

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO HU-UFMA

Exercício 2016

São Luís/MA

2017

Universidade Federal do Maranhão

Hospital Universitário

Telefone: (98) 2109-1000

Site: www.ebserh.gov.br/web/hu-ufma

E-mail: huufma@huufma.br

Elaboração:

Unidade de Planejamento – HU-UFMA

Telefone: (98) 2109-1069

(98) 2109-1005

E-mail: dpl@huufma.br

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO**

Nair Portela Silva Coutinho

REITORA

Joyce Santos Lages

SUPERINTENDENTE

Sílvia Helena Cavalcante de Sousa

GERENTE DE ATENÇÃO A SAÚDE

Eurico Santos Neto

GERENTE ADMINISTRATIVO

Rita da Graça Carvalho Frazão Correa

GERENTE DE ENSINO E PESQUISA

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Série histórica do índice de resolutividade dos registros de manifestações	14
Gráfico 2 - Série histórica dos registros de manifestação	14
Gráfico 3 - Status dos registros de manifestações	15
Gráfico 4 - Comparativo dos registros de manifestações	15
Gráfico 5 - Indicador do prazo de resposta aos usuários	15
Gráfico 6 - Índice de satisfação dos usuários	16
Gráfico 7 - Demandas do e-SIC	17
Gráfico 8 - Peças gráficas produzidas	24
Gráfico 9 - Matérias publicadas no site	24
Gráfico 10 - Registro fotográficos	24
Gráfico 11 - Atendimentos à imprensa	24
Gráfico 12 - Cerimonial de eventos	25
Gráfico 13 - Campanhas educativas	25
Gráfico 14 – Demanda judiciais respondidas 2009 a 2016	28
Gráfico 15 - Projetos avaliados em 2016	34
Gráfico 16 - Demonstrativo de entrada de notas fiscais e itens de produtos para a saúde	50
Gráfico 17 - Demonstrativo de entrada de notas fiscais e itens de órteses e próteses e materiais Especiais	50
Gráfico 18 - Taxa de permanência do Paciente Clínico e do Paciente Cirúrgico	58
Gráfico 19 - Série histórica de evolução da permanência 2014 – 2016 por especialidade	58
Gráfico 20 - Comparativo de atendimento anual	61
Gráfico 21 - Histórico de atendimento no ano de 2016	62
Gráfico 22 - Densidade global de IRAS na UPD em 2016	64
Gráfico 23 - Densidade global PNAV na UPD em 2016	64
Gráfico 24 - Percentual global ISC na UPD em 2016	64
Gráfico 25 - Percentual global de ISC limpa na UPD em 2016	64
Gráfico 26 - Densidade global de IRAS na UMI em 2016	65
Gráfico 27 - Densidade global de IPCSL na UMI em 2016	65
Gráfico 28 - Densidade global de PAV na UMI em 2016	65
Gráfico 29 - Densidade global de ITUR na UMI em 2016	65
Gráfico 30 - Percentual de infecções de sítio cirúrgico na UMI em 2016	66
Gráfico 31 - Percentual de infecções de sítio cirúrgico limpa na UMI em 2016	66
Gráfico 32 - Distribuição das Doenças de Notificação Compulsória (DNC) ocorridos no HU-UFMA no período de 2013-2016	69
Gráfico 33 - Distribuição dos Óbitos ocorridos no HUUFMA no período de 2013 -2016, de acordo com o tipo de óbito	69
Gráfico 34 - Distribuição dos Óbitos ocorridos no HU-UFMA em 2016	69
Gráfico 35 - Cirurgia cardíaca pediátrica 2016	79
Gráfico 36 - Cirurgia cardíaca adulto 2016	79
Gráfico 37 - Comparativo adulto 2015/2016	79
Gráfico 38 - Comparativo Ped/Neo 2015/2016	79
Gráfico 39 - Indicador de mortalidade	80
Gráfico 40 - Indicador de densidade de infecção hospitalar	80
Gráfico 41 - Indicadores da CIHDOTT do HU-UFMA 2013 - 2016	83
Gráfico 42 - Cirurgia Ortopédica de Adultos	89
Gráfico 43 - Cirurgia Ortopédica Pediátrica	89

Gráfico 44 - Procedimentos cirúrgicos 2016	89
Gráfico 45 - Série histórica de dados referentes à produção (2013 – 2016)	89
Gráfico 46 - Tipo de internação	90
Gráfico 47 - Tipos de cirurgias cardíacas 2016	91
Gráfico 48 - Cirurgias realizadas e suspensas CCA – 2014-2016	98
Gráfico 49 - Patologia- Quantidade de exames – 2014-2016	98
Gráfico 50 - Diagnóstico por Imagem – Radiologia 2014-2016	99

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Mural de elogios (UMI)	18
Figura 2 - Banner da Pesquisa de Satisfação dos Usuários	18
Figura 3 - I Encontro de Relações Públicas – Criando Elos	19
Figura 4 - Encontro Nacional de Ouvidores EBSEH	19
Figura 5 - Treinamento SIG EBSEH Ouvidoria	19
Figura 6 - Distribuição de poltronas para acompanhantes	19
Figura 7 - Campanha de higienização das mãos	22
Figura 8 - Campanha ambiente sem ruído	22
Figura 9 - Celebração do Natal	23
Figura 10 - IX Campanha Científica	23
Figura 11 - Vacinação para colaboradores	23
Figura 12 - Cadastro de estacionamento	23
Figura 13 - Participação de funcionários do SEJUR em encontro científico	26
Figura 14 - Palestra sobre Otimização dos Processos Administrativos I	27
Figura 15 - Palestra sobre Otimização dos Processos Administrativos II	27
Figura 16 - UNINCa e o cuidado singular terapêutico	81
Figura 17 - Momento educativo com os pais na unidade neonatal	81
Figura 18 - Visita dos irmãos	81
Figura 19 - Ambiente UTI Neonatal	81
Figura 20- I Mamaço do HU-UFMA	82
Figura 21 – Participação do BLH na Feira do trabalhador do HU-UFMA	82
Figura 22- Campanha para doação de frascos de vidro	82
Figura 23- Recebimento da chave de carro doado pela ALCOA ao HU-UFMA	82
Figura 24- Recebimento do Certificado Excelência em Bancos de Leite Humano	82
Figura 25- Atendimento odontologia	87
Figura 26- Equipe de cirurgia odontológica	87
Figura 27- Palestras educativas I	87
Figura 28- Palestras educativas II	87
Figura 29 – Participação no Ação Global I	95
Figura 30 – Participação no Ação Global II	95
Figura 31 – Participação no Ação Global III	96
Figura 32 – Participação no Ação Global IV	96
Figura 33 – Cirurgia de Prolapso Vaginal	96

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Histórico de produção de SEJUR 2015 e 2016	26
Quadro 2 – Atividades de rotina UAC 2014 a 2016	28
Quadro 3 - Resultados alcançados, ordem de serviço – tarefa R-003 e R-014	33
Quadro 4 - Contratação/Desligamento de Empregados	45
Quadro 5 - Progressões implantadas	45
Quadro 6 - Acompanhamento das avaliações de desempenho em período de experiência	46
Quadro 7 - Implantação da Gestão de Desempenho por Competências	46
Quadro 8 - Atividades realizadas em 2016 – Segurança do Trabalho	47
Quadro 9 - Ações educativas realizadas 2016	48
Quadro 10 - Atendimento realizados pelo SOST em 2016	48
Quadro 11 - Ordens de Serviço, corretiva, preventiva e calibração em 2015 e 2016	51
Quadro 12 - Evolução de indicador de Atendimento – OS	52
Quadro 13 - Resumo dos termos de referências executados em 2016	53
Quadro 14 - Metas cumpridas em 2016 – SAM	59
Quadro 15 - Participação em eventos, treinamentos ou reuniões técnicas em 2016	67
Quadro 16 - Eventos, treinamentos ou reuniões técnicas realizadas pelo SVE em 2016	67
Quadro 17 - Resultado dos indicadores de 2016 do HU-UFMA	68
Quadro 18 - Produção da Divisão Médica	74
Quadro 19 - Indicador de mortalidade	80
Quadro 20 - Indicador de infecção hospitalar	80
Quadro 21 - Produção Assistencial 2016 – Unidade de Transplante	83
Quadro 22 - Produção Assistencial – Ambulatório	86
Quadro 23 - atendimentos da Equipe Multiprofissional	86
Quadro 24 - Consultas disponibilizadas e marcadas no PAPA/DOR - 2013 a 2016	92
Quadro 25 – Produtividade Ambulatório de Ginecologia 2016	95
Quadro 26 – Produtividade Centro Cirurgico Ginecológico 2016	95
Quadro 27 - Exames de métodos gráficos por tipo - 2014 a 2016	99

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Programas de Residência Médica em 2016	35
Tabela 2 - Quantitativo de residentes multiprofissionais por categoria em 2016	36
Tabela 3 - Total de alunos recebidos / Intercâmbio 2016	36
Tabela 4 - Cursos de graduação UFMA / Aulas práticas e estágio curricular	37
Tabela 5 - Quantitativo de internos no ano de 2016	38
Tabela 6 - Tipos de pesquisas aprovadas pela COMIC	39
Tabela 7 - Ordem de Serviços por tipo	51
Tabela 8 – Quilograma de Roupas Processadas	55
Tabela 9 – Quantidade de Resíduo Gerado pelo HU-UFMA	55
Tabela 10 - Taxa de ocupação HU-UFMA 2016	57
Tabela 11 - Comparativo de atendimento anual Ambulatório HU-UFMA	61
Tabela 12 - Histórico de atendimento no Ambulatório em 2016	61
Tabela 13 - Índice de absenteísmo	62
Tabela 14 - Perfil dos nascidos vivos no HU-UFMA em 2016	68
Tabela 15 - Distribuição das Doenças de Notificação Compulsória e agravos ocorridos no HU-UFMA de 2013 a 2016	68
Tabela 16 - Distribuição das Doenças de Notificação Compulsória ocorridas no HU-UFMA em 2016	70
Tabela 17 - Série histórica da produção – Banco de Olhos	85

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	10
1. INTRODUÇÃO	11
2. OUVIDORIA	13
2.1 Registro de Manifestação	13
2.2 Pesquisa de Satisfação dos usuários	15
2.3 Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC	16
3. UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	19
3.1 Organização de Eventos, Cerimonial e Protocolo	20
3.2 Organização de Campanhas Educativas e Institucionais	21
3.3 Cobertura Jornalística	21
3.4 Registros Fotográficos	21
3.5 Organização e Atualização dos Murais e Displays de Acrílico	21
3.6 Clipping	21
3.7 Realease para Imprensa	22
3.8 Marcação de Entrevistas	22
3.9 Acompanhamento de Entrevistas e Filmagens no Hospital	22
3.10 Produção de Peças Gráficas	22
3.11 Participação em Projetos e Comitês	23
2.12 Outras Atividades Relevantes	23
3.13 Série Histórica de dados Referente a Produção	24
4. SETOR JURÍDICO	25
4.1 Produção Científica	26
4.2 Capacitação	26
5. UNIDADE DE APOIO COORPORATIVO	27
5.1 Competência e Atribuições	27
5.2 Descrição Sumária dos Serviços	28
5.3 UNAC em Dados (2013 a 2016)	28
6. UNIDADE DE PLANEJAMENTO	29
7. NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE	30
7.1 Objetivos	30
7.2 Capacitações Realizadas pela Equipe de Facilitadores	31
8. SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	31
8.1 Capacitações	33
8.2 Sistemas Concluídos em 2016	33
8.3 Atividades de Gestão	33

9.	GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA	34
9.1	Objetivos	34
9.2	Residência Médica	35
9.3	Residência Multiprofissional	36
9.4	Residência em Cirurgia e Traumatologia Buco Maxilo Facial	36
9.5	Graduação	36
9.5.1	Coordenação de Internato	38
9.6	WEB SAÚDE/REDE RUTE/ Telemedicina	38
9.7	Telessaúde	38
9.8	Núcleo de Avaliação Tecnológica em Saúde - NATS	38
9.9	Integração com Rede de Serviço Loco-Regional	38
9.10	Comissão Científica do HU-UFMA (COMIC)	39
9.11	Comité de Ética e Pesquisa do HU-UFMA (CEP)	39
10.	GERÊNCIA ADMINISTRATIVA	40
10.1	Divisão de Administração e Finanças	40
10.1.1	Setor de Orçamento e Finanças	40
10.1.2	Setor de Administração	41
10.1.3	Setor de Contabilidade	44
10.2	Divisão de gestão de Pessoas	44
10.3	Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	49
10.3.1	Setor de Suprimentos	49
10.3.2	Setor de Engenharia Clínica	51
10.3.3	Setor de Infraestrutura Física	52
10.3.4	Setor de Hotelaria Hospitalar	53
11.	GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE	56
11.1	Setor de Regulação e Avaliação em Saúde	56
11.2	Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	62
11.3	Divisão Médica	71
11.4	Divisão de Enfermagem	74
11.5	Divisão de gestão do Cuidado	76
11.6	Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	96

APRESENTAÇÃO

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA) é órgão público federal, voltado para o atendimento dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e para a formação multiprofissional na área de saúde.

Localizado em São Luís, capital do Estado do Maranhão, o HU-UFMA insere-se num contexto de indicadores socioeconômicos desfavoráveis, o que incrementa sua responsabilidade no sentido de contribuir para a modificação desse cenário. A tática para execução desta missão, é a implementação de educação voltada para as demandas de saúde locais.

Tratando-se de instituição primordialmente formadora, desenvolve ações que contemplam três níveis de instrução: ensino técnico, graduação e pós-graduação. Neste contexto, articulam-se integralmente, assistência, ensino, pesquisa e extensão, no intuito de prestar atenção à saúde com excelência. Ademais, dispõe do *Tele Saúde*, atividade de capacitação informatizada em tempo real para profissionais inseridos no Sistema Único de Saúde.

Nesta perspectiva, o presente relatório apresenta uma síntese das principais ações do HU-UFMA em 2016, ano marcado pela consolidação das mudanças implementadas durante o ano de 2014, decorrentes da assinatura do contrato entre a UFMA e a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH) celebrado em 2013.

O HU-UFMA, hodiernamente participe da rede de hospitais da EBSEH, foi a um só tempo substituindo seu corpo de servidores pelos admitidos nesta empresa e promovendo lotações dos mesmos, nos setores carentes desta mão de obra. Além disso, priorizou adaptar-se à sua nova estrutura organizacional e a seus novos processos de trabalhos.

Neste registro, abordam-se as ações e resultados mais expressivos no ensino, pesquisa e extensão voltados para atenção à saúde. Apresenta-se aqui o produto da sistematização dos relatórios 2016, emitidos por cada serviço, acrescido de informações colhidas no do *site* do Hospital. Cumpre ressaltar, que a despeito de 2016 ser o ano de referência deste registro, para fins de evidenciar ampliações ou melhorias implementadas, por vezes, apresentar-se-ão, séries históricas das ações realizadas pelo HU-UFMA.

1. INTRODUÇÃO

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão é hospital de ensino certificado pelo MEC e Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Interministerial MEC/MS nº 1000, de 15 de abril de 2004, que estabelece critérios obrigatórios para a certificação das instituições hospitalares que atuam como campo de prática para atividades curriculares na área de saúde.

Reputa-se como hospital de ensino, segundo as especificações do MEC e Ministério da Saúde, as unidades de atenção à saúde que são referência para a alta complexidade, promovem a formação de profissionais da saúde e fomentam o desenvolvimento tecnológico, numa perspectiva de inserção e integração dos serviços de saúde, em rede, cumprindo os critérios de atenção à demanda populacional.

O HU-UFMA é campo de ensino para alunos de graduação em áreas diversas, a saber: medicina, enfermagem, farmácia-bioquímica, nutrição, odontologia, psicologia, terapia ocupacional, fisioterapia, fonoaudiologia, serviço social, comunicação social, jornalismo e relações públicas. Ademais, mantém parceria com departamentos acadêmicos, possibilitando o desenvolvimento de atividades de especialização e de pós-graduação, a exemplo de mestrados na área de saúde, visando o aprimoramento técnico-científico dos profissionais.

Tratando-se de instituição formadora por excelência, fundamenta suas ações de capacitação nas boas práticas em saúde, assumindo papel estratégico e relevante no fomento de pesquisas fundamentais para o aprimoramento do SUS e melhoria da qualidade de vida da população.

O HU-UFMA, atendendo às exigências da Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12, que traça as diretrizes e normas regulamentadoras das pesquisas envolvendo seres humanos, possui um Comitê de Ética e Pesquisa institucional (CEP), vinculado ao Sistema CONEP, que avalia e autoriza a realização das pesquisas.

Infere-se, portanto, que desenvolvimento de atividades assistenciais integradas com o ensino, a pesquisa e a extensão, fortalece sobremaneira e consolida a missão primordial desta instituição, que é a excelência no ensino e assistência à saúde.

MISSÃO

Formação multiprofissional na área da saúde e atenção ao usuários do SUS com qualidade.

VISÃO

Tornar-se referência nacional no âmbito da gestão, assistência, ensino e pesquisa na área da saúde.

VALORES

Respeito ao usuário e aos seus direitos;

Compromisso com sua função social no tocante a formação profissional e assistência à saúde gratuita, humanitária e solidária;

Ética nas relações pessoais, profissionais e institucionais.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão, considerando mormente a satisfação do usuário, assume como compromisso precípua, a excelência na formação profissional e assistência à saúde, mediante capacitação constante de seus colaboradores e melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão prima pela transparência das informações, estabelecendo um relacionamento estratégico com seus públicos, a fim de promover e fortalecer a confiável imagem institucional.

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria é importante canal de comunicação entre o cidadão e a administração do HU-UFMA, possibilitando, através de reclamações, sugestões e elogios, a melhoria na prestação de serviços da instituição e conferindo tranquilidade ao usuário que a este canal recorre, no sentido de resolução das demandas.

Tem como objetivos:

- Fomentar a participação e conscientização do cidadão acerca do direito a um serviço público de excelência;
- Fortalecer o controle social e, por conseguinte, o Estado Democrático de Direito;
- Contribuir para o incremento e consolidação das políticas públicas de saúde e de formação profissional nessa área.

Para tanto, a Ouvidoria possui duas salas de atendimentos nas recepções principais de cada uma das unidades do HU-UFMA, onde desempenha suas atividades das 8h às 12h e das 13h às 17h, reservando-se o período das 13h às 13h30min para os desdobramentos do dia-a-dia. Atua essencialmente em três grandes eixos de trabalho: Registro de Manifestação, Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais e Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1. Registro de Manifestação

A Ouvidoria do HU-UFMA, buscando a melhoria contínua dos atendimentos e serviços por meio da participação social, em que se torna um mecanismo de comunicação que aproxima o cidadão/usuário das diversas áreas do Hospital, assim como de sua Governança, adotando como canais de captação de manifestação o atendimento presencial, via telefone, via internet (e-mail e sistema informatizado), via caixas de manifestação e carta. Desta forma, recebe, analisa, classifica, registra e encaminha as demandas dos usuários relacionadas às reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, tendo como prazo para a devolutiva de informações até vinte (20) dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa.

Após a implementação do SIG EBSEH – Ouvidoria, em agosto de 2016, a metodologia de trabalho para os registros de manifestações foi otimizada, cujas práticas estão devidamente descritas e registradas no Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria – POPOUV001 (2017) - revisão 07. Cumpre mencionar que a Ouvidoria dispõe de sistema informatizado desde 2009, desenvolvido pelo próprio Hospital, para atender às necessidades do serviço em relação aos registros de manifestações outrora cadastrados.

As manifestações são recebidas e cadastradas pela equipe da Ouvidoria tanto de forma presencial quanto por sítio eletrônico (*Em Cadastramento pelo Cidadão*). Uma vez cadastrada, a manifestação é encaminhada à Ouvidoria a fim de que seja realizada a devida análise (*Em Análise pela Ouvidoria*) e posterior verificação da classificação e da temática, para em seguida, se efetivar o envio aos responsáveis das áreas, que por sua vez, providenciarão a devolutiva de informações à Ouvidoria e conseqüente posicionamento ao usuário.

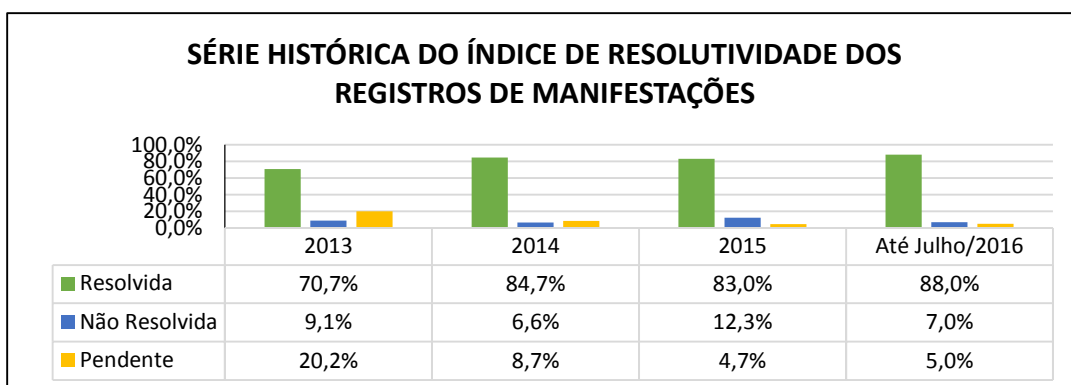
Nessa perspectiva, o POPOUV001 aponta, de acordo com os regramentos do SIG EBSEH, que a Ouvidoria tem prazo máximo de cinco (5) dias para analisar a manifestação cadastrada e enviar o registro aos responsáveis das áreas (*Aguardando Resposta do Setor*), cujo prazo máximo de devolutiva é de 10 (dez). De posse destas informações, a Ouvidoria as avaliará como satisfatórias ou não (*Aguardando Validação da Ouvidoria*), em sendo positiva, o usuário receberá resposta de sua manifestação num prazo máximo de cinco (5) dias (*Demanda Finalizada*). Em caso de descumprimento dos prazos pelas áreas, o sistema acusará a não conformidade e enviará e-mail a partir do décimo primeiro (11º) dia e posteriormente fará reenvio semanal do mesmo, alertando a

área acionada sobre as consequências desta não conformidade que infringe a Lei de Acesso à Informação.

De posse destes dados, a Ouvidoria estabelece o Comparativo Mensal dos Registros de Manifestações, o Comparativo Mensal do Status dos Registros de Manifestações e o Indicador de Prazo de Resposta aos Usuários, cuja meta estabelecida na contratualização com o Gestor Municipal é de 75% de devolutiva de informações aos usuários em tempo hábil. Cumpre mencionar que o Índice de Resolutividade dos Registros de Manifestações (reclamações, denúncias, solicitações e sugestões), também com meta estabelecida em 75% de registros resolvidos, fora efetivado através do Sistema de Ouvidoria do HU-UFMA até julho de 2016.

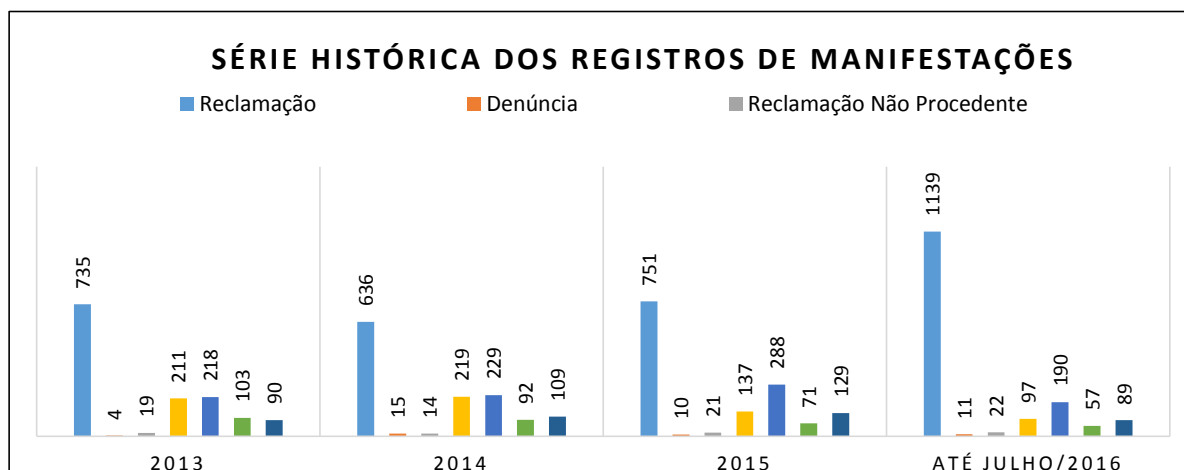
A ausência de sistema de monitoramento padrão efetivo nas áreas, explica, de certa forma, as circunstâncias que impossibilitaram o atingimento desta meta em 2013.

Gráfico 1 – Série histórica do índice de resolutividade dos registros de manifestações



Pontua-se aqui o quantitativo de manifestações recebidas, nas suas respectivas categorias, considerando os anos de 2013 até julho de 2016.

Gráfico 2 – Série histórica dos registros de manifestação



Observa-se no gráfico acima que a adoção de sistema de monitoramento padrão nas áreas, a partir de abril de 2014, possibilitou maior efetividade na resolutividade das demandas. Desta feita, duzentas e cinquenta e uma (251) Solicitações e duzentas e trinta e duas (232) Sugestões não foram caracterizadas como Resolvidas, Não Resolvidas ou Pendentes, de um total de três mil cento e cinquenta e dois (3152) registros passíveis de tratamento até o ano de 2015.

A partir de agosto de 2016, com a utilização do SIG EBSEH Ouvidoria, passou-se a trabalhar com as seguintes informações:

Gráfico 3 – Status dos registros de manifestações

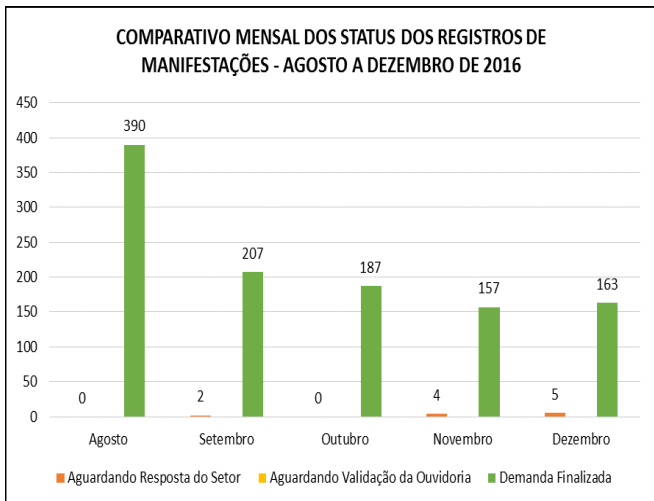


Gráfico 4 – Comparativo dos registros de manifestações

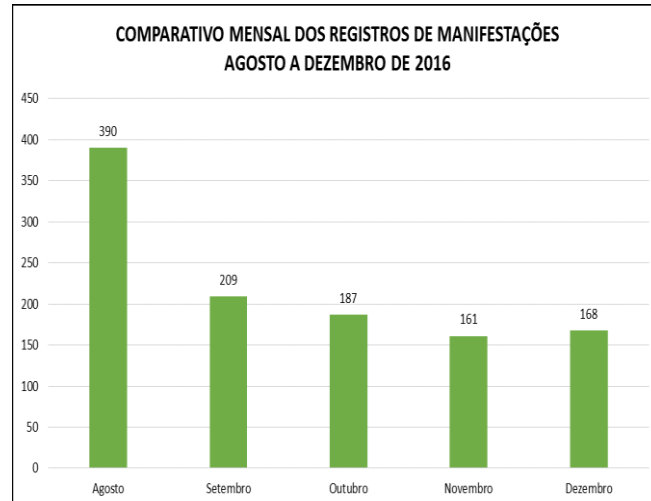
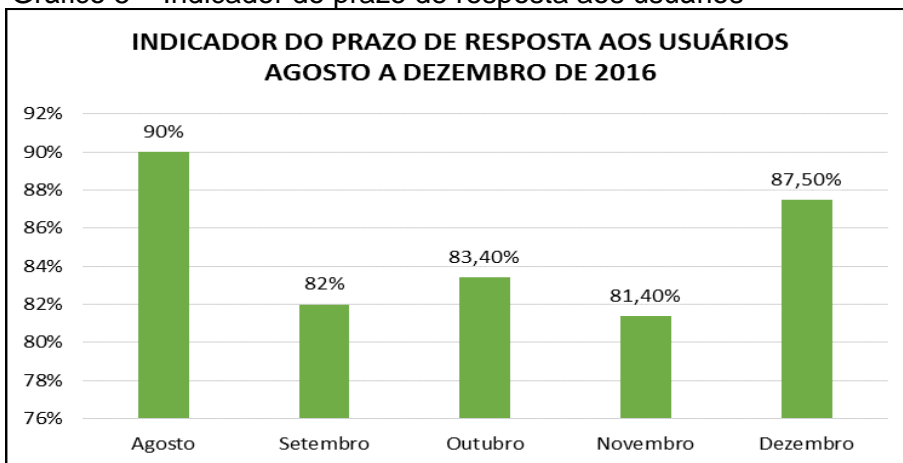


Gráfico 5 – Indicador do prazo de resposta aos usuários



Nessa perspectiva, verifica-se que em 2016 foram cadastradas duas mil setecentas e vinte (2720) manifestações, considerando-se os dois sistemas, sendo mil oitocentas e quarenta e seis (1846) reclamações, quatrocentas e vinte uma (421) solicitações, duzentos e onze (211) elogios, cento e nove (109) sugestões, noventa e sete (97) Informações e Orientações, quatorze (14) denúncias e vinte e duas (22) reclamações não procedentes.

2.2. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais foi realizada em dois ciclos durante o ano de 2016, obedecendo às diretrizes da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH). A Ouvidoria do HUUFMA é responsável exclusivamente pela coleta dos dados (aplicação de questionários), conforme amostragem também definida pela EBSEH, em que os entrevistados respondem a um questionário padrão estruturado, através do qual avaliam aspectos relacionados à estrutura, atendimento e visão geral do Hospital.

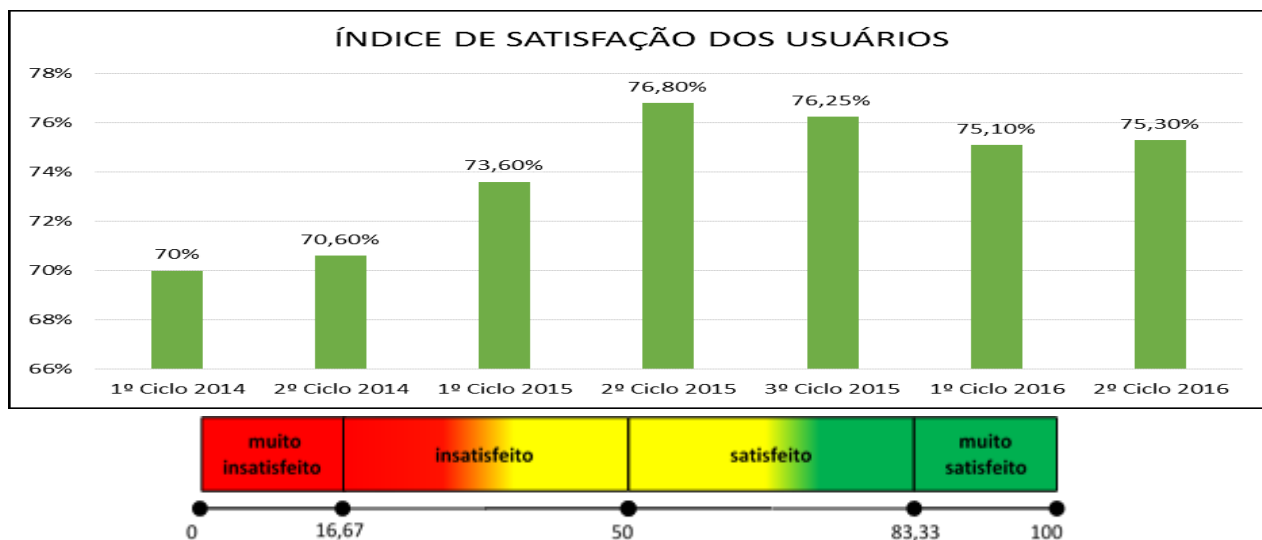
A coleta de dados é realizada por pesquisadores e colaboradores da Ouvidoria, com a utilização de 01 (um) tablet disponibilizado pela EBSEH para que o questionário seja aplicado de forma virtual, com sincronização em tempo real com o Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSEH) para a tabulação dos dados e estratificação dos gráficos.

Como metodologia de pesquisa, no intuito de promover equivalência na amostra de usuários entrevistados por área, procedeu-se mapeamento nas áreas físicas dos ambulatórios e das internações, totalizando dezesseis (16) áreas ambulatoriais e oito (08) de internações, nas quais a amostragem é distribuída. Estabeleceu-se uma meta padrão única para cada área, executando a coleta de dados segundo metodologia escalonada de equipe (Escala de Trabalho para a Aplicação da Pesquisa), procedendo aplicação dos questionários em dias e horários alternados, a fim de dirimir possíveis vieses e garantir a participação dos usuários nos diversos horários de atendimento ao público.

Paralelamente à aplicação dos questionários, os pesquisadores desenvolvem a atividade de Diário de Campo como proposta qualitativa da Pesquisa. Esta ação da Ouvidoria Ativa, com base nas respostas dos entrevistados, identifica possíveis questionamentos e queixas dos usuários. Os dados são registrados em tabela previamente elaborada pela Ouvidoria, contendo a relação das problemáticas apontadas com maior frequência pelos usuários, já utilizada no Sistema de Ouvidoria do HU-UFMA.

Isto posto, segue abaixo o Índice de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão e a seguir a escala de satisfação proposta pela EBSEH.

Gráfico 6 – Índice de dos usuários



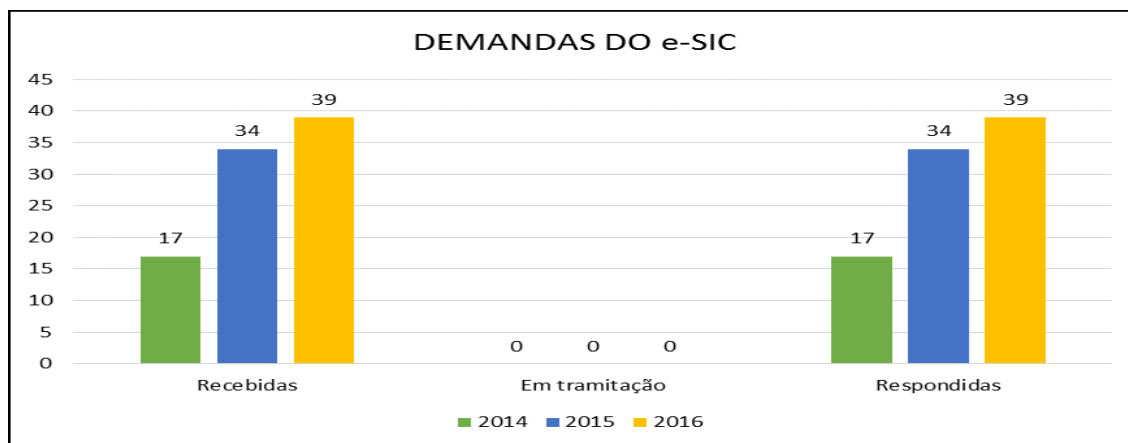
2.3. Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no HU-UFMA é realizado de forma presencial ou por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Na modalidade presencial, o mesmo pode ser efetuado através da Ouvidoria do HU-UFMA que utiliza o Sistema de Informações Gerenciais (SIG EBSEH). Esta ação é realizada na sala da Unidade Presidente Dutra (UPD), estipulada para este fim. Não obstante, a Ouvidoria presta informações relacionadas às atividades do Hospital, ainda que não haja efetivação de registros, o que ocorre com frequência diária.

O e-SIC é uma ferramenta da Lei de Acesso à Informação, sendo mais um canal que a Ouvidoria disponibiliza para o cidadão. Ele permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

O acesso ao sistema pode ser efetuado diretamente na página eletrônica do e-SIC ou pelo sítio eletrônico do HU-UFMA. Verifica-se a seguir, as informações referentes aos atendimentos efetuados pelo e-SIC desde a sua implantação, em agosto de 2014.

Gráfico7– Demandas do e-SIC



A plataforma do e-SIC permite a abertura de recurso, caso as informações fornecidas ao cidadão não estejam a contento em sua avaliação. Observou-se no ano de 2014 registro de um recurso e em 2015 dois recursos foram efetivados através desta ferramenta.

A Ouvidoria vem se consolidando a cada dia como importante instrumento de gestão e, sobretudo, como mecanismo de participação social. Outrossim, a compilação dos dados registrados no setor, gera informações gerenciais que proporcionam o planejamento de melhorias contínuas nos serviços e conseqüente benefício aos usuários do Sistema Único de Saúde.

Destarte, algumas ações foram desenvolvidas durante o ano e somadas às estabelecidas em 2014, a saber, o Assento no Colegiado Executivo do HU-FMA e Efetivação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Destaque-se ainda:

- Oferecimento da Disciplina Ouvidoria da Administração Pública (30h) para a Residência Multiprofissional em Saúde, além da participação na V Jornada de Acolhimento aos Residentes do Hospital Universitário da UFMA;
- Apresentação do Relatório Geral de 2015 aos chefes de serviços e líderes de área durante à Reunião de Liderança, em fevereiro de 2016;
- Efetivação do mural de Elogios recebidos com temporalidade semestral, afixados nas entradas das Unidades Presidente Dutra e Materno Infantil para visualização de todos, com o objetivo de motivação profissional e dos usuários verificarem a possibilidade de elogiar os atendimentos recebidos;
- Realização de dois ciclos da Pesquisa de Satisfação dos Usuários;
- Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP OUV 003) – Procedimento para Acesso à Informação Junto ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Identificação da Sala de Atendimento da Unidade Presidente Dutra como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Revisão do texto do Procedimento Operacional Padrão (POP OUV 001) - Procedimento para Registro, Encaminhamentos e Controle de Tratamento das Manifestações dos Usuários, haja vista mudança de sistema informatizado;
- Realização de 4 (quatro) rodas de conversas de mediação entre a Ouvidoria, Chefias e usuários para explicações técnicas de situações assistenciais, assim como de dirimir quaisquer conflitos existentes;
- Realização de 10 (dez) reuniões setoriais com os colaboradores da Ouvidoria como estratégia de co-gestão do serviço;

- Encaminhamento de documento à Superintendência acerca da Política de Dados Abertos, preconizada pelo Poder Executivo Federal por meio do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;
- Participação da equipe da Ouvidoria em 3 (três) treinamentos oferecidos pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoas cuja temática estava relacionada a Português Básico e Redação Oficial, AGHU e Noções de Excel;
- Efetivação de 1 (um) treinamento sobre Conhecendo o HU-UFMA e Excelência no Atendimento aos novos colaboradores da empresa terceirizada para as atividades de recepção;
- Participação no 1º Encontro de Relações Públicas – Criando Elos, explanando sobre a experiência da Ouvidoria Pública no HU-UFMA. Evento realizado na Universidade Federal do Maranhão, no dia 01/12/2016;
- Entrevista à equipe do newsletter Mercado RP, explanando sobre a Ouvidoria Pública no HU-UFMA;
- Participação no II Encontro Nacional de Ouvidores da rede EBSEH;
- Participação do Grupo de Trabalho para Melhorias no SIG EBSEH Ouvidoria;
- Participação da Coordenação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais;
- Entrevista à TV Mirante acerca de golpe infringido a parentes de pacientes internados nas Unidades de Terapias Intensivas, para fins de esclarecimento à sociedade sobre a ilegalidade da cobrança por atendimentos em hospitais públicos, incluindo o HU-UFMA d alertando quanto a ligações telefônicas dos golpistas;
- Participação nas discussões sobre a distribuição das primeiras unidades das poltronas de acompanhantes;
- Implementação do SIG EBSEH Ouvidoria no HU-UFMA;
- Realização de três (3) treinamentos aos gestores, lideranças e assistentes administrativos dos serviços do HU-UFMA, via Unidade de Desenvolvimento de Pessoas, acerca do SIG EBSEH Ouvidoria, a fim de explanar sobre o sistema e realizar o cadastro dos mesmos enquanto responsáveis de área;
- Realização de dois treinamentos com a equipe da Ouvidoria, relativos ao SIG EBSEH Ouvidoria, sendo uma videoconferência com a Ouvidoria Geral da EBSEH.



Figura 1 – Mural de elogios (UMI)



Figura 2 – Banner da Pesquisa de Satisfação dos Usuários



Figura 3 – I Encontro de Relações públicas – Criando Elos



Figura 4 – Encontro Nacional de Ouvidores EBSEERH



Figura 5 – Treinamento SIG EBSEERH Ouvidoria



Figura 6 – Distribuição de poltronas para acompanhantes

3. UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Unidade de Comunicação Social do Hospital Universitário da UFMA foi implantada em 1999 para atender a demanda da instituição, no que se refere a trabalhos voltados para a comunicação interna e externa. Imediatamente à sua implantação, iniciou-se um trabalho interativo com os usuários, servidores e os profissionais que atuam nos diversos meios de comunicação: rádio, TV, jornal, internet, dentre outros.

Tendo o objetivo precípuo de edificar relacionamento saudável entre o HU-UFMA e seus diversos públicos, trabalha na promoção e fortalecimento da imagem institucional. Assim, planeja e orienta ações de comunicação, colaborando para a construção dos posicionamentos públicos do hospital conforme a missão, visão e valores institucionais.

O setor intermedeia o contato com a mídia, disponibilizando informações confiáveis e de fácil acesso, não restringindo suas ações exclusivamente aos momentos de crise. Dinamiza também a comunicação interna para que os colaboradores possam ter conhecimento dos fatos relevantes ocorridos no transcurso diário, atuando desta forma, para que cada servidor sinta-se parte integrante e importante da instituição. Ao público externo, fornece informações sobre os serviços e eventos científicos relacionados ao HU-UFMA, aproximando a comunidade das ações institucionais referentes ao ensino, pesquisa, extensão e assistência.

Os profissionais da unidade procedem acompanhamento diário dos fatos veiculados na mídia a respeito do complexo hospitalar, arquivam o material de interesse, auxiliam a mídia externa na produção de matérias que envolvam o hospital e seus profissionais, esclarecendo fatos e prestando informações solicitadas. São responsáveis pelo planejamento e cobertura de eventos realizados por profissionais e alunos no âmbito do HU-UFMA, produzem matérias para veiculação na imprensa local e atualizam o site do HU-UFMA diariamente.

Neste setor, desenvolve-se toda a criação e confecção de material gráfico e visual do HU-UFMA, a saber: folders, cartazes, revistas e jornais. Entretanto, cumpre esclarecer que há demanda pelo profissional Designer Gráfico, desde o mês de julho de 2016, quando do desligamento do mesmo dos quadros de servidores desta instituição.

A Unidade de Comunicação sempre procurou estabelecer sólidas e confiáveis relações com os meios de comunicação, aproximando-os no sentido de divulgar informações de interesse público. Por conta dessa estruturação, o setor tornou-se importante fonte de pauta para a mídia local e nacional. Há que se destacar também, o planejamento e execução de eventos institucionais e campanhas educativas, em parceria com os diversos setores do HU-UFMA, como estratégia de comunicação aproximativa com o público interno e externo.

Metas Alcançadas/ Atividades Realizadas

A Unidade esteve à frente de campanhas e da coordenação de atividades de comunicação atendendo integralmente às demandas solicitadas e autorizadas pela superintendência e gerências. Alcançou cobertura de 100% das sugestões de pautas que foram encaminhadas para a imprensa local.

Atividades Realizadas em 2016

3.1. Organização de Eventos, Cerimonial e Protocolo

- Seminário Educação em Foco
- Recepção Novos Residentes - Médica, Multi e Buco
- Acolhimento Internato
- Celebração da Esperança
- Campanha de Higienização das Mãos
- Homenagem à Categoria da Enfermagem
- Semana de Enfermagem – Palestra
- 8ª Turma de Capacitação da Ihac
- 9ª Turma de Capacitação da Ihac
- 17º Integração EBSEH
- Seminário de Serviço Social
- Seminário de Educação Hospitalar
- Acolhimento Internato
- Outubro Rosa - Palestra de Abertura
- 20º Integração EBSEH - Auditório Amarelo
- Corrida HU-UFMA
- IV Feira do Trabalhador HU-UFMA
- Recepção de Imagem de Nossa Senhora de Nazaré
- Recepção de Imagem de Nossa Senhora da Conceição
- Solenidade de Homenagens HU-UFMA 25 Anos
- IX Jornada Científica 27.10
- Encerramento do Outubro Rosa
- 10ª Turma de Capacitação na IhaC
- I Mamaço do Banco de Leite do HU-UFMA
- 22º Integração EBSEH
- Roteiro Missa De Natal – HU-UFMA 2016
- Realização de Programação de Corais
- Inauguração da Galeria de Diretores

- Inauguração do Laboratório Real Time PCR

3.2. Organização de Campanhas Educativas e Institucionais:

- Campanha de Doação de Lenço
- Mobilização contra o Aedes Aegypti
- Visita a Escola Nossa Senhora se Fátima (Dia Mundial do Rim)
- Ações Educativas pelo Dia Mundial de Higienização Das Mãos
- Campanha de Conscientização do Baixo Estoque de Leite
- Dia de Conscientização sobre o Parkinson
- Semana Mundial de Amamentação
- Hospital 100% SUS
- Campanha Semana de Doação de Órgãos
- Dia C de Combate ao Câncer de Pele
- Semana Mundial do Diabetes
- Ações Educativas do Outubro Rosa

3.3. Cobertura Jornalística

Duzentas e vinte e três (223) matérias foram produzidas durante o ano de 2016, relacionadas às atividades desenvolvidas pelos setores e serviços e a eventos apoiados ou organizados pelo HU-UFMA. Destaque-se as matérias relativas a assuntos da assistência a saúde e pesquisas realizadas no âmbito do hospital ou de interesse do mesmo. As mesmas são postadas no site institucional e na intranet, além de enviadas para publicação no site da EBSEH.

3.4. Registros Fotográficos

O Banco de Registros Fotográficos de 2016 contabiliza cerca de vinte e seis mil (26.000) imagens. São registros que variam desde o acompanhamento das obras na instituição até os grandes eventos realizados.

3.5. Organização e Atualização dos Murais e Displays de acrílico.

Neles são afixados cartazes de eventos como palestras, seminários, congressos, e demais informativos de interesse dos funcionários do HU. Considerando a grande demanda, é necessário proceder vistoria dos murais uma vez por semana, para mantê-los organizados e atualizados. Os cartazes são enviados para a Unidade de Comunicação, cabendo a esta, a responsabilidade de garantir que os mesmos sejam distribuídos.

3.6. Clipping

Trata-se de atividade diária que visa monitorar as informações que são veiculadas na mídia a respeito do HU-UFMA, assim como, assuntos relacionados à área da saúde. Por meio dele é possível avaliar se os conteúdos são negativos ou positivos para a imagem institucional. Essa estratégia permite levar esclarecimentos à população através do direito de resposta ou concedendo entrevistas caso necessário.

Através do clipping realiza-se ainda, o resgate de dados importantes que são arquivados e tornam-se fonte de pesquisa. Entre os jornais utilizados para esta ação, destacam-se: O Imparcial, Jornal Pequeno, Atos e Fatos, Tribuna do Nordeste, O Debate, Jornal A Tarde, Aqui MA. Além destes, utiliza-se com frequência cada vez maior os sites, blogs, redes sociais, jornais televisivos e programas radiofônicos. Anualmente a comunicação arquiva em pastas os vídeos com reportagens

e todas as matérias clipadas. Cumpre salientar que a EBSERH celebrou contrato com empresa especializada, para auxiliar nessa atividade.

3.7. Release para a Imprensa

Para divulgar as ações, eventos, campanhas e mutirões desenvolvidos pelo Hospital, o setor elaborou releases para a imprensa local, a fim de dar visibilidade destas junto à população. Por meio dos releases se busca despertar o interesse da imprensa em realizar a cobertura jornalística dos fatos importantes para a instituição, utilizando como pautas para a construção de matérias ou mesmo realizando a publicação do próprio release nos jornais impressos.

3.8. Marcação de Entrevistas

Considerando a significativa visibilidade do HU-UFMA na sociedade maranhense, organizam-se entrevistas ao longo do ano, com membros da direção, profissionais do hospital e usuários, junto às emissoras locais.

3.9. Acompanhamento de Entrevistas e Filmagens no Hospital

Em todas as entrevistas realizadas no âmbito do HU-UFMA, a Unidade de Comunicação tem a prerrogativa de autorizar a entrada da equipe de reportagem e fazer o acompanhamento da mesma, dando o suporte necessário para que os profissionais da mídia tenham acesso ao local da filmagem e ao entrevistado, assegurando sempre a privacidade dos usuários e garantindo acesso às informações solicitadas.

3.10. Produção de Peças Gráficas

Todo material gráfico produzido obedece a padronização da gestão institucional, empregando logomarca única. O processo de criação das artes visa proporcionar o melhor alcance dos objetivos através de layouts que facilitem o entendimento e a visualização das informações pelos públicos de interesse, conforme exemplos que seguem:

Artes produzidas para campanhas educativas



Figura 7 – Campanha de higienização das mãos

Arte produzida para ações para o colaborador



Figura 8 – Campanha ambiente sem ruído

Arte produzida para celebrar data comemorativa:



Figura 9 – Celebração do Natal

Arte produzida para evento científico:



Figura 10 – IX Jornada Científica

Arte produzida para informe interno



Figura 11 – Vacinação para colaboradores



Figura 12 – Cadastro de estacionamento

3.11. Participação em Projetos e Comitês

A Unidade de Comunicação participou ativamente nos projetos idealizados e desenvolvidos pela instituição, colaborando com o planejamento das atividades e de sua divulgação.

Dentre as muitas atividades empreendidas em seu calendário anual, destaque-se: a participação no Comitê de Organização de Celebrações Religiosas, a organização nas visitas das imagens de Nossa Sr.^a de Nazaré e Nossa Sr.^a da Conceição, organização das comemorações natalinas, participação nos comitês da Iniciativa Hospital Amigo da Criança, Segurança do Paciente, CIPA, Comitê Gestor Interno, campanhas do Outubro Rosa e Novembro Azul. De modo especial, enfatiza-se a participação deste setor, na organização dos eventos comemorativos alusivos aos 25 anos do HU-UFMA, com atividades diversificadas e em diversos setores dentro e fora da instituição.

3.12. Outras atividades relevantes

Entre as diversas atividades realizadas pela Unidade de Comunicação em 2016, quatro merecem especial relevância.

A primeira foi a criação de nova logomarca para o HU-UFMA. Realizou-se o estudo de Branding da logomarca atual (gestão da marca) para realização do seu redesign, que consiste na reestruturação de sua identidade visual sem a perda do conceito da marca anterior. O objetivo disto estrutura-se na utilização do período de mudança e transição, para a um só tempo, atualizar e internalizar o conceito (missão, visão, valores) institucionais, junto aos colaboradores e sociedade.

Decidiu-se em reunião com o Colegiado Gestor do HU-UFMA, aguardar o ano seguinte para a decisão final a respeito do lançamento da logomarca.

A segunda atividade a se destacar é a participação no Plano Diretor Estratégico do HU-UFMA (PDE), onde a comunicação interpessoal é apontada como responsável pelo nó crítico três. No decorrer do ano, acompanhamento das atividades do plano e realização das atividades dentro dos prazos estipulados foram fielmente cumpridas.

A terceira atividade relevante foi a realização do Curso de Comunicação Institucional e Interpessoal no trabalho, em parceria com a Unidade de Desenvolvimento de Pessoas, visando contribuir para maior efetividade na comunicação entre gestores e colaboradores, suscitando em ambos, o entendimento dos impactos positivos e negativos e da importância da comunicação nas múltiplas atividades de assistência à saúde.

A quarta atividade a se salientar e já supra citada, foi a coordenação das atividades dos 25 anos do HU-UFMA. Evento de grande proporção, que promoveu no mês de outubro uma série de atividades que envolviam colaboradores, acadêmicos, residentes e instituições parceiras do hospital. Entre as atividades estão a Corrida do HU-UFMA, VI Feira do Trabalhador, IX Jornada Científica, Cerimônia oficial de comemoração do jubileu de prata, mutirões de saúde para redução da fila do hospital, oficina de mosaico.

3.13. Série histórica de dados referentes à produção

Gráfico 8 – Peças gráficas produzidas



Gráfico 9 - Matérias publicadas no site



Gráfico 10 – Registro fotográficos

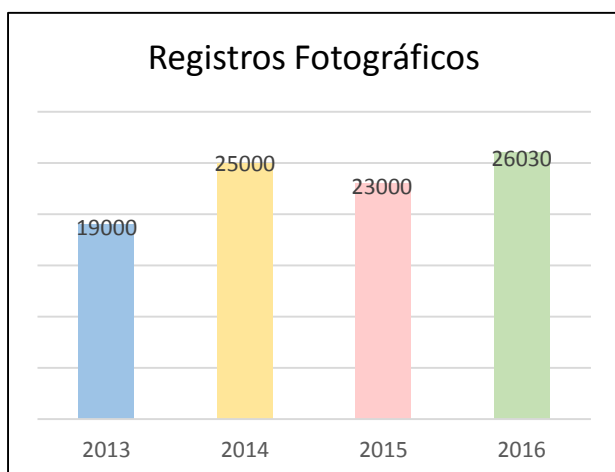


Gráfico 11 – Atendimento à imprensa

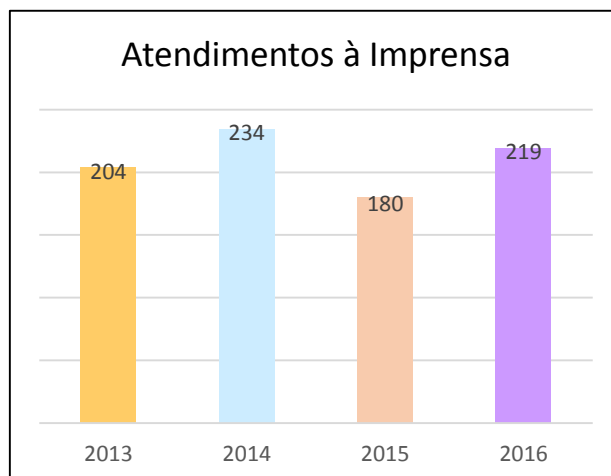


Gráfico 12 – Cerimonial de eventos

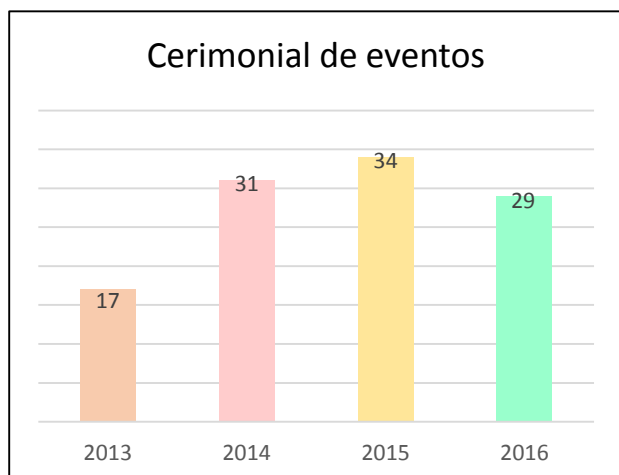
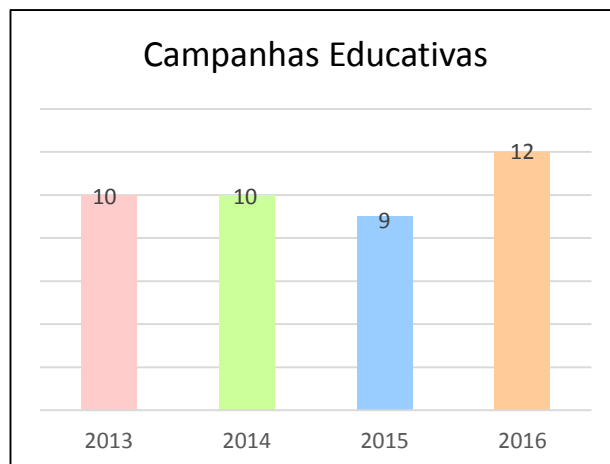


Gráfico 13 – Campanhas educativas



4. SETOR JURIDICO

O Setor Jurídico (SEJUR) do HU-UFMA tem por competência, orientar a governança do Hospital no que tange às questões de ordem jurídica, abrangendo as seguintes atribuições específicas:

- Assessorar juridicamente a Superintendência do hospital;
- Responder pela advocacia preventiva no hospital;
- Representar a empresa judicial e extrajudicialmente;
- Manifestar-se nos processos de licitação, dispensas e inexigibilidades;
- Manifestar-se nos processos disciplinares;
- Manifestar-se nos assuntos de pessoal, quando necessário;
- Observar as orientações da Coordenadoria Jurídica da EBSEH.

Dentre as atividades desenvolvidas, destaca-se a resolução de demandas judiciais e extrajudiciais, interpostas em face da EBSEH e também do Hospital Universitário no tocante à assistência. Procede também, o encaminhamento de subsídios fáticos à Procuradoria Federal, com vistas à Defesa institucional.

O Setor Jurídico desempenha papel fundamental em todos os procedimentos de compra da Instituição, analisando de forma minuciosa a validade e legalidade dos procedimentos das áreas de licitação, dispensas, inexigibilidades, contratos administrativos e processos disciplinares ligados ao RJU. Atua, deste modo, como apoio indispensável junto a Gerência de Administração.

Participa das seguintes comissões do HU-UFMA:

- Comissão de Trabalho;
- Comissão de Análise de Planilhas;
- Comissão de Ética;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidente, representando o empregador;

Na esfera judicial, o SEJUR é responsável pela gestão do contencioso, identificando demandas de risco, no que tange tanto a valores quanto à formação de precedentes.

Nessa esfera, ainda cabe ao SEJUR:

- Defender a EBSEH nas ações que lhe são contrárias;
- Interpor recursos perante os tribunais;
- Representar a empresa perante os órgãos da administração pública, direta ou indiretamente;
- Acompanhar o andamento das ações judiciais da EBSEH.

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas

Em 2016 foram desenvolvidas ações em busca da racionalização dos procedimentos e a celeridade processual, como:

- Otimização da qualidade no atendimento;
- Dinamização de práticas e rotinas de trabalho;
- E controle de produtividade.

O quadro a seguir mostra o quantitativo de processos, ofícios, despachos e pareceres feitos em 2015 e 2016.

Quadro 1 – Histórico de produção do SEJUR de 2015 e 2016

DOCUMENTO	QUANTIDADE	
	2015	2016
Ações judiciais	115	109
Pareceres Administrativos	573	529
Despachos HU-UFMA/EBSEH	104	122

4.1. Produção Científica

O Setor Jurídico do Hospital Universitário da UFMA (HU-UFMA) participou do VII Encontro de Iniciação Científica do Instituto Florence de Ensino Superior. Os servidores apresentaram duas temáticas na modalidade pôster: “O Ativismo Judicial nas Ações de Saúde” e “A Constitucionalização do Aborto de Fetos Anencéfalos”



Figura 13 – Participação de funcionários do SEJUR em encontro científico

4.2. Capacitação

O SEJUR promoveu encontro com a equipe da Gerência Administrativa com o tema “Otimização Dos Processos Administrativos”. Na oportunidade, foram repassadas informações sobre licitação e suas modalidades.



Figura 14 – Palestra sobre Otimização dos Processos Administrativos I



Figura 15 – Palestra sobre Otimização dos Processos Administrativos II

5. UNIDADE DE APOIO COORPORATIVO

A Unidade de Apoio Corporativo é responsável pelo assessoramento direto à Superintendência do HU, de forma a garantir a execução das tarefas de caráter organizativo, técnico e protocolar, dando suporte a todas as atividades relacionadas ao gabinete da superintendência.

Os serviços que envolvem as tarefas diárias da Unidade são: Secretaria, Recepção, Protocolo e Arquivo, Elaboração e Sistematização de Formulários e Copa.

Metas Alcançadas / Atividades Realizadas

Desde a assinatura do contrato com a EBSEH, a 17 de janeiro de 2013, o Hospital Universitário do Maranhão vem atualizando a nomenclaturas das áreas. E a despeito de alguma dificuldade de adaptação, áreas e unidades vêm se organizando a partir das orientações da Superintendência e do Colegiado Executivo.

5.1. Competências e atribuições

De acordo com o artigo 23 do Regimento Interno (em construção) dos Hospitais Universitários Federais, administrados pela EBSEH, compete à Unidade de Apoio Corporativo:

I. Prestar assistência direta e imediata ao Superintendente, no preparo, na análise e no despacho do expediente;

II. Organizar as agendas, preparar a documentação e supervisionar o secretariado das reuniões do Conselho Consultivo, Colegiado Executivo e Superintendência, lavrar as respectivas atas, controlar os documentos pertinentes e divulgar as decisões do Colegiado;

III. Subsidiar, organizar e auxiliar o Superintendente na preparação de documentos para apresentação em eventos;

IV. Redigir, revisar e movimentar correspondências e outros documentos do Superintendente;

V. Responder pela gestão interna da Secretaria, garantindo a infraestrutura e o suporte necessários ao seu funcionamento, em articulação com os órgãos de assessoramento da Superintendência;

VI. Exercer outras atribuições determinadas pelo Superintendente.

No Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão a UNAC absorve ainda a área específica de elaboração dos formulários que tramitam no âmbito do HU e outras demandas específicas.

5.2.Descrição Sumária dos Serviços

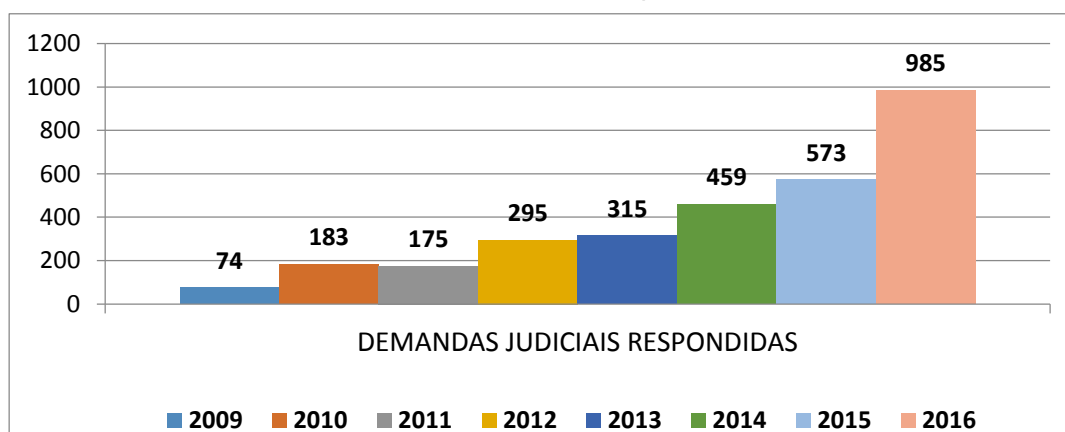
- **Secretaria:** Responsável pelo preparo e monitoramento de todo o expediente interno e externo;
- **Recepção:** Responsável pela recepção, agenda e atendimento aos servidores, empregados e visitantes que procuram o Gabinete da Superintendência e Unidade de Apoio Corporativo, dando suporte também às áreas adjacentes (Gerencia de Atenção à Saúde e Assessoria Especial da Superintendência).
- **Protocolo Setorial e Arquivo:** Responsável pela entrega, recebimento e arquivo dos documentos bem como pela manutenção da busca organizada.
- **Sistematização de Formulários:** Responsável pela elaboração, padronização, cadastro e monitoramento do uso dos formulários do Hospital Universitário.
- **Copeiragem:** Responsável pela dispensa de café, sucos, chás e outros preparos para atender às áreas do Gabinete da Superintendência, Sala de reuniões, Sala do Reitor, Unidade de Apoio Corporativo, Unidade de Planejamento, Gerência de Atenção à Saúde e Área de Recepção do Gabinete.

5.3.UNAC em Dados (2013 a 2016)

Quadro 2- Atividades de rotina UAC 2014 a 2016

ATIVIDADES-ROTINAS	ANO		
	2014	2015	2016
Demandas judiciais respondidas	459	573	985
Boletins de Serviço publicados	34	40	48
Portarias	81	215	244
Reuniões de chefias	11	10	10
Reuniões do Colegiado Executivo	27	42	42
Formulários cadastrados	489	532	547

Gráfico 14 - Demandas Judiciais respondidas 2009 a 2016



6. UNIDADE DE PLANEJAMENTO

A Unidade de Planejamento exerce ações transversais que perpassam por todas as áreas, no sentido de organizar, coordenar, monitorar, avaliar, redirecionar e promover inovações nas ações específicas de cada uma delas. Fornece subsídios para que as atividades transcorram de forma técnica e planejada, visando impacto positivo na eficiência e eficácia dos processos.

Atribuições:

- Assessorar a equipe de governança do hospital na elaboração, implementação, monitoramento e avaliação do planejamento estratégico institucional;
- Coordenar internamente a elaboração de planos estratégicos e operacionais do hospital, em consonância com as diretrizes da EBSEH, da Universidade e do Gestor do SUS;
- Propor e implementar metodologias e instrumentos voltados para a análise e melhoria de processos organizacionais;
- Propor e implementar fluxos e instrumentos para o monitoramento das ações desenvolvidas, dos indicadores do hospital, das metas pactuadas e demais parâmetros de interesse institucional;
- Avaliar continuamente a consecução das metas estabelecidas no contrato entre a Universidade e Ebserh, fornecendo subsídios para a tomada de decisão;
- Monitorar e avaliar a consecução do Plano Diretor Estratégico (PDE), subsidiando a Superintendência e a Sede com relatórios, dados e informações atualizadas;
- Participar de grupos de trabalho, de reuniões e acompanhar projetos e atividades desenvolvidos no âmbito da Superintendência;
- Acompanhar auditorias, certificações bem como, monitorar a manutenção do atendimento aos requisitos para tal;
- Promover a articulação entre as gerências na consecução dos objetivos e metas do planejamento institucional;
- Exercer outras atribuições, no âmbito de sua competência, determinadas pela Superintendência.

Metas Alcançadas / Atividades Realizadas

Em 2016, coube à Unidade de Planejamento, o acompanhamento das auditorias demandadas à instituição, a exemplo da auditoria do DENASUS, com o objetivo de avaliar o acesso, o acolhimento e a qualidade da assistência prestada à mulher e aos recém-nascidos nas maternidades do SUS; da Auditoria Interna nº 31/2016AUDIR-HUMA/AUGE/EBSEH/MEC, para avaliar o processo de implantação e utilização do Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários (AGHU), solicitada pela própria EBSEH. Incluem-se também as demandas de auditorias dirigidas à UFMA, nas quais o HU-UFMA envia informações de modo a subsidiar as respostas elaboradas por aquela instituição.

Em 2016 finalizou-se o Plano de Desenvolvimento Estratégico do HU-UFMA que foi elaborado em 2013, com vigência trienal (triênio 2014-2016), objetivando valorizar e estimular o desenvolvimento do sistema de governança do HU, no processo de sua construção e de seus desdobramentos, voltados ao enfrentamento dos problemas priorizados e ao alcance da situação desejada e da missão institucional. Não obstante, a governança do HU-UFMA pactuou um novo prazo para o fim deste ciclo, estendendo-se sua vigência até o primeiro semestre de 2017. Já foram iniciadas ao final de 2016, sobre a coordenação da Unidade de Planejamento, oficinas de trabalho tendo em vista a construção do PDE 2017-2020.

7. NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE

O processo de Gestão da Qualidade no HU-UFMA teve início em 2003 com a criação do NGQ, destinado a organizar e preparar o HU-UFMA para atender requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008.

No decurso das atividades do NGQ, foi desenvolvido o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que passou por um processo de melhoria e aprimoramento, tornando-se ferramenta indispensável para garantir a melhoria contínua da qualidade e a busca pela excelência nos serviços oferecidos pelo HU-UFMA à comunidade.

7.1.OBJETIVOS

Geral:

- Implantar e manter o SGQ nos setores que entrarão no escopo para certificação ISO 9001:2008.

Específicos:

- Verificar a implementação do SGQ nos setores certificados, para recertificação;
- Estimular práticas de Gestão da Qualidade em todos os setores do HUUFMA.

METAS ALCANÇADAS / ATIVIDADES REALIZADAS

- Revisão e atualização de todos os documentos do SGQ (PG's, POP's, IN's, IT's);
- Inserção da Portaria que contempla Adorno Zero no PGHU 008;
- Treinamento do PGHU 008 – Ambiente de trabalho organizado e PGHU 001 – Controle de documentos e registros para Odontólogos, psicólogos, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, técnicos administrativos e alunos da Residência Multiprofissional;
- Aplicação do check list do PGHU 008 (ATO) em todos os setores assistenciais do HU-UFMA;
- Realização de Inspeção nos setores Oftalmologia e Almoxarifado;
- Implantação do SGQ e Programa de segurança do paciente no setor de Oftalmologia;
- Realização de auditorias externas nas empresas terceirizadas (Global e Lavatec) em parceria com os Setores de Hotelaria e Vigilância em Saúde de e Segurança do Paciente;
- Auxílio na elaboração dos Procedimentos Operacional Padrões (POP) em diversos serviços do Hospital: oftalmologia, serviço social, fonoaudiologia;
- Solicitação de proposta técnica educacional ao Consórcio Brasileiro de Acreditação para orçamento de certificação pela JCI;
- Solicitação de proposta para avaliação inicial do processo de acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA);
- Envio das propostas dos orçamentos de Acreditação à Superintendência;
- Mapeamento de admissão das parturientes até o nascimento, alta e/ou óbito do RN;
- Apresentação do Mapeamento de admissão das parturientes até o nascimento, alta e/ou óbito do RN à equipe de governança;

- Envio dos documentos atualizados à Unidade de Planejamento para aprovação;
- Elaboração do Regimento Interno do Núcleo de Gestão da Qualidade;
- Elaboração do Regimento Interno da Comissão de Controle Interno;
- Auxílio na elaboração do Planejamento anual de 2017 da Gerência de Riscos;
- Participação na Comissão de Protocolos clínico assistencial.

7.2.CAPACITAÇÕES REALIZADAS PELA EQUIPE DE FACILITADORES:

- Conclusão da Pós-Graduação (Especialização) em Gestão Pública EaD, oferecido pela UFMA;
- Conclusão da Pós-Graduação (Especialização) em Vigilância em Saúde ofertado pelo Hospital Sirio Libanês;
- Conclusão da Capacitação em Vigilância em Saúde, oferecido pela UNASUS-UFMA;
- Participação em vídeo conferência da Rede Sentinela em ação.

8. SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O SGPTI é um setor estratégico ligado diretamente à Superintendência. Formado pelas Unidade de Suporte, Unidade de Infraestrutura e Segurança da Informação, Unidade de Gestão de Processos e Desenvolvimento e uma equipe de Suporte à Implantação de Sistemas - SIS.

Dentre as atribuições do SGTPI, segundo seu regimento, estão:

- Elaborar ações relacionadas à implementação e manutenção do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do HU-UFMA, em consonância com a EBSEH;
- Mapear, avaliar, otimizar e implantar os fluxos dos processos Assistenciais, de gestão e de administração do HU-UFMA;
- Atuar na implementação e manutenção da política de segurança da Informação do Hospital em consonância com a política nacional da EBSEH;
- Apoiar na especificação dos serviços a serem contratados pela DGPTI referentes ao desenvolvimento de sistemas, gestão de processos, infraestrutura e Segurança da informação, assim como acompanhar e avaliar os serviços prestados pelas empresas contratadas no âmbito do hospital;
- Assegurar a integridade das bases de dados dos sistemas de informação utilizados nas atividades do hospital, seguindo os procedimentos operacionais definidos pelo Hospital;
- Agrupar demandas do hospital relacionadas ao desenvolvimento e/ou aquisição de novos sistemas e submeter ao Conselho Executivo do Hospital para solução interna ou submetê-las à Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação da EBSEH para análise e providências necessárias;
- Apoiar na implementação da segurança da logística física de equipamentos e tecnologias das redes e sistemas de informação do Hospital;
- Exercer outras atribuições determinadas pela Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação da EBSEH em consonância com a Superintendência do Hospital;
- Exercer outras atribuições determinadas pelo Superintendente.

O SGTPI trabalha com 3 níveis de serviços que funcionam com a seguinte estrutura:

- Nível 1 (Usuários Chaves do SIS): primeiro contato do usuário na tentativa de solucionar a sua necessidade. Exemplo: Em caso de dúvida do profissional de saúde, em relação ao módulo de prescrição médica, este deve procurar, primeiramente, o usuário chave deste módulo no HU;
- Nível 2 (SIS/SGPTI): caracteriza-se principalmente pelo atendimento presencial. Caso o nível 1 não tenha conseguido solucionar a necessidade do usuário, este deve entrar em contato com o nível 2 de atendimento (SIS/SGPTI), a equipe deve possuir conhecimento completo dos sistemas por ela suportados e encaminhar demandas para o nível 3 somente em caso de necessidade de codificação dos sistemas (incidentes, melhorias, novas funcionalidades). Para as demais atividades, a equipe de nível 2 deve estar capacitada para o atendimento. Não obstante, a equipe de nível 3 mantém-se disponível para solucionar qualquer necessidade de sistemas (AGHU e SIG) do HU;
- Nível 3 (CDSI/DGPTI): equipe localizada em Brasília com o objetivo de sustentar sistemas de informação desenvolvidos pela equipe da SEDE. A equipe de nível 3 tem como principal finalidade a evolução dos produtos por ela disponibilizados, outrossim, deve estar preparada para resolver incidentes e problemas oriundos do nível 2 de atendimento. É fundamental que todas as demandas direcionadas para esta equipe estejam registradas dentro do SAPE (sape.ebserh.gov.br).

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas

Produção Central de Serviços – Indicadores de Atendimento do Suporte 2º Nível:

Diariamente foram recepcionados chamados transferidos do primeiro nível e em alguns casos, foi necessário realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações, não disponibilizadas pelo primeiro nível (Help Desk) no registro dos chamados.

Diariamente foi realizado atendimento aos chamados registrados na ferramenta CITSmart para o Suporte Presencial (2º Nível) e no Redmine do SGPTI para atendimento especializado Terceiro Nível – N3. A abertura e acompanhamento de chamados através do ramal 5000 junto ao serviço do suporte contratado, foram realizados com base nas necessidades de suporte levantadas através do atendimento aos usuários e verificação de funcionamento dos equipamentos. Ressalte-se que as informações são enviadas aos fiscais e analistas técnicos, sempre que há eventuais problemas na execução do serviço de suporte.

A documentação dos procedimentos utilizados para prestar o suporte é registrada na ferramenta CITSmart, além dos manuais de procedimentos juntamente com os softwares de instalação dos sistemas e scripts na base de conhecimento CITSmart.

No decorrer de cada mês, foram realizadas diariamente, atividades presenciais para solução das demandas dos usuários: instalação e desinstalação de programas, drives e configurações necessárias para o perfeito funcionamento das estações de trabalho e seus periféricos. Além de prestar a manutenção física dos equipamentos de informática, a saber: Unidades internas do microcomputador e seus periféricos, de acordo com os chamados registrados na ferramenta CITSmart e encaminhados ao 2º Nível para atendimento.

Informações gerais sobre as atividades de 2º Nível:

- Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato;
- Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável;
- Acrescentar registro de andamento para as ações realizadas no chamado;
- Executar os procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade;

- Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte e submeter à área responsável para aprovação;
- Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizadas;
- Concluir e fechar chamados.

Quadro 3 – Resultados alcançados, ordem de serviço – tarefa R-003 e R-014

Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos	Meta	Medição
Resolver chamados de qualidade baixa em até 16 horas	>=90%	99%
Resolver chamados de qualidade média em até 12 horas	>=95%	100%
Resolver chamado de qualidade alta em até 04 horas	>=97%	98%
Resolver todos os chamados em até 24 horas	>=99%	99%

8.1. Capacitações

Em 2016 foram promovidas 9 capacitações pelo SGTPI, além de treinamentos contínuos nos módulos do AGHU, além de 13 capacitações com participações de seus colaboradores, organizadas pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoas.

8.2. Sistemas concluídos em 2016

- Mural de Leitos;
- Portal de Sistemas;
- Sistema de Nutrição Parenteral;
- Sistema de Gestão de Fila;
- Sistema de Monitoramento de Cirurgia;
- Sistema de Estacionamento;
- Sistema de Controle de Acesso;
- Relatórios Gerenciais;
- Plano de providências permanentes.

8.3. Atividades de Gestão

- Criação das equipes de Suporte à Implantação de Sistemas – SIS e Núcleo de Informática em Saúde – NIS do Hospital;
- Finalização das demandas de TIC relacionadas ao Projeto Gestão da Oferta;
- Renovação do contrato Epimed Solutions;
- Renovação do contrato do NEFRODATA ACD;
- Renovação do contrato do UptoDate;
- Início do processo licitatório para PACS integrado ao AGHU;
- Finalização do processo de pulseiras de identificação dos Pacientes;

- Sub-rogação do contrato de Impressão Corporativa para Ebserh-Sede;
- Finalização do diagnóstico situacional do AGHU no ambulatório;
- Início do projeto de rastreabilidade para a Central de Materiais e Lavanderia;
- Apoio na construção da Plataforma de Ensino à Distância do Telessaúde em parceria com a Gerência de Ensino e Pesquisa para o Curso de Bioestatística;
- Criação de um novo projeto dentro do Redmine do SGPTI para a Unidade Gestão de Processos com novos tipos de atividades e categorias, visando facilitar a retirada de relatórios de produtividade da equipe;
- Criação da definição dos serviços oferecidos ao HU pela Unidade de processos, Unidade de Infraestrutura e Unidade de Suporte ao Usuário (Portfólio de Serviços);
- Criação de cronograma de capacitação realizada internamente pelos próprios funcionários, visando crescimento e aprendizado da equipe de processos e desenvolvimento;
- Conclusão do Plano de Gestão de Desempenho por competências;
- Informes sobre pagamento de horas referente ao recesso e criação de planilha centralizada;
- Plano de Capacitação 2016 solicitado pela Unidade de Desenvolvimento de Pessoas;
- Acompanhamento do planejamento de atividades para 2016;
- Finalização das avaliações de Gestão por Competência;
- Reuniões mensais para acompanhamento de atividades e discussão de mudanças necessárias no planejamento;
- Mudança de ferramenta de gerenciamento de atividades para o Trello devido a dificuldades com o Redmine, buscando mais celeridade no processo de lançamentos de atividades;
- Elaboração de relatórios bimestrais de produtividade da equipe de processos;
- Elaboração da Política de Segurança da Informação do Hospital;
- Início da Implantação da Ferramenta de Suporte a Atendimento ao Usuário GLPI com Catálogo de Serviço atualizado.

9. GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão é hospital de ensino certificado pelo Ministério da Educação e Ministério da Saúde, de acordo com a Portaria Interministerial MEC/MS nº 1000, de 15 de abril de 2004. A Gerência de Ensino Pesquisa e responsável pelas atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão no âmbito do Hospital Universitário – HU-UFMA.

9.1. Objetivos:

- **Geral**

Promover e prestar apoio ao ensino, pesquisa, extensão, visando a formação dos profissionais da área de saúde e afins da Universidade Federal do Maranhão - UFMA e profissionais da rede do sistema de saúde, viabilizando a melhoria da qualidade do ensino e dos serviços assistenciais prestados aos usuários do SUS.

- **Específicos**

Proporcionar a integração prática do ensino / assistência / pesquisa / extensão;

Promover a articulação junto aos departamentos acadêmicos para o desenvolvimento das

atividades teóricas e práticas;

Fortalecer as ações dos estágios acadêmicos com o envolvimento dos técnicos em campo assistencial;

Promover junto aos departamentos acadêmicos e organizações estudantis, ações que favoreçam o desenvolvimento da interdisciplinaridade;

Integrar com os diversos cursos, conhecimentos, habilidades e competências visando proporcionar ao usuário assistência integral.

9.2. Residência Médica

Completados 36 anos de residência médica no Maranhão, o HU-UFMA dispõe de 29 programas de residência médica, distribuídos em especialidades com acesso direto, com exigência de pré-requisito e áreas de atuação (subespecialidades).

Segue tabela dos programas de Residência Médica disponíveis no HU-UFMA, cuja concorrência vêm aumentando, haja visto o crescente número de inscritos a cada ano.

Tabela 1 - Programas de Residência Médica em 2016

PROGRAMAS DE RESIDÊNCIA MÉDICA	Médicos Residentes - 2016				
	R1	R2	R3	R4	TOTAL
Anestesiologia	03	04	04	-	11
Cardiologia	02	02	-	-	4
Cirurgia do Aparelho Digestivo	02	02	-	-	4
Cirurgia Geral	08	07	-	-	15
Cirurgia Vascular	01	01	-	-	02
Clínica Médica	11	11	-	-	22
Coloproctologia	01	01	-	-	02
Ecocardiografia	01	-	-	-	01
Endocrinologia e Metabologia	04	04	-	-	08
Endoscopia Digestiva	01	-	-	-	01
Gastroenterologia	02	02	-	-	04
Infectologia Pediátrica	01	-	-	-	01
Medicina de Família e Comunidade	01	01	-	-	02
Medicina Intensiva Pediátrica	-	-	-	01	01
Nefrologia	03	01	-	-	04
Neonatologia	-	-	05	05	10
Ginecologia e Obstetrícia	10	09	05	-	24
Oftalmologia	03	03	02	-	08
Ortopedia e Traumatologia	05	04	04	-	13
Patologia	01	-	-	-	01
Pediatria	13	15	-	-	28

Pneumologia	-	01	-	-	01
Radiologia e Diagnóstico por Imagem	03	03	03	-	09
Urologia	02	02	02	-	06
TOTAL					182

9.3. Residência Multiprofissional

A Residência Multiprofissional é formada por 2 programas voltados para Atenção à Saúde do Adulto e Idoso e Atenção à Saúde da Mulher e da Criança, em várias áreas de concentração, com acesso anual de 77 bolsas.

Tabela 2 - Quantitativo de residentes multiprofissionais por categoria em 2016

PROGRAMAS DE RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL	Residentes Cursando no Ano de		
	R1	R2	TOTAL
Enfermagem	24	23	47
Fisioterapia	11	10	21
Farmácia	7	7	14
Psicologia	8	8	16
Nutrição	5	5	10
Serviço Social	5	5	10
Terapia Ocupacional	6	3	09
Fonoaudiologia	2	2	04
Odontologia	4	3	07
Educação Física	2	2	04
TOTAL			142

9.4. Residência em Cirurgia e Traumatologia Buco Maxilo Facial

Destacamos o credenciamento e implantação de residência nesta área, em 2015, com acesso anual de 2 bolsas, contando a formação de especialista com treinamento em serviço, três anos consecutivos.

9.5. Graduação

O HU-UFMA foi cenário para estágio curricular e práticas de ensino de graduação nos diversos setores, contribuindo para a formação, em parceria com os departamentos acadêmicos da UFMA. Neste contexto, recebeu alunos na modalidade de Intercâmbio com outras Instituições nacionais e internacionais.

Tabela 3 – Total de alunos recebidos/Intercâmbio 2016

Aluno Recebidos/Intercâmbio - 2016							
NACIONAL				INTERNACIONAL*			
Residentes							
Orig	IES	Área	Qts	Origem	IES	Área	
MA	Privado ¹	Nefro, Gastro, Pneumo, Neo, Psiq. GO,.	05	Itália ¹	Univ. of Turin	Pneum.	01
SP	IAMSPE ²	Gastro	01	Itália ²	Univ. of Turin	Ginec. Obst.	02
SP	UFSP ³	Nefrologia	01	Itália ³	Univ. of Bari	Neurol.	01
CE	FMJN ⁴	Neonatologia	01	Alemanha ⁴	Univ. M.Belin	Ginec. Obst.	01
MA	IIER ⁵	Infectologia	01	Polônia ⁵	FMUL	Neurocir.	02
PA	FHCGV ⁶	Endocrinologia	01	Total			07
MS	ABCG/HSC ⁷	Cir.Vascular	01				
Internato							
PA	UEPA ⁸	Pediatria	01				
RJ	UNIRIO ⁹	Obste Ginec	01				
RS	FSL ¹⁰	Obst e Ginec	01				
RJ	HMMC ¹¹	Ortop./Trauma.	01				
SP	IAMSPE ^{12 1}	Anest..	01				
Total			16				

Nacional ¹ UDI (3), Carlos Macieira, Nina Rodrigo ² Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual ³ Universidade Federal de São Paulo ⁴ Faculdade de Medicina de Juazeiro do Norte ⁵ Infectologia Emílio Ribas ⁶ Fundação Pública Estadual Hospital de Clínicas Gaspar Vianna ⁷ Associação Beneficente de Campo Grande-Hospital Santa Casa ⁸ Universidade Estadual do Pará ⁹ Universidade Estadual do Rio de Janeiro ¹⁰ Faculdade São Lucas ¹¹ Hospital Miguel Couto ¹² Instituto de Assistência Médica ao Serviço Servidor Público Estadual ¹³ Universidade Federal do Pará

Internacional ¹ University of Turin ² University of Turin ³ Università Degli Studi Di Bari Aldo Moro ⁴ Universitäts Medizin Berlin ⁵ Faculty of medical University of Lublin ⁶ Faculty Of Medical University Luublin

* Programa de Intercâmbio *Standing* e Vivências do **CAMAR**, em parceria com a direção executiva nacional dos estudantes de medicina.

Tabela 4 - Cursos de graduação UFMA / Aulas práticas e estágio curricular

Cursos de Graduação/ Alunos inseridos ao Campo de Estágio/Prática - 2016			
Cursos Graduação	2016.1	2016.2	Total
Hotelaria	18	20	38
Enfermagem	345	345	690
Farmácia	44	39	83
Pedagogia	-	5	5
Medicina (4º ao 8º sem.)	247	248	494
Medicina (Internato)	165	165	330
Nutrição	11	25	36
Psicologia	02	03	05
Serviço Social	07	07	14
Técnico Nível Médio / COLUN (Téc. de enfermagem)	22	22	44
Odontologia	15	15	30
Música	10	13	23
Total	886	906	1792

9.5.1. Coordenação de Internato

A Coordenação do Internato no âmbito do HU-UFMA, teve sua estruturação no ano de 2014, com a designação de um técnico/médico para supervisionar o internato. Salienta-se como fundamental para a estruturação desta coordenação, a destinação de área física e recursos humanos. O internato é parte integrante do estágio curricular do 9º ao 12º período do curso de medicina. Esta iniciativa vem surtindo resultados positivos no tocante a inter-relação entre alunos, professores e técnicos do HUUFMA, representando um diferencial para aprendizagem durante as práticas acadêmicas.

Como parte da programação anual e estratégia para o conhecimento e ambientação dos alunos no campo de estágio, a GEP implementou a semana de ambientação, para cada nova turma de internos (9º período) recebida, com a participação de técnicos, docentes, alunos e gestores das diversas áreas .

Tabela 5- Quantitativo de internos no ano de 2016

Especialidade	2016.1	2016.2	TOTAL
Clínica Pediátrica	50	38	88
Saúde Pública/Gineco- Obst.	36	50	86
Clínica Médica	42	33	75
Clínica Cirúrgica	39	42	81
Total	167	163	330

9.6. WEB SAÚDE/ Rede RUTE/ Telemedicina

Destaca-se a participação ativa na realização de videoconferências para palestras, reuniões com parcerias internacionais e defesas de dissertações ou teses.

9.7. Telessaúde

Cem pontos de Telessaúde foram implantados nos municípios do maranhão em parceria entre Ministério da Saúde e Gestor municipal. Até o fim de 2016, 7901 teleconsultorias foram realizadas através destes pontos.

9.8. Núcleo de Avaliação Tecnológica em Saúde - NATS

O Núcleo de Avaliação Tecnológica em Saúde foi criado em 2009, por meio de chamada pública para hospitais de ensino, com a finalidade de avaliar as novas tecnologias que serão incorporadas ao HUUFMA e as já utilizadas, fornecendo Parecer Técnico Científico-PTC. Em 2014, o NATS passou a ser vinculado a gerência de Ensino e Pesquisa, estabelecendo-se no 4º andar da Unidade Presidente Dutra.

Para efetuar a estruturação do NATS, foram empreendidos reorganização física, de recursos humanos e dos processos de trabalhos. Como processo de trabalho, destaca-se o fluxograma para solicitação de PTC, reestruturação de ficha cadastral e outras orientações, disponibilizadas no site do HUUFMA.

9.9. Integração com a Rede de Serviços Loco-Regional

A integração com a rede de serviços é realizada por meio de convênios junto à Secretaria Municipal de Saúde, para treinamento em serviço, dos residentes de medicina e da residência

multiprofissional, nas áreas de atenção básica e rede de emergência. O Núcleo de telessaúde do HU-UFMA, tem desempenhado papel importante na implantação do Projeto Telessaúde Brasil Redes do Ministério da Saúde, dando total apoio aos núcleos intermunicipais e aos municípios onde já foram implantados os pontos de telessaúde.

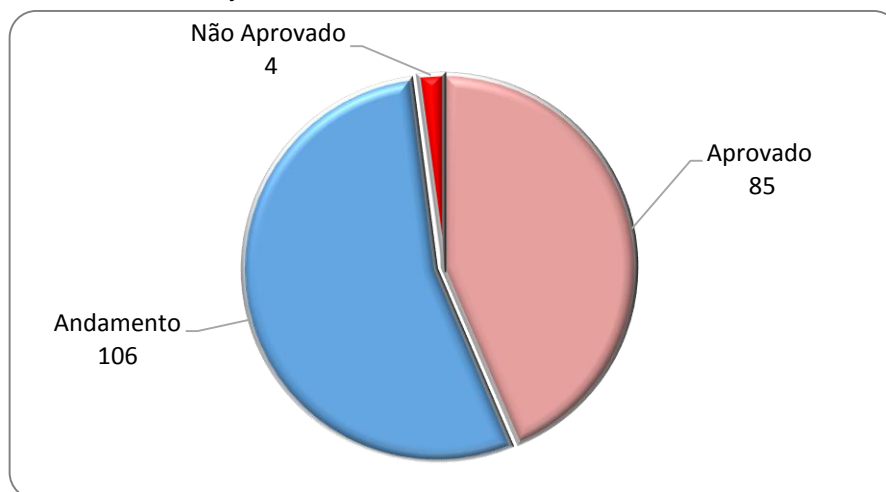
9.10. Comissão Científica do HU-UFMA (COMIC)

Tabela 6 - Tipos de pesquisas aprovadas pela COMIC

Tipo de Pesquisa	Quantidade
Avaliação Tec. Saúde	05
Clínica epidemiológica/observacional	53
Ensaio Clínico	16
Epidemiológica	30
Pesquisa Biomédica	01
Pesquisa Pré-clínica	06
Qualitativa	18
Revisão de Literatura	02
Sistema de saúde, planejamento e gestão de políticas, programas e serviços de saúde	07
Total	138

9.11. Comitê de Ética e Pesquisa do HU-UFMA (CEP)

Gráfico 15 – Projetos avaliados em 2016



10. GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

A Gerência Administrativa tem suas atribuições organizadas em três Divisões, estas se subdividem em setores e unidades. A saber:

- Divisão Administrativa e Financeira, que tem como competência: monitorar, avaliar e realizar as atividades de programação e execução orçamentária, financeira e patrimonial, bem como realizar o controle e evidenciação dos atos e fatos administrativos;
- Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar que tem a responsabilidade de implementar a política de gestão e infraestrutura física, equipamentos laboratoriais e insumos para o hospital, orientada na ampliação e qualificação do seu parque tecnológico, incorporação e uso racional de insumos e novas tecnologias;
- Divisão de Gestão de Pessoas, que administra o capital humano do HU-UFMA: empregados e servidores públicos lotados neste Hospital, vinculados à Universidade Federal do Maranhão- UFMA, ao Ministério da Saúde ou à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH.

10.1. Divisão Administrativa e Financeira

Esta Divisão tem como objetivo macro monitorar, avaliar e realizar as atividades de programação e execução orçamentária, financeira e patrimonial, bem como realizar o controle e evidenciação dos atos e fatos contábeis e administrativos.

Setores vinculados:

- Setor de Orçamento e Finanças
- Setor de Administração
- Setor de Contabilidade

Competências da Divisão Administrativa e Financeira:

- Coordenar a execução das ações relacionadas aos aspectos orçamentários, financeiros e contábeis;
- Gerenciar os pagamentos efetuados para fornecedores;
- Orientar a aplicação dos créditos orçamentários recebidos na composição dos processos licitatórios;
- Gerenciar a alocação dos recursos orçamentários para emissão de notas de empenho;
- Avaliar, mensalmente, os relatórios de acompanhamento da execução orçamentária e financeira;
- Auxiliar a Assessoria de Planejamento na elaboração do Relatório de Gestão Anual;
- Acompanhar, diariamente, via Sistema SIAFI, a execução orçamentária e financeira;
- Informar, quanto à existência de saldo orçamentário, para todos os processos relativos à aquisição de material ou prestação de serviço;
- Elaborar a proposta orçamentária anual através do sistema SIMEC.

Competências e metas por Setor:

10.1.1. Setor de Orçamento e Finanças

- Realização da Execução Orçamentária e Financeira prevista para 2015, priorizando as solicitações de empenho conforme o consumo e prestação de serviço;
- Acompanhamento dos processos licitatórios para fins de análise e arquivamento de pedidos de empenho;

- Acompanhamento dos registros de saldos orçamentários e financeiros bem como dos restos a pagar e de empenhos a liquidar;
- Realização, através da Unidade de Liquidação da Despesa, das liquidações dos processos;
- Gerenciamento da execução das análises dos processos de pagamento, baseando-se na Instrução Normativa 1.234/2012 para levantamentos das retenções dos impostos federais;
- Subsidiamento do ordenador de despesa com informações contábeis e financeiras através da elaboração de despachos circunstanciados.

10.1.2. Setor de Administração

Unidade de Compras

- Realinhamento da equipe de apoio, priorizando as aquisições dos materiais médicos hospitalares, incluindo as órteses, próteses e materiais especiais – OPME;
- Otimização dos processos administrativos, com a padronização de documentos e procedimentos operacionais;
- Fomento às novas ferramentas de cotação de preços, como os bancos de preços *on line*, os sites de domínio público e as contratações similares de outras instituições públicas ou privadas, a fim de diminuir a dependência dos fornecedores, e ampliar os resultados das pesquisas, aferindo a realidade dos preços praticados no mercado e atendendo aos princípios constitucionais da economicidade e da moralidade;
- Avaliação sistemática do nível de competitividade das licitações entre as microempresas e empresas de pequeno porte sediadas no estado do Maranhão, com o auxílio dos *Relatórios “Comprovação de Competitividade”* extraídos do *Portal Banco de Preços – Negócios Públicos*, a fim de garantir segurança, agilidade e economia aos processos de compras, ampliando a participação de empresas nos certames, e assegurando as condições ideais de competitividade para o êxito das contratações públicas;
- Incremento nas alternativas de contratação, como as adesões às atas de registro de preços das instituições públicas federais; a coparticipação em licitações de outros hospitais da rede EBSEH, a exemplo de 03(três) grandes licitações em curso junto com os Hospitais Universitários Federais do Ceará, Piauí e Tocantins, para aquisição compartilhada de materiais médicos hospitalares de uso comum, medicamentos diversos e equipamentos de proteção individual de uso nas áreas assistenciais;
- Fortalecimento da troca de informações e experiências com as diversas áreas da cadeia de suprimentos da rede EBSEH, possibilitando a construção de soluções de melhoria e a uniformização dos procedimentos entre os Hospitais Universitários Federais – HUF;
- Implantação do Projeto Marco Zero – a iniciativa visa garantir uma ampla cobertura contratual para itens estratégicos da Instituição, com os processos licitatórios sendo realizados a partir do agrupamento de materiais similares ou correlatos; ou ainda, por meio do compilamento de insumos de uso privativo de uma determinada área assistencial. Esta estratégia busca garantir a disponibilidade dos produtos essenciais ao pleno funcionamento do hospital, tornando os processos de compras, economicamente, mais atrativos para as empresas; e voltados para os segmentos específicos do mercado de produtos para saúde, ampliando a competitividade, a oferta de melhores preços e, por conseguinte, as possibilidades de êxito nas licitações.
 - São exemplos do Projeto Marco Zero as licitações em curso dos produtos para saúde de uso comum (agulhas, seringas, máscaras, turbantes, algodão, ataduras, bisturis e afins); do grupo de cânulas, sondas, tubos e cateteres de aspiração; além dos

insumos para o Serviço de Nefrologia, da Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados e de OPME's estratégicas, como os grampeadores lineares e circulares; os as órteses e próteses ortopédicas para as cirurgias de coluna, quadril e ombro; as próteses valvulares; as cânulas e enxertos cardíacos, orgânicos e inorgânicos; e os materiais específicos de uso no Laboratório de Hemodinâmica, estes últimos em fase preparatória para licitação;

- Ressaltamos que os primeiros números do Projeto Marco Zero já sinalizam positivamente; a título de exemplo, destacamos 02(dois) processos licitatórios em fase de finalização, que contemplaram 297 itens diversos, e 206 empresas sinalizaram o interesse na participação dos certames, com a retirada dos editais. Ademais, apenas 04 destes itens fracassaram por ausência de propostas cadastradas no Sistema *COMPRASNET*;
- A padronização de novos materiais médicos hospitalares, em sintonia com as necessidades das áreas assistenciais, oportunizando novas tecnologias da saúde para testes e avaliações técnicas pelos profissionais especializados do HU-UFMA/EBSEH. Uma vez aprovados tecnicamente, e comprovada a viabilidade financeira, os produtos são padronizados na Instituição, quando então são codificados e inseridos no banco de dados do *Sistema AlmoX*, para posterior dimensionamento do consumo e início do processo de compras.

Diante das ações implementadas ao longo do exercício de 2016, podemos destacar alguns dos resultados obtidos, a saber:

- Aproximadamente 470 requisições de materiais e serviços processadas e encaminhadas para formalização dos procedimentos de aquisição de bens ou contratação de serviços. Um incremento na ordem de 80% se comparado ao volume de processos do exercício 2015 (247 processos em 2015);
- Média de 91% em produtividade, referente ao processamento das requisições de materiais e serviços recebidas no período de maio a dezembro de 2016;
- 4.331 itens de materiais processados e encaminhados para formalização dos procedimentos de aquisição no período de maio a dezembro de 2016;
- 82 serviços especializados diversos processados e encaminhados para formalização dos procedimentos de contratação no período de maio a dezembro de 2016;
- Média de 87% de êxito nos processos finalizados ao longo do período de maio a dezembro de 2016, configurando um aumento da ordem de 20% na margem de êxito, se comparada às contratações efetivadas no ano anterior (média anterior de 73%);
- Redução em torno de 35% no *Lead Time de Compras*, comparando o ciclo de processamento das licitações a partir de maio/2016 (média de 150 dias) com a média de tramitação dos processos iniciados anteriormente (média de 234 dias);

Unidade de Licitação

- No ano de 2016 a Unidade de Licitação tornou-se pública, através do sítio *COMPRASNET*, 291 (Duzentos e noventa uma) licitações;
- Foram registrados, no ano de 2016, ao todo, 118 (cento e dezoito) processos homologados. Dentre eles 19 Pregões Eletrônicos Tradicional, 98 Pregões Eletrônicos na modalidade Registro de Preço, 01 Tomada de Preço – Melhor técnica e 09 processos cancelados;
- O prazo médio de tramitação dos processos no Setor de Licitação, foi de aproximadamente 90 (noventa) dias e na movimentação, desde a abertura do processo até a conclusão do certame (homologação), foi de aproximadamente 190 (cento e noventa) dias.

Unidade de Contratos

- Gerenciamento de contratos, cessões, doações, autorizações, e demais instrumentos obrigacionais firmados, administrando sua vigência, alterações e eventos pertinentes;
- Solicitação às áreas demandantes, a indicação de fiscais de contrato, mantendo cadastro de fiscais atualizado;
- Elaboração das minutas dos instrumentos obrigacionais relativos aos bens e serviços contratados;
- Manter relatórios atualizados com os dados referentes aos instrumentos contratuais e obrigacionais firmados;
- Atualizar rotineiramente as informações constantes do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG), de acordo com as normas vigente;
- Subsidiar o Setor de Administração na elaboração de consultas jurídicas quanto aos temas de sua competência;
- Aplicar penalidades de advertência, multa e suspensão por descumprimento das cláusulas do instrumento contratual;
- Verificar estimativa de valor junto ao setor demandante para subsidiar a solicitação da emissão de notas de empenho, bem como acompanhar a evolução do saldo da despesa;
- Formalizar processo de pagamento, com o recebimento de notas fiscais devidamente atestadas e acompanhar saldo de empenho, com posterior encaminhamento a Divisão de Administração e Finanças para liquidação da despesa.

Unidade de Patrimônio

- Apreciação dos bens adquiridos em 2016 com entrada no Sistema da Unidade de Patrimônio no valor de R\$. 77.209,14, de um montante de aquisição de R\$. 2.510.683,34;
- Itens que deram entrada no Sistema de Patrimônio (realizado tombamento) no ano de 2016, somaram-se 386, num montante de R\$. 2.805.008,08;
- Valores do inventário realizado pela empresa MFC Avaliação e Gestão de Ativos LTDA – EPP, num montante de: Bens Conciliados – R\$. 111.560.454,21 (valor de mercado);
- Bens transferidos para outros órgãos durante o ano de 2016: 38.

Unidade de Apoio Operacional

- Em janeiro/2016, o HUUFMA começou a utilizar o Contrato da EBSEH/Sede com os Correios para as postagens de suas correspondências, continuando o entendimento iniciado em dezembro/2015 de priorizar postagens na modalidade “Carta”;
- Em julho/2016, iniciou-se a formalização do primeiro lote de terceirização dos serviços administrativos do HUUFMA e, até o final do ano, 10 (dez) dos 18 (dezoito) cargos administrativos já estavam terceirizados. Os ainda pendentes, encontravam-se em finalização dos respectivos processos licitatórios;
- Em setembro/2016, as emissões e compras de passagens aéreas, além das concessões de diárias, passaram a ser executadas no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP;
- Durante o ano de 2016, a Unidade de Apoio Operacional continuou com o entendimento e ação de redução do quantitativo de 30% (trinta por cento) da reprodução dos formulários solicitados pelos setores ou de fornecimento de acordo com a média mensal de consumo de 2015 acrescida de uma margem de 30%, por cada solicitante, de cada formulário utilizado, continuando, assim, com um processo de conscientização e racionalização quanto ao melhor uso dos formulários;

- Foram solicitados 2.248.742 (dois milhões duzentos e quarenta e oito mil setecentos e quarenta e dois) cópias que custaria R\$ 147.205,66 (cento e quarenta e sete mil duzentos e cinco reais e sessenta e seis centavos) e foram fornecidos/autorizados 1.363.783 (um milhão trezentos e sessenta e três mil setecentos e oitenta e três) cópias que custou R\$ 91.404,30 (noventa e um mil quatrocentos e quatro reais e trinta centavos);
- Com essas medidas, tivemos, durante o ano de 2016, uma redução de custo de R\$ 55.801,36 (cinquenta e cinco mil e oitocentos e um reais e trinta e seis centavos) que representa média mensal de R\$ 4.650,11 (quatro mil seiscentos e cinquenta reais e onze centavos), considerando a quantidade solicitada e a quantidade fornecida pelo serviço de reprografia, configurando média percentual de 38% de economia.

10.1.3. Setor de Contabilidade

- Levantamento das entidades primárias (recursos) para alimentação do sistema de custos a ser implantado pela EBSEH e adequação do organograma anterior ao atual;
- Realizar ajustes contábeis para regularização dos saldos das contas de natureza patrimonial e orçamentária do HUUFMA;
- Avaliar e certificar a legalidade da documentação e dos registros contábeis aos serviços de contabilidade de custos;
- Elaborar Demonstrativos Contábeis e apresentar Relatórios mensais à Gerência Administrativa;
- Realizar mensalmente a conformidade contábil;
- Emissão de comprovantes do IRRF dos servidores e fornecedores, manter em dia certidões federais, alvará de funcionamento etc;
- Apuração e Análise de Custos Hospitalares;
- Análise de Planilhas de Custos e Formação de Preços de Mão de Obra em Serviços Terceirizados;
- Realização Diária de Registros de Conformidade Contábil no Sistema de Administração Financeiro do Governo.

10.2. DIVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

A atuação da Divisão de Gestão de Pessoas contempla ações nos seguintes eixos: Administração de Pessoal, Desenvolvimento de Pessoas, Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, planejadas e executadas por profissionais, constituindo equipes de trabalho.

A Divisão de Gestão de Pessoas, na sua missão de gerir o capital humano do HU-UFMA, desenvolve atividades que vão desde a contratação/integração de recém-ingressantes na instituição e acompanhamento de seu desempenho, até o desenvolvimento do processo de gestão por competências, atividades de administração de pessoal, bem como promoção da saúde e segurança do trabalhador no seu ambiente de trabalho.

No atual contexto a DivGP passa por um processo de transição, visto que até 2013 as atividades eram direcionadas exclusivamente a servidores da UFMA e Ministério da Saúde. Com a assinatura do contrato de adesão à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH e contratação de empregados regidos pela CLT, passou a ampliar suas ações visando gerenciar com qualidade este novo grupo.

Com a finalidade de atender às demandas pertinentes a esse novo contexto, a DivGP atua no planejamento, promoção, e realização de atividades que fomentem a igualdade entre os servidores, no sentido do cumprimento das normas e garantia dos direitos. Elabora, outrossim, mecanismos para administração de conflitos que porventura surjam no âmbito do HU-UFMA.

Quadro 4 - Contratação/Desligamento de Empregados

Contratação		Desligamento	
Mês	Quantidade	Mês	Quantidade
Janeiro	1	Janeiro	3
Fevereiro	0	Fevereiro	6
Março	1	Março	2
Abril	1	Abril	1
Maió	0	Maió	2
Junho	12	Junho	4
Julho	6	Julho	6
Agosto	0	Agosto	6
Setembro	10	Setembro	1
Outubro	5	Outubro	4
Novembro	3	Novembro	7
Dezembro	97	Dezembro	2
Total	136	Total	44

Quadro 5 - Progressões implantadas

Progressão Por Mérito		Progressão Por Antiguidade	
Nível	Quantidade	Nível	Quantidade
Médio	376	Médio	93
Superior	286	Superior	59

Unidade de Administração de Pessoal

Integrando o processo de implantação da Gestão de Desempenho por Competência foram realizadas:

- Identificação dos processos de trabalho (através da observação da rotina diária de trabalho no setor e realização de entrevistas com os profissionais do setor);
- Construção dos fluxogramas para contratação de pessoal, escala de trabalho, espelho de ponto, férias, adicional de insalubridade, desligamento (anexos a este relatório).

Unidade de Desenvolvimento de Pessoas

Em 2016 foram realizadas cinco ações de integração que contaram com 129 participantes e 159 ações de capacitação interna que contaram com 4.052 participações.

Participaram de eventos externos 176 colaboradores e foram deferidos 101 processos de afastamento com ônus limitado no país e 08 fora do país.

O quadro abaixo detalha o quantitativo de contratações no ano de 2016 e as avaliações de desempenho dos novos contratados.

Quadro 6 - Acompanhamento das avaliações de desempenho em período de experiência

Convocação	Mês da contratação	Quantidade de contratados	Quantidade de empregados com avaliação em período de experiência NÃO concluído	Setores que NÃO realizaram a avaliação de desempenho em período de experiência
17 ^a	Junho	12	12	-----
18 ^a	Julho	07	07	-----
19 ^a	Setembro	10	10	-----
20 ^a	Outubro	05	02	Unidade de Cuidados Urológicos Sistema Neuromuscular
21 ^a	Novembro	03	Em processo	-----
22 ^a	Dezembro	96	Em processo	-----
TOTAL	--	133	31	-----

Quadro 7 - Implantação da Gestão de Desempenho por Competências

Lotação		Total de áreas	Qtd áreas que entregaram o plano	%	Qtd áreas inadimplentes	%	Áreas inadimplentes
Superintendência		07	05	71,42	02	28,57	Superintendência Unidade de Apoio Corporativo
Gerência Administrativa		25	25	100	0	0	-----
Gerência de Atenção à Saúde	Setores Diretamente Vinculados	09	08	88,88	01	11,12	Ambulatório
	DADT	16	16	100	0	0	-----
	Divgesc	27	24	88,88	03	11,12	Unidade do Sistema Cardiovascular UTI Adulto UTI Cardiológica (falta plano de trabalho de 9 profissionais)
	Divenf/Divmed	02	02	100	0	0	-----
Gerência de Ensino e Pesquisa		09	09	100	0	0	-----
Total		95	89	93,68	06	6,31	-----

SOST (Segurança do Trabalho)

- Avaliação contínua dos riscos ambientais nos postos de trabalho;
- Revisão dos laudos técnicos de insalubridade e periculosidade do HU-UFMA (HUPD, HUMI) e anexos, em função da necessidade encontrada por alteração dos riscos envolvidos ou em virtude da ocupação de novos cargos no quadro da EBSEH;
- Revisão anual do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA;
- Inspeções de segurança diárias nos postos de trabalho das unidades;
- Despachos de processos administrativos relativos a pedidos de inclusão ou revisão de adicionais de insalubridade e periculosidade;
- Investigação de acidentes, elaboração de relatório interno com plano de ação (RIAT) e emissão da CAT (comunicação de acidente do trabalho);
- Acompanhamento e fiscalização do novo contrato de manutenção dos extintores de incêndio e sistema de combate a incêndio realizado pela Empresa Norte Extintores S.A. Os trabalhos de recuperação dos extintores iniciou no segundo semestre de 2016, estando completamente atualizados e recarregados os extintores da Unidade Materno Infantil e do prédio do Núcleo do Fígado e parcialmente checados os extintores da Unidade Presidente Dutra, cuja conclusão está prevista para o ano de 2017, de acordo com a disponibilidade de verba orçamentária;
- Acompanhamento do processo da licitação/compra de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), incluindo avaliação das amostras enviadas pelos fornecedores, vistoria dos itens recebidos, controle da entrega inicial e treinamento aos funcionários para uso, guarda e conversão;
- Monitoramento de agentes ambientais (ruído, calor, radiações ionizantes, agentes químicos e biológicos) nos postos de trabalho, priorizando aqueles de maior risco;
- Fiscalização e acompanhamento do cumprimento das obrigações legais de segurança do trabalho por parte das empresas prestadoras de serviço (COOK, Global, SERVAL, Lavebrás, etc);
- Acompanhamento e auditoria de segurança nas empresas contratadas durante a realização de obras e reformas realizadas em 2016, como a reforma dos telhados do Dutra (empresa EL Engenharia), instalação do sistema de energia solar do Dutra (empresa Enova).

Apresenta-se a seguir, o registro quantificado das ações relacionadas à análise, avaliação e emissão de processos e laudos de insalubridade/periculosidade, bem como atividades de inspeções de segurança e emissão de CAT's realizadas durante o ano de 2016.

Quadro 8 – Atividades realizadas em 2016 – Segurança do Trabalho

Quantidade	Descrição
58	Nº de Processos de Insalubridade/Periculosidade avaliados
20	Nº de Laudos de Insalubridade/Periculosidade individuais emitidos
14	Nº de Laudos de Insalubridade/Periculosidade revisados (reavaliação de riscos)
56	Nº de Setores visitados durante as inspeções
87	Nº de Inspeções de segurança realizadas nas áreas HUPD/HMI
57	Nº de CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) emitidas
292	TOTAL

Treinamentos e palestras realizadas:

- Participação na VI Feira do Trabalhador com um stand para divulgação de EPI's, demonstração de reanimação cardiopulmonar e procedimentos seguros de resgate;
- Organização e realização da Segunda SIPAT HUUFMA 2016;
- Organização do processo eleitoral, formação e apoio técnico contínuo a CIPA;
- Elaboração, entrega e treinamento para novos funcionários da Ordem de Serviço, que consta de um anexo obrigatório da Norma Regulamentadora n.º 1;
- Realização de treinamentos nas áreas: Prevenção e combate a incêndios; Equipamentos de proteção individual – EPI; Proteção respiratória; Proteção auditiva; Ergonomia; Proteção visual e facial; Prevenção de acidentes com perfuro cortantes;
- Realização de palestras com foco em Segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde - NR 32; Acidentes de trabalho, fluxograma de acidentes, riscos ambientais e mapas de risco; Ergonomia no posto de trabalho.

Quadro 9 - Ações educativas realizadas 2016

Quantidade	Descrição
823	Nº de participações contempladas nos treinamentos realizados
30	Nº de participantes nos treinamentos – Formação de Cipeiros (20h)
528	Nº de participações contempladas durante a II SIPAT HUUFMA
11	Nº de palestras realizadas durante a II SIPAT HUUFMA

Quadro 10 – Atendimento realizados pelo SOST em 2016

Quantidade	Tipo de atendimento
149	Exames Admissionais
168	Exames Periódicos
113	Exames de Retorno ao Trabalho
42	Exames Demissionais
51	Exames de Mudança de Função (em cumprimento à lei 13.287/16 que veta trabalho insalubre às gestantes e lactantes)
39	Avaliações para mudança de setor por motivo de saúde, solicitadas através de processos administrativos
31	Exames para emissão de ASO de transferência
2370	Recebimento de atestados médicos
155	Recebimento de atestados odontológicos
897	Recebimento de declarações de comparecimento em serviços de saúde (incluídos os casos de acompanhante de dependente, doação de sangue e consultas de pré-natal)
72	Licença maternidade
01	Licença por adoção
61	Encaminhamentos para Afastamento Previdenciário (INSS)

57	Agendamentos de consulta psiquiátrica
192	Agendamentos de avaliação psicológica, com 89 atendimentos efetivos (com reclamação por parte dos empregados, por não serem liberados pela chefia para comparecimento à sessão, além de referirem constrangimento em informar que estão em acompanhamento psicológico)
108	Atendimento de casos de acidente de trabalho, sendo 81 com material biológico
37	Encaminhamentos ao infectologista para seguimento do acidente com risco biológico
05	Avaliações para concessão de auxílio dependente
4548	TOTAL

Ainda registram-se as seguintes realizações e participações:

- Promoção de treinamento em acidentes com material perfuro cortante. em setores diversos do hospital;
- Participação em reuniões intersetoriais sobre ações preventivas no combate à dengue e fiscalização da Campanha Adorno Zero;
- Revisão anual do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO;
- Participação, em parceria com a DivGP, na VI Feira do Trabalhador com um stand para divulgação de ações do serviço, orientações sobre Saúde Bucal e aplicação de vacinas (95 doses distribuídas entre febre amarela, tétano, H1N1 e tríplice viral);
- Realização da Campanha de Vacinação contra H1N1, com aplicação de 1613 doses;
- Participação na Segunda Semana de Prevenção de Acidentes do HU-UFMA (SIPAT 2016);
- Participação nas palestras de integração de novos contratados a cada convocação;
- Participação no treinamento da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes);

10.3. DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR

A Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar é composta pelo Setor de Suprimentos, Setor de Engenharia Clínica, Setor de Infraestrutura Física e Setor de Hotelaria Hospitalar. Esta Divisão possui uma única unidade ligada ao setor de suprimentos – Unidade de Almoxarifado.

A Divisão tem como competência, garantir a execução das atividades dos setores a ela subordinados e do monitoramento de ações, munindo-se de normas e documentos que possibilitem a execução adequadas de suas atividades.

10.3.1. Setor de Suprimentos

Tem como objetivo fazer a gestão dos processos e procedimentos necessários para abastecimento do HUUFMA/EBSEH, após homologação dos processos de aquisição, de forma ágil e resolutiva dentro das normas legais, com o intuito de prevenir desabastecimento.

O setor possui ainda uma Unidade de Almoxarifado que tem como objetivo receber, armazenar e distribuir insumos para atendimento às demandas dos setores, bem como a formulação de processos de pagamento das notas fiscais recebidas.

Destaca-se como conquistas do Setor de Suprimentos, a organização das atividades por meio de Procedimentos Operacionais definidos, implementação da padronização de documentos internos, redistribuição das atividades dos funcionários por meio de reuniões periódicas, efetivação do processo de emissão de ordens de fornecimento HUUFMA pelo setor.

O Setor vem se dedicando a prover informações que favoreçam tanto as tomadas de decisão quanto a movimentação de insumos pela Unidade de Almoxarifado.

No gráfico 16 verifica-se a evolução de despesas com os seguintes centros de custos: material médico hospitalar (MH), fio cirúrgico (FS), instrumental cirúrgico (IC), órteses e próteses (OP), material de odontologia (MO), material para radiologia (RD). O gráfico 17 demonstra informações quanto ao valor financeiro referente as notas fiscais apresentadas ao longo de 5 anos (2012 a 2016) e a quantidade de itens que deram entrada no almoxarifado. Observa-se o crescente aumento dos valores financeiros e itens adquiridos.

Gráfico 16 - Demonstrativo de entrada de notas fiscais e itens de produtos para a saúde

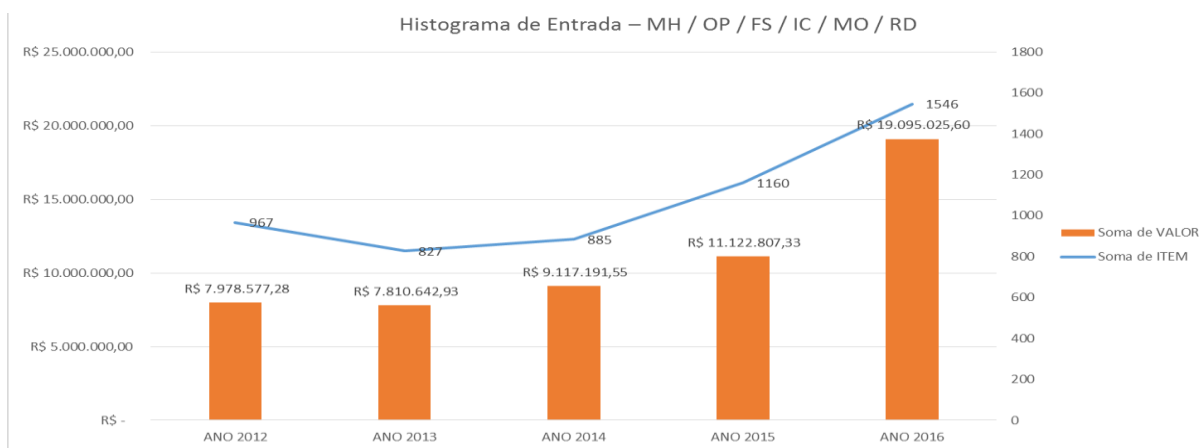
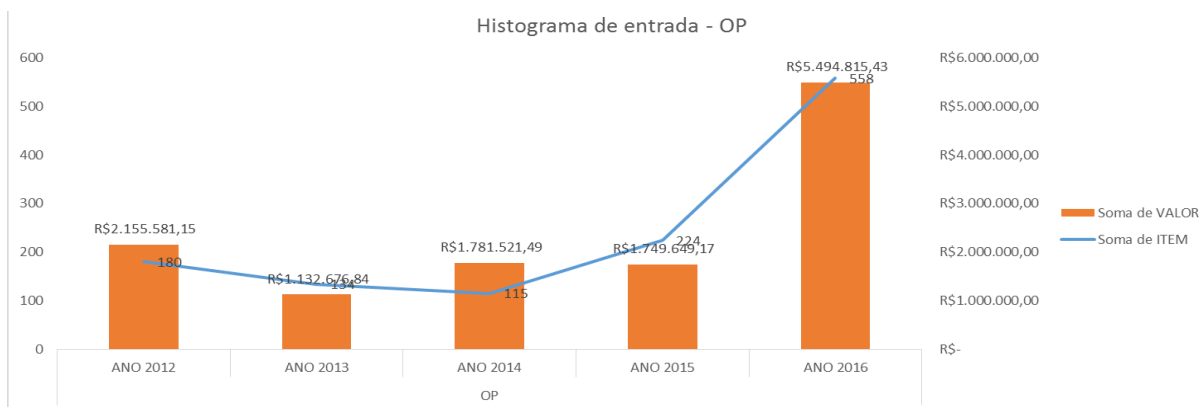


Gráfico 17 - Demonstrativo de entrada de notas fiscais e itens de órteses e próteses e materiais especiais



Estudo mais detalhado quanto ao tipo de material, evidenciou aumento significativo de itens e valores financeiros em órteses e próteses, de R\$ 1.749.649,17 para R\$ 5.494.815,43. Este aumento de 214% em relação ao ano de 2015, justifica-se pela mudança nas formas de controle e aquisição do referido produto.

No ano de 2016 foi dado continuidade e intensificado o processo de organização de órteses e próteses e materiais especiais, visando o atendimento da portaria/MS 403 de maio de 2015.

Ressalte-se que foram implementadas ações coletivas com o envolvimento de todas as áreas que tratam de OPME, para atendimento das exigências normativas, tendo seu atendimento contemplado segundo a legislação supracitada.

10.3.2. Setor de Engenharia Clínica

Presta assistência integral aos setores/áreas do complexo HU-UFMA, por meio de rotina estabelecida para manutenção corretiva e preventiva, verificação e calibração de equipamentos de baixa, média e alta complexidade, garantindo o desenvolvimento adequado das suas atividades e segurança nas condições de funcionamento. As atribuições passam ainda pela especificação e formalização de processos de aquisição de equipamentos e a contratação e fiscalização de serviços – procedimentos ligados à Divisão de Logística e Infraestrutura, à Unidades de Compras, à Unidade de Licitações e à Unidade de Contratos, em consonância com a Gerência Administrativa.

Relacionamos na tabela 7 o levantamento de Ordens de Serviço demandadas ao Setor de Engenharia Clínica ao longo de 2016, separadas por tipo de atendimento. Ao todo foram geradas 4.376 Ordens de Serviço, com 86% de resolatividade.

Tabela 7 – Ordem de Serviços por tipo

Tipo	Solicitação	Executadas	Pendentes
Corretiva	3381	2896	505
Preventiva	382	274	108
Fornecimento	275	275	0
Calibração	155	140	15
Troca de filtro	53	52	1
Empréstimo	47	47	0
Verificação Técnica	43	43	0
Instalação	18	18	0
Obsoleto	12	12	0
Laudo	5	4	1
Devolução Comodato	2	2	0
Treinamento	2	2	0
Demonstração	1	1	0
TOTAL:	4376	3766	630

Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Equipamentos Médicos – Manter.

Segue no quadro 11, levantamento de Ordens de Serviço para corretivas, preventivas e calibrações demandadas ao Setor de Engenharia Clínica ao longo dos anos 2015 – 2016, assim como o percentual de atendimento destas ordens.

Quadro 11 – Ordens de Serviço, corretiva, preventiva e calibração em 2015 e 2016

Atendimentos Corretivas	2015 (%)		2016 (%)	
OS Geradas	2543	80%	3381	86%
OS Atendidas	2030		2896	
Preventivas/Calibrações	2015 (%)		2016 (%)	
OS Geradas Preventiva	640	50%	382	72%
OS Atendidas Preventiva	321		274	
OS Geradas Calibração	34	82%	155	90%
OS Atendidas Calibração	28		140	

Observa-se o crescimento no volume de chamados para manutenções corretivas entre os 2015-2016, não obstante, o percentual de atendimento aumentou 5% de um ano para o outro. Deve-

se isto à maior cobertura contratual para equipamentos de maior complexidade, o que garante um atendimento mais efetivo, além do forte trabalho da equipe interna. Já as pendências, estão em grande parte relacionadas a grupos de equipamentos ainda sem cobertura contratual, que serão trabalhados em 2017 e à dificuldade para aquisição de peças e componentes de reposição, que permaneceu prejudicada dada a limitação de recursos em 2016.

O Setor de Engenharia Clínica vem trabalhando no estabelecimento de novos parâmetros e indicadores para acompanhamento de suas atividades, gerando dados mais abrangentes, com maior agilidade e com um alcance maior das informações, possibilitando um melhor planejamento e controle de suas atividades. Para tanto, aguardamos a disponibilização do Sistema de Gestão para Engenharia Clínica por parte da Sede EBSEH.

Administrativamente, construímos 48 processos de aquisição e contratação em 2016, sendo 21 contratações de serviços, 13 processos para compra de equipamentos e 14 processos para aquisição de peças/acessórios.

Percebe-se uma crescente maturidade do setor com maior controle de dados e organização administrativa, possibilitando melhoria dos seus processos de trabalho e maior eficácia das ações demandadas, tendo como eixo a segurança do uso das tecnologias.

10.3.3. Setor de Infraestrutura Física

Garante a continuidade, operacionalidade e funcionalidade de toda a infraestrutura física da instituição com serviços de obras e manutenção predial, incluindo equipamentos, móveis e utensílios buscando manter um bom funcionamento de todos os serviços.

A partir de 2015, verifica-se considerável aumento na quantidade de OS abertas em relação ao ano de 2014, justificado pela inclusão das OS preventivas no demonstrativo anual, o que não aconteceu no ano anterior. Observa-se também, um aumento percentual aproximado de 5,82% na quantidade de OS atendidas no ano de 2016 em relação ao ano de 2015, demonstrando a melhoria da organização do Setor em prover o atendimento às demandas geradas.

Destaca-se uma tendência de melhoria contínua no atendimento neste processo de Ordem de serviço, conforme tabela abaixo:

Quadro 12 - Evolução de indicador de Atendimento – OS

ANO 2014			ANO 2015			ANO 2016		
Abertas	Atendidas	(%)	Abertas	Atendidas	(%)	Abertas	Atendidas	(%)
8116	6867	84,6	12972	11936	92	13248	12960	97,82

O setor tem demonstrado também melhor organização nos controles de processos administrativos de terceirização, principalmente no último semestre de 2016, com o ingresso de uma analista de administração que hoje é também responsável por esta atividade. Busca para este ano o aprimoramento de meios de controle de fiscalização dos seus processos de terceirização.

O Setor firmou contratos de extrema relevância para efetivar a continuidade na execução dos serviços. O resultado obtido das contratações com o término de vigência até o ano de 2016 foi de 5 empresas prestadoras de serviços e 22 empresas para aquisição de materiais de consumo.

As cinco empresas contratadas contemplam as seguintes atividades: serviço de controle e correção da potabilidade da água dos poços do HUUFMA conforme padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde, confecção de esquadrias, consultoria técnica com a finalidade de renovar a licença ambiental de operação e autorização de uso da água de três poços do HUUFMA e confecção de móveis em PVC e MDF.

Ressalte-se que as contratações supracitadas se referem aos contratos vigentes até o ano de 2016. Entretanto, destacam-se relevantes contratações (serviço de gesso, instalação de quadro elétrico autoclave, recarga de extintores, manutenção em subestação de energia elétrica, manutenção em autoclaves, manutenção em grupos geradores e outros) que iniciaram em 2016 e cujo período de vigência encerra em 2017.

Segue abaixo planilha dos termos de referência elaborados pelo Setor. Observa-se intensa movimentação de atividades administrativas que requerem estudos técnicos da equipe de engenheiros para atendimento das demandas institucionais.

Quadro 13 – Resumo dos termos de referências executados em 2016

ELÉTRICA		MECÂNICA		CIVIL		ARQUITETURA	
Material	Serviço	Material	Serviço	Material	Serviço	Material	Serviço
4	13	10	15	6	5	0	4

Outras importantes atividades desenvolvidas pelo Setor: o desenvolvimento de projetos arquitetônicos, supervisão e monitoramento das reformas e obras em execução, fiscalização dos contratos vigentes, acompanhamento dos processos de aquisição em todas as etapas.

10.3.4. Setor de Hotelaria Hospitalar

O Setor de Hotelaria Hospitalar do HU-UFMA é responsável pela gestão ambiental, serviço de produção e distribuição de refeições hospitalares, dietas enterais e fórmula infantil, gestão do enxoval hospitalar, higienização e gerenciamento de resíduos, jardinagem e controle de pragas e vetores urbanos.

Higienização e Gerenciamento de Resíduos

No que se refere higienização e gerenciamento de resíduos, o Setor de Hotelaria Hospitalar atua supervisionando a execução das ações, assim como fiscalizando o contrato de prestação de serviços, nas Unidades Presidente Dutra, Materno Infantil e Anexos. O serviço de higienização abrange também atividades de limpeza de vidros, áreas externas e tratamento de pisos, bem como a capina de planta de pequeno porte.

Cumpra informar que os resíduos de classe A e E são destinados à incineração e os da classe D ao aterro sanitário municipal.

Gestão do Enxoval e Serviço de Camareira

A gestão de enxoval compreende a locação, coleta (remoção da roupa suja da unidade geradora), processamento de roupa na área suja, processamento de roupa na área limpa, reparo e distribuição de roupas limpas e realização de inventário. O serviço engloba ainda o fornecimento de mão de obra, referente a coletores e entregadores. A distribuição, coleta e destino ao expurgo do enxoval usado no leito do paciente é de responsabilidade da enfermagem.

Gestão Ambiental

A Gestão Ambiental trabalha com a formulação, implementação e manutenção de programas para a redução dos impactos ambientais negativos, incluindo ações de incentivo à reciclagem de materiais, redução da produção de resíduos e uso racional das utilidades (água e energia).

A reciclagem de materiais (papelão e plástico) é realizada pela Associação de Catadores do Maranhão (ASCAMAR).

Serviço de Produção e Distribuição de Refeições Hospitalares, Enteral e Fórmula Infantil

O serviço de Serviço de produção e Distribuição de Refeições Hospitalares é realizado por empresa terceirizada e hoje o setor desenvolve papel de fiscalizador dos serviços prestados pela terceirizada, contando com três nutricionistas que atuam no papel de fiscais técnicas. Além disso, o setor é responsável pela aquisição, armazenagem, controle e repasse para a terceirizada das dietas enterais e fórmulas infantis.

Serviço de jardinagem

O Serviço de Jardinagem abrange a manutenção da jardinagem do HUUFMA e seus anexos. O Setor de Hotelaria fiscaliza as atividades referentes aos serviços de irrigação, podagem, alocação de jarros, troca de plantas, despraguejamento e retirada de todo o lixo produzido pelo serviço de jardinagem.

Gerenciamento do controle de vetores e pragas urbanas

Os serviços contínuos de Controle de Vetores e Pragas Urbanas compreendem dedetização, desratização e descupinização nas dependências internas e externas do Hospital Universitário da UFMA e seus anexos.

Metas Definidas e Porcentagem de Alcance

- **META 1:** Fiscalizar 100% dos contratos pertinentes ao Serviço de Hotelaria.
Situação: Todos os contratos pertencentes ao Setor de Hotelaria foram fiscalizados.
Porcentagem de alcance: 100%.
- **META 2:** Elaborar check list de fiscalização para 100% dos serviços terceirizados.
Situação: Dos sete serviços pertencentes ao Setor de Hotelaria Hospitalar, apenas 2 (dois) ainda não possuem instrumentos de fiscalização.
Porcentagem de alcance: 70%.
- **META 3:** Elaborar indicadores de desempenho para os serviços que compõem a Hotelaria Hospitalar.
Situação: Tal meta está em fase de elaboração e implementação, contendo apenas 3 indicadores.
Porcentagem de alcance: 30%.
- **META 4:** Atualizar Procedimentos Operacionais Padrão.
Situação: Em fase de elaboração das Instruções de Trabalho que servirão como atualização e detalhamento das atividades a serem desenvolvidas pelos principais serviços. Encontram-se prontas 11 (onze) Instruções de Trabalho, sendo 1 (uma) referente ao serviço de camareira e 10 (dez) correspondes ao serviço de higienização, onde estão detalhadas as rotinas de limpeza por setor (UTI's – Neo, Geral e Pediátrica, Necrotério, Ambulatório, Unidade de Internação, Centro Cirúrgico, Áreas Administrativas, Imagem Geral e Elevadores).
Porcentagem de alcance: 40%.
- **META 5:** Treinar os profissionais da área da assistência em relação ao PGRSS.
Situação: Em processo de atualização do plano para posterior início dos treinamentos nas áreas, visando a redução na geração de resíduos.
Porcentagem de alcance: 20%.

Produção Hotelaria

Tabela 8 - Quilograma de Roupas Processadas

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
UPD E ANEXOS	30710,90	37204,40	37142,60	40696,40	41672,70	41430,30	41343,80	44131,20	43636,80	45147,50	41600,80	37740,20	482457,60
UMI	28903,98	31615,37	31421,60	32341,45	32600,10	32826,80	31916,70	35214,20	34723,30	33843,80	38286,70	31970,40	395664,40
	59614,88	68819,77	68564,20	73037,85	74272,80	74257,10	73260,50	79345,40	78360,10	78991,30	79887,50	69710,60	878122,00

Tabela 9 - Quantidade de Resíduo Gerado pelo HU-UFMA

		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL (KG)
HPD E ANEXOS	RESÍDUO COMUM	18213,8	12892,0	16165,4	17372,3	13043,7	8005,6	9141,0	9574,7	11970,1	13043,7	13073,0	22.093,07	142495,2
	RESÍDUO INFECTANTE	17236,6	7657,5	11027,1	11779,1	8783,5	4891,7	5189,8	5787,5	6805,9	8783,5	8790,7	13371,7	96732,8
	PERFURO CORTANTE	1069,8	828,3	462,5	994,5	907,0	952,7	1642,4	869,2	1237,0	823,0	979,8	946,21	10766,1
HMI	RESÍDUO COMUM	22246,7	20156,2	20028,0	23852,4	22044,9	21136,4	21441,7	42602,7	27761,6	23955,8	24552,0	12.178,07	269778,3
	RESÍDUO INFECTANTE	7585,4	6556,2	9814,3	9561,9	10672,1	10462,0	10820,0	28179,4	16318,2	9892,2	11982,5	5.422,71	131844,2
	PERFURO CORTANTE	952,4	458,8	627,9	708,8	572,7	563,2	490,6	983,1	876,2	655,0	691,0	295	7579,6
TOTAIS		67304,7	48549,0	58125,2	64269,1	56023,8	46011,5	48725,5	87996,6	64968,8	57153,1	60069,0	54.306,76	713.503,0 kg

11. GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE

A Gerência de Atenção à Saúde possui no seu organograma 04 Divisões (Divisão Médica, Divisão de Enfermagem, Divisão de Gestão do Cuidado, Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico), 05 Setores e 34 Unidades assistenciais.

O HU-UFMA conta com 573 leitos, sendo 77 leitos de UTI e 15 salas de cirurgias.

11.1. Setor de Regulação e Avaliação em Saúde – SRAS

O Setor de Regulação e Avaliação em Saúde – SRAS têm como principais funções a definição de normas, monitoramento, fiscalização, controle e avaliação dos serviços de saúde. O Complexo Regulador Assistencial ligado ao Sistema Único de Saúde (SUS), institui ao poder público o desenvolvimento de sua capacidade sistemática em responder às demandas de saúde em seus diferentes níveis e etapas do processo de assistência. Enquanto instrumento ordenador, orientador e definidor da atenção à saúde, deve fazê-lo de forma rápida, qualificada e integrada, com base no interesse social e coletivo, considerando as disposições planejadas, as normas e a legislação vigentes.

O SRAS viabiliza financeiramente, o desenvolvimento das ações e serviços de saúde na atenção ambulatorial e hospitalar do SUS, dentro do Estabelecido no Pacto de Gestão.

O Setor de Regulação e Avaliação em Saúde é composto por quatro unidades:

- Núcleo Interno de Regulação (NIR);
- Unidade de Arquivo Médico (SAM);
- Unidade de Consolidação e Processamento da Produção (UCPP); e
- Unidade de Pacientes externos (Ambulatório).

Segundo a Estrutura Organizacional dos Hospitais sob Gestão da EBSEH, Diretrizes Técnicas Versão 1.0 de março de 2013, o SRAS tem como principais competências:

- Regular o fluxo assistencial intra-hospitalar, ambulatorial e de internação, em articulação com o gestor local do SUS;
- Acompanhar os protocolos e fluxos de referência e contra referência de pacientes;
- Atualizar, de forma sistemática, o cadastro do estabelecimento de saúde no Sistema Nacional de Cadastro dos Estabelecimentos de Saúde (SCNES) e enviar ao gestor local do SUS;
- Alimentar o Sistema de Informações sobre o Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários federais (SIS-Rehuf) do Sistema Integrado Monitoramento, Execução e Controle (SIMEC);
- Revisar a programação física e orçamentária dos Sistemas de Informações Ambulatoriais e Hospitalares (SIA e SIH/SUS);
- Avaliar e autorizar internações e procedimentos ambulatoriais de maior complexidade e custo;
- Revisar e analisar laudos de internação e Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais de Alto Custo (APACs);
- Revisar contas médicas;
- Consolidar a produção ambulatorial e hospitalar e efetuar o processamento do SIA e SIH/SUS;
- Monitorar e avaliar o processo de contratualização do hospital com o SUS, no componente assistencial e em articulação com a área de planejamento;

Núcleo Interno de Regulação – NIR

O Núcleo Interno de Regulação de Leito (NIR) gerencia internamente os leitos (oferta, ocupação, definição e controle de indicadores). É subordinado ao Setor de Regulação e Avaliação em Saúde. Esse núcleo propõe-se a integrar, de forma qualificada, a demanda oriunda dos ambulatorios e de outras unidades de saúde do município de São Luís, melhorando utilização dos recursos institucionais disponíveis e otimizando o seu uso de forma racional, universal e equitativa.

Funções externas do NIR/HUUFMA junto aos órgãos de regulação pactuados:

- Dar garantia à continuidade do cuidado, por meio da integração da Redes de Atenção à Saúde (RAS), promovendo um fluxo competente e eficiente de Referência e Contra-Referência;
- Garantir o cumprimento dos protocolos de acesso, em consonância com o perfil de atendimento do HU-UFMA;
- Manter interface com o Complexo Regulador/ SEMUS.

Funções internas do NIR/HUUFMA:

- Definir, monitorar e viabilizar o fluxo de entrada e saída do usuário;
- Garantir que os Protocolos de acesso sejam cumpridos no que tange aos critérios de admissão e alta;
- Regular os leitos utilizando os critérios de admissão por classificação de risco, observando o nível terciário de assistência do HU-UFMA;
- Consultar no início de cada turno de trabalho e sempre que necessário, o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), que mostra, em tempo real, o status de ocupação de leitos hospitalares;
- Monitorar o Tempo Médio de Permanência (TMP), investigando as causas de permanência prolongada e acionar o (s) setor (es) responsável (is) pelo evento;
- Monitorar ocupação e rotatividade (índice de renovação e o intervalo de substituição) de leitos;
- Acompanhar a relação entre oferta e demanda junto aos SRAS, identificando necessidades de ajustes e notificando o setor responsável para devidas providências;
- Monitorar e avaliar indicadores de processos relacionados à admissão, internação e alta.

Série histórica dos dados de produção (2014, 2015 e 2016)

Ocupação: é a razão expressa em percentual entre o somatório dos pacientes dia do período considerado e os leitos dia no mesmo período correspondente a capacidade instalada.

$$Oc = \frac{\text{Paciente Dia}}{\text{Leito Dia Instalado}} \times 100$$

Leito Dia Instalado

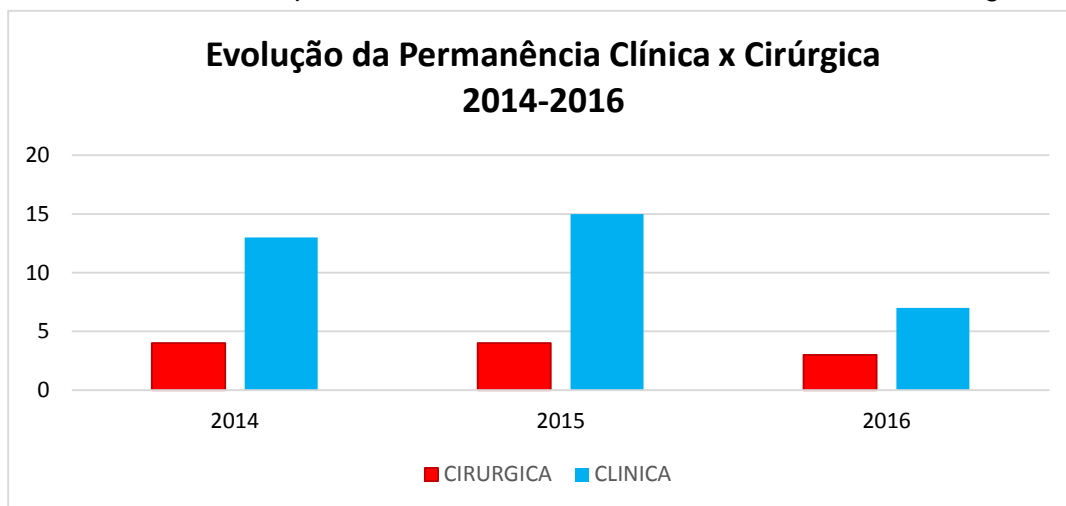
Tabela 10 – Taxa de ocupação HU-UFMA 2016

Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2014	59,1	62,6	59,6	58,2	63,0	56,5	59,3	64,2	63,3	65,8	66,5	58,3
2015	61,4	61,3	67,5	68,1	68,2	68,6	71,6	71,5	71,1	70,4	68,6	51,7
2016	57,9	64,7	81,4	87,4	88,7	85,2	82,1	80,6	71,0	72,0	69,0	63,0

Nota: O indicador 'Taxa de Ocupação' apresentou incremento substancial a partir de março/2016, coincidindo com o início do gerenciamento das listas de espera das especialidades clínicas, pelo Núcleo Interno de Regulação. A partir do último quadrimestre, deu-se queda da ocupação por

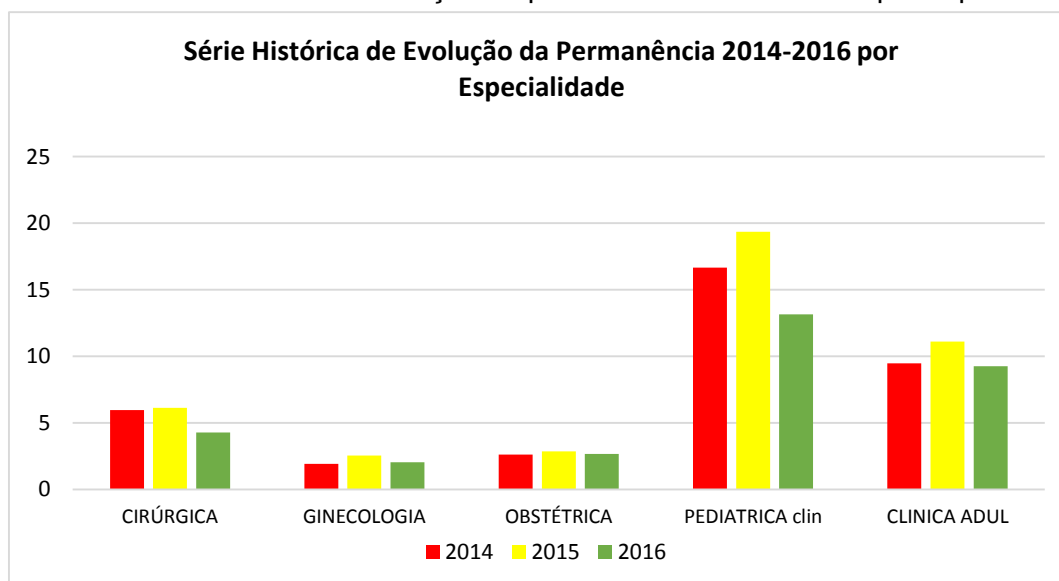
motivos institucionais diversos, a saber: falta de materiais diversos, exiguidade na manutenção de leitos, reforma nas enfermarias de clínica médica feminina e de pediatria, trabalho de manutenção na ressonância nuclear magnética, trabalho de manutenção no tomógrafo, trabalho de manutenção na máquina da hemodinâmica, além de questões específicas às especialidades no tocante ao dimensionamento de profissionais nas diversas áreas. Cumpre salientar que o isolamento preventivo realizado na UTI geral e no Unidade de Neuro-Ortopedia, contribuíram para o impacto negativo deste indicador.

Gráfico 18 - Taxa de permanência do Paciente Clínico e do Paciente Cirúrgico



O indicador 'Taxa de Permanência' do paciente clínico e do paciente cirúrgico refletiu as ações implementadas pelo Núcleo Interno de Regulação e ações do gerenciamento de cada especialidade. Em relação aos pacientes cirúrgicos, a permanência diminuiu de 4 dias em 2014 para 3 dias em 2016. Quanto aos pacientes clínicos, a permanência diminuiu de 13 dias em 2014 para 7 dias em 2016.

Gráfico 19 – Série histórica de evolução da permanência 2014 – 2016 por especialidade



Atividades Realizadas em 2016:

- Participação no grupo operativo do Projeto Gestão da Oferta;
- Reuniões com os Responsáveis Técnicos das diversas especialidades;
- Gerenciamento das filas das especialidades clínicas;
- Reuniões com o Programa Melhor em Casa, como parte do processo de desospitalização de pacientes de longa permanência;
- Reuniões com RT's de diversas especialidades com o intuito de gerenciar a fila de espera das unidades clínicas;
- Participação do mutirão comemorativo de 25 anos do HUUFMA;
- Estabelecimento de Procedimento Operacional Padrão de admissão e alta;
- Mapeamento dos Processos do Núcleo Interno de Regulação;
- Depuração das listas de espera clínicas;
- Mudança no processo de comunicação com as áreas, dando celeridade à transferência e admissão de pacientes;
- Consolidação das atividades realizadas pelos profissionais do setor em cada turno;
- Mudança do quadro administrativo e treinamento dos novos funcionários.

Unidade de Arquivo Médico (SAM)

O prontuário médico é um importante conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinados a registrar todas as informações referentes aos cuidados médicos prestados ao paciente. Com uma ampla atuação em diversos setores do hospital, o Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) é o setor responsável por fornecer e organizar os prontuários para viabilizar as atividades diárias de todas as especialidades médicas. Dispõe de três espaços físicos distintos: um na Unidade Presidente Dutra, um na Unidade Materno Infantil e outro em imóvel locado recentemente para abrigar o arquivo intermediário. A Unidade funciona ininterruptamente nas unidades de arquivo corrente (Presidente Dutra e Materno Infantil).

Segue tabela contendo os resultados das metas alcançadas no ano de 2016:

Quadro 14 - Metas cumpridas em 2016 - SAM

METAS ALCANÇADAS EM 2016
Unificar 5000 cadastros e/ou prontuários duplicados
Auxiliar na avaliação e no acompanhamento das propostas de melhorias para o Módulo Prontuários do sistema AGHU
Atender 100% das solicitações de cópias de prontuários solicitadas ao SAME
Separar 100% de todos os prontuários solicitados ao SAME
Tramitar 100% dos prontuários solicitados ao SAME
Tramitar 100% dos prontuários devolvidos ao SAME
Desarquivar 100% dos prontuários solicitados ao SAME
Arquivar 100% dos prontuários devolvidos ao SAME
Separar 100% dos prontuários solicitados ao SAME para realização de Pesquisa Científica
Revisar 100% dos prontuários que estão em fase intermediária
Identificar 100% dos prontuários segundo o método digital a cores

Desarquivar 100% dos prontuários solicitados ao SAME que estão presentes no arquivo morto
Organizar por série 100% dos prontuários devolvidos para arquivamento
Selecionar 100% dos prontuários que estão em fase intermediária
Gerar mensalmente 100% dos indicadores de performance do SAM

O SAM, atualmente utiliza oito sistemas informatizados para otimizar as rotinas/serviços do setor, contudo é imperioso unificá-los, formando assim um sistema único que seja capaz de atender as demandas do setor e agilizar os processos, otimizando tempo e o aproveitamento de recursos humanos.

Unidade de Consolidação e Processamento da Produção – UCPP

A Unidade de Consolidação e Processamento da Produção (UCPP) tem como principal função, receber (captar), consolidar, processar e apresentar todos os registros da produção assistencial do Complexo Hospitalar da UFMA ao Gestor Municipal, para que este faça a transmissão dos dados desta produção ao Ministério da Saúde, a fim de que ocorra o correspondente repasse de recursos financeiros.

Além de consolidar, processar e apresentar os registros da produção assistencial, a UCPP tem como função precípua, assessorar a Unidade de Planejamento e a Superintendência na elaboração da estatística de produção e no processo de habilitação e cadastro dos profissionais informado pela DivGP. Cita-se como exemplos destas ações, o impacto positivo na apresentação de nossas contas hospitalares ao Município e Ministério da Saúde e a celeridade no processo de habilitação da equipe de cirurgia oncológica. A Unidade de Consolidação e Processamento da Produção tem como principal função o recebimento, análise, processamento e apresentação da produção assistencial do HUUFMA para o Gestor Municipal. Além dessas, realiza também algumas outras atividades, a saber:

1. Assessora a Unidade de Planejamento e a Superintendência, quanto às estatísticas de produção, aos processos de habilitação dos novos serviços ou suas renovações;
2. Assessora o SRAS quanto ao cadastro no CNES dos profissionais do HUUFMA;
3. Gerencia os Auxiliares de Apoio Administrativos, lotados nas estações de trabalho (postos de enfermagem) das Unidade de Cuidados de Internação do HUPD e HUMI.

Em 2016, a Unidade de Consolidação e Processamento da Produção se ateve a conhecer, compreender e garantir a continuidade dos processos de cobranças dos vários setores produtivos do complexo HU-UFMA. Até novembro de 2016, faturamos 759.705 procedimentos distribuídos entre as modalidades ambulatorial e hospitalar(TABWIN/DATASUS/MS).

Durante este processo, o foco principal foi, a um só tempo, dar cumprimento às metas contratualizadas e conformidade às contas apresentadas, reduzindo a taxa de rejeição destas. Verifica-se que em 2016 houve diminuição significativa na 'Taxa de Rejeição' em relação a 2015 (9,49%), permanecendo em 1,95%. Outro ponto trabalhado foi a comunicação com os setores do complexo HU-UFMA, através da abertura da Unidade de Consolidação e Processamento da Produção e a disponibilidade de seus membros nos debates sobre os processos de cobrança de cada setor produtivo.

Unidade de Pacientes Externos (AMBULATÓRIO)

O Ambulatório do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão oferece assistência à saúde para todo o Estado, atendendo em média 1.100 pacientes diários. Está distribuído em todo complexo hospitalar: Unidade Presidente Dutra, Unidade Materno Infantil e

anexos (Lilian Flores, Dermatologia e Bariátrica, Instituto de Endocrinologia e Hepatologia, Centro de Prevenções de Doenças Renais, Oftalmologia e Urologia).

Dados de atendimento:

Tabela 11 – Comparativo de atendimento anual Ambulatório HU-UFMA

Ano	Total Consultas Realizadas	Total Consultas Marcadas	Percentual de Crescimento Com relação as Consultas Marcadas
2012	55.732	78.040	0%
2013	93.742	134.215	72%
2014	99.895	141.065	5%
2015	144.294	194.918	38%
2016*	143.912	230.904	18%
TOTAL	537.575	779.142	-

Fonte: AGHU

Gráfico 20 – Comparativo de atendimento anual

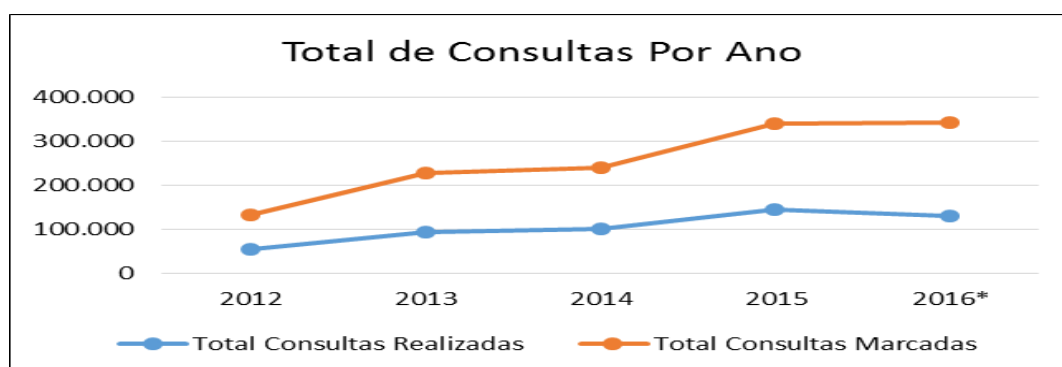


Tabela 12 - Histórico de atendimento no Ambulatório em 2016

2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Total Consultas Realizadas	11.479	12.383	13.106	10.825	11.731	11.624	9.502	13.607	10.408	12.780	13.991	12.476	143.912
Total Consultas Marcadas	14.843	15.608	20.236	17.459	19.376	19.496	16.482	23.242	18.899	21.667	22.598	20.998	230.904
Diferença entre o Mercado e o Realizado	3.364	3.225	7.130	6.634	7.645	7.872	6.980	9.635	8.491	8.887	8.607	8.522	86.992

Fonte: AGHU

Gráfico 21 – Histórico de atendimento no ano de 2016

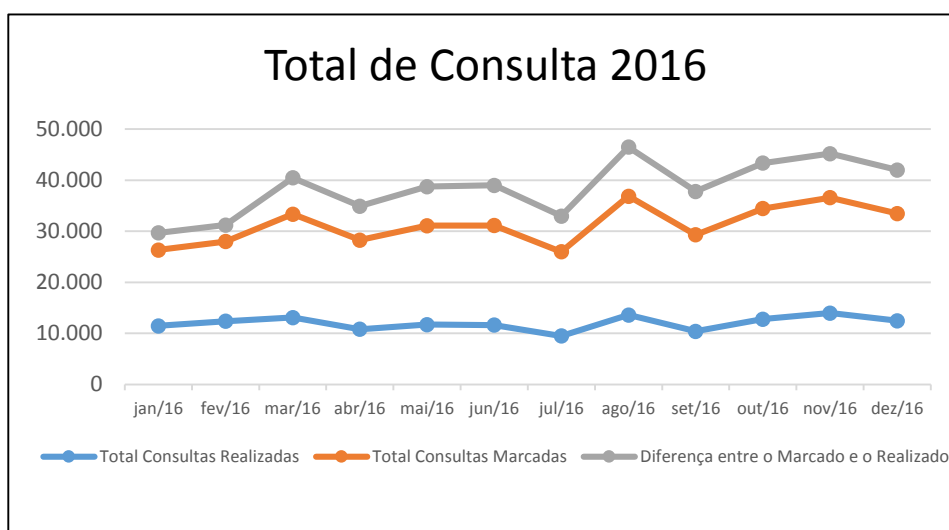


Tabela 13 – Índice de absenteísmo

Ano	Absenteísmo (%)
2012	29
2013	30
2014	29
2015	26
2016	37
TOTAL	151

11.2. Setor de Vigilância em Saúde Segurança do Paciente

O Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente desenvolve o controle dos riscos sanitários decorrentes de produtos, serviços e processos de trabalho, cujas principais atribuições compreendem:

- Implementar e coordenar as atividades de análise de eventos adversos, vigilância epidemiológica, controle de infecção hospitalar;
- Atuar na prevenção e no controle de infecção hospitalar e de doenças transmissíveis;
- Implementar as diretrizes de prevenção e controle de infecção hospitalar, em consonância com a normatização da Anvisa, além de acompanhar e avaliar estas ações;
- Realizar busca ativa e passiva, notificar e investigar doenças de notificação compulsória;
- Alimentar os sistemas nacionais de vigilância em saúde: FORMSUS, NOTIVISA, REHUF, VIGIHOSP, PROHOSP, SIM, SINAN, SINASC e SI-PNI, em conformidade com os fluxos e periodicidade definida pelo gestor do SUS;
- Produzir informações que permitam identificar o perfil de morbimortalidade hospitalar;
- Realizar análise de situação de saúde, subsidiando o processo de planejamento da Instituição;
- Identificar as necessidades e propor ações de educação permanente da equipe multiprofissional e participar de atividades de educação permanente desenvolvidas na Instituição e na rede de atenção à saúde.

O Setor de Vigilância em Saúde é formado pelas Unidades Vigilância (VG) em Saúde e Gestão de Riscos Assistenciais (UGRA). A Unidade de Vigilância em Saúde é composta por dois serviços: Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS) e Serviço de Vigilância Epidemiológica (VHE). A Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais é composta por: Serviço de Gestão de Riscos relacionados à assistência à Saúde e Serviço de Gestão de riscos relacionados às tecnologias em Saúde

Unidade de Vigilância em Saúde

Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde

O Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS) do HUUFMA é responsável por:

- Realizar vigilância epidemiológica das infecções nos diversos setores assistenciais do HU-UFMA;
- Controlar o uso racional de antimicrobiano;
- Elaborar e divulgar protocolos clínicos (PC) procedimentos operacionais padrão (POP) e instruções de trabalho (IT) relacionados ao controle de infecção no HU-UFMA;
- Avaliar e adequar os protocolos clínicos, procedimentos operacionais padrão e instruções de trabalho dos setores assistenciais visando à prevenção e ao tratamento das infecções;
- Supervisionar as normas e rotinas técnico-operacionais, visando à prevenção e controle das infecções hospitalares;
- Capacitar funcionários no que diz respeito à prevenção e controle das infecções relacionadas à assistência à saúde; medidas de precauções e de isolamento;
- Realizar investigação epidemiológica de casos e surtos, sempre que indicado, e implantar medidas imediatas de controle;
- Elaborar e divulgar mensalmente por meio de relatórios à Superintendência e às chefias de todos os setores do hospital a situação das infecções no HU-UFMA.

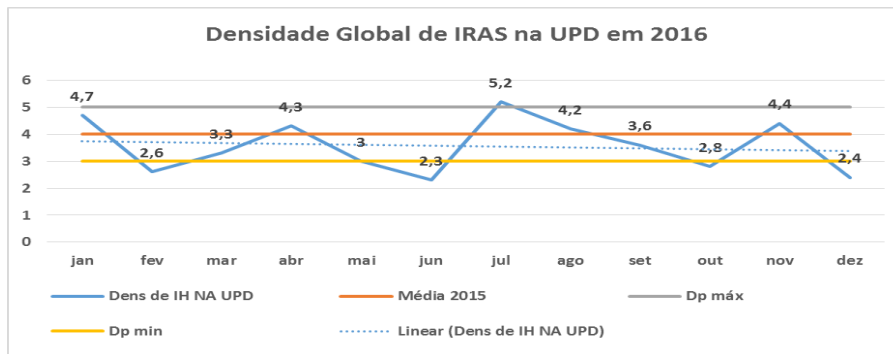
As atividades realizadas pelo serviço, atendem a portaria GM/MS Nº 2616, de 12 de maio de 1998 e estão descritas a seguir:

- Vigilância epidemiológica das infecções nas áreas da UTI Geral, UTI cardiológica, UTI Pediátrica, UTI neonatal, clínica cirúrgica, clínica médica, transplante renal, nefrologia, alojamento conjunto, centro cirúrgico obstétrico, pediatria, DIP;
- Acolhimento dos novos funcionários com palestra sobre a importância do controle de infecção e medidas de precaução e isolamento de contato;
- Palestra sobre higienização das mãos, adorno zero, medidas de prevenção de infecção relacionada a cateter central de curta permanência (prevenção das infecções de corrente sanguínea) para diversas áreas assistenciais do HUUFMA;
- Estudo de causa raiz dos casos de infecção de sítio cirúrgico;
- Reuniões com as chefias dos serviços para elaboração de plano de ação para controle das infecções;
- Visitas técnicas;
- Campanha pelo dia internacional de Higienização das mãos;
- Preceptorias de residentes da Residência Multiprofissional.

No gráfico 22 é apresentada a série histórica das densidades globais de infecção ocorridas nos setores da UPD. Observa-se que durante o ano de 2016 os indicadores de infecção variaram

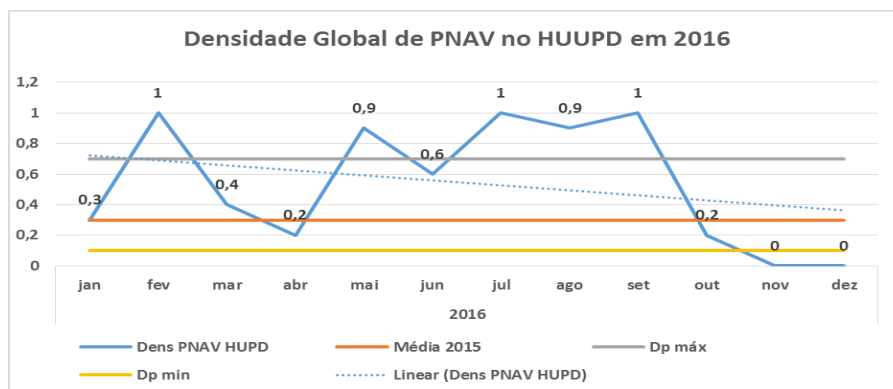
dentro da faixa endêmica esperada, à exceção do mês de julho, que superou o desvio padrão máximo.

Gráfico 22 – Densidade global de IRAS na UPD em 2016



Dentre as infecções que contribuíram para a elevação deste indicador no mês de julho, destacam-se as pneumonias não relacionadas a ventilação mecânica, conforme gráfico 23.

Gráfico 23 – Densidade global PNAV na UPD em 2016



Ao analisar valores percentuais, evidenciou-se que as infecções de sítio cirúrgico, sobretudo em cirurgias limpas (neurocirurgias), apresentaram valores que ultrapassaram o desvio padrão máximo, conforme os gráficos 24 e 25.

Gráfico 24 – Percentual global ISC na UPD em 2016

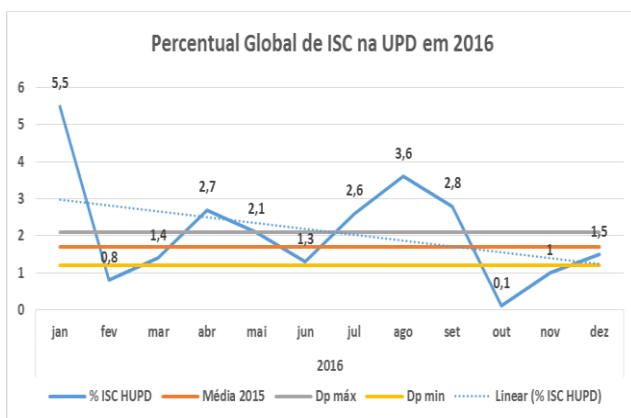
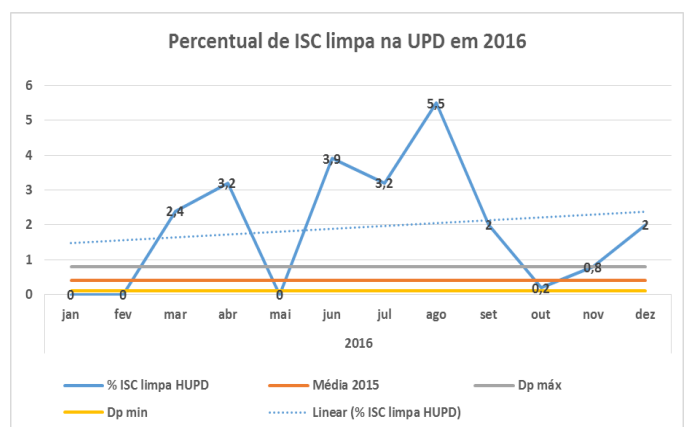
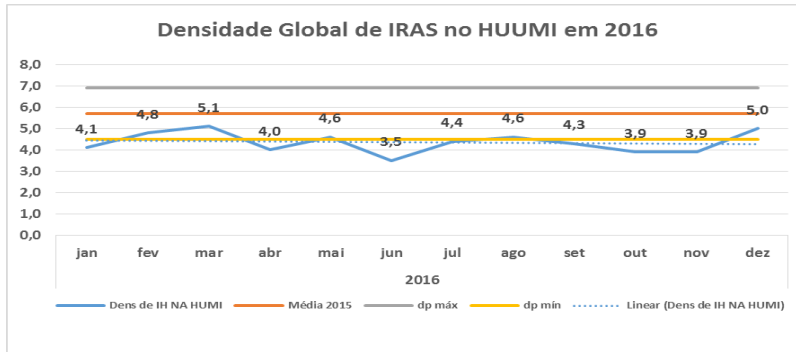


Gráfico 25 – Percentual global de ISC limpa na UPD em 2016



No gráfico 26 é apresentada a série histórica das densidades globais de infecção ocorridas nos setores do HUUMI. Observou-se que durante o ano de 2016 os indicadores de infecção variaram dentro da faixa endêmica esperada.

Gráfico 26 – Densidade global de IRAS na UMI em 2016



Não obstante, em alguns meses prevaleceram as infecções primárias de corrente sanguínea laboratorial-IPCSL (Gráfico 27), pneumonia associada à ventilação mecânica-PAV (GRÁFICO 28) e infecção de trato urinário relacionado à sonda vesical de demora-ITUR (GRÁFICO 29).

Gráfico 27 – Densidade global de IPCSL na UMI em 2016 Gráfico 28 – Densidade global de PAV na UMI em 2016

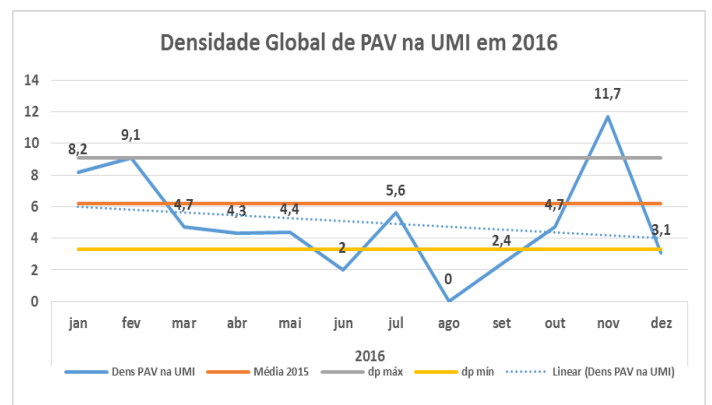
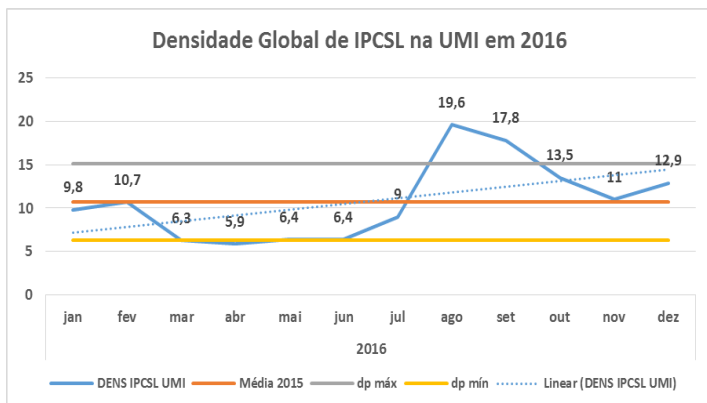
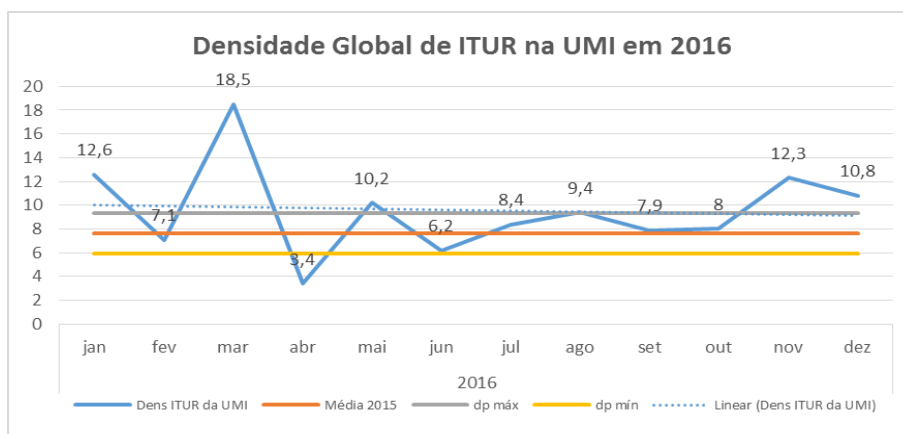


Gráfico 29 – Densidade global de ITUR na UMI em 2016



Considerando os valores percentuais, evidenciou-se que as infecções de sítio cirúrgico apresentaram, em alguns meses, taxas superiores ao desvio padrão máximo conforme gráficos 30 e 31.

Gráfico 30 – Percentual de infecções de sítio cirúrgico na UMI em 2016

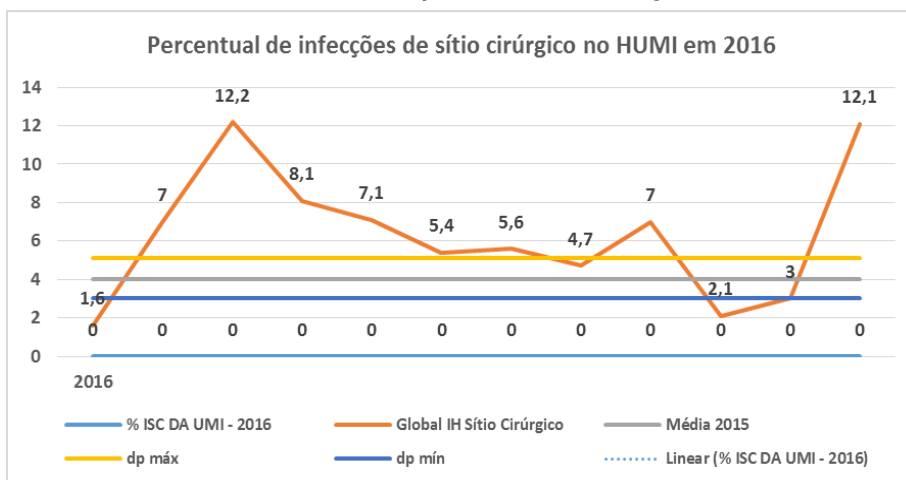
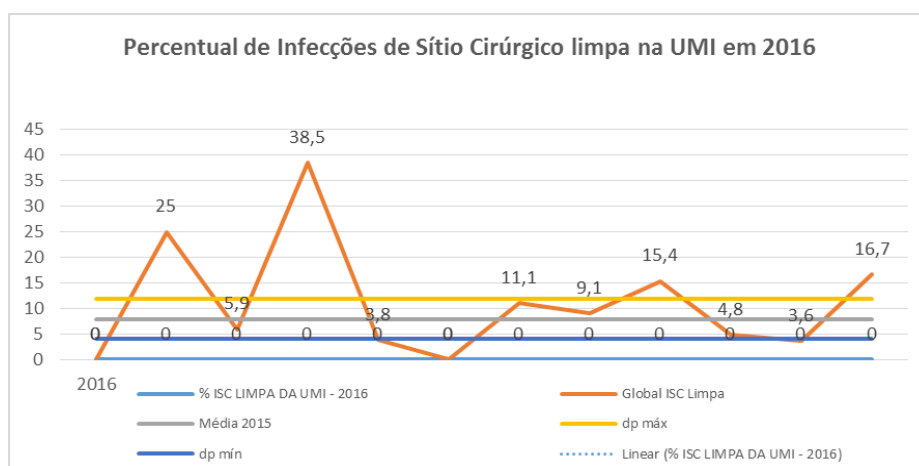


Gráfico 31 – Percentual de infecções de sítio cirúrgico limpa na UMI em 2016



Serviço de Vigilância Epidemiológica (SVE)

O Serviço de Vigilância Epidemiológica (SVE) do HUUFMA obedece às Portarias GM/MS nº 204 e 205 de fevereiro de 2016 que define as competências e atribuições:

- Realizar busca ativa dos agravos e/ou eventos de notificação compulsória e de óbitos;
- Notificar e investigar Doenças de Notificação Compulsória (DNC);
- Notificar e investigar óbitos fetais, infantil, materno e de mulher em idade fértil;
- Alimentar os sistemas de informação do SVE, tais como SIM/SINASC, SINAN, VIGIHOSP e planilhas de monitoramento diariamente;
- Controlar, distribuir e monitorar o preenchimento das Declaração de Nascidos Vivos (DNV) e de Declarações de Óbitos (D.O) ocorridos no HUUFMA;
- Monitorar, avaliar e divulgar o perfil de morbimortalidade hospitalar, incluindo as DNC detectadas no ambiente hospitalar, subsidiando o processo de planejamento e a tomada de decisão dos gestores do hospital, dos gestores municipais e estaduais dos sistemas de vigilância e de atenção à saúde;

- Promover treinamento continuado para os profissionais do HUUFMA, estimulando a notificação das doenças no ambiente hospitalar;
- Desenvolver e apoiar a elaboração de estudos epidemiológicos ou operacionais complementares de DNC no ambiente hospitalar.

As metas estabelecidas nas portarias foram alcançadas.

Os quadros abaixo mostram o detalhamento das atividades realizadas em 2016 pelo SVE.

Quadro 15 - Participação em eventos, treinamentos ou reuniões técnicas em 2016

Nome do Evento
Reunião técnica sobre protocolo de microcefalia
Oficina de acesso ao módulo web para cálculo dos indicadores da vigilância de óbitos
Nova ficha de investigação de dengue/Chikungunya
Capacitação no sistema SINAN
Videoconferência sobre microcefalia
Curso do SINAN
Reunião técnica em arbovirose
Capacitação em codificação do SIM
Reunião técnica sobre instalação do SINAN
52º congresso da sociedade brasileira de medicina tropical em Maceió/Alagoas
Reunião sobre estágio de medicina no departamento de saúde pública
Reunião com chefia do serviço de obstetria sobre a linha de cuidado ao paciente com sífilis do HUUFMA
Treinamento sobre notificação e investigação de sífilis e HIV/AIDS no acolhimento obstétrico do HU-UFMA
Reunião técnica sobre doenças exantemáticas com CIEVS-SES e SVE-SEMUS
Treinamento sobre teste-rápido de leishmaniose visceral no LACEN

Quadro 16 - Eventos, treinamentos ou reuniões técnicas realizadas pelo SVE em 2016

TREINAMENTO
Reunião técnica para divulgação do protocolo do MS sobre microcefalia/ZIKA
Treinamento em serviço
Curso de qualidade do cuidado e segurança do paciente
Capacitação da equipe no sistema VIGIHOSP
Treinamento em serviço dos protocolos de microcefalia
Atualização do pop e it's
Atualização dos protocolos dos agravos mais prevalentes
Evento educativo sobre hepatites virais realizado no shopping da ilha em parceria com a SEMUS e SES
Atualização do pop e it's do HUUFMA
Reunião técnica sobre coqueluche
Reunião técnica sobre sífilis
Reunião técnica sobre paralisia flácida aguda
Atualização sobre declaração de óbito
Atualização sobre leishmaniose visceral
Ação educativa em saúde sobre sífilis e outras infecções sexualmente transmissíveis (IST)
Módulo de princípios de epidemiologia para controle de enfermidades – MOCEPE

Indicadores monitorados pelo Serviço de Vigilância Epidemiológica do HUUFMA em 2016.

Quadro 17 - Resultado dos indicadores de 2016 do HU-UFMA, São Luís- MA.

INDICADORES	FORMA DE MENSURAÇÃO	CÁLCULO	RESULTADO	META/MS
Proporção de óbitos infantis e fetais investigados	Total de óbitos infantis e fetais investigados x100 Total de óbitos infantis e fetais ocorridos na unidade de saúde	$151/172 \times 100 = 88,0\%$	88,0%	80 %
Proporção de óbitos maternos investigados	Total de óbitos maternos investigados x100 Total de óbitos maternos ocorridos na unidade de saúde	$04/04 \times 100 = 100\%$	100%	100%
Proporção de óbitos de mulheres em idade fértil (mif) investigados.	Total de óbitos MIF investigados x 100 Total de óbitos MIF ocorridos na unidade de saúde	$20/23 \times 100 = 87,0\%$	87,0%	80%
Proporção de casos suspeitos de doenças, agravos e eventos de notificação compulsória.	Total de DNC notificado oportunamente x100 Total de DNC ocorridos na unidade de saúde	$2318/2347 \times 100 = 99,0\%$	99,0%	80%
Letalidade hospitalar por DNC	Número de óbitos ocorridos por DNC (l. visceral) x 100 total de casos internados por DNC (l. visceral)	$3/39 \times 100$	7,6%	0%

Fonte: SVE-HUUFMA/2016

A meta estipulada pelo Ministério da Saúde para a maioria dos indicadores, foi alcançada pela equipe do Serviço de Vigilância Epidemiológica do HU-UFMA, na notificação e investigação de óbitos fetais, infantis, MIF e maternos

Tabela 14 - Perfil dos nascidos vivos no HU-UFMA em 2016.

Tipo de gravidez			Tipo de parto		Sexo		Peso		Anomalia	
Única	Dupla	Tripla ou +	Vaginal	Cesário	Masc.	Fem.	Baixo	Normal	Sim	Não
3.283	181	00	1585	1879	1806	1655	654	2790	181	3283

Fonte: SVE-HU-UFMA/2016

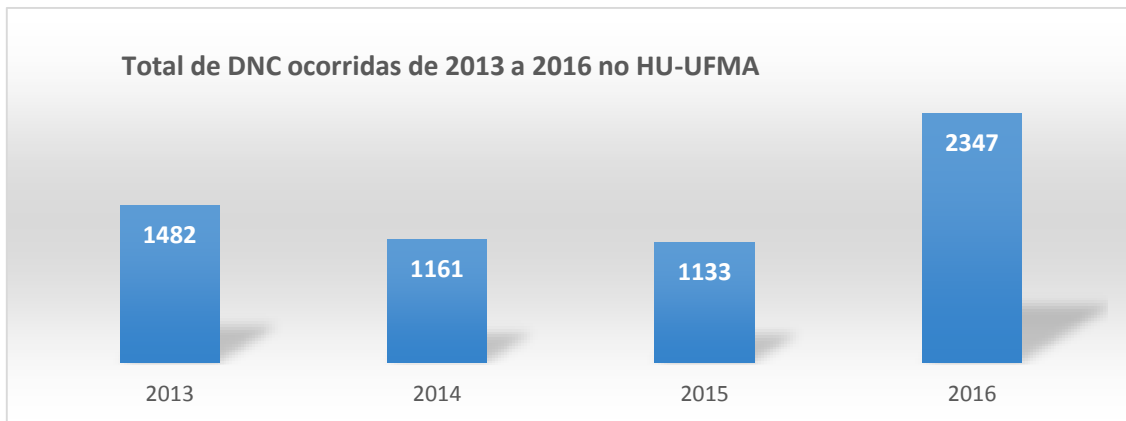
Série histórica das Doenças de Notificação Compulsória (DNC) e dos óbitos ocorridos no HU-UFMA e notificados pelo Serviço de Vigilância Epidemiológica (SVE).

Tabela 15 – Distribuição das Doenças de Notificação Compulsória e agravos ocorridos no HU-UFMA de 2013 a 2016.

HU-UFMA	2013	2014	2015	2016	TOTAL
DNC/agravos	1.482	1.161	1.133	2.347	6.123
Óbitos					
Mulher em idade fértil	30	34	26	23	113
Materno	02	13	08	04	27
Infantil	124	147	123	107	501
Fetal	48	78	96	65	287
Total	1.686	1.433	1.386	2.546	4.505

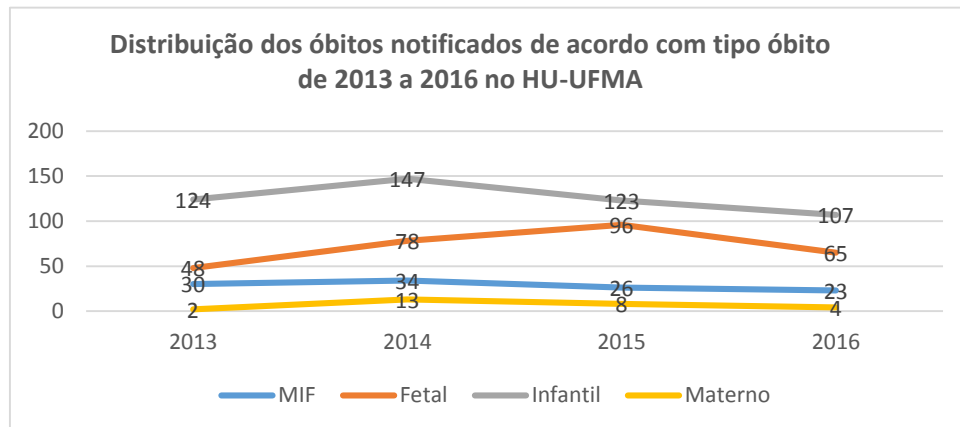
Fonte: SVE-HUUFMA/2016

Gráfico 32 - Distribuição das Doenças de Notificação Compulsória (DNC) ocorridos no HU-UFMA no período de 2013-2016.



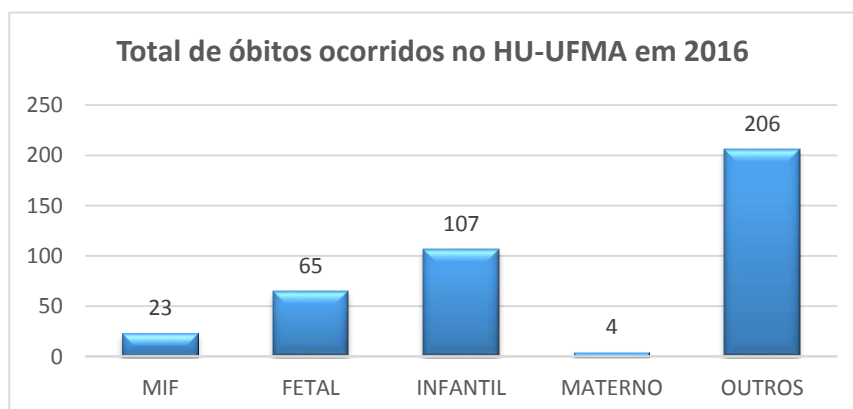
Fonte: SVE-HUUFMA/2016

Gráfico 33 - Distribuição dos Óbitos ocorridos no HUUFMA no período de 2013 - 2016, de acordo com o tipo de óbito.



Fonte: SVE-HUUFMA/2016

Gráfico 34 - Distribuição dos Óbitos ocorridos no HU-UFMA em 2016.



Fonte: SVE-HUUFMA/2016

Em relação às Doenças de Notificação Compulsória (DNC), observa-se que em 2016 houve um aumento de 207%, passando de 1133 para 2347 notificações, em função do elevado número de agravos relativos a Dengue, Chikungunya e Zika vírus na região de São Luís-MA neste período. O número significativo de gestantes acometidas por estes agravos, contribuiu para o aumento das notificações, em cumprimento às diretrizes do Protocolo de Vigilância e Resposta à Ocorrência de Microcefalia e/ou Alterações do Sistema Nervoso Central, do Ministério da Saúde. Houve também aumento do número de notificações de hepatites virais e dos agravos relacionados ao HIV/AIDS e que permanecem com alta prevalência.

Em relação ao óbito materno, verificou-se um pico em 2014 com 13 óbitos, sendo que em 2016 houve uma redução acentuada, em torno de 50% em comparação com 2015. Já os óbitos infantis que também tiveram um pico em 2014 com 147 notificações, tiveram redução em 2016, em torno de 27,2% em comparação com 2015.

Os óbitos fetais apresentaram frequência acentuada a partir de 2013, com um pico em 2015 (96 óbitos ocorridos no HU-UFMA) e redução para 32,3% em 2016 (65 óbitos).

Tabela 16 - Distribuição das Doenças de Notificação Compulsória ocorridas no HU-UFMA em 2016.

DNC	Total
Aids/HIV	99
Aids (<13 anos)	26
Acidente ofídico	01
Acidente de trab. Exp. Biológica	50
Chikungunya	276
Crianças exposta ao HIV	146
Coqueluche	01
Dengue	280
Doença de chagas	137
Evento adverso após vacinação	04
Evento de saúde pública (microcefalia)	42
Esquitossomose	08
Febre amarela	01
Gestante HIV	113
Guillain barré	02
Hanseníase	11
Hepatites virais	344
H1n1/srag	09
Leishmaniose visceral	72
Leishmaniose tegumentar	01
Leptospirose	07
Meningites (outras)	08
Paralisia flácida aguda	03
Rubéola em gestante	13
Síndrome da rubéola congênita	02
Sarampo	01
Sífilis adquirida	76
Sífilis congênita	83

Sífilis em gestante	35
Varicela grave	12
Toxoplasmose congênita	03
Toxoplasmose na gestante	38
Tuberculose	24
Violência inter./autoprovoçada	165
ZIKA vírus/gestante	234
ZIKA vírus aguda	21
Total	2348

Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais (UGRA)

A Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais desenvolve ações de gestão de riscos relacionados à assistência e ao uso de tecnologias em saúde no âmbito do HU-UFMA. Coordena as ações do Projeto Sentinela por meio do serviço de Risco Sanitário Hospitalar, que atua como elemento de ligação entre o HU-UFMA e a ANVISA. A Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais utiliza métodos ativos de identificação de incidentes em saúde e queixas técnicas, analisando e avaliando as notificações recebidas e notificando-as aos órgãos competentes. Estabelece, implementa, avalia e monitora barreiras para a prevenção de incidentes em saúde e queixas técnicas. Também é de competência desta Unidade auxiliar na elaboração, divulgação e atualização o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, participando do processo de implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente determinados pelo Ministério da Saúde, ANVISA, EBSEH. Acompanha os alertas sanitários e outras comunicações de risco divulgadas pelas autoridades sanitárias, e, quando pertinente, dissemina a informação na instituição.

Em 2016 a equipe da Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais participou de diversos treinamentos, cursos, palestras, oficinas de capacitações internas e externas.

Periodicamente a ANVISA encaminha às gerências de riscos, Alertas Sanitários que trazem recomendações sobre a continuidade ou não do uso de produtos na área da Tecnovigilância. Esses Alertas devem ser comunicados pela Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais aos setores usuários e aos que compram e armazenam tais produtos, a fim de que haja o cumprimento das determinações da ANVISA para aquele produto objeto do Alerta.

A UGRA faz a comunicação do Alerta encaminhado pela ANVISA e acompanha ações de combate ao risco em caso da Instituição ter o produto em alerta.

Quanto às consultas restritas, possuem caráter sigiloso e são feitas pela ANVISA às gerências de riscos sobre o uso de produtos sob alguma suspeita. A UGRA consulta o setor usuário sobre a matéria indagada pela ANVISA e repassa a informação à ANVISA. As informações coletadas pela UGRA, auxiliam na tomada de decisão da ANVISA sobre a continuidade ou não do uso de tais produtos.

A análise e investigação de riscos ocorre tanto na área de riscos relacionados à assistência quanto na área de riscos relacionados ao uso de tecnologias. A maioria dos eventos foram analisados, investigados e monitorados utilizando-se o aplicativo VIGIHOSP. Houve 82 eventos notificados na área da assistência e 155 nas tecnologias em saúde. Destes, 05 eventos classificados como graves ou catastróficos, foram investigados e analisados por meio da análise de causa. Após a análise de causa raiz é feito o monitoramento das ações, estabelecido pela UGRA, na reunião de causa raiz.

Como forma de ação preventiva e ações que visam reduzir, gerenciar ou controlar a probabilidade de ocorrência no futuro e dano ao paciente, foram propostos os planos de minimização

de riscos nas áreas da tecnovigilância, farmacovigilância e hemovigilância. Em 2015 foi concluído o plano de minimização de riscos em tecnovigilância, o qual já foi discutido com a Gerência administrativa que abriu plano de ação para correção dos problemas detectados. Os planos de minimização de riscos nas áreas da farmacovigilância e hemovigilância foram concluídos em 2016 e apresentados com proposta de plano de ação que serão monitorados no ano de 2017.

A Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais em parceria com o Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente e o Núcleo de Segurança do Paciente, adaptou um questionário do Hospital Survey on Patient Safety Culture (HSOPSC), para pesquisa da cultura de segurança do paciente que foi aplicado nos profissionais do HUUFMA.

Esta pesquisa teve como objetivos: avaliar o conhecimento dos profissionais sobre segurança do paciente, auxiliar a organização a identificar áreas cuja cultura de segurança necessitam de melhorias, avaliar a efetividade de ações já implementadas para aprimorar a segurança do paciente e obter melhor desempenho nas ações de gestão de riscos e segurança do paciente no ambiente hospitalar.

Foi solicitado ao Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) o desenvolvimento de um programa que permitisse as respostas on line dos participantes. Os participantes foram servidores ativos do HUUFMA considerando os 3 (três) vínculos (UFMA, Ministério da Saúde e EBSEH). A população foi de 2768 servidores. A amostragem foi feita pela estatística do HUUFMA que utilizou como método estatístico a Amostragem Aleatória Estratificada com Alocação Proporcional, perfazendo uma amostra de 339 servidores ativos alocados em 4 (quatro) estratos:

Estrato 1 Gerência Administrativa – 18;

Estrato 2 Gerência de Atenção à Saúde – 313;

Estrato 3 Gerência de Ensino e Pesquisa – 03

Estrato 4 Superintendência – 05.

Os protocolos de segurança do paciente foram elaborados com a participação de equipe multiprofissional em workshop promovido pelo Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente. Devido à falta de recursos materiais necessários, principalmente impressoras e pulseiras para implantação do passo inicial de identificação do paciente, os protocolos não foram implantados.

11.3.DIVISÃO MÉDICA

A Divisão Médica é um dos eixos importantes da composição da Gerência de Atenção à Saúde, visto que representa o segundo maior contingente de servidores do hospital. Atua como importante liderança, coordenando e articulando os serviços médicos, zelando pela assistência à saúde de qualidade. Atua como um grande “link” entre a governança, a universidade, as chefias e os profissionais médicos que trabalham na ponta da assistência.

Tem como objetivo principal coordenar os Serviços Médicos do Hospital Universitário em suas três Unidades e serviços anexos para garantir a formação de profissionais especializados na área da saúde e assistência com qualidade aos usuários do SUS.

Além disso é responsável por:

- Coordenar a equipe médica da Instituição;
- Supervisionar a execução das atividades de assistência médica;
- Fazer cumprir o Código de Ética dos profissionais médicos;
- Zelar pelo exercício ético dos profissionais médicos;
- Assessorar as Gerências no cumprimento do Regimento Interno das divisões, setores e unidades assistenciais;
- Realizar a escuta das necessidades dos médicos nas ações assistenciais;

- Participar do planejamento, coordenação e execução dos programas, estudos, pesquisas e outras atividades de saúde;
- Participar do planejamento, elaboração e execução de programas de educação permanente adotados na Instituição;
- Assessorar a Gerência na implantação e implementação da política de assistência, ensino e pesquisa;
- Promover, em articulação com a Gerência de Ensino e Pesquisa, a integração docente-assistencial com o Departamento de Medicina da Universidade;
- Acompanhar e orientar a distribuição de carga horária dos profissionais médicos e escalas de plantão médico;
- Assumir a responsabilidade ética, médica, técnica-científica e representar a Instituição perante os Conselhos Regional e Federal de Medicina ou em juízo, segundo a legislação vigente;
- Mediar conflitos e estimular o relacionamento harmonioso entre os médicos e demais profissionais do hospital, bem como destes com a governança;
- Executar atividades profissionais da área da saúde correspondentes à sua formação;
- Estimular o desenvolvimento de atividades científicas pelos supervisores, preceptores e orientadores dos Programas de Residência Médica;
- Ampliar o contingente de Protocolos de Acesso e Protocolos Clínicos Assistenciais nas diversas especialidades que compõem os serviços médicos do HU-UFMA e disponibilização destes via intranet no campo Divisão Médica;
- Fazer cumprir, em parceria com a Comissão de Residência Médica- COREME e Gerência de Ensino Pesquisa, o Regimento Interno de Residência médica;
- Fazer cumprir o Programa Nacional de Segurança do Paciente;
- Fazer cumprir as Normas e Instruções Normativas do Hospital.

Metas alcançadas

- Resolver 75% das demandas de ouvidoria relacionadas com os médicos;
- Realinhar a distribuição de carga horária de 80% dos profissionais médicos;
- Acompanhar 80% das demandas do Comitê de Ética Médica;
- Elaborar diagnóstico situacional dos Protocolos Clínicos em 80% das áreas.

Atividades Realizadas

- Realização do diagnóstico situacional da quantidade de médicos no complexo do Hospital Universitário;
- Participação no Projeto Gestão da Oferta no grupo operativo;
- Redimensionamento dos médicos por especialidades;
- Execução de estratégias na parceria com o SESI na 23ª Ação Global 2016, com inovação de atendimentos médicos;
- Promoção de palestra com temática abrangendo Ética Médica e Judicialização da Saúde;
- Redimensionamento das escalas dos médicos, adequando à carga horária contratada;
- Participação ativa na comissão de Revisão de Prontuários e Documentação Médica e Estatística;
- Criação de Instruções Normativas para regular faltas dos médicos em consultas agendadas e consultas com horas marcadas;
- Consolidação das atividades realizadas pelos profissionais em cada turno;

- Criação, em parceria com a DIVIENF, do cronograma de reuniões para monitorização dos indicadores das UTI's;
- Promoção do treinamento no programa EPIMED;
- Participação de capacitação com a EPIMED.

Série Histórica dos dados referentes à produção (2013 – 2016)

Quadro 18 – Produção da Divisão Médica

Ano	Números de médicos	Número de protocolos clínicos
2013	459	125
2014	521	153
2015	671	153
2016	541	157

11.4. DIVISÃO DE ENFERMAGEM

A Divisão de Enfermagem responde tecnicamente por todos os profissionais de enfermagem no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA). Visa garantir assistência de enfermagem de qualidade baseada na Processo de Enfermagem segundo Wanda de Aguiar Horta, formar profissionais da enfermagem de excelência para a sociedade e manter os princípios éticos da profissão. Atua junto aos profissionais de enfermagem do HU-UFMA oferecendo subsídios para o desenvolvimento das práticas assistenciais seguras, conforme recomendado pelas legislações vigentes e normas institucionais. O trabalho desenvolvido pela Divisão de Enfermagem é realizado em conjuntos com as assessoras da divisão e responsáveis técnicos (lideranças) em cada unidade de cuidado ou de apoio diagnóstico e terapêutico.

Conforme as Diretrizes Clínicas sobre a Estrutura Organizacional dos Hospitais sob gestão da EBSEH (Brasília, 2013) a Divisão de Enfermagem tem as seguintes competências:

- Responder tecnicamente pelo Serviço de Enfermagem do hospital junto aos Conselhos Federal e Regional de Enfermagem, bem como representá-lo junto às autoridades e perante o juízo, conforme legislação vigente;
- Manter atualizada, junto ao Conselho regional de Enfermagem, a relação dos profissionais de enfermagem que atuam sob sua responsabilidade;
- Fazer cumprir o Código de Ética dos profissionais de enfermagem;
- Zelar pelo exercício ético dos profissionais de enfermagem;
- Coordenar a equipe de enfermagem do hospital;
- Assegurar a prestação da assistência de enfermagem em todas as áreas de atendimento do hospital em quantidade e qualidade desejáveis;
- Estabelecer as diretrizes da assistência de enfermagem em consonância com as diretrizes da gestão do cuidado;
- Realizar diagnóstico situacional da Enfermagem, alinhando ao planejamento da Instituição;
- Assessorar as Unidades Assistenciais na implantação as normas e rotinas dos protocolos assistenciais de enfermagem;
- Assessorar a Gerência na implantação e implementação da política de assistência, ensino e pesquisa;
- Promover, em articulação com a Gerência de Ensino e Pesquisa, a integração docente-assistencial com o Departamento de Enfermagem da Universidade;
- Implantar e realizar o gerenciamento das comissões de enfermagem;

- Participar dos programas de treinamento e aprimoramento de pessoal nas ações de educação continuada;
- Acompanhar o processo de avaliação das equipes de enfermagem quanto ao desempenho técnico e conduta profissional;
- Mediar conflitos e estimular o relacionamento harmonioso entre os profissionais de Enfermagem e demais profissionais do hospital, bem como destes com a governança; e
- Realizar a escuta das necessidades dos usuários nas ações assistenciais, proporcionando atendimento humanizado.

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas

- Acompanhamento de inspeção do COREN-MA, respondendo às demandas solicitadas.
- Gestão do Sistema EPIMED, junto à Divisão Médica, no acompanhamento dos indicadores gerados pelo programa e discussão com as unidades de cuidados intensivos;
- Início da Implantação de Modelo Assistencial de Enfermeiro de Referência na Internação Cirúrgica Adulto, como unidade piloto;
- Realinhamento da Sistematização da Assistência de Enfermagem em 80% das unidades assistenciais através da expansão dos Módulos de Prescrição de Enfermagem e Controles do Paciente;
- Adaptações do Histórico de Enfermagem do Adulto e Ginecológico e Obstétrico.
- Solicitado ao SGPTI melhorias nos módulos Controles do Paciente e Prescrição de Enfermagem do AGHU;
- Realização de 57 Treinamentos com a equipe de enfermagem sobre os módulos Prescrição de Enfermagem e Controles do Paciente, conseguimos capacitar um total de 513 profissionais;
- Implantação dos módulos Controles do Paciente e Prescrição de Enfermagem do AGHU nas Unidades Assistenciais do HU-UFMA não contempladas;
- Realização de auditorias sobre a implantação das etapas do Processo de Enfermagem.
- Criação e implementação de planilhas junto às lideranças de enfermagem para o monitoramento das etapas do PE;
- Início da construção do Manual do Processo de Enfermagem no HU-UFMA;
- Em andamento ajustes no HE da Criança informatizado, junto ao SGPTI, para ser utilizado na UTI Pediátrica e na Internação Pediátrica;
- Acompanhamento e discussão junto às Gerências, Divisões e Setores quando ao Dimensionamento do Quadro de Pessoal de Enfermagem;
- Implantação, avaliação e monitoramento de indicadores Relacionados à Dimensionamento de Pessoal: Taxas de Absenteísmo e de Rotatividade de profissionais de enfermagem
- Criação de Grupos de Trabalho das Unidades de Internação e Unidades de Cuidados Intensivos, visando discussão dos processos de trabalho da enfermagem;
- Implantação, avaliação e monitoramento de indicadores Relacionados à Assistência de Enfermagem em 80% das unidades assistenciais;
- Implantação, avaliação e monitoramento de indicadores Relacionados ao Sistema de Classificação de Pacientes nas Unidades de internação.
- Início da implantação do *Nursing Actives Score* nas Unidades de Cuidados Intensivos, como a realização de curso para os enfermeiros das Unidades de Cuidados Intensivos, discussão do Grupo de Trabalho das UTIs;

- Construção de Regulamento Técnico da Divisão de Enfermagem onde constem as políticas da Divisão e as atribuições dos profissionais de enfermagem;
- Início a construção de um Procedimento Operacional Padrão da Divisão de Enfermagem a fim de padronizar os procedimentos realizados pela equipe de enfermagem do HU-UFMA.
- Realização da eleição da Comissão de Ética em Enfermagem e posse junto ao Conselho Regional de Enfermagem;
- Promoção de curso de capacitação em Liderança, junto à Unidade de Desenvolvimento de Pessoas, para os Responsáveis Técnicos de Enfermagem das unidades do HU-UFMA;
- Fortalecimento do Grupo de Educação Permanente em Enfermagem, com desenvolvimento de atividades junto às unidades, discutindo e problematizando em conjunto com os profissionais de enfermagem demandas assistências e cuidado com qualidade e segurança (Mapeamento de atividades desenvolvidas em anexo);
- Acolhimento e capacitação dos empregados EBSEH da categoria de enfermagem;
- Realizado o 2º Ciclo de Capacitações GEPEN/COMSAE, seguindo o cronograma desenvolvido para o ano de 2016 (Anexo 1). Durante o 2º Ciclo de Capacitações GEPEN/COMSAE buscou-se realizar capacitações que atendessem às demandas dos profissionais de enfermagem e também da equipe de saúde, ministrando temas que fossem de interesse de todos.

A Divisão de Enfermagem visa, no interstício 2017/2018, fortalecer as boas práticas da equipe de enfermagem dando continuidade às novas rotinas implantadas e institucionalizar as mudanças iniciadas no ano de 2016. Iniciar discussão de análise crítica para os indicadores utilizados visando melhoria dos processos de trabalhos e soluções para resolução de problemas relacionados. Além de implantar novas estratégias de acompanhamento e avaliação para melhorar a qualidade da assistência entregue ao usuário. Para tanto as Lideranças de Enfermagem, os Facilitadores de Capacitação (GEPEN) e os membros do COMSAE trabalharão em conjunto para realização destas atividades.

11.5. DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO

A Divisão de Gestão de Cuidados – DIVGESC tem como objetivo principal o gerenciamento do cuidado em saúde no âmbito do HU-UFMA, tendo sob sua coordenação setores assistenciais de internação: Unidade do Sistema Neuromuscular, Unidade de Cuidados Intensivos do Adulto, Unidade de Traumatologia-Ortopedia, Unidade Renal, Unidade de Clínica Médica, Unidade do Sistema Endócrino, Unidade do Sistema Respiratório, Unidade do Sistema Digestivo, Unidade de Clínica Cirúrgica, Unidade do Sistema Cardiovascular, Unidade de Cuidados Intensivos Cardiológicos, Unidade de Transplante, Unidade de Atenção à Saúde da Mulher, Unidade de Atenção à Criança, Unidade de Cuidados Intensivos Neonatal, Unidade de Clínica Cirúrgica Pediátrica, Unidade Materno Infantil, Unidade de Cuidados Intensivos Pediátrico, Unidade de Oftalmologia, Unidade de Cuidado Urológico e Unidade Psicossocial.

Objetivos da DIVGESC de acordo com a Estrutura Organizacional da EBSEH, aprovado em reunião da Diretoria Executiva da EBSEH:

- Gerenciar o cuidado em saúde no âmbito do hospital;
- Planejar, organizar e gerenciar a implantação das linhas de cuidado;
- Definir metas quantitativas e qualitativas da atenção à saúde, por linha de cuidado, bem como os indicadores de monitoramento e avaliação;
- Monitorar e avaliar o desempenho das linhas de cuidado;

- Monitorar a elaboração e implantação dos protocolos clínicos e das diretrizes terapêuticas das Unidades Assistenciais vinculadas à Divisão;
- Avaliar a necessidade e propor a incorporação e/ou renovação de tecnologias afetas às linhas de cuidado;
- Integrar os processos de trabalho das Unidades Assistenciais vinculadas à Divisão;
- Implantar visita ampliada;
- Instituir protocolo unificado;
- Implantar mecanismos de desospitalização, visando opções às práticas hospitalares como as de cuidados domiciliares;
- Articular as Unidades Assistenciais vinculadas à Divisão para a implementação das diretrizes da política de humanização do cuidado em saúde;
- Realizar a escuta das necessidades dos usuários nas ações assistenciais, proporcionando atendimento humanizado;
- Gerenciar a implantação e implementação da horizontalização do cuidado multiprofissional, assegurando o vínculo da equipe com o usuário e os familiares;
- Coordenar as atividades de planejamento e avaliação das ações da Divisão;
- Coordenar as atividades da equipe multiprofissional de saúde vinculada à Divisão;
- Acompanhar o abastecimento regular de instrumentais, medicamentos e insumos necessários ao funcionamento das Unidades Assistenciais vinculadas à Divisão;
- Participar das atividades de planejamento, monitoramento e avaliação da Gerência de Atenção à Saúde;
- Consolidar o diagnóstico de necessidades e a proposição de ações de educação permanente da equipe multiprofissional vinculada à Divisão;
- Participar das atividades de educação permanente desenvolvidas na Instituição e na rede de atenção à saúde.

Atividades realizadas:

- Participação nas discussões do Projeto Gestão da Oferta, com atenção às discussões sobre o processo de gestão do cuidado, considerando a transversalidade das ações que permeiam todas as áreas sob a coordenação da Divisão. Elaboração dos documentos: POP, PTS e PCA;
- Consultoria da Linha de Cuidado;
- Gestor em Ação 2 itinerante - Apresentação do modelo de Projeto Terapêutico Singular (PTS), Protocolo Clínico Assistencial (PCA) e Procedimento Operacional Padrão (POP) de Alta Administrativa, Pré-alta e Pós – Alta, nos meses de setembro e outubro com o objetivo de ser publicizado junto às unidades;
- Acompanhamento das ações relacionadas às cinco Linhas de Cuidado e seus Planos de Implementação de Processo;
- Coordenação junto com a GAS das reuniões de análise crítica das Linhas de Cuidado;
- Constituição dos Colegiados Gestores nas Unidades relacionadas às Linhas de Cuidado;
- Fomento à prática de gestão compartilhada – estímulos às áreas para organização de colegiados gestores;
- Coordenação e intermediação de mesas de conversas e pactos entre os serviços entre si e os setores de apoio diagnóstico e terapêuticos, objetivando maior resolutividade nos fluxos;
- Reunião de pactuação dos serviços CCO, CCI, CCA e CCof junto a DADT, posto o processo de transferência das ações, considerando o funcionamento da unidade, quanto ao fluxo de atendimento ao usuário e organização dos processos de trabalho da equipe;

- Acompanhamento das demandas da equipe multiprofissional de saúde vinculada à Divisão, através das Referências Técnicas RT;
- Apoio e participação nos seguintes eventos: 80 anos do Serviço Social, Enfermagem, I Mamaço do Banco de Leite do HU-UFMA e outros;
- Participação no 3º Ciclo avaliativo dos Centros de Apoio, devolutiva e pactuação com os gestores – Ministério da Saúde;
- Acompanhamento das notificações por parte da ouvidoria às áreas assistenciais, cobrando retornos das demandas de maneira mais eficiente e resolutiva possível;
- Participação no Projeto Gestão da Fila de Espera - Acompanhamento do Projeto Lista Apta, que tem realizado a gestão das listas de pacientes cirúrgicos nas áreas de neurocirurgia, traumatologia-ortopedia e cirurgia cardíaca. Especialmente na área de neurocirurgia, alcançou-se o objetivo de diminuir o tempo de espera para cirurgia e maior resolutividade e eficiência de todo processo;
- Acompanhamento das atividades oferecidas pelo Ministério da Saúde em relação ao Curso de Qualificação da Indicação de Cesáreas; Centro de apoio entre outros;
- Elaboração de Protocolo Clínico Assistencial de Óbito e Transplante renal pediátrico (em andamento), assim como a participação no Workshop para construção dos protocolos institucionais;
- Orientação e construção junto às Unidades do plano de Gestão de Desempenho por Competência 2016;
- Constituição das chefias de Unidades;
- Resposta das Unidades às Auditoria Nacional do SUS;
- Realização de relatório de auditoria nacional do SUS;
- Reuniões com o Apoiador do Ministério da Saúde (SEMUS) na perspectiva de articular ações de incentivo às boas práticas obstétricas e neonatais;
- Participação nas Capacitações (PROAD, treinamento HCOR; EPMED; Liderança Transformadora; I Workshop de Gestão Participativa do HU-UFMA: Construção dos Protocolos de Segurança do Paciente);
- Participação de Elaboração de Ações a partir de Planos de Ação; Natimorto – 3 reuniões.
- Articulação e participação (Embaixador) do Projeto CUIDAR;
- Articulação com a Unidade de Saúde da Mulher para cadastramento dos médicos no módulo cirúrgico;
- Acompanhamento das ações de preparação, junto às Unidades, para a Auditoria da Rede Cegonha;
- Acompanhamento das atividades, incluindo visita de orientação do Projeto +30 sobre abortamento legal;
- Substituição da Gerente de Atenção em Saúde em atividades, eventos e férias;
- Articulação de equipe para a estruturação do Ambulatório transexualizador.

Unidade do Sistema Cardiovascular

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas

- Gestão – Implantação do Ambiente de Trabalho Organizado (ATO);
- Reestruturação de lista de espera de usuários adultos, com a criação de ambulatório de reavaliação das condições clínicas dos pacientes que aguardam para realização de procedimento desde 2012;

- Reorganização da programação cirúrgica, com a construção de fluxos específicos para usuários adultos e neonatos/pediátricos, de acordo com a indicação da equipe de cardiopediatras;
- Renovação dos processos de suprimentos de instrumentais cirúrgicos, atualmente com processos licitatórios formalizados e em acompanhamento;
- Elaboração junto ao Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) de software interno de Gestão de Lista de Espera, como projeto piloto;
- Capacitação da equipe multiprofissional no Projeto de Tutoria em Cirurgia Cardíaca Pediátrica, pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROAD/SUS), com suporte da Unidade de Desenvolvimento de Pessoas na organização de treinamentos para fomento da multiplicação do conhecimento adquirido;
- Produção Assistencial: Em 2016 foram realizados 225 procedimentos cirúrgicos cardíacos, sendo 151 em usuários adultos e 72 pediátricos e 02 neonatais.

Série histórica de dados referentes à produção (2016)

- **Cirurgia Cardíaca Neonatais e Pediátricos**

Gráfico 35 – Cirurgia cardíaca pediátrica 2016

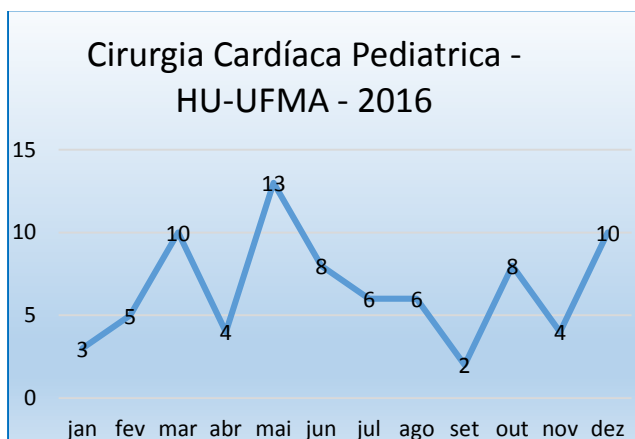
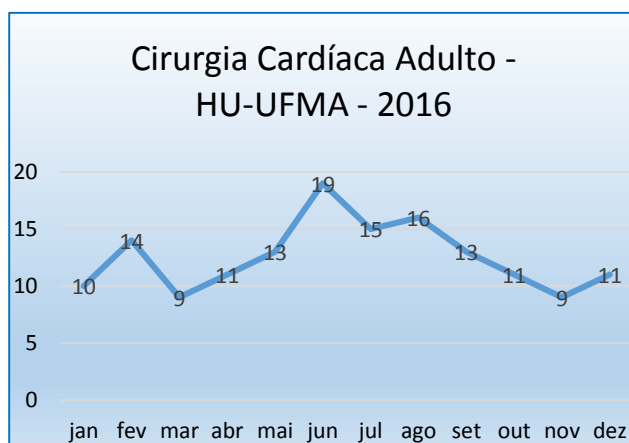


Gráfico 36 – Cirurgia cardíaca adulto 2016



Cirurgia Cardíaca – Análise comparativa 2015/2016

Gráfico 37 – Comparativo adulto 2015/2016

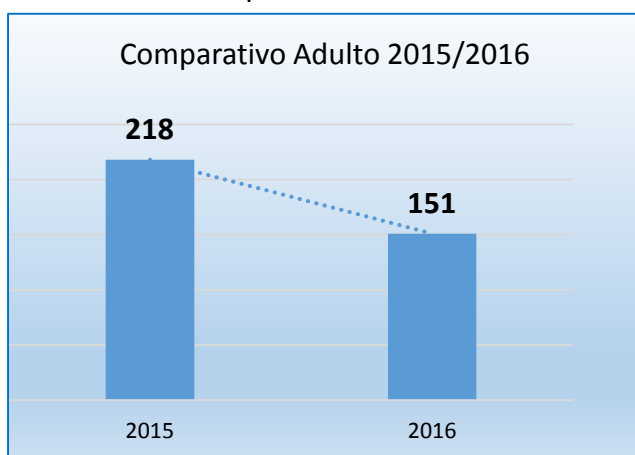
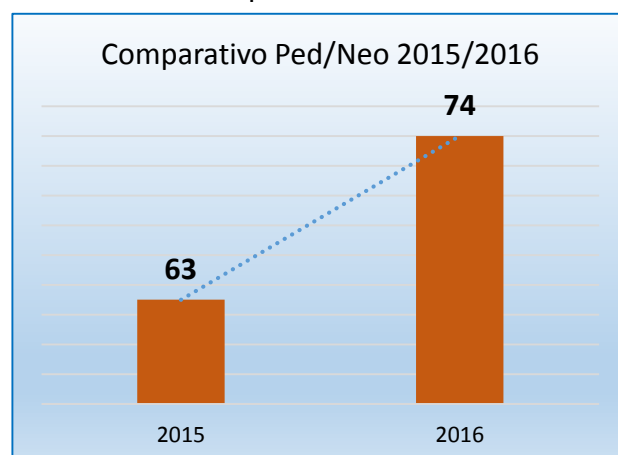


Gráfico 38 – Comparativo Ped/Neo 2015/2016



Unidade de Cuidados Intensivos Neonatais

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas

Produção Assistencial:

Nº de internações na Unidade de Cuidados Intensivos Neonatais em 2016: 497 recém-nascidos

Consultas ambulatoriais - *Follow up* e 3a. etapa do Método Canguru:

- Fonoterapia: 2785 (incluindo teste de triagem auditiva)
- Cardiologia: 485
- Consultas com neonatologista: 2258
- Psicologia: 112
- Serviço Social: 363
- Terapia ocupacional: 112
- Enfermagem: 1680
- Oftalmologia: 258
- Total de atendimentos: 6467

Série histórica de dados – Indicadores de qualidade

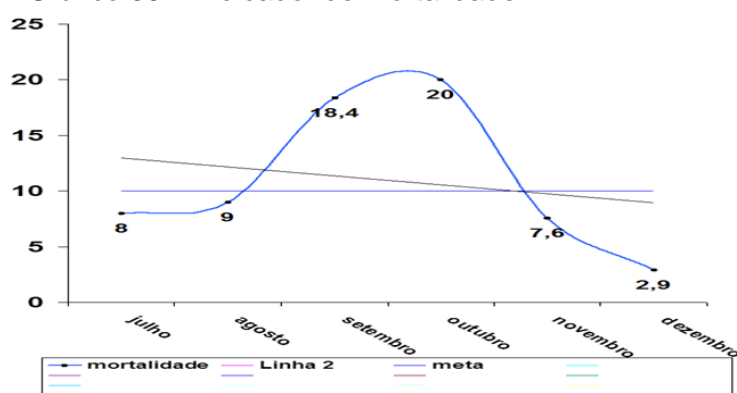
O Serviço de Neonatologia avalia mensalmente os indicadores de Mortalidade Neonatal e Infecção Relacionada à Assistência em Saúde (IRAS).

1º Indicador – Mortalidade Neonatal Corrigida – 2016

Quadro 19 – Indicador de mortalidade

Mês	%	nº	Média	Meta
Jul	8,0	04	4,5	10
Ago	9,0	04		
Set	18,4	07		
Out	20,0	05		
Nov	7,6	06		
Dez	2,9	01		

Gráfico 39 – Indicador de mortalidade

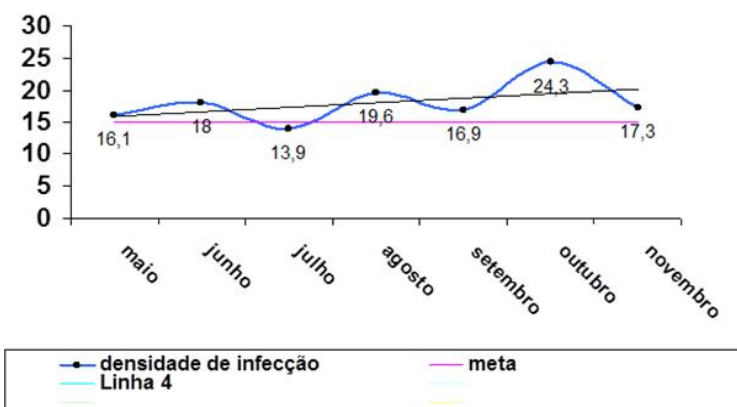


2º. Indicador – Taxa de Densidade de Infecção Hospitalar - 2016

Quadro 20 – Indicador de infecção hospitalar

Mês	Densidade	Média	Meta
Mai	16,1	18	15
Jul	13,9		
Ago	19,6		
Set	16,9		
Out	24,3		
Nov	17,3		

Gráfico 40 – Indicador de densidade de infecção



Registros Fotográficos



Figura 16 – UNINCa e o cuidado singular terapêutico



Figura 17 – Momento educativo com os pais na unidade neonatal



Figura 18 – Visita dos irmãos



Figura 19 – Ambiente UTI Neonatal

Unidade Materno Infantil

Internação Obstétrica

A Internação Obstétrica atende mulheres no ciclo gravídico-puerperal, em trabalho de parto. A unidade realizou 3.698 internações de pré-parto, 584 internações na enfermaria de gestação de alto risco

Banco de Leite

O Banco de Leite Humano do Hospital Universitário (BLH-HUUFMA) é um centro especializado, responsável pela promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno, além das atividades de coleta, processamento e controle de qualidade do colostro, leite de transição e leite humano maduro, para posterior distribuição, sob prescrição médica.

As ações desenvolvidas pelo BLH são assistenciais, educativas, de ensino e pesquisa, As atividades assistenciais oferecem orientações sobre a amamentação, apoio ao binômio mãe-filho, sobre as vantagens da amamentação e manejo das dificuldades frequentes no período puerperal.

Durante o ano de 2016, foi empreendido esforço ininterrupto, no sentido de manter os estoques do BLH em níveis adequados. Para isto, a parceria com setores da mídia foi fundamental na divulgação de campanhas de captação e sensibilização da comunidade para o cadastro de novas doadoras.

O BLH do HU-UFMA foi classificado como Padrão Ouro no Programa de Credenciamento da Rede Global de Bancos de Leite Humano, através da Coordenação Geral de Saúde da Criança e

Aleitamento Materno do Ministério da Saúde sob coordenação da Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ.



Figura 20- 1ª Mamaço do HU-UFMA



Figura 21- Participação na Feira do trabalhador do HU-UFMA



Figura 22- Campanha para doação de frascos de vidro



Figura 23- Recebimento da chave de carro doado pela ALCOA ao HU-UFMA



Figura 24- Recebimento do Certificado Excelência em Bancos de Leite Humano

Unidade de Transplante

Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante – CIHDOTT/HU-UFMA/ EBSEH.

Trabalha nas identificações de óbitos ou morte encefálica a Central de Notificação, Captação, Distribuição de Órgãos-CNCDO e Banco de Olhos, são notificados pela CIHDOTT.

Tem como função acompanhamento de todas as etapas do processo de doação e transplante:

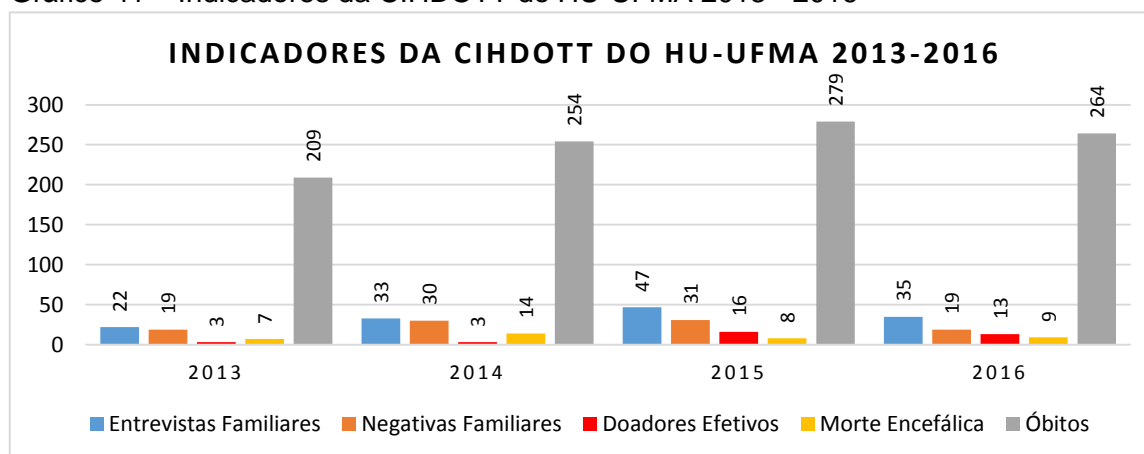
- Realização da busca ativa diária nos setores;
- Receber notificação de óbito e suspeita de morte encefálica;
- Identificação e acompanhamento do potencial doador de órgãos e tecidos;
- Avaliação e manutenção clínica e hemodinâmica do potencial doador;
- Orientação à equipe assistencial em relação à manutenção do potencial doador;
- Acompanhamento da abertura de Protocolo de Morte Encefálica e da realização dos exames clínicos e o complementares pela equipe médica assistente;
- Orientação para coleta de exames laboratoriais necessários nos potenciais doadores de órgãos e tecidos, bem como exames de imagem corroborando diagnóstico;
- Identificação dos familiares de primeiro e segundo grau, para realização de entrevista familiar e acolhimento;
- Coordenação do fluxo de captação dos órgãos e tecidos: encaminhar o baço ao LEGH, acondicionamento dos rins no centro cirúrgico, entrega do corpo do doador aos familiares após a reconstituição;
- Arquivamento da documentação: termo de declaração de morte encefálica, termo de consentimento da doação, exames, registro das atividades e encaminhamento de relatório à Central de Notificação, Captação e Doação de Órgãos (CNCDO) mensalmente.

Quadro 21 - Produção Assistencial 2016

ATIVIDADES	Nº
Busca ativa	384
Entrevista familiar	25
Acolhimento familiar	10
Manutenção do potencial doador	06
Coordenação de sala	02

Série histórica de dados referentes à produção (2013 – 2016)

Gráfico 41 – Indicadores da CIHDOTT do HU-UFMA 2013 - 2016



Banco de Olhos

Banco de Olhos (BO) do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HUUFMA) é um setor com funcionamento ininterrupto para identificação e triagem de doadores, captação, processamento, armazenamento e distribuição de córneas e escleras para fins terapêuticos e de pesquisa (Portaria/MS 2600,2009 / RDC 55,2015).

Atribuições/ Garantias / Responsabilidades

O BO tem como atribuição precípua, garantir a qualidade e segurança dos tecidos disponibilizados para uso terapêutico.

São competências do BO:

- Realizar busca de potenciais doadores e entrevista familiar, caso doador falecido, ou entrevista com o próprio doador vivo ou seu responsável legal, caso menor de idade ou incapaz;
- Verificar e garantir a realização da triagem clínica, social, física, laboratorial e demais avaliações pertinentes à identificação de possíveis contraindicações, à doação, retirada ou utilização dos tecidos;
- Efetuar a retirada dos tecidos doados e providenciar a reconstituição do corpo do doador ou receber tecidos retirados por outras equipes de retirada, conforme POPs estabelecidos pelo Banco de Tecidos e normas definidas pelo Ministério da Saúde;
- Identificar e transportar os tecidos do local de retirada até o Banco de Olhos;
- Avaliar, processar, acondicionar e armazenar os tecidos;
- Disponibilizar e entregar os tecidos para uso terapêutico;
- Fornecer ao transplantador ou profissional solicitante todas as informações necessárias a respeito do tecido;
- Implantar um Sistema de Gestão da Qualidade;
- Providenciar o descarte dos tecidos;
- Arquivar os documentos de forma a preservar a rastreabilidade dos doadores, dos tecidos fornecidos para uso terapêutico, pesquisa, ensino, treinamento, controle de qualidade, validação de processos ou descartados e dos receptores, bem como manter a segurança e confidencialidade dos documentos de forma que sejam facilmente recuperáveis.
- Realizar qualificações, calibrações e validações necessárias;
- Registrar as atividades realizadas em tempo real, comprovando que todas as etapas constantes nos POPs foram fielmente seguidas e que a quantidade e a qualidade do produto obtido estejam em conformidade com o esperado;
- Garantir que os registros que possibilitam a rastreabilidade dos tecidos, sejam arquivados de maneira segura, organizada e de fácil acesso;
- Implementar sistema de recolhimento de tecidos não conformes após a sua distribuição e adotar providências para a prevenção de recorrências.

O BO deve assegurar o cumprimento das Boas Práticas em Tecidos, no âmbito da Garantia da Qualidade, com o objetivo de garantir que os tecidos sejam retirados, transportados, processados, armazenados, liberados e disponibilizados de acordo com padrões de qualidade e segurança necessários para o seu uso terapêutico.

As Boas Práticas em Tecidos devem assegurar que todas as atividades desenvolvidas no Banco de Tecidos sejam claramente definidas e sistematicamente revisadas, assim como, fornecidos todos os recursos necessários à realização das atividades desenvolvidas no Banco de Tecidos, incluindo:

a) pessoal qualificado e capacitado;

- b) infraestrutura física adequada;
 c) equipamentos, instrumentos, sistemas informatizados, fornecedores, serviços de apoio e, se for o caso, serviços terceirizados;
 d) materiais, reagentes e produtos para diagnóstico de uso in vitro;
 e) POPs aprovados e vigentes.

Tabela 17 – Série histórica da produção – Banco de Olhos

Procedimento	2013	2014	2015	2016
Enucleações de globos oculares	18	48	121	168
Coleta de sangue /Encaminhamento de exames para laboratório	18	48	61	84
Abordagens familiares;	180	256	281	326
Avaliação de córneas na lâmpada de fenda	16	34	118	150
Processamento / Preservação	16	34	105	124
Recebimento de córneas de outros Estados	103	72	52	58
Avaliação de globos oculares na lâmpada de fenda	18	48	61	157
Descarte de globos oculares	02	14	22	33
Descarte de córneas preservadas	01	14	10	66
Córneas fornecidas para transplante	19	25	94	177
Escleras fornecidas para transplante	09	13	11	12
Descarte de escleras	10	22	53	33
Encaminhamento de exames para patologia	115	101	123	170
Notificação de óbitos;	1613	2241	1872	2054
Avaliação do potencial doador do tecido ocular	180	256	281	326
Busca ativa dos potenciais doadores de tecidos oculares	1634	2355	1872	2054
Treinamento da equipe do Banco de Olhos	02	04	05	02
Participação em campanhas de sensibilização da população quanto à doação de córneas	04	08	04	04
Reuniões administrativas com os técnicos do Banco de Olhos	04	04	04	05
Elaboração do relatório mensal de produtividade do BO e envio à CNCDO/MA	12	12	12	12
Elaboração do relatório trimestral de produtividade do BO envio ao Ministério da Saúde	04	04	04	04

Unidade de Cuidados Intensivos Pediátrico

O serviço funciona ininterruptamente, contando com equipe multiprofissional destinada ao atendimento do paciente criticamente enfermo. Conta com 10 leitos, sendo 8 camas e 2 berços devidamente preparados e equipados, podendo funcionar um deles como isolamento de contato. Recebe pacientes clínicos e cirúrgicos no pré e pós-operatório de cirurgias pediátricas gerais, cirurgias cardíacas, urológicas e neurocirurgias. Ressalte-se que no setor da hemodinâmica há um leito de reserva, conforme indicação e complexidade do procedimento. A unidade está capacitada para o suporte hemodialítico à beira do leito. Tem como função principal orientação e capacitação de médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, fonoaudiólogo e terapeutas ocupacionais residentes para o reconhecer e cuidar de pacientes graves.

Unidade de Atenção à Criança

Destina-se à assistência integral à criança na faixa etária de 0 até 12 anos de idade, através dos serviços de Ambulatórios de Pediatria Especializada, Serviço de Imunobiológicos Especiais-CRIE, Serviço de Atendimento Especializado - SAE, Internação Clínica Geral Pediátrica e Internação Doenças Infecto-parasitárias (DIP) e Cirurgia Pediátrica. Além de atuar como campo de ensino, pesquisa e extensão na área da saúde com a finalidade de aprimoramento e qualificação acadêmica e profissional. A preceptoria em diversos setores desta Unidade, promove a troca de saberes entre profissionais de diversas especialidades da saúde, proporcionando melhores condições de serviços assistenciais.

Esta unidade é responsável pelo atendimento especializado nas áreas de Ortopedia, Nefrologia, Cirurgia Geral, Cardiologia, Neurologia, Infectologia, Endocrinologia, Dermatologia, Psiquiatria, Hepatologia, Reumatologia, Oncologia, Clínica Médica e Cirurgia Pediátrica, composta por uma equipe multidisciplinar (médica, enfermagem, odontologia, terapia ocupacional, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia e serviço social), proporcionando aos usuários e seus cuidadores a assistência hospitalar interprofissional humanizada, além de atender as necessidades biopsicossociais de seus colaboradores.

No ano de 2016, a chefia da unidade ficou a cargo da Dra. Marilene de Fátima Reis Ribeiro, que teve como missão coordenar as atividades da Unidade, visando à manutenção da integridade no cuidado e à promoção da educação permanente seus profissionais.

Quadro 22 - Produção Assistencial – Ambulatório

Produção Assistencial UCCC	Quantidade em 2016
Consultas	20.478
Vacinas	14.689
Atendimento SAE	7.085
Atendimento adolescente	3.214
Eletrocardiograma	1.051
Eletroencefalograma	485
Odontologia	797
Serviço Social	154

Quadro 23 - atendimentos da Equipe Multiprofissional

Atendimentos/Procedimentos	Quantidade em 2016
Fisioterapia	7.299
Fonoaudiologia	1.131
Odontologia	994
Terapia Ocupacional	1.805



Figura 25- Atendimento odontologia



Figura 26- Equipe de cirurgia odontológica



Figura 27- Palestras educativas I



Figura 28 - Palestras educativas II

A Cirúrgica Pediátrica presta assistência integral a crianças procedentes dos ambulatórios do HU-UFMA e outras Unidades do Estado, que necessitem de intervenção cirúrgica de média e alta complexidade nas áreas de Neurocirurgia, Ortopedia, Cirurgia Cardíaca e Cirurgia Pediátrica. O Serviço possui ainda caráter formador de profissionais da saúde. A Unidade possui 38 leitos distribuídos em especialidades: 08 da Ortopedia, 04 da Cirurgia Cardíaca, 11 da Cirurgia Pediátrica e 15 da Neurocirurgia.

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas:

- A Unidade manteve ao longo do ano de 2016 sua Taxa de Ocupação dentro da meta estabelecida de 70%.

Produção Assistencial

- A equipe multiprofissional iniciou a apresentação dos Procedimentos Operacionais Padrão e Instruções de Trabalho para avaliação e posterior validação, como proposto no planejamento anual;
- A elaboração de protocolos clínicos ainda se encontra em fase de elaboração;
- Iniciada implantação do modelo de equipe de referência;
- Durante o ano de 2016 foram realizadas 483 admissões na Unidade, sendo 209 na especialidade de Ortopedia, 162 em Cirurgia Pediátrica, 86 em Neurocirurgia e 26 em Cirurgia Cardíaca.

Capacitações Promovidas

- Execução do Cronograma Anual de Capacitação;
- Execução do Cronograma de Aulas da Neurocirurgia;
- Participação da equipe em capacitações propostas por outras Unidades (GEPEN, Laboratórios e outros);

- Liberação de colaboradores para participação em Congressos, Jornadas e afins;
- Atuação na formação de equipe multiprofissional a nível de Graduação e Residência.

Campanhas Assistenciais

- Relacionadas aos processos de trabalho: Dia Mundial de Higienização das Mãos, Articulação de Capacitações e Realização de capacitações junto a equipe durante o trabalho;
- Relacionadas aos colaboradores: Semana da enfermagem, articulação de capacitações e realização de capacitações junto a equipe durante o trabalho;
- Relacionadas aos usuários: Dia das Mães, Semana da Criança, Comemoração Junina e Natal.

Gestão

- Implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem;
- Implantação de Indicadores Assistenciais;
- Implantação do Sistema de Classificação de Pacientes

Unidade de Reabilitação

A Unidade de Reabilitação é um serviço de atenção ambulatorial que realiza diagnóstico, avaliação, orientação e atendimento especializado em reabilitação, concessão, adaptação e manutenção de tecnologia assistiva, constituindo-se em referência para a rede de atenção à saúde do HUUFMA, ao oferecer um programa de reabilitação individual e/ou em grupo através de: equipe multidisciplinar, instalações físicas, equipamentos, materiais e recursos terapêuticos.

Tem como objetivo promover cuidados em saúde física, intelectual e de comunicação, nas áreas de reabilitação Córdio-pulmonar, Dor, Traumato-reuma-ortopedia, Bucomaxilofacial e Neurologia, relativas às especialidades da Fisioterapia, Fonoaudiologia, Educação Física e Terapia Ocupacional, em pacientes adultos e idosos, egressos do HU-UFMA e/ou inclusos em pesquisas.

O atendimento individual compreende a consulta médica por especialidade e a assistência não médica das seguintes categorias profissionais: terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, fisioterapeuta e educador físico para procedimentos terapêuticos de reabilitação. No que diz respeito ao atendimento em grupo, são realizadas as atividades em educação em saúde, grupos de orientação, modalidades terapêuticas de reabilitação e atividades de vida diária.

A Unidade tem como competência principal a promoção de cuidados em saúde com a garantia de qualidade, especialmente, nos processos de reabilitação física, intelectual e de comunicação.

Unidade de Traumato-Ortopedia

Este serviço conta com procedimentos de alta e média complexidade, é referência na área para o município de São Luís e demais regiões do estado do Maranhão. Realiza procedimentos cirúrgicos adultos e infantis, incluindo Artroplastia total de quadril, artrodese de coluna, osteossínteses, contribuindo para melhor qualidade de vida dos usuários que buscam nossos serviços.

Produção Assistencial:

Em 2016 foram realizados 1.044 procedimentos cirúrgicos ortopédicos, sendo 861 em usuários adultos e 183 em usuários neonatos/pediátricos.

Gráfico 42 - Cirurgia Ortopédica de Adultos

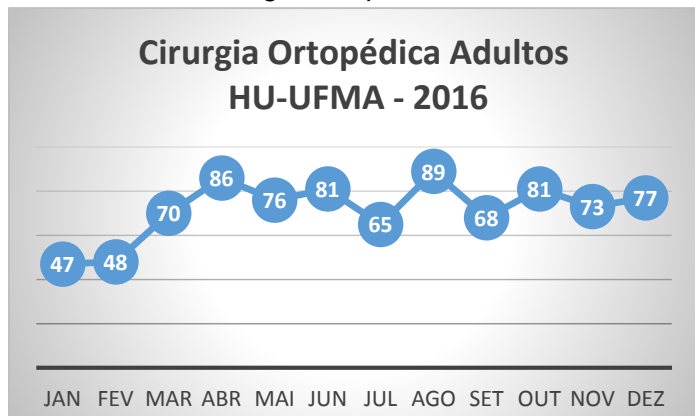
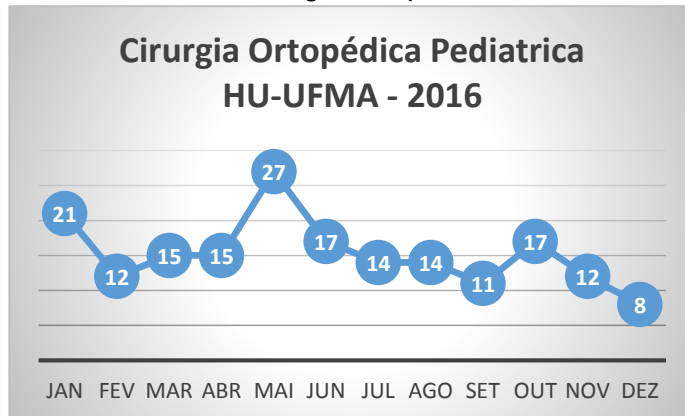


Gráfico 43 - Cirurgia Ortopédica Pediátrica



Unidade do Sistema Neuromuscular

A Unidade do Sistema Neuromuscular tem como objetivo macro, realizar neurocirurgias de média e alta complexidade adulto e pediátrico, referência para o estado. Presta assistência multidisciplinar de qualidade além de proporcionar subsídios para pesquisa, ensino e publicações.

Foi realizado planejamento em 2016 com previsão de duas cirurgias por dia, totalizando 480 cirurgias anuais.

Foram realizados 587 procedimentos cirúrgicos em 2016. Sendo 171 cirurgias no Centro Cirúrgico Infantil e 416 no Centro Cirúrgico Adulto.

Gráfico 44 – Procedimentos cirúrgicos 2016

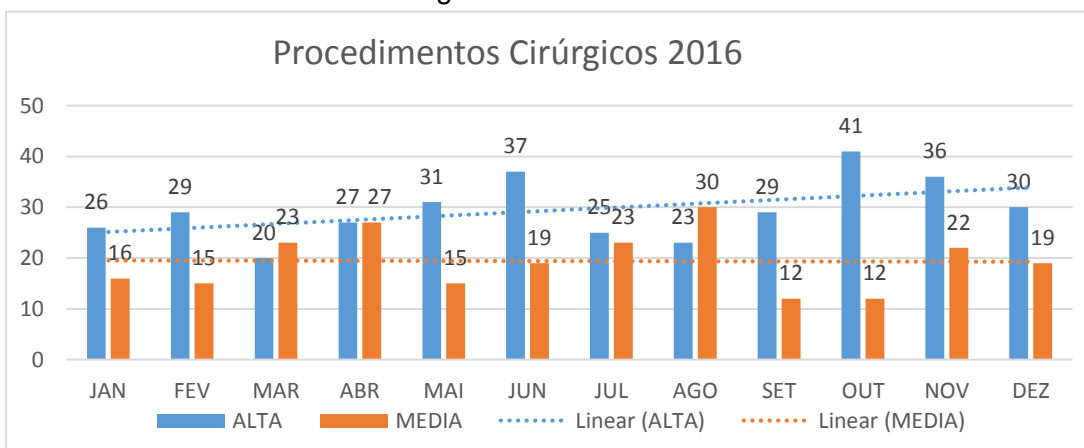
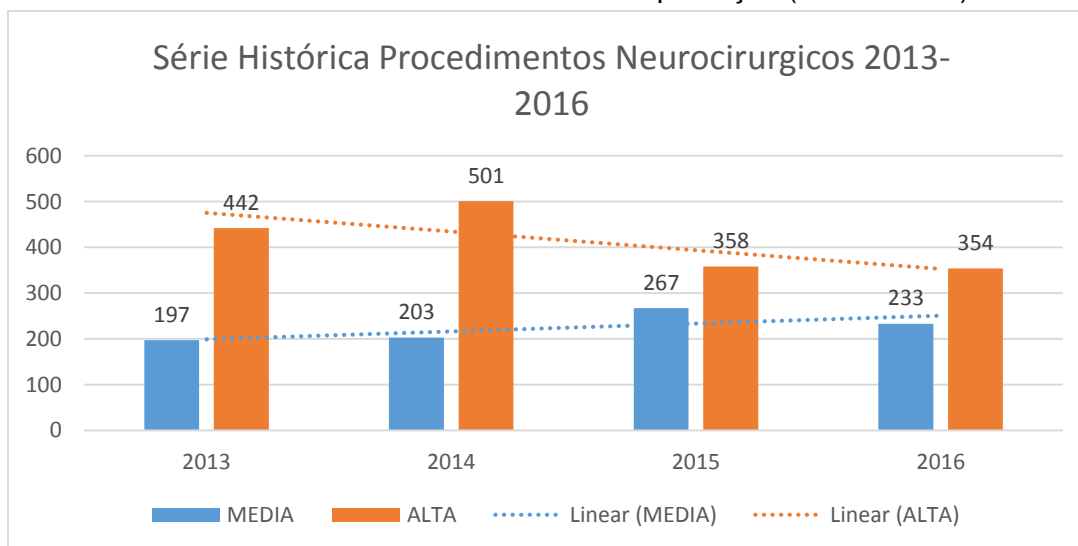


Gráfico 45 - Série histórica de dados referentes à produção (2013 – 2016)



Unidade de Clínica Médica

Presta assistência médica nas especialidades de Clínica Médica, Neurologia, Reumatologia, Hematologia, Pneumologia, Nefrologia, Gastroenterologia, Cardiologia/Hemodinâmica, Dermatologia, Psiquiatria, Oncologia, Endocrinologia e Geriatria. Conta com assistência multiprofissional nas áreas de Enfermagem, Nutrição, Fisioterapia, Psicologia, Assistência social, Fonoaudiologia, Odontologia e Terapia Ocupacional.

O usuário atendido no serviço provém de atendimento ambulatorial na Unidade Presidente Dutra, transferência externa através do Núcleo Interno de Regulação de Leito, transferência interna entre unidades do complexo HU-UFMA. O fluxo de internação na enfermaria segue protocolo de admissão e acolhimento com realização de anamnese e exame físico, pelos alunos do internato do curso de medicina e médicos residentes de Clínica Médica e supervisão do staff. Segue-se a lógica de raciocínio clínico e hipótese diagnóstica, elaboração de plano terapêutico médico e de enfermagem, solicitação de interconsulta caso necessária, ministração de tratamento.

Segundo Protocolo de Acesso, são admitidos pacientes que necessitam de cuidados mínimos (internação para administração de pulsoterapia por exemplo), intermediários e, em alguns casos, pacientes que necessitem cuidados semi ou intensivos.

O serviço de Clínica Médica vem apresentando melhorias contínuas em seu funcionamento, adequação do quadro funcional e estrutural. A despeito dos obstáculos a serem superados, adequações a serem feitas, o serviço presta assistência médica e multidisciplinar de qualidade, bem como qualidade de ensino para contínua formação de profissionais da área de saúde.

Unidade de Cuidados Intensivos Cardiológicos

A Unidade de Cuidados Intensivos Cardiológicos presta assistência intensiva aos pacientes cirúrgicos cardiológicos, bem como aos pacientes provenientes do setor da Hemodinâmica e oportunamente, aos demais pacientes da instituição que necessitem de vaga de terapia intensiva, quando não há disponibilidade de leitos na Unidade de Cuidados Intensivos do Adulto.

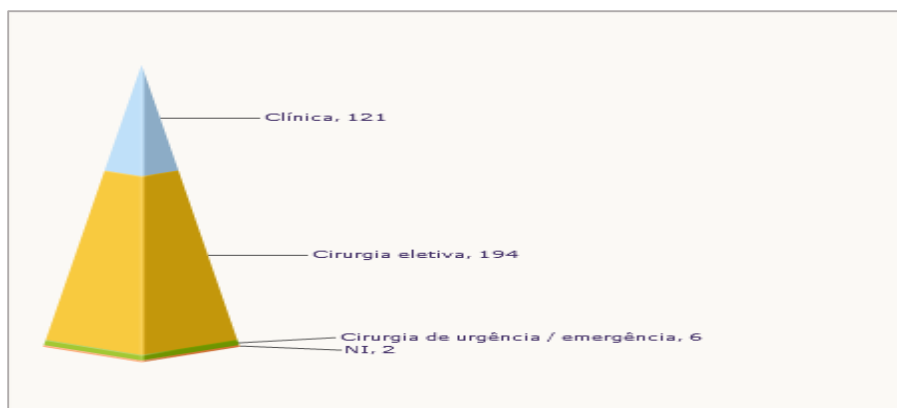
Conta com equipe multiprofissional composta por médicos cardiologistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, psicólogo, assistente social e odontólogo.

A unidade recebe alunos da residência médica e multiprofissional, colaborando para a capacitação desses profissionais.

Foram realizadas 323 internações novas no período, com uma taxa de ocupação da unidade de 49,59%. A duração da internação foi de 3 dias (mediana), com taxa de alta de 86,77% e de óbito de 13,23%. Apresentamos um índice de renovação ou giro de rotatividade de leito de 32,41 e índice de intervalo de substituição de leito de 5,68, no ano de 2016.

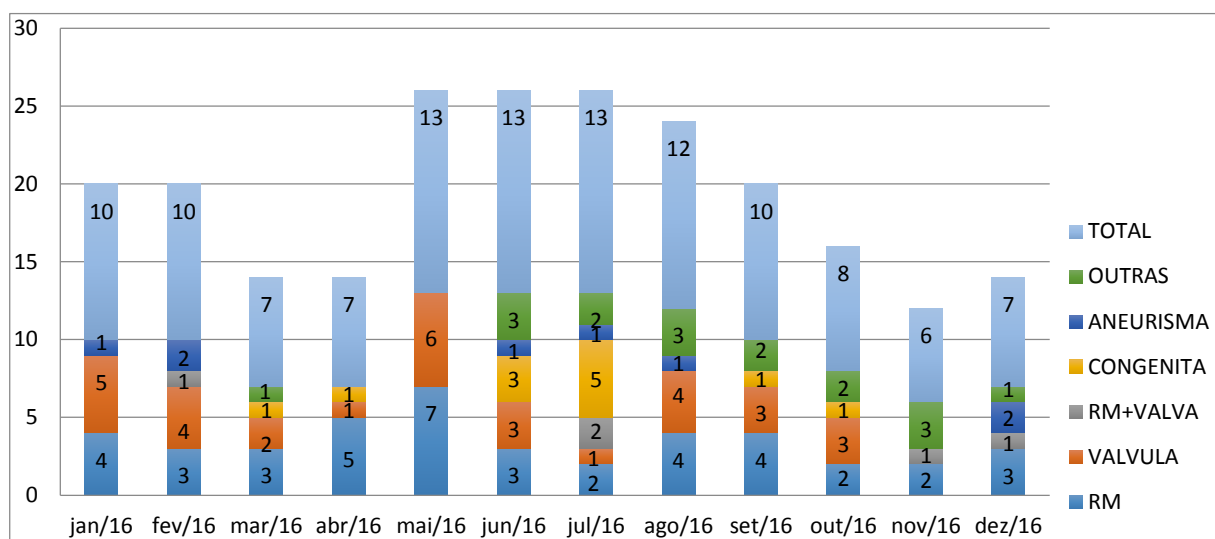
A causa de internação mais frequente foi de pacientes indicados para cirurgias eletivas (60,06%), sendo 37,46% de pacientes para tratamento clínico.

Gráfico 46 – Tipos de internação



Distribuição dos tipos de cirurgias cardíacas ocorridas na Unidade de Cuidados Intensivos Cardiológicos no ano de 2016.

Gráfico 47 – Tipos de cirurgias cardíacas 2016



Unidade do Sistema Endócrino

Como Centro de referência em Diabetes e Endocrinologia, destina-se à assistência integral à saúde da criança e do adulto, além de servir como campo de ensino, pesquisa e extensão na área da saúde com a finalidade de aprimoramento e qualificação acadêmica e profissional. A preceptoria em diversos setores desta Unidade, promove a troca de saberes entre profissionais de diversas especialidades da saúde. O que, aproxima todos os envolvidos no trabalho prestado pela Unidade, proporcionando melhores condições de serviços assistenciais.

A Unidade é responsável pelo atendimento especializado nas áreas de Neuroendócrino, Endocrinologia Pediátrica e Endocrinologia Geral.

No ano de 2016, Unidade realizou 12.653 consultas médicas.

Unidade do Sistema Digestivo

A Unidade é responsável pelo atendimento especializado nas áreas de hepatologia, gastroenterologia, Hepatologia Pediátrica e cirurgia do aparelho digestivo.

A Unidade busca proporcionar aos usuários e seus cuidadores a assistência hospitalar interprofissional humanizada, além de atender as necessidades de seus colaboradores.

No ano de 2016 a Unidade disponibilizou 6.758 consultas médicas.

A atitude do profissional e da equipe de saúde em promover acolhimento, aconselhamento e abordagem individualizada, a capacidade de estabelecer diálogo e relação de confiança, facilitam a adesão ao tratamento.

Unidade do Sistema Respiratório

O Programa de Assistência ao Paciente Asmático (PAPA), existe há oito anos e oferece atendimento a pessoas que sofrem com o problema, foi desenvolvido pelo Departamento de Medicina I da Universidade Federal do Maranhão. O projeto tem a participação de professores e estudantes de medicina e enfermagem, funciona em anexo do Hospital Universitário três vezes por semana, com atendimento para 20 pacientes por dia. A equipe é composta por pneumologistas, acadêmicos de medicina e enfermagem, dois técnicos de laboratório em espirometria (teste que avalia a frequência do fluxo respiratório) e dois auxiliares de enfermagem.

A Liga Acadêmica da Dor (LAD) é um programa de extensão universitária, onde os atendimentos realizados pelos graduandos são acompanhados por professores que orientam a prática, sempre levando em conta a condição do paciente como pessoa. São realizados exames físicos e preenchimento de ficha para posterior discussão entre orientador e estudantes para adoção da conduta mais adequada para cada caso. Os extensionistas, os médicos e enfermeira atendem três dias na semana (segundas, terças e quartas) e acompanham as sessões de acupuntura nas quartas-feiras, além dos cursos e capacitações contínuas.

No ano de 2016, foram realizadas 9.179 consultas, 1.215 exames de espirometria (prova de função pulmonar), 67 bloqueios simples (procedimentos) e 56 internações na Unidade do Sistema Respiratório (Programa de Assistência ao Paciente Asmático e Liga Acadêmica da Dor). Além de consultas regulares, exames e procedimentos realizados na Unidade, existe o Programa de Tratamento ao Tabagismo, auxiliando pacientes a se tornarem independentes do tabaco e seus subprodutos. Tal Programa conta com a assistência de médico, residentes, enfermeiro, técnicos em enfermagem e acadêmicos de medicina.

Por se tratar de programas de extensão, ambos realizam, anualmente, exposições em congressos, simpósios, etc. (Congresso Brasileiro de Pneumologia e Sociedade Brasileira para Estudo da Dor).

Série histórica de dados referentes à produção (2013 – 2016)

Quadro 24 - Consultas disponibilizadas e marcadas no PAPA/DOR - 2013 a 2016

ANO	CONSULTAS DISPONIBILIZAS	CONSULTAS MARCADAS
2013	3.395	2.783
2014	5.845	4.376
2015	12.729	9.134
2016	12.380	9.179
TOTAL	34.349	25.472

Unidade de Clínica Cirúrgica

A Unidade de Clínica Cirúrgica contempla as seguintes especialidades de Cirurgia Geral, Cirurgia do Aparelho Digestivo, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Cardíaca, Cirurgia Vascular, Cirurgia Buco-Maxilo-Facial, Coloproctologia, Otorrinolaringologia e Urologia.

Como área de atuação tanto para a academia (estudantes de medicina e outros cursos), quanto para as residências médicas e multiprofissional, recebe um grande fluxo de pessoas em busca do ensino-aprendizagem necessários a suas formações.

Possui equipe multiprofissional bem engajada, formada por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogos, cirurgiões-dentistas que sem empenham diuturnamente para prestar assistência de qualidade aos nossos usuários do SUS. Produção Assistencial:

Total de cirurgias: 3463;

Total de Cirurgias eletivas realizadas: 3220;

Total de cirurgias de urgência/emergências de pacientes internado: 243;

Taxa de suspensão de cirurgias: 22%;

Taxa de ocupação: entre 75 a 95% dependendo do dia;

Média de internação: 13 dias;

Mediana de internação: 3 dias.

Unidade de Cuidados Renais

A Unidade de Cuidados Renais é cadastrada como referência no atendimento ao portador de Doença Renal Crônica, conforme a Portaria nº 432 de junho de 2006, executando consultas ambulatoriais, hemodiálise e diálise peritoneal. Suas atividades são desenvolvidas de acordo com a documentação implantada pelo Sistema de gestão da Qualidade (Protocolos clínicos e operacionais, instruções de trabalho e instruções normativas).

A Unidade de Cuidados Renais possui destaque nas áreas de ensino, pesquisa e extensão e tem como objetivos: prevenir, identificar e tratar doenças renais, visando melhorias na qualidade de vida do usuário além de monitorar e reduzir eventos adversos decorrentes do tratamento.

Esta Unidade tem como objetivos:

- Consolidar e manter os processos de qualidade já implantados;
- Implantar processos complementares necessários para funcionamento eficaz deste serviço, conforme sugerido por auditorias internas e externas;
- Consolidar a Unidade de Cuidados Renais como referência no atendimento ao portador de DRC em tratamento dialítico;
- Contribuir para formação de pessoal com foco na interdisciplinaridade.
- Atender pacientes com as mais diversas patologias renais, observar causas tratáveis e preveníveis de doença renal;
- Prevenção secundária da DRC: acompanhamento e tratamento de complicações da DRC e agravos cardiovasculares;
- Retardar progressão da DRC;
- Oferecer ao paciente com doença renal crônica opções de tratamento nas fases avançadas da doença como: diálise peritoneal, transplante renal e hemodiálise;
- Encaminhar paciente para confecção de fístula arteriovenosa quando apropriado e implante de cateter de tenckhoff para diálise peritoneal.

Serviço de Hemodiálise

O serviço de hemodiálise funciona de segunda à sexta-feira das 7h:00min às 11h:00min / 12h:00min às 16h:00min/ 17h:00min às 21h:00min e no sábado das 7h:00min às 11h:00min / 12h:00min às 16h:00min.

Até 2016 contava com 132 pacientes cadastrados como renais crônicos, destes, 123 pacientes estavam em hemodiálise (104 adultos e 19 pediátricos) e 9 pacientes em diálise peritoneal.

Os pacientes são admitidos via regulação da Secretaria Municipal de Saúde ou encaminhados da enfermaria.

O serviço também conta com uma estação de tratamento de água, de forma a atender às exigências legais e recomendações dos órgãos oficiais de fiscalização. O tratamento da água é rigorosamente monitorado através de formulários de controle e análises bacteriológicas e físico-químicas, observando-se os limites dos parâmetros exigidos pelas Portaria MS/ANVISA 2914/11 (água para consumo humano) e resolução RDC 11/2014(água para diálise). O funcionamento dos equipamentos é acompanhado por um programa de manutenção preventiva e os funcionários do setor recebem anualmente treinamento específico para capacitação, reciclagem e atualização de conhecimentos, visando a eficiência do processo de controle de qualidade da água.

A estrutura de pessoal do setor de tratamento de água é formada por três técnicos químicos que operam a estação de tratamento de água para hemodiálise e controlam a qualidade da água para diálise e uso geral das unidades do Hospital Universitário.

Centro de Prevenção de Doenças Renais

O serviço funciona de segunda a sexta feira no horário de 7h:00min às 19h:00min. Os horários são ocupados com os diversos profissionais que executam suas atividades em 9 consultórios e um salão (para atividades dos pacientes matriculados no serviço de educação física).

O fluxo de atendimento depende da patologia do paciente e da complexidade do quadro clínico.

Produção Assistencial

No ano de 2016 foram realizadas 10.039 consultas ambulatoriais, 19.051 sessões de hemodiálise, 158 atendimentos em diálise peritoneal.

Unidade de Atenção à Saúde da Mulher

A Unidade de Atenção À Saúde da Mulher destina-se à assistência integral da mulher não grávida, incluindo em todas as etapas da vida, e com projeto de inclusão do atendimento à mulher transexual. Compreende os ambulatorios de Ginecologia Geral, Ginecologia Infanto-puberal e Climatério. Dispõe de ambulatorios de subespecialidades tais como o de Mastologia, que realiza consultas e biópsias de lesões guiadas por ultrassonografia e cirurgias mamárias, Cirurgia Ginecológica Convencional e Minimamente Invasiva (videolaparoscopia ginecológica), Histeroscopia Diagnóstica e Cirúrgica e Patologia do Trato Genital Inferior – PTGI que realiza Colposcopias e Cirurgias de Alta Frequência (CAF) para exérese de lesões na cérvix uterina. Contamos ainda com ambulatorio de Sexualidade humana, psicologia, Planejamento familiar e Atendimento às meninas e mulheres vítimas de violência sexual. A prevenção de agravos como câncer ginecológico e de mama, tratamento clínico e cirúrgico das doenças ginecológicas, ações de educação continuada na prevenção da gestação indesejada e doenças sexualmente transmissíveis compõe a linha de Cuidado proposta para esta unidade. Dispõe de ambulatorio com cinco consultórios e sala de reuniões para planejamento familiar e terapia em grupo além de consultório de Psicologia. Atualmente temos o atendimento também de um psiquiatra com vistas ao atendimento integral aos usuários transexuais. Duas salas de centro cirúrgico com capacidade para videolaparoscopias, histeroscopias e cirurgias ginecológicas abdominais e vaginais. Enfermaria com 18 leitos para pós-operatório.

Metas Alcançadas/ Atividades Realizadas:

Considerando o que havia sido planejado para 2016: supervisionar os médicos residentes em Ginecologia e estimular produção científica dos mesmos, realizar 1.500/mês consultas pela equipe multiprofissional, realizar 1800 procedimentos cirúrgicos/ano, realização de procedimentos ambulatoriais como CAF e punção biópsia de mama realizar campanhas de prevenção do câncer ginecológico e de mama, implantação do ambulatorio de sexualidade humana, reestruturação do ambulatorio de PTGI para realização das cirurgias ambulatoriais do colo uterino, diminuição dos casos de infecção de sítio cirúrgico. Obtivemos os seguintes resultados:

- Produção Assistencial: 17.117 consultas (8,8% a menos em relação ao ano anterior), 1.579 procedimentos cirúrgicos (11,3% a menos em relação ao ano anterior e abaixo dos 1800 propostos), 72 biópsias de mama e 26 cirurgias de alta frequência no colo;
- Campanhas assistenciais ou educativas que o serviço promoveu ou participou: Ação Global (com disponibilização de 200 consultas ginecológicas) e Outubro Rosa (com palestras, atividade de esclarecimento no Shopping da Ilha e mamografia para as servidoras e familiares);
- Realização de curso teórico-prático de Tratamento de Prolapso Genital com Tela em 29/11/2016.

Gestão – inovações implementadas:

- Retomada das Cirurgias de Alta Frequência
- Retomada dos exames de mamografia e ultrassonografias da mama
- Incremento da realização de biópsias da mama guiadas por ultrassonografia
- Reuniões semestrais com equipe para avaliação de metas e resultados

Quadro 25 - Produtividade Ambulatório de Ginecologia 2016

2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CONSULTAS	1090	1253	1814	1657	1797	1625	1313	1839	1400	1303	1097	929	17.117

Quadro 26 - Produtividade Centro Cirúrgico Ginecológico 2016

PROCEDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CIRURGIAS GINECOLOGICAS	94	97	105	131	129	96	130	88	83	71	69	44	1132
CIRURGIAS DA MAMA	21	11	26	21	08	19	10	14	21	10	18	10	189
HISTEROSCOPIAS	41	32	37	48	31	23	27	53	40	52	36	35	455
TOTAL	156	140	168	200	168	138	167	155	144	133	123	89	1781

Fonte: Livro de Registros de Procedimentos Cirúrgicos CCG

OUTROS PONTOS RELEVANTES

- Realizar capacitação periódica de todos os servidores, incluindo terceirizados, para atendimento e tratamento humanizado das vítimas de violência, assim como, atendimento das pessoas LGBT;
- Necessidade de implantação de ambulatório de Uroginecologia;
- Necessidade de reativação do ambulatório de Infertilidade, perda importante do serviço nos últimos dois anos.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Participação na Ação Global 2016



Figura 29 – Participação no Ação Global I



Figura 30 – Participação no Ação Global II



Figura 31 – Participação no Ação Global III



Figura 32 – Participação no Ação Global IV

Curso teórico- prático de tratamento de prolapso vaginal com tela



Figura 33 – Cirurgia de Prolapso Vaginal

Produção Científica

- Tratamento Cirúrgico na Correção da Incontinência Urinária de Esforço Feminino-Técnica de Sling (Artigo)
- Tratamento Clínico de Incontinência Urinária em Mulheres Após Menarca: Revisão de Literatura

11.6. DIVISÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

A Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico tem o objetivo de junto às Unidades de Apoio Diagnóstico e Terapêutico que integram esta Divisão, articular, coordenar, Propor e auxiliar na capacitação das equipes, definir e acompanhar indicadores qualitativos e quantitativos, implementar ferramentas de gestão e controle de processos necessários para o monitoramento e melhoria do desempenho destas unidades, assim como participar, acompanhar e coordenar a implantação de Políticas e Projetos Institucionais nas mesmas. Deve ainda, participar das ações de planejamento e monitoramento das ações de saúde, de atividades permanentes de educação desenvolvidas na Instituição e na rede de Atenção à Saúde.

Metas Alcançadas/Atividades Realizadas

- Otimizar fluxos operacionais das unidades para atender necessidades de implantação das LINHAS DE CUIDADO implantadas - Criado e Implantado fluxo na programação da cirurgia bariátrica, transplante renal e cardíaca;
- Contribuir para a implantação e melhoria da Gestão da Oferta- Iniciada a Implantação de indicadores da Gestão da oferta nas áreas: Exames- relacionado ao tempo de execução,

liberação e entrega de exames e priorização de exames de pacientes internados; Bloco Cirúrgico: Indicadores de desempenho no Centro Cirúrgico relacionado à produção geral e por especialidades, índice de suspensão, tempo de uso de sala, execução de cirurgias por turno;

- Aumentar a produção de procedimentos cirúrgicos\ e fortalecer o seu gerenciamento;
- Aumento da produção no CCA (8%) com média de 300 procedimentos a mais em 2016;
- Garantir a implementação dos módulos de cirurgia e exames no AGHU;
- Módulo de cirurgia implantado no CCA e CCI; Módulo de exames implantado parcialmente (60 % das unidades);
- Aumentar a produção de exames em geral e fortalecer o seu gerenciamento;
- Aumento da produção ambulatorial nas unidades MG (20%) patologia (28%) e exames de imagem (31%);
- Melhorar o processo de arquivamento e distribuição de laudos na unidade de diagnóstico por imagem;
- Criado sistemática manual de distribuição e conferência fornecidas informações para SGPTI iniciar processo de aquisição do PACs;
- Criar normas de funcionamento da UCRPA. Criado a INUCRPA já em vigor no Centro Cirúrgico Adulto CCA e CCI;
- Implementar as ações de adesão ao “adorno zero” a todas as categorias integradas na UCRPA;
- Implantado através de trabalhos de conscientização, treinamento e cobranças contínuas da equipe.
- Aplicar checklist do protocolo de cirurgia segura nos Centros Cirúrgicos Adulto e Infantil;
- Garantir junto com a farmácia satélite das atividades do cumprimento da Portaria Ministerial nº 403/2015; (OPMEs) - 100% cumprida;
- Melhorar o sistema de gestão através da implantação dos módulos Farmácia e Suprimentos do AGHU. O processo de codificação por medicamento foi interfaceado com o AGHU; Dispensação pelo AGHU iniciado em novembro (Clínica Cirúrgica, Neuro-ortopédica, UTIGERAL e UTI-CARDIO), aumentando as atividades na Dispensação.
- Aprimorar o processo de distribuição e dispensação de medicamentos - Revisado, atualizado e distribuídos a maioria dos POPS e ITS;
- Aprimorar o sistema de distribuição de medicamentos no CCI E CCOF - Implantação da farmácia satélite no CCOF e ajustes na distribuição para o CCI.
- Implementar ações do Plano de Segurança do Paciente na farmácia e áreas assistenciais - Desenvolvido plano para atender o PSP e minimização de risco em Farmacovigilância; Lançamento do sistema de Nutrição Parenteral;
- Expandir a Farmácia Clínica para outras unidades de internação - Realizada com as práticas de orientação e visitas multidisciplinares nos setores;
- Revisar o guia farmacoterapêutico do HU-UFMA - Reestruturação da Comissão de farmácia e terapêutica; Revisão do regulamento interno; Reuniões de inclusão/exclusão de medicamentos.

Atividades Realizadas na Assistência em 2016

- Início de monitoramento da relação produção x faturamento das unidades;
- Melhoria da sistemática de análise crítica do desempenho das unidades do apoio;
- Mapeamento de Processos na Unidade de Imagem;

- Inicialização do protocolo de Acesso para realização de exame na unidade de métodos gráficos;
- Implantação da sistemática de reuniões diárias do mapa cirúrgico com as unidades UPME e UCRPA;
- Incorporação do centro cirúrgicos oftalmológico e ginecológico e obstétrico no final de 2016;
- Inicialização de reuniões mensais com a equipe do bloco cirúrgico para monitoramento das atividades da gestão da oferta;
- Realização de Relatório de diagnóstico e monitoramento dos indicadores da gestão da oferta e implantação do modulo de cirurgia nos centros cirúrgicos (CCA, CCI, CCOF, CCOG);
- Inicialização do monitoramento das reclamações de clientes nas unidades de apoio;
- Elaboração do termo de referência com condições técnicas mínimas e responsabilidades para nova contratação de empresa prestadora de serviço de anestesiologia para o Hospital;
- Elaboração de termo de referência para aquisição de sistema PACS em conjunto com SGPTI;
- Análise da capacidade instalada das unidades para a revisão do documento descritivo da contratualização;
- Levantamento de Horários livres de sala cirúrgica e envio para coordenação de Bloco Cirúrgico;
- Determinação do tempo médio de realização e liberação dos exames de pacientes internados;
- Criação de Fluxograma para Programação Cirúrgica e apresentação à GAS e Núcleo Operativo da Gestão da Oferta;
- Implantação de Espaço reservado para sala de laudos na Imagem, para otimizar a análise e produção dos radiologista e digitador exclusivo para digitação de exames de pacientes internos;
- Implementação de distribuição formal e rastreável de exames radiológicos para liberação de resultados para diminuir os atrasos da sua entrega tanto de pacientes internados quanto ambulatoriais.

Histórico da Produção

Gráfico 48 – Cirurgias realizadas e suspensas CCA – 2014-2016

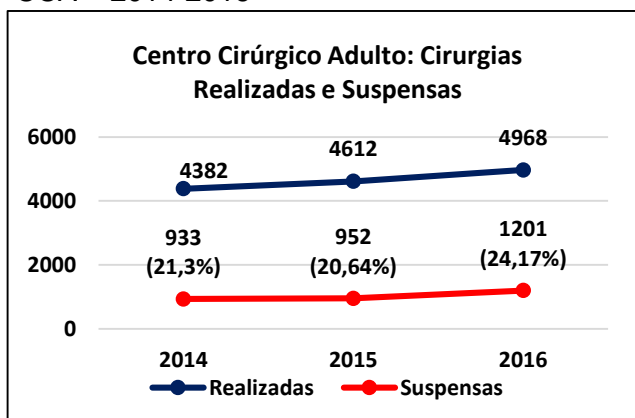


Gráfico 49 – Patologia- Quantidade de exames – 2014-2016

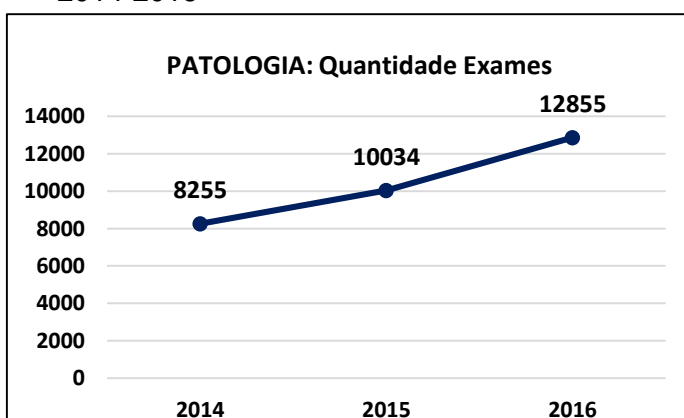
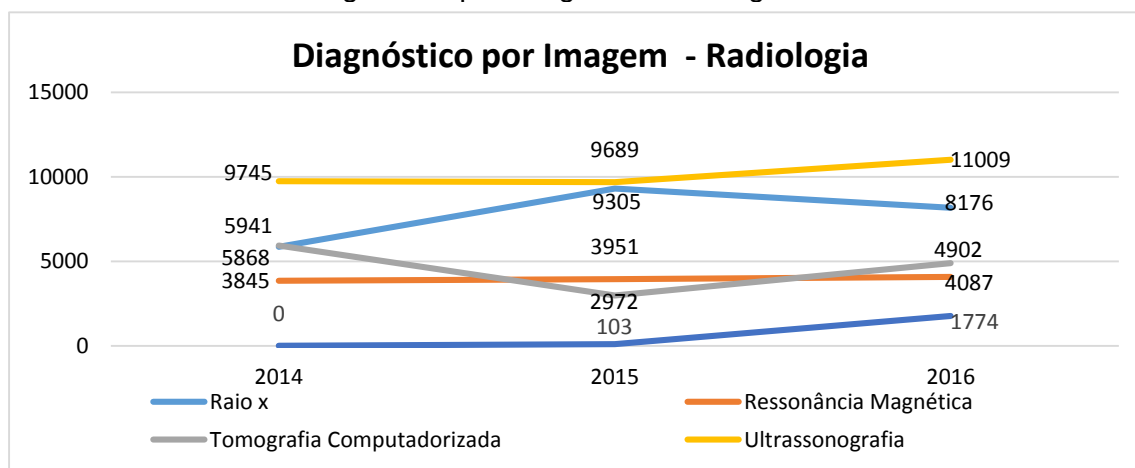


Gráfico 50 – Diagnóstico por Imagem – Radiologia 2014-2016



Quadro 27 – Exames de métodos gráficos - 2014 a 2016

Tipo	2014	2015	2016
Teste Ergométrico	1714	1628	1903
Eletrocardiograma	4124	4840	6720
Teste de Holter	273	628	694
Monitorização Ambulatorial	04	282	341
Ultrassom com Doppler	-	817	1393
Ecocardiograma Transtorácico	-	5031	5608
Ecocardiograma Transesofágico	-	80	88
Eletroencefalograma	451	838	812