consultas e parametrização do tempo de consultas ambulatoriais.



O monitoramento dos exames regulados já possui ações em andamento. Uma delas é o reajuste gradativo da oferta de vagas por regulação com base na contratualização e na demanda interna do hospital. Já foram ampliadas vagas para os exames de ultrassonografia infantil, densitometria óssea, endoscopia digestiva alta, colonoscopia, arteriografia, cateterismo cardíaco, PET-CT, eletroencefalograma em vigília e sono espontâneo com ou sem fotoestímulo.

Na assistência hospitalar, o monitoramento e gerenciamento do tempo de permanência pelas unidades de internação é um indicador tanto do Contrato de Objetivos quanto do PMRAS. O BI de monitoramento de leitos ao disponibilizar informações em tempo real de taxa de ocupação e status dos leitos de enfermaria, associado à sinalização de ocupação pelo método Kanban, oferta aos gestores e equipes assistenciais mais um recurso de identificação de situações clínicas que prolonguem indevidamente a permanência de pacientes e consequente otimização da rotação de leitos. Está prevista, até o final de dezembro de 2022, a colocação de telas fixas nas unidades de internação para exibição dos dashboards, visando maior publicidade dos dados para as equipes assistenciais. Atualmente, o HC disponibiliza leitos de internação para a Central de Regulação de Leitos de Pernambuco nas especialidades de clínica médica, pediatria, neurologia, cirurgia vascular, urologia, infectologia e obstetrícia.

Em se tratando de gestão financeira, o **indicador de liquidação teve seu melhor desempenho em 2021. O controle nas despesas inscritas em Restos a Pagar (RAPs) vem sendo realizado com intenso trabalho, sendo percebida uma redução gradativa nas contas classificadas de exercícios anteriores.** Para melhorar o desempenho do indicador, está se trabalhando na **redução da emissão de empenhos emitidos a fornecedores com problemas de entrega, direcionando o recurso a outras demandas do hospital, evitando assim a inscrição desnecessária em RAP.**

Quanto ao **indicador de dispensa de licitação**, o hospital vem apresentando excelente desempenho, com taxas bem abaixo da meta estabelecida pela Ebserh (menor, melhor). O baixo número de dispensas de licitações assegura que o hospital atende suas necessidades através de processo licitatório regular, cumprindo as recomendações dos órgãos de controle interno e externos. Ressalta-se que o indicador é calculado com base no total do orçamento executado para o período.

Com relação ao recebimento dos recursos relativos ao contrato SUS, o hospital está implantando **medidas para a correção das falhas de produção e de faturamento que impactam nos resultados abaixo da meta estabelecida.** Pela análise de indicadores assistenciais, foi identificado que **o problema está relacionado à produção da alta complexidade.** Para o monitoramento constante da produção e melhoria no desempenho, a Uplag desenvolveu o BI de produção para controlar em tempo real os procedimentos realizados, auxiliando o gestor na tomada de decisão quanto ao direcionamento de sua produção. Ademais, na esfera do faturamento, foi criado o Núcleo Interno da Auditoria em Saúde (NIAS), vinculado à UGPIA/STCOR, a fim de identificar oportunidades de melhorias nos processos e registros, evitando perdas de produção. O NIAS, inicialmente formado por profissionais da enfermagem, através de uma parceria da GAS com o STCOR e STGQ, está recebendo o reforço de uma equipe médica e, além da auditoria médica para faturamento, está se estruturando para expandir sua atuação com auditoria clínica, focando também na melhoria da qualidade dos processos assistenciais. Também se iniciou a contratualização interna de gestão com os serviços assistenciais para a pactuação de metas, indicadores e compromissos presentes no contrato SUS, tendo sido o serviço de cirurgia geral o primeiro a participar da reunião, onde são discutidos os procedimentos realizados, o custo dos procedimentos e o quantitativo necessário para formação dos residentes do HC-UFPE. A agenda de encontros está priorizando os serviços cujos procedimentos integram o rol de alta complexidade e Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (FAEC). A revisão das habilitações existentes e a avaliação de possibilidades de novas habilitações para o hospital foram mais uma ação realizada com vistas a ampliar o financiamento SUS.

Por fim, o indicador de aderência ao planejamento financeiro está dentro da meta firmada, com o acompanhamento contínuo das execuções de compras alinhadas ao estabelecido no PAR.

**2020**

Figura 4. Recuperação e pintura da estrutura metálica da marquise da portaria 03



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figura 5. Substituição de grupo gerador da subestação



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figura 6. Equipamento medidor de gases medicinais



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figura 7. Adequação na sala do Nobreak no 5º pavimento



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figura 8. Equipamento localizador de circuitos



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figuras 9 e 10. Instalação de corrimão em aço inox no acesso à portaria 4



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH  
(Crédito da imagem: Flávia Góes)

Figura 11. Equipamentos Terrômetro e Miliohmímetro



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figura 12. Malha de aterramento do PET-CT



Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

**2021**

Figura 13. Reforma da Medicina Nuclear



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSEPH (Crédito da imagem: Elpídio Alves)

Figura 14. Reforma da Medicina Nuclear



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSEPH (Crédito da imagem: Flávia Góes)Fonte: SIF - HC-UFPE (2022)

Figura 15. Requalificação dos Anfiteatros



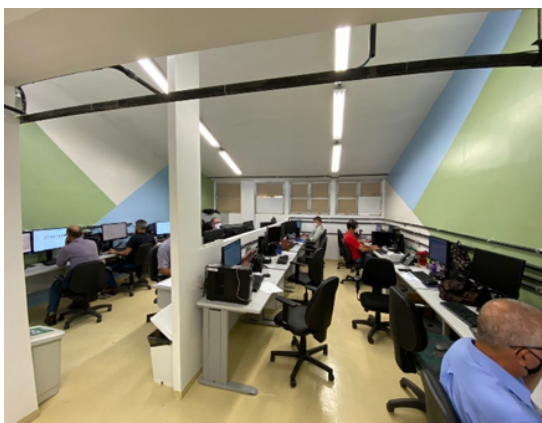
Fonte: Unidade de Comunicação Social HC-UFPE/Ebserh (Crédito da imagem: Moisés de Holanda)

Figura 16. Sala Pedagógica da GEP



Fonte: GEPSIF - HC-UFPE (2022)

Figura 17. Recuperação da sala do SGPTI



Fonte: SGPTI IF - HC-UFPE (2022)

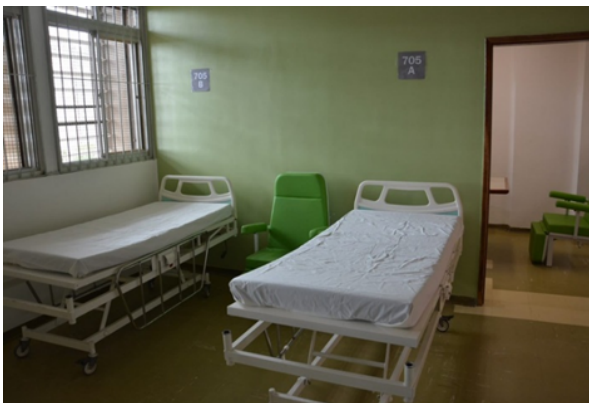
Figura 18. Adequação das enfermarias da iodoterapia no 7º sul



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSEPH (Crédito da imagem: Flávia Góes)



Figuras 19, 20 e 21. Requalificação das Enfermarias do Serviço de Saúde Mental - 7º Norte



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH (Crédito da imagem: Elpídio Alves)

Figura 22. Substituição das Muflas da Subestação



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH

Figura 23. Substituição das Chaves seccionadoras da Subestação



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH

Figura 24. Atualização tecnológica do Quadro de Transferência Automática da subestação



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH



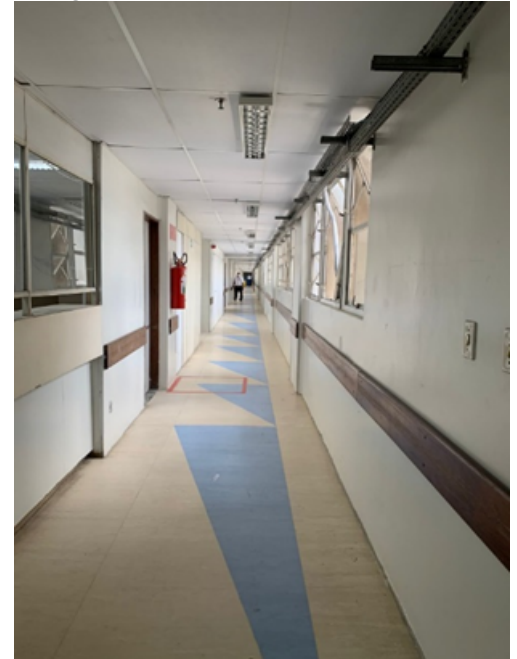
**2022**

Figura 25. Pintura dos Halls dos Elevadores dos Blocos B, C e D e Portarias 01 e 04 (imagem da portaria 01)



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH (Crédito da imagem: Flávia Góes)

Figura 26. Corredor de acesso à UTI



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH (Crédito da imagem: Flávia Góes)

Figura 27. Requalificação do posto de enfermagem do 7º sul



Fonte: SIF - HC-UFPE/ EBSERH (Crédito da imagem: Flávia Góes)