

Relatório de Gestão

Biênio 23/24

**Hospital Universitário
Onofre Lopes**



Hospital Universitário Onofre Lopes

GOVERNANÇA

ELIANE PEREIRA DA SILVA

Superintendente

CARLOS ALBERTO ALMEIDA DE ARAÚJO

Gerente de Ensino e Pesquisa

JOÃO FERREIRA DE MELO NETO

Gerente de Atenção à Saúde

RODRIGO AMANCIO BRIOZO

Gerente Administrativo

VALIDAÇÃO

RAFAEL WAGNER ALVES DE AMORIM

Chefe do Setor de Governança e Estratégia

ELABORAÇÃO

DANIEL FONSECA DO NASCIMENTO

Chefe da Unidade de Gestão Estratégica,
de Riscos e Controles Internos

Apresentação

É com grande honra que apresento o Relatório de Gestão do Hospital Universitário Onofre Lopes referente ao biênio 2023–2024. Este documento reúne os resultados, os avanços e os desafios enfrentados em um período marcado por transformações relevantes no planejamento estratégico, na assistência, na pesquisa, na inovação e na gestão institucional.

Os anos de 2023 e 2024 consolidaram uma etapa crucial: a estruturação do novo Plano Diretor Estratégico 2024–2028, resultado de intenso trabalho colaborativo, alinhamento metodológico e mobilização das equipes. Observamos avanços significativos em projetos essenciais, como o Integra, a Estruturação da Pesquisa e ATS e as ações de Responsabilidade Ambiental, Social e de Governança, todos com execução plena.

Iniciativas como o Desenvolvimento Institucional e o Projeto Desenvolve reforçam nossa capacidade de aprimorar processos internos, fortalecer equipes e ampliar o valor entregue ao SUS e à comunidade acadêmica.

Apesar dos desafios impostos pela crescente demanda assistencial e pela complexidade operacional de um hospital de alta especialidade, os resultados demonstram maturidade organizacional, eficiência e compromisso.



Dra. Eliane Pereira – Superintendente

A excelência na Transparência Ativa, na qual atingimos 100% de conformidade, e o fortalecimento da Ouvidoria e da Auditoria reafirmam nossa responsabilidade com a governança e com a sociedade.

Agradeço profundamente o esforço incansável de nossos colaboradores, cujo comprometimento diário sustenta a missão institucional. Seguimos firmes na construção de um Huol cada vez mais integrado, moderno, humanizado e referência para o Rio Grande do Norte.



Principal

Menu

Clique nos botões para acessar

Quem somos

Auditoria, Ouvidoria e
Transparência Ativa

Huol em Números

Gestão de
Compromissos e Metas
Pactuadas

Parque Tecnológico e
Infraestrutura Física

Desenvolvimento
Humano

Séries Históricas

Comunicação social



Sumário

Quem somos.....	7
Nossa história.....	7
Huol nos dias atuais.....	8
Programas de Residência.....	9
Especialidades e subespecialidades.....	11
Estrutura de Governança.....	16
Plano Diretor Estratégico - PDE.....	18
Auditoria, Ouvidoria e Corregedoria.....	23
Auditoria.....	24
Ouvidoria.....	25
Pesquisa de Satisfação dos Usuários.....	29
Atividades Correcionais.....	30
Huol em Números.....	31
Graduação, Residência e Mestrado (Ensino).....	32
Pesquisa (Ensino).....	33
Produção Ambulatorial (Assistência).....	35
Produção Hospitalar (Assistência).....	38
Indicadores Assistenciais.....	41
Gestão.....	42
Gestão de Compromissos e Metas Pactuadas.....	43
Contrato de Objetivos.....	44
Metas - Acordo Organizativo de Compromissos.....	47
Orçamento - Acordo Organizativo de Compromissos.....	49

Sumário

Parque Tecnológico e Infraestrutura Física.....	51
Modernização do Parque Tecnológico.....	52
Modernização da Tecnologia da Informação.....	54
Intervenções na Infraestrutura Física.....	56
Desenvolvimento Humano.....	58
Plano de Desenvolvimento de Competências - PDC.....	59
Eventos de Capacitação.....	60
Séries Históricas.....	61
Ensino.....	62
Pesquisa.....	64
Assistência.....	65
Gestão.....	67
Satisfação dos Usuários.....	69
Comunicação Social.....	70
Portal do Huol e Imprensa.....	71
Engajamento Institucional.....	72



Menu

Quem somos

Nossa história



O Huol foi inaugurado em 9 de setembro de 1909, com o nome de “Hospital de Caridade Juvino Barreto”, em uma homenagem ao homem que foi, em sua vida, modelo de bondade e altruísmo.

Foi instalado em uma antiga casa de veraneio, funcionando, inicialmente, com 18 leitos, sob a direção do médico Januário Cicco que, sozinho, administrava e prestava assistência aos doentes internados e ambulatoriais da cidade. Em outubro de 1935, o Hospital mudou de nome, passando a se chamar “Hospital Miguel Couto” e, em 5 de fevereiro de 1955, foi criada a Faculdade de Medicina, e o Hospital passou a funcionar como campo das práticas para os futuros médicos. Assumiu a personalidade de Hospital Escola, em 1960, integrando-se à UFRN. A sua federalização assegura a manutenção, através do Ministério da Educação, das funções de ensino, pesquisa, extensão e assistência.

Até novembro de 1984, manteve essa denominação, quando então mudou para “Hospital Universitário Onofre Lopes”, em homenagem ao criador da UFRN, mediante a **Resolução nº 68/1984** do Conselho Superior da UFRN (CONSUNI). Por fim, em 29 de agosto de 2013 passou a integrar a estrutura da Ebserh por meio do contrato nº 055/2013 assinado entre a UFRN e a empresa.



Huol nos dias atuais

Reconhecido pela sociedade como um hospital de excelência por possuir profissionais altamente qualificados e infraestrutura de ponta, os quais estimulam a busca constante pela qualidade na prestação de serviço, o Hospital Universitário Onofre Lopes completou 115 anos em 2024, se consolidando cada vez mais como uma instituição de referência para os norteio-grandenses no ensino, na pesquisa, na assistência e na gestão.

Na área de ensino, é **certificado como hospital de ensino** pelo Ministério da Saúde (MS) e pelo Ministério da Educação (MEC), além de ser o maior centro estadual de formação de especialistas na oferta de programas de residência em saúde, totalizando **31 programas credenciados** nas áreas, médica, multiprofissional, uniprofissional.

Programas de Residência Médica Credenciados

[Mais detalhes](#)

#	Programa	#	Programa
1	Anestesiologia	6	Dermatologia
2	Cardiologia	7	Ecocardiografia
3	Cirurgia do Aparelho Digestivo	8	Endocrinologia e Metabologia
4	Cirurgia Geral	9	Endocrinologia Pediátrica
5	Clínica Médica	10	Endoscopia Digestiva





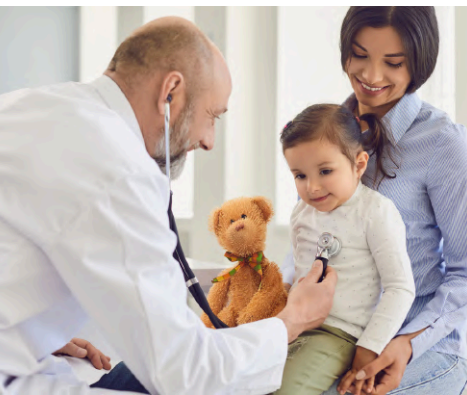
Programas de Residência

Programas de Residência Médica Credenciados

#	Programa	#	Programa
11	Gastroenterologia	20	Otorrinolaringologia
12	Gastroenterologia Pediátrica	21	Patologia
13	Infectologia	22	Pediatria
14	Medicina de Família e Comunidade	23	Psiquiatria
15	Medicina Intensiva	24	Radiologia e Diagnóstico por Imagem
16	Nefrologia	25	Reumatologia
17	Neurocirurgia	26	Urologia
18	Neurologia		
19	Oftalmologia		

Fonte: Gerência de Atenção à Saúde e Gerência de Ensino e Pesquisa





Programas de Residência

Programas de Residência Multiprofissional Credenciados

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

Fonte: Gerência de Atenção à Saúde e Gerência de Ensino e Pesquisa

Programas de Residência Uniprofissional Credenciado

#	Programa
1	Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial

Fonte: Gerência de Atenção à Saúde e Gerência de Ensino e Pesquisa

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



Especialidades e subespecialidades (área médica)

Enquanto **instituição de saúde de alta complexidade e referência regional**, mantém uma ampla estrutura assistencial capaz de atender de forma integrada às diversas demandas diagnósticas e terapêuticas da população. Essa capacidade se materializa em um conjunto robusto de especialidades e subespecialidades médicas, que refletem o compromisso institucional com a excelência, a abrangência do cuidado e a formação profissional qualificada.

O hospital disponibiliza **mais de 40 especialidades e subespecialidades credenciadas**, abrangendo áreas clínicas, cirúrgicas, pediátricas e de diagnóstico. Entre elas, destacam-se campos estratégicos como Cancerologia Clínica, Cardiologia, Cirurgia Geral, Gastroenterologia, Infectologia, Nefrologia, Ortopedia, Pneumologia, além de segmentos especializados como Endocrinologia Pediátrica, Reumatologia Pediátrica, Mastologia, Hematologia, entre outras.



A diversidade dessas áreas evidencia não apenas a complexidade assistencial oferecida, mas também o papel essencial do Huol como hospital de ensino, integrando práticas clínicas inovadoras, pesquisa aplicada e formação multiprofissional.

A gama de cenários de prática apresentada reforça esse posicionamento, com unidades especializadas, centros diagnósticos, ambulatórios segmentados e blocos cirúrgicos preparados para suportar o cuidado de alta especialização.

Assim sendo, o conjunto de especialidades e subespecialidades ofertadas posiciona o Huol como referência no Sistema Único de Saúde (SUS), contribuindo de maneira decisiva para a ampliação do acesso, a qualificação da assistência e o fortalecimento contínuo da rede de atenção à saúde no Rio Grande do Norte.

Especialidades e subespecialidades (área médica)

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





Especialidades e subespecialidades (área médica)

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



Especialidades e subespecialidades (área médica)

#	Especialidade	#	Especialidade
41	Reumatologia Pediátrica	42	Urologia

Fonte: Gerência de Atenção à Saúde e Gerência de Ensino e Pesquisa

O hospital dispõe de uma infraestrutura ampla e integrada que sustenta a oferta das mais de quarenta especialidades e subespecialidades médicas, garantindo condições adequadas para o atendimento, especialmente, de alta complexidade. Sua estrutura inclui prédios administrativos, ambulatoriais e hospitalares, distribuídos conforme a seguir:

- Prédios administrativo, ambulatorial pediátrico e ambulatorial adulto;
- Edifício Central de Internação (ECI);
- Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI);
- Bloco Cirúrgico principal, com 7 salas cirúrgicas;
- Salas de cirurgia ambulatorial, 3 no total;
- Salas, 3 oftalmológicas e 2 dermatológicas, além de três complexos especializados que dão suporte ao atendimento ambulatorial e hospitalar (compostos pela Unidade de Laboratório de Análises Clínicas, Unidade de Anatomia Patológica e Unidade de Hemoterapia).



São 2.334
colaboradores que
fazem essa instituição
ser referência no RN

Na área de pessoal, em 2024, foram 2.334 colaboradores que fizeram essa instituição ser referência no Rio Grande do Norte, sendo 1.473 empregados públicos da Ebserh, 368 servidores da UFRN e 493 terceirizados.

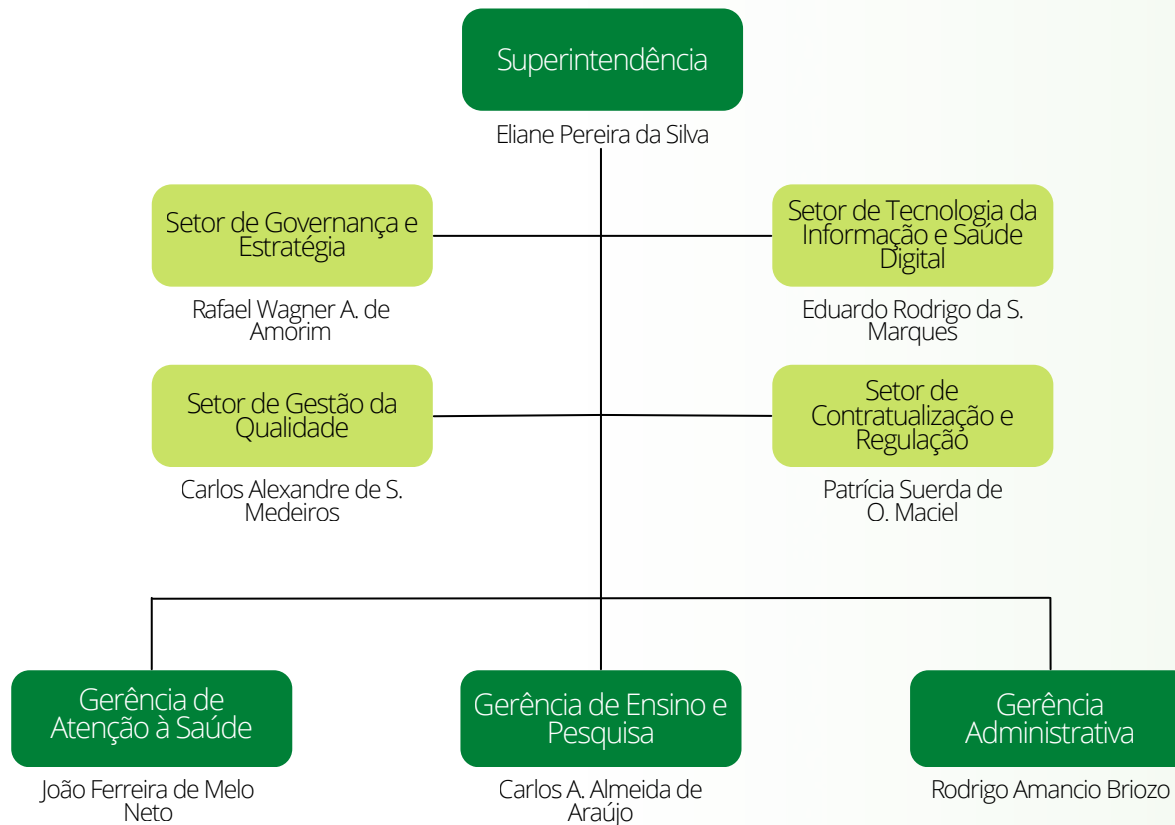
Juntos, fazem a diferença na qualidade dos serviços prestados pela instituição.



O hospital conta com uma área construída de aproximadamente 33.260 m²



Estrutura de governança





Menu

Quem somos



Estratégica de longo prazo

Propósito

Saúde, Ensino, Pesquisa e Inovação a Serviço do SUS

Visão 2024-2028

Ser reconhecido no Nordeste como uma instituição de excelência em alta complexidade no SUS, prestando um cuidado humanizado, de qualidade, em um ambiente organizacional participativo, integrando o ensino, a pesquisa e a inovação à Rede de Atenção à Saúde.

[Acesse o MAPA aqui](#)



Planejamento Estratégico atual e anteriores





Menu

Quem somos

Plano Diretor Estratégico - PDE

2024-2028

O **Plano Diretor Estratégico** (PDE) é o documento que guia o hospital por meio da pactuação de metas, projetos locais e da mobilização de recursos, objetivando a consecução do sucesso organizacional por meio do cumprimento do seu propósito e o alcance da sua visão.

Para elaboração do plano, o Hospital utilizou o **Guia de Desdobramento da Estratégia da Rede Ebserh**.

A construção da estratégia que ensejou na elaboração do PDE 2024/2028 foi dividida em 3 fases, a primeira denominada Direcionamento Estratégico, a segunda Planejamento de Indicadores e Projetos e, por fim, o Monitoramento, Controle e Replanejamento.

“

O PDE possibilita padronizar a forma de identificar os desafios de gestão e criar estratégias para transpô-los.

Plano Diretor Estratégico
2024-2028



Plano Diretor Estratégico
2021-2023



Painel de Contribuição Ebserh

Como forma de medir o progresso dos projetos estratégicos do Plano Diretor Estratégico (PDE) e garantir maior transparência das metas definidas no planejamento, foi criado o **Painel de Contribuição Ebserh**. Essa ferramenta essencial compartilha os resultados das metas ao final de cada projeto, evidenciando o desempenho das unidades.

O Painel é composto por indicadores, metas e projetos locais que as unidades da Rede Ebserh precisam desenvolver. Ele permite visualizar de forma clara como cada unidade contribui diretamente para o alcance dos objetivos estratégicos da Rede nos níveis tático e operacional.

Nesse contexto, os indicadores são instrumentos de medida cruciais. Seu principal objetivo é apresentar, de modo preciso, claro e confiável, o resultado da mensuração de um fato a partir dos dados aferidos no ambiente real.

Dessa forma, os indicadores e o Painel de Contribuição atuam como ferramentas de gestão para realizar a medição contínua do nível de desempenho e sucesso do hospital.

No âmbito do Hospital Universitário Onofre Lopes, o Painel de Contribuição abará os resultados para o PDE do Huol no períodos de 2023.



Indicadores são ferramentas de gestão essenciais que, ao medir resultados de forma precisa e confiável, demonstram como as unidades contribuem para o sucesso da estratégia hospitalar.



Resultados anteriores - PDE 2021-2023

Painel de Contribuição

Projeto	Execução	Indicadores	Meta	Resultado
1.02 Implementação de controles e monitoramento das vagas de estágio supervisionado	100%	% de cursos de graduação com padronização de requisição de vagas	>35%	83,3%
1.03 Integração de pesquisa no Huol	100%	% acompanhado e monitorado dos projetos de pesquisa	>10%	96,0%
2.01 Melhoria dos processos de reabastecimento dos almoxarifados	100%	% de itens do plano de aplicação com licitação vigente	>90%	80,0%
3.01 Implementação de boas práticas para monitoramento da execução do PDE	100%	% de execução dos projetos estratégicos	100%	85,7%
4.01 Atualização do AGHU para a versão estável mais recente	100%	% de módulos do AGHU em uso atualizados para a versão estável mais recente	7	7
5.01 Implementação do Plano de Capacitação Obrigatória no PDC	100%	% de colaboradores com treinamento obrigatório concluído	>60%	100%

Fonte: Setor de Governança e Estratégia



PDE 2021-2023

6 Projetos Estratégicos

100% Execução do PDE

94,3% Taxa de Sucesso

100% Execução do Projeto

4 dos 6 Superaram a meta



PDE 2024-2028

Estruturação do Plano

O ano de 2024 foi marcado com uma das principais atividades estratégicas do hospital, a construção e o início de um novo Plano Diretor Estratégico (PDE). No entanto, dessa vez sua consecução contemplou um horizonte de 5 anos, que concentrou esforços na construção dos fundamentos do plano, no alinhamento das áreas e na organização das bases técnicas necessárias para garantir a execução sólida das metas previstas para os próximos anos.



Fonte: Setor de Governança e Estratégia

Entre os **7 Projetos Estratégicos**, 5 atingiram níveis de execução iguais ou superiores a 80%, enquanto três mereceram destaque em seu cumprimento em 2024: (1)Projeto Integra - 100%, (2)Estruturação da Pesquisa, Inovação e Avaliação das Tecnologias em Saúde - 100%, e Implementação de Ações de Responsabilidade Ambiental, Social e Governança (RASG) - 98%.

#	Projeto	Execução
1	Remodelamento Assistencial	79%
2	Projeto Integra	100%
3	Estruturação da Pesquisa e ATS	100%
4	Desenvolvimento da RASG	98%
5	Desenvolvimento Institucional	81%
6	Sustentabilidade Financeira	67%
7	Projeto Desenvolve	83%



ANO 2024

7 Projetos Estratégicos

86,8% Execução do PDE

5 de 7 Desempenho > 80%

1 Ano Alinhamento Estratégico

3 Oficinas Estratégicas



Esses avanços refletem a capacidade do Huol de organizar processos, mobilizar atores internos e implementar ações efetivas ainda na fase inicial do ciclo estratégico.

Outros projetos igualmente apresentaram resultados expressivos, como o Projeto Desenvolve, voltado à valorização do trabalhador, com execução de 83%, e o Projeto Desenvolvimento Institucional, que alcançou 81%.

Esses percentuais revelam avanços significativos em frentes essenciais, como comunicação interna, inovação em processos e fortalecimento da capacidade operacional, elementos centrais identificados no diagnóstico do PDE.

Avanços em Assistência e Sustentabilidade Financeira

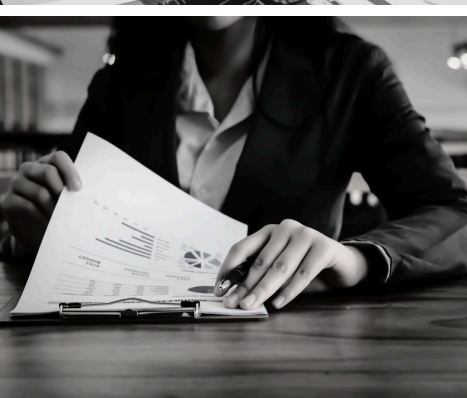
O Projeto Remodelamento Assistencial, embora em estágio inicial (79%), avançou na elaboração e revisão de perfis assistenciais, nos alinhamentos entre assistência e ensino e na estruturação das ações que servirão de base para reorganização da oferta especializada nos próximos anos. Por sua vez, o Projeto Sustentabilidade Financeira, com 67%, sinaliza progressos relevantes em processos de monitoramento de custos e busca de eficiência, preparando o hospital para um ciclo de maior equilíbrio econômico, conforme os objetivos definidos para o pilar de Sustentabilidade Financeira.



Fonte: Unidade de Gestão Estratégica, de Riscos e Controles Internos

Em última análise, os percentuais alcançados em 2024 evidenciam um início de ciclo estratégico marcado pela organização, pela capacidade de execução e pelo forte alinhamento institucional.

A consolidação das bases metodológicas, a definição dos macroproblemas, o planejamento de indicadores e o engajamento das equipes configuram um cenário favorável para que, nos próximos anos, o Huol avance de forma consistente na entrega de valor ao SUS, à comunidade acadêmica e à sociedade potiguar.



Auditoria, Ouvidoria e Corregedoria



A Auditoria, a Ouvidoria e a Transparência Ativa constituem pilares essenciais para o fortalecimento da governança, da integridade e da qualidade dos serviços prestados. A **Auditoria** atua de forma sistemática e independente, avaliando processos, controles internos e resultados, com o objetivo de assegurar a conformidade legal, mitigar riscos e aprimorar a eficiência organizacional.

Esse trabalho é fundamental para garantir a correta aplicação dos recursos públicos e a excelência no atendimento à comunidade acadêmica e à população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS).

A **Ouvidoria** representa um canal institucional qualificado para o acolhimento de manifestações da sociedade, promovendo a escuta ativa, a mediação de conflitos e o encaminhamento de demandas que contribuem para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

A **Corregedoria**, por sua vez, exerce papel fundamental na apuração de responsabilidades e na condução de processos disciplinares, assegurando que a atuação institucional esteja em conformidade com os princípios éticos e legais. Ao zelar pela integridade e pela responsabilização de agentes públicos, contribui para a transparência, o fortalecimento da governança e a preservação da credibilidade do hospital perante a sociedade.

Dessa forma, esses instrumentos integram-se para promover uma melhor governança hospitalar, consolidando a excelência na assistência, no ensino e na gestão.



Auditoria

A Auditoria interna realiza uma atividade independente de avaliação e assessoramento aos gestores da entidade. Ela também é responsável por cadastrar e acompanhar os apontamentos de auditoria da CGU, TCU e outros órgãos no sistema e-Aud Ebserh.

O e-Aud é o sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental.

Assim, o HUOL-UFRN finalizou o ano de 2024 com 78 (setenta e oito) apontamentos com status "Em providência", ou seja, pendentes de resolução. Destes, 8 (oito) estão na situação "Parcialmente Atendido" e 70 (setenta) estão na situação "Não Atendido". Vale ressaltar que, no mesmo período, foram concluídos 70 (setenta) apontamentos.

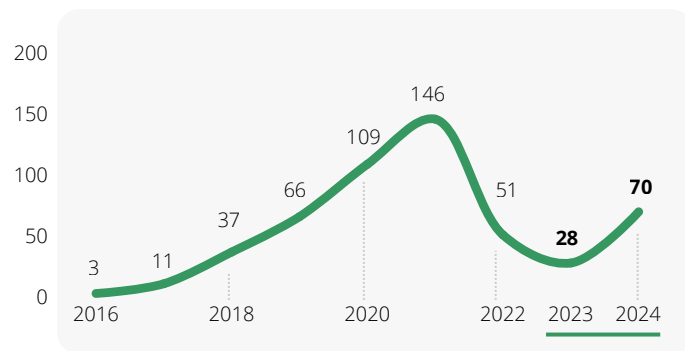
Principais números

Descrição	2023	2024
Apontamentos cadastrados	557	597
Atendidos	450	519
Em providência	107	78
% concluídos	80,8%	86,9%
% em providência	19,2%	13%

Fonte: Setor de Estratégia e Governança

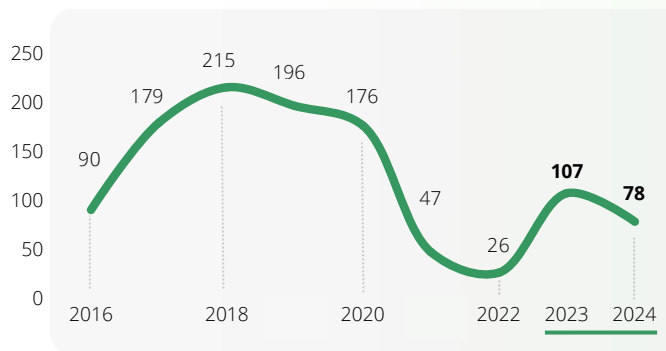


Apontamentos concluídos



Fonte: Sig-Ebserh

Apontamentos em andamento



Fonte: Sig-Ebserh



Ouvidoria - Visão Geral

Em 2024, o Huol registrou avanços relevantes na gestão das manifestações recebidas pela Ouvidoria, totalizando 1.493 registros, um crescimento de aproximadamente 6,11% em relação ao ano anterior. Desses, 1.398 corresponderam a manifestações de Ouvidoria e 95 a pedidos de acesso à informação.

Foram respondidas 1.431 manifestações dentro da competência da instituição (1.343 de Ouvidoria e 88 de acesso à informação), além de terem sido contabilizados 34 encaminhamentos a outros órgãos e 28 arquivamentos.

O tempo médio de resposta manteve-se em patamar eficiente: 5,94 dias para manifestações de Ouvidoria e 6,34 dias para pedidos de acesso à informação, ainda que tenha ocorrido leve aumento em relação a 2023, quando os tempos médios foram de 4,74 e 4,95 dias, respectivamente.

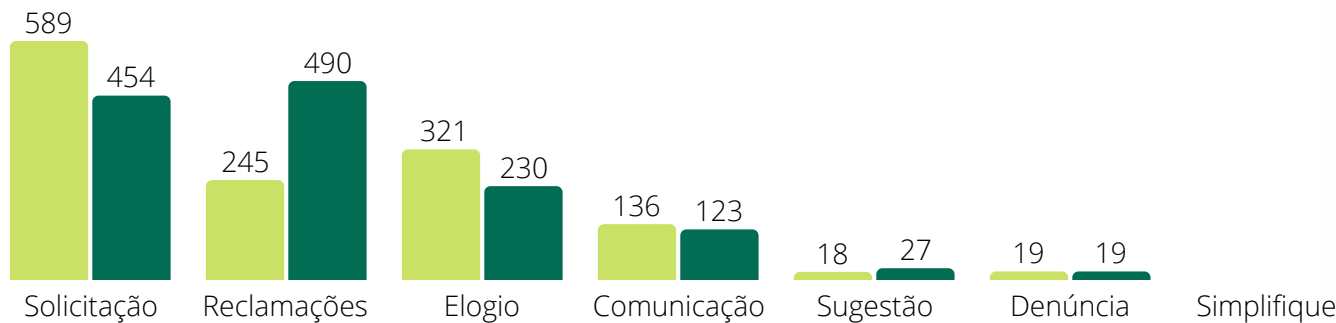
Manifestações de Ouvidoria por Tipo 2024

	Solicitação	454 (33,8%)
	Reclamações	490 (36,5%)
	Elogio	230 (17,1%)
	Comunicação	123 (9,2%)
	Sugestão	27 (2,0%)
	Denúncia	19 (1,4%)
	Simplifique	- (0,00%)

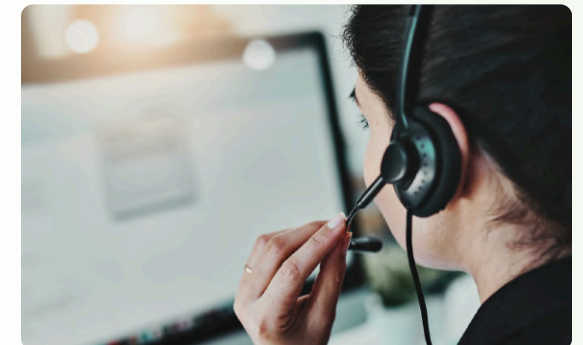
Fonte: Painel Resolveu? CGU

Comparativo de Manifestações de Ouvidoria

2023 2024



Fonte: Painel Resolveu? CGU



Ouvidoria - Manifestações de Ouvidoria


[Mais detalhes](#)

O histórico das manifestações de Ouvidoria do Huol, de 2020 a 2024, revela uma trajetória marcada por flutuações quantitativas e qualitativas, refletindo avanços importantes na gestão e no atendimento ao cidadão.

HISTÓRICO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DE 2020 A 2024

	2020	2021	2022	2023	2024
 Total de Manifestações Recebidas	970	673	756	1.364	1.398
 Arquivadas	18	22	12	36	28
 Total de Manifestações Respondidas	952	651	744	1.328	1.343
 Tempo Médio de Resposta (dias)	10,69	11,12	11,28	4,47	5,94
 Concluídas Dentro do Prazo	97%	100%	100%	100%	100%
 Taxa de Resolutividade (Média)	91%	86%	87%	75%	96,21%
 Taxa de Satisfação (Média)	87,82%	77%	81,76%	66,67%	58,33%

O desempenho obtido em 2024 representa um avanço consolidado na eficiência administrativa da Ouvidoria, evidenciado pela evolução positiva de seus indicadores.

Os indicadores como, resolutividade e cumprimento de prazos, reforçam o papel estratégico da Ouvidoria na promoção da transparência institucional e na melhoria contínua dos serviços públicos.

PONTOS FORTES

96,21% Alta resolutividade

100% Atendidos no prazo

5,94 dias Tempo médio respostas. Instituições monitoradas pela CGU é de 13,54 dias.

Ouvidoria - Acesso à Informação

Em 2024, a Ouvidoria do Huol reafirmou seu compromisso com a **transparência e eficiência** atendendo a 88 Manifestações de Acesso à Informação (LAI), com um tempo médio de resposta de 6,34 dias. O número de solicitações mais que dobrou em relação ao ano anterior, evidenciando o crescente engajamento do público na busca por informações institucionais.

Mesmo com o aumento expressivo na demanda, 100% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo legal, sem omissões. Apenas três recursos foram registrados ao longo do período, indicando um baixo índice de contestações ou insatisfações com as respostas fornecidas. Comparado a outros órgãos públicos, a Ouvidoria do Huol se destaca positivamente.

A Rede de Ouvidorias da Ebserh tratou 2.959 pedidos, com tempo médio de 8,10 dias, enquanto os órgãos do Governo Federal responderam 117.334 solicitações, com um tempo médio de 13,70 dias e taxa de 99,31% de respostas.



100%

DOS PEDIDOS FORAM RESPONDIDOS
DENTRO DO PRAZO LEGAL

DESTAQUES 2024



Pedidos
Recebidos
88

Ranking
215° / 320



Tempo Médio
de Resposta
6,34

Ranking
28° / 320



Satisfação do Usuário (1 a 5)

4,27

No nível de Satisfação do Usuário, que ratifica os melhores resultados com base na Média de Satisfação, o Serviço de Informação ao Cidadão do HUOL-UFRN/Ebserh obteve uma nota média de 4,27 em 2024.

Esse desempenho reflete a percepção positiva dos usuários, ainda que ligeiramente inferior à nota de 4,77 obtida em 2023, destacando-se entre os órgãos e entidades da Administração Pública, conforme o Painel LAI.

Ouvidoria - Transparência Ativa

A Transparência Ativa está prevista na Lei de Acesso à Informação (LAI), e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

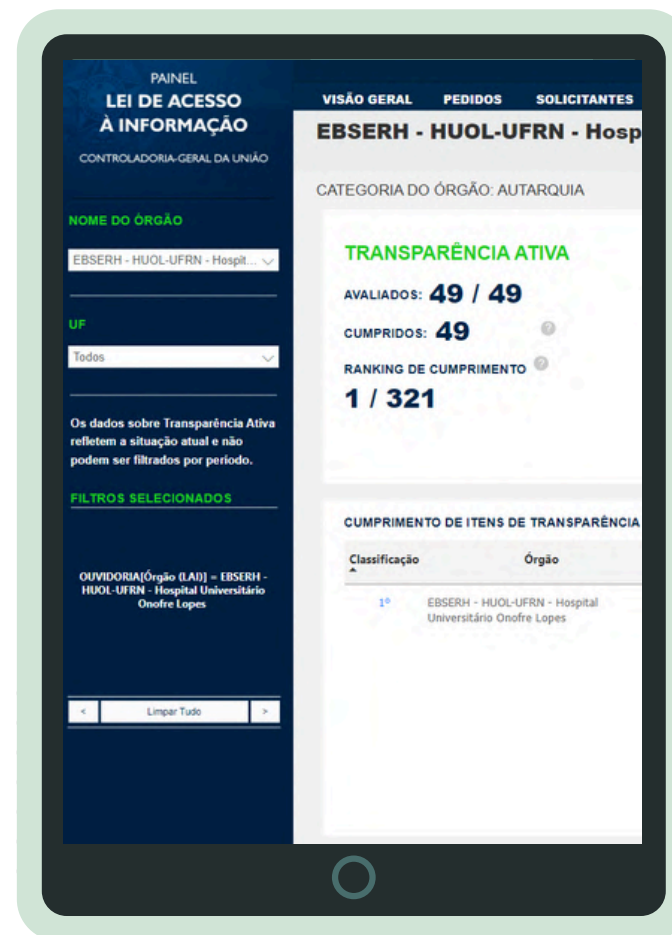
Para atendimento integral a todos os itens de Transparência Ativa, considerando o cenário de 55,10% de itens cumpridos em 2022, ao longo do ano de 2023 foram implementadas diversas ações que contaram com o engajamento e o trabalho colaborativo de diferentes setores, a participação ativa da Ouvidoria coordenando as atividades, além do comprometimento e apoio da alta gestão do hospital com a transparência e a prestação de contas à sociedade.

Com resultado, o Huol alcançou o notável índice de 100% de conformidade no cumprimento dos itens estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI), ocupando a 1ª posição no Ranking de cumprimento da Transparência Ativa.

Avaliação da Transparência Ativa

Atributos	2023	2024
Qtd. Itens	49	49
Cumpridos	49	49
Ranking	1º/302	1º/321

1º Posição em Transparência Ativa



Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação



Pesquisa de Satisfação dos Usuários



9 em cada 10 **usuários** estão **satisfeitos** com nossos serviços hospitalares



A pesquisa de satisfação da Rede Ebserh trouxe resultados importantes para o Huol, indicando uma melhora notável na percepção dos usuários do SUS. O nível de satisfação geral registrado em 2024 atingiu 95%, um crescimento significativo em relação aos 91% apurados em 2023.

Esse aumento de aproximadamente quatro pontos percentuais na satisfação dos pacientes reflete um esforço bem-sucedido na gestão e na qualidade dos serviços prestados pelo hospital, mostrando que as iniciativas implementadas entre os anos tiveram um impacto positivo direto na experiência dos usuários.

Os números confirmam que o hospital tem sido percebido pelos usuários do SUS como uma unidade de saúde que não apenas atende, mas supera as expectativas, consolidando sua posição dentro da Rede Ebserh.

Nota por categoria (domínio)

Descrição	2023	2024
Atendimento Internação	9,13	9,16
Atendimento Ambulatorio	8,59	8,85
Estrutura	7,53	8,15
Refeição	8,84	8,96
Roupa/ Limpeza/ Lixo	9,03	9,04
Segurança/Portaria	-	9,54
Nota	8,74	9,11

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2023/2024



Nível de satisfação geral registrado em 2024



Atividades Correcionais

Em 2024, as atividades correcionais demonstraram avanço importante, revelando maior volume de demandas analisadas e aprimoramento dos fluxos internos. Foram registradas 120 denúncias com Despacho de admissibilidade, ante 45 em 2023. Outro ponto interessante foram as 66 denúncias arquivadas na fase inicial, ocasionadas em razão da melhor capacidade de filtragem, permitidos um trabalho focado das denúncias de fato.

Os processos apuratórios concluídos, em 2024, mais que dobraram, aumentando de 17 para 44, evidenciando maior eficiência na instrução e na finalização das análises. Também houve ampliação nos Termos de Acordo de Compromisso firmados e nas penalidades aplicadas, reforçando o rigor das medidas disciplinares.

Ademais, aumentaram também a quantidade de processos encaminhados para apuração à UFRN, frente a dois no ano anterior, demonstrando fortalecimento da articulação institucional. Esses resultados ratificam a evolução dos mecanismos de integridade e indicam maior maturidade na condução das ações disciplinares.

Principais números

Descrição	2023	2024
Denúncias com Despacho de admissibilidade	45	120
Denúncias arquivadas na admissibilidade	1	66
Processos apuratórios concluídos	17	44
Termos de Acordo de Compromisso (TAC) assinados	1	2
Penalidades aplicadas	0	5
Processos encaminhados para apuração pela UFRN	2	7

Fonte: Base de Dados CIPPPAS

Transparência

Disciplina

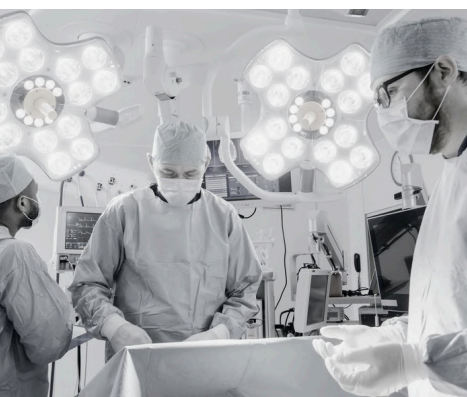
Fiscalização

Conduta



Menu

Huol em Números



O Huol desempenhou ao longo do biênio 2023/2024 um papel estratégico na promoção da saúde, na formação de profissionais e na gestão hospitalar de excelência. Este capítulo apresenta de forma objetiva e sistematizada os principais indicadores e resultados que evidenciam o desempenho institucional nesse período.

São quatro eixos fundamentais: Ensino, Assistência, Produção Hospitalar e Gestão. No âmbito do **Ensino**, o Huol consolidou-se como campo privilegiado para atividades acadêmicas e de pesquisa, fortalecendo a formação de estudantes, residentes e profissionais de saúde em diferentes níveis. Já na **Assistência**, os dados expressam a amplitude e a resolutividade dos serviços prestados à população, refletindo o papel do hospital como referência regional em diversas especialidades.

A **Produção Hospitalar** revela o volume e a diversidade dos procedimentos realizados, demonstrando a eficiência operacional e a capacidade de resposta às demandas assistenciais. Por fim, no eixo **Gestão**, são apresentados números relacionados à gestão de pessoas e a administração de recursos materiais, aspectos fundamentais para o alcance de metas estratégicas, alinhados aos princípios da eficiência, da transparência e da responsabilidade social.

Este panorama numérico e analítico constitui instrumento essencial para a avaliação dos resultados do Huol, subsidiando a tomada de decisão e a definição de estratégias para o aperfeiçoamento contínuo do ensino e dos serviços de saúde oferecidos à sociedade.



Ensino

Graduação

	2023	2024		2023	2024
ALUNOS DE MEDICINA EM CENÁRIO DE PRÁTICA	400	531	ALUNOS EM VISITA TÉCNICA	356	574
ALUNOS DE MEDICINA EM INTERNATO	166	150	DOCENTES EM PROJETOS DE EXTENSÃO E ESTÁGIO	261	232
ALUNOS DE ENFERMAGEM EM CENÁRIO DE PRÁTICA	58	22	ALUNOS EM PROJETOS DE EXTENSÃO	443	322
ALUNOS DE OUTROS CURSOS QUE UTILIZARAM O HOSPITAL	744	870	PROJETO DE EXTENSÃO NO HUOL	48	41

Residência e Mestrado

	2023	2024		2023	2024
MATRÍCULAS NA RESIDÊNCIA MÉDICA	216	217	MATRÍCULAS NA RESIDÊNCIA UNIPROFISSIONAL	6	6
MATRÍCULAS NA RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL	63	61	MATRÍCULAS NO MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE	17	15

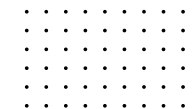
Análise

Verificou-se uma redução no número de ações de extensão cadastradas no SIGAA em 2024, quando comparado ao ano de 2023.

Tal diminuição pode ser atribuída, em parte, à greve das universidades federais, iniciada em março e estendida até julho de 2024, com duração aproximada de 70 dias, o que impactou diretamente as atividades acadêmicas e de extensão.

Ademais, a redução do quantitativo de profissionais da UFRN em exercício no hospital também pode ter contribuído para esse cenário, uma vez que apenas servidores vinculados à universidade possuem acesso ao SIGAA para o registro e acompanhamento das ações de extensão.

Pesquisa



	2023	2024
PROJETOS DE PESQUISA APROVADOS PELO CEP-HUOL*	785	510
ANUÊNCIAS EMITIDAS PELA GEP PARA PROJETOS A SEREM REALIZADAS NO HUOL	140	89
PESQUISADORES CREDENCIADOS NO SISTEMA REDE-PESQUISA	517	244
BOLSISTAS DO PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA	8	9
BOLSISTAS DO PROGRAMA DE INICIAÇÃO TECNOLÓGICA	11	6

*Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) é um colegiado interdisciplinar e independente. Os dados apresentados são de projetos de pesquisa a serem realizadas no Huol ou em outras instituições. Representam parte do valor total deste Comitê.

Análise geral

De forma global, observa-se um cenário de manutenção da atividade científica, com redução no volume de projetos e pesquisadores em 2024, contudo um ambiente de estabilidade nos programas de formação, indicando resiliência institucional mesmo diante de fatores conjunturais.

A redução do número de projetos e de pesquisados são coerentes com o cenário paralisação docente, que impactou diretamente a produção científica.

Em outra perspectiva, os programas de iniciação científica e tecnológica mantiveram desempenho consistente, mantendo um contexto ativo de formação de novos pesquisadores.

Portanto, os dados indicam que, apesar da redução no volume total de pesquisas, a estratégia de qualificação e renovação do capital científico do Huol permaneceu preservada, demonstrando compromisso institucional com a pesquisa e com o apoio a pesquisadores.



Entre 2023 e 2024, o Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde (SGPITS) consolidou marcos estruturantes para o fortalecimento da pesquisa hospitalar.

Avanços: Infraestrutura, Pesquisa Clínica e Regulação

A inauguração do [Centro de Pesquisa Clínica \(CPC\)](#), em 2023, representou o principal avanço do período, dotando o Huol de infraestrutura completa para estudos clínicos multicêntricos nacionais e internacionais. Em 2024, o CPC celebrou dois termos de condução de pesquisas patrocinadas com a indústria farmacêutica, ampliando a participação do hospital em pesquisas estratégicas para o SUS.

Entre 2023 e 2024, o Huol consolidou uma agenda robusta de pesquisa e inovação, ampliando sua infraestrutura, qualificando pesquisadores e fortalecendo a produção científica como eixo estratégico para o avanço do cuidado em saúde

A [Comissão de Avaliação de Projetos de Pesquisa \(CAP\)](#) manteve seu papel essencial na análise e viabilização de projetos, apesar de atuar a partir de 2024. Foram emitidas 140 cartas de anuência em 2023 e 89 em 2024, sendo a redução explicada pela greve docente entre abril e junho desse ano. O credenciamento de pesquisadores no [Sistema Rede Pesquisa](#) acompanhou a oscilação, refletindo o impacto conjuntural na produção científica.

Formação, Suporte Técnico e Núcleos Estratégicos

Os [Programas de Iniciação Científica e Tecnológica](#) continuaram contribuindo para a formação de novos pesquisadores. Em 2023, o Huol contou com 08 bolsistas PIC e 11 bolsistas PIT, reforçados por 05 bolsas adicionais da PROPESQ/UFRN. Em 2024, foram 09 bolsistas PIC e 06 bolsistas PIT, assegurando continuidade às ações de fomento ao desenvolvimento científico e tecnológico.

A implantação do [Núcleo de Apoio ao Pesquisador \(NAP\)](#), em 2024, ampliou significativamente o suporte técnico ao corpo científico do Huol. Entre fevereiro e dezembro, o núcleo realizou 62 consultorias estatísticas, beneficiando 30 projetos. Os atendimentos concentraram-se, principalmente, em estatística descritiva, análise gráfica e testes de associação.

No mesmo ano, o [Núcleo de Avaliação de Tecnologias em Saúde \(NATS\)](#) passou por reformulação, com capacitações EAD, participação em comissões institucionais, atuação acadêmica e aprimoramento de protocolos de padronização de atividades.

Além disso, o SGPITS intensificou ações de capacitação, oferecendo cursos, especialmente, nas áreas de boas práticas clínicas, pesquisa científica e avaliação de tecnologias em saúde.



Assistência

Produção Ambulatorial

	2023	2024
EXAMES LABORATORIAIS	204.881	283.927
CONSULTAS MÉDICAS	174.925	182.222
CONSULTAS NÃO MÉDICAS	33.320	32.891
PROCEDIMENTOS CLÍNICOS	138.335	133.589
PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	13.449	14.137
EXAMES GRÁFICOS	117.738	165.376
EXAMES DE IMAGENS	42.136	40.292

	2023	2024
AÇÕES DE PREVENÇÃO EM SAÚDE	620	473
TRANSPLANTE DE CÓRNEA	51	99
OUTROS PROCEDIMENTOS EM TRANSPLANTE	1.880	489
ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS	176	264

“

PROCEDIMENTOS REALIZADOS

 +17,35%

2023 - 727.511 mil

2024 - 853.759 mil

”





Crescimento e Expansão Diagnóstica

Os dados consolidados da Produção Ambulatorial evidenciam um crescimento importante de 17,35% no volume total de procedimentos realizados em 2024 em relação a 2023, passando de 727.511 para 853.759 procedimentos. Esse desempenho foi impulsionado, sobretudo, pela expansão das áreas de diagnóstico e de procedimentos de maior complexidade.

Destaca-se o crescimento relevante dos Exames Gráficos (+40,46%) e dos Exames Laboratoriais (+38,58%), este último representando a categoria de maior volume da instituição, com acréscimo absoluto de 79.046 exames. As Consultas Médicas também apresentaram crescimento consistente (+4,17%), reforçando a ampliação do acesso aos serviços ambulatoriais.

Ampliação de Procedimentos Especializados

Além do fortalecimento da capacidade diagnóstica, observou-se aumento relevante em procedimentos especializados e no fornecimento de insumos, como Órteses, Próteses e Materiais (+50,00%) e Transplantes de Córnea (+94,12%).

Esses resultados indicam a consolidação de serviços de maior complexidade no âmbito ambulatorial, em consonância com a estratégia institucional de qualificação da assistência prestada.

Ajustes Operacionais e Redirecionamento da Oferta

Por outro lado, registraram-se reduções pontuais em categorias de grande volume, como Procedimentos Clínicos (-3,43%), Exames de Imagens (-4,38%) e Ações de Prevenção em Saúde (-23,71%). Essas variações refletem, em parte, um processo de reconfiguração da oferta assistencial associado à repactuação dos quantitativos previstos no novo contrato assistencial, formalizado em outubro de 2024.

Ressalta-se que tais ajustes já vinham sendo praticados operacionalmente em meses anteriores à assinatura contratual, impactando os volumes consolidados do exercício.

Aspectos Contratuais e Operacionais

Como exemplo desse processo, procedimentos como endoscopia e tomografia tiveram seus quantitativos mensais pactuados reduzidos no novo instrumento contratual, o que contribuiu para a diminuição dos registros ao longo de 2024.

Ademais, fatores operacionais pontuais, relacionados à recomposição de carga horária médica em razão de afastamentos e aposentadorias ainda não integralmente repostas, influenciaram temporariamente a capacidade produtiva de determinados serviços ambulatoriais.



Reclassificação de Procedimentos em Transplante

Cabe destacar que a redução acentuada observada no item Outros Procedimentos em Transplante decorre de alteração metodológica na classificação dos dados, uma vez que os principais procedimentos anteriormente registrados nessa categoria passaram a compor o grupo de Procedimentos Clínicos, explicando a variação significativa entre os períodos analisados.



Em 2024, a produção ambulatorial apresentou crescimento global de 17,35% em relação a 2023, refletindo o fortalecimento da capacidade diagnóstica institucional, com destaque para a ampliação dos Exames Gráficos (+40,46%) e dos Exames Laboratoriais (+38,58%), em consonância com o redirecionamento estratégico do perfil assistencial.

As reduções pontuais observadas em 2024 refletem um processo de reconfiguração da oferta assistencial, associado à repactuação contratual e a ajustes operacionais, sem impacto negativo sobre o desempenho global da produção ambulatorial.



Conclusão

Em síntese, os dados sugerem que, apesar das reduções pontuais em algumas categorias, a Produção Ambulatorial em 2024 apresentou expansão importante, sustentada pelo fortalecimento da capacidade diagnóstica e pela ampliação da oferta de procedimentos especializados.

Esse desempenho evidencia um processo de redirecionamento estratégico do perfil assistencial, alinhado às diretrizes institucionais e às pactuações contratuais vigentes.

Para os próximos períodos, impõe-se como desafio o acompanhamento sistemático da execução das metas pactuadas, bem como o monitoramento contínuo da capacidade operacional dos serviços, especialmente no que se refere à de força de trabalho e à adequação da oferta assistencial à demanda apresentada.

Tais ações são fundamentais para assegurar a sustentabilidade do crescimento observado e a qualificação contínua da assistência prestada à população.

Produção Hospitalar

	2023	2024
EXAMES LABORATORIAIS	109.436	118.692
MEDICAMENTOS	21.088	23.210
ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS	4.471	5.059
PROCEDIMENTOS CLÍNICOS	110.101	96.992
PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	5.742	5.660
EXAMES GRÁFICOS	2.402	3.176
EXAMES DE IMAGENS	11.959	9.431

	2023	2024
AÇÕES COMPLEMENTARES DE ATENÇÃO À SAÚDE	59.433	52.326
TRANSPLANTE DE RIM	36	39
OUTROS PROCEDIMENTOS EM TRANSPLANTE	48	51

“

PROCEDIMENTOS REALIZADOS*

 -3,10%

2023 - 324.716 mil

2024 - 314.636 mil

”





Reconfiguração do Perfil Assistencial

Os dados consolidados da Produção Hospitalar indicam uma redução de 3,10% no volume total de procedimentos realizados em 2024 em relação a 2023, passando de 324.716 para 314.636 procedimentos. A análise por categoria revela que essa variação decorre, principalmente, da redução em grupos de grande volume, evidenciando uma reconfiguração do perfil assistencial ao longo do período analisado.

Reduções em Categorias de Grande Volume

Observou-se diminuição nos Procedimentos Clínicos (-11,91%) e nas Ações Complementares de Atenção à Saúde (-11,96%), além de redução mais acentuada nos Exames de Imagens (-21,14%). Essas variações impactaram de forma significativa o volume global da produção hospitalar, uma vez que tais categorias concentram parcela expressiva dos registros assistenciais.

Ajustes Operacionais e Condicionantes Assistenciais

A redução nas Ações Complementares de Atenção à Saúde está associada a ajustes institucionais ocorridos entre 2023 e 2024, como a revisão da política de fornecimento de refeições para acompanhantes de pacientes internados, bem como a reduções temporárias de leitos disponíveis para internação, decorrentes de restrições de insumos e de recursos humanos em períodos específicos.

Esses fatores impactaram diretamente os quantitativos de diárias de pacientes internados e de acompanhantes contabilizados no período.

Impacto em Procedimentos Clínicos

No que se refere à capacidade operacional em **Procedimentos Clínicos**, destaca-se o impacto da redução dos atendimentos de fisioterapia hospitalar, responsável por parcela significativa da variação observada nessa categoria. Considerando que os atendimentos de fisioterapia são contabilizados a partir das sessões efetivamente realizadas, limitações na capacidade operacional das equipes resultaram em menor número de sessões executadas e registradas ao longo de 2024.

As dificuldades enfrentadas pelas equipes de fisioterapia estiveram relacionadas, sobretudo, ao déficit de profissionais, à elevada taxa de absenteísmo e à necessidade de priorização da cobertura assistencial ininterrupta nas unidades de terapia intensiva, em conformidade com as exigências legais vigentes.

Esse contexto demandou o direcionamento preferencial da força de trabalho para áreas críticas, impactando a oferta de atendimentos em outros setores hospitalares.



Especialização Diagnóstica e Terapêutica

Em contrapartida às reduções observadas em categorias de grande volume, registrou-se crescimento expressivo em áreas de maior complexidade diagnóstica e terapêutica. Destacam-se os aumentos nos Exames Gráficos (+32,22%) e nos Exames Laboratoriais (+8,46%), este último correspondendo à categoria de maior volume da produção hospitalar.

Observou-se, ainda, ampliação no fornecimento de Medicamentos (+10,06%) e de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (+13,15%), evidenciando o fortalecimento do suporte terapêutico especializado



Em 2024, a Produção Hospitalar apresentou reconfiguração do perfil assistencial, com redução em categorias de grande volume e ampliação de serviços diagnósticos e terapêuticos de maior complexidade, refletindo a adequação da oferta às condições operacionais e às diretrizes institucionais.

Conclusão

Em última análise, os dados apontam que a Produção Hospitalar em 2024 passou por um processo de reconfiguração e otimização da oferta assistencial, com redução do volume global de procedimentos concentrada em categorias de grande escala, como procedimentos clínicos gerais e ações complementares.

Ao mesmo tempo, observou-se a ampliação de serviços diagnósticos e do suporte terapêutico especializado, evidenciando o fortalecimento da atuação em média e alta complexidade.

Esse movimento reflete a adequação da produção hospitalar às condições operacionais vigentes, especialmente no que tange à disponibilidade de profissionais de saúde, à priorização de áreas críticas e à gestão da capacidade instalada.

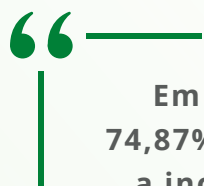
Para os próximos períodos, o acompanhamento contínuo da execução assistencial, associado a estratégias de reforço da força de trabalho e de monitoramento da ocupação hospitalar, será fundamental para a consolidação do perfil assistencial e para a sustentabilidade da oferta de serviços disponibilizados à sociedade.

Indicadores Assistenciais Relevantes

	2023	2024		2023	2024
TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR	66,48%	74,87%	TAXA DE INFECÇÃO HOSPITALAR	7,14%	5,99%
MÉDIA DE PERMANÊNCIA CIRÚRGICO (DIAS)	4,29d	4,26d	TAXA DE MORTALIDADE	4,84%	4,29%
MÉDIA DE PERMANÊNCIA CLÍNICA (DIAS)	9,9d	9,0d			

Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)

	2023	2024		2023	2024
INCIDÊNCIA DE QUEDAS	0,1%	0,1%	INCIDÊNCIA DE LESÃO POR PRESSÃO	13,7%	9,8%



Em 2024, ampliamos a taxa de ocupação hospitalar de 66,48% para 74,87%, reduzimos a taxa de infecção de 7,14% para 5,99% e diminuimos a incidência de lesão por pressão de 13,7% para 9,8%, demonstrando maior eficiência com mais segurança assistencial

Análise

A evolução dos indicadores demonstra ganhos simultâneos em eficiência e qualidade assistencial. O aumento da taxa de ocupação hospitalar, aliado à redução do tempo médio de permanência, indica melhor uso da capacidade instalada e maior resolutividade clínica. A queda na infecção hospitalar e mortalidade revela fortalecimento dos protocolos assistenciais e maturidade na gestão de riscos.

No âmbito da segurança do paciente, a manutenção de baixas taxas de quedas e a redução expressiva das lesões por pressão evidenciam adesão às práticas preventivas e cultura institucional voltada à segurança. Esses resultados reforçam que o hospital está orientado para alta performance e cuidado centrado no paciente.



Gestão

Informações adicionais

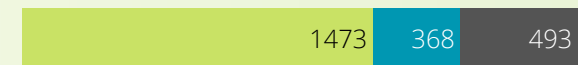


Colaboradores

	2023	2024		2023	2024	
EMPREGADOS PÚBLICOS	1.329	1.473	TERCEIRIZADOS	457	493	
REGIME JURÍCO ÚNICO	379	368	Ebserh	63,11%	RJU	15,77%
					Terceirizados	21,12%

Percentuais relativos a 2024

● Ebserh ● RJU ● Terceirizados



O hospital expandiu sua força de trabalho entre 2023 e 2024, principalmente por meio da contratação de empregados públicos e terceirizados, enquanto viu uma pequena redução no seu quadro de servidores estatutários (RJU). 6 em cada 10 profissionais do Huol são da Ebserh.

Leitos

	2023	2024		2023	2024
LEITOS DE ENFERMARIA ADULTO	185	185	LEITOS PEDIÁTRICOS	31	31
UTI ADULTO	19	19	UTI PEDIÁTRICA	5	5

Espaço Físico

	2023	2024		2023	2024
CONSULTÓRIOS PEDIÁTRICOS	40	40	SALAS CIRÚRGICAS*	15	15
CONSULTÓRIOS ADULTO	88	81			

*As salas cirúrgicas estão distribuídas: 7 salas no bloco cirúrgico; 3 na oftalmologia; 2 na dermatologia; e 3 salas de cirurgia ambulatorial.

Hospital-Dia

Inaugurado em setembro/2023 com capacidade para 12 leitos



O Hospital-Dia acolhe pacientes que precisam de cuidados hospitalares por curto período, sem necessidade de internação.



Menu

Gestão de Compromissos e Metas Pactuadas



Desde 2019, a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) adota o **Planejamento Anual da Aplicação de Créditos Orçamentários**, com foco na aplicação eficiente dos recursos, vinculada a objetivos e metas alinhadas à estratégia institucional.

Até meados de 2024, esse planejamento era formalizado por meio do **Contrato de Objetivos**, instrumento pelo qual a Administração Central e os hospitais da Rede pactuavam finalidades, prazos, valores, indicadores, metas e tetos orçamentários, além de obrigações institucionais.



A partir do segundo semestre de 2024, a gestão dos compromissos e metas pactuadas passou a ser realizada por meio do **Acordo Organizativo de Compromissos (OAC)**, um novo modelo contratual que visa fortalecer o alinhamento estratégico entre a Ebserh e os hospitais universitários, promovendo maior integração, eficiência e efetividade na gestão dos recursos públicos.







O OAC estabelece, de forma mais estruturada, os compromissos institucionais, os indicadores de desempenho e as metas que orientam a atuação do hospital, além de definir os tetos orçamentários para custeio e investimento, as obrigações administrativas e os parâmetros para o monitoramento e a avaliação contínua dos resultados.

A transição para o OAC representa um avanço na governança institucional, alinhando-se às melhores práticas de gestão pública e ao modelo de contratualização vigente no âmbito da Rede Ebserh.





Contrato de Objetivos 2023 - Indicadores e Metas

ID	Indicador	Meta	Atingido
01	TAXA DE OCUPAÇÃO HOSPITALAR	80%	68% 
02	TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA CIRÚRGICO	4,5 dias	4,8 dias 
03	TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA CLÍNICO	9 dias	12,1 dias 
04	MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS RESIDENTES	78%	73,1% 
05	ENVIO EM TEMPO OPORTUNO DE REGISTROS DO CENSO HOSPITALAR DIÁRIO	353 dias	359 dias 
06	% DE COBERTURA ORÇAMENTÁRIA DA CONTRATUALIZAÇÃO SUS E DE OUTRAS RECEITAS PRÓPRIAS DO HUF	80% a 90%	79,6% 
07	TEMPO MÉDIO DE CAPACITAÇÃO POR EMPREGADO	25h	32h
08	% DE LIQUIDAÇÃO DO VALOR ESTABELECIDO EM CUSTEIO NO TETO ORÇAMENTÁRIO DO HOSPITAL	85%	86,6%

Análise

O desempenho mostra que apenas dois indicadores superaram as metas: capacitação por empregado e percentual de liquidação orçamentária, refletindo avanços na gestão de pessoas e no uso dos recursos.

Os demais, especialmente os ligados à assistência hospitalar, como taxa de ocupação e tempos médios de permanência, ficaram abaixo do esperado, indicando a necessidade de ajustes nos fluxos assistenciais e na gestão de leitos.

O envio oportuno do Censo Hospitalar Diário também piorou, enquanto a cobertura orçamentária ficou muito próxima da meta. Ou seja, houve progressos pontuais, mas ainda há desafios importantes a superar para o pleno alcance dos objetivos estabelecidos.

Fonte: Relatório Final de Execução do Contrato de Objetivos 2023



Metas que contém explicação detalhada.



Comentários dos resultados

INDICADOR	DESCRIÇÃO
ID 01	Em 2023, o não alcance da meta pactuada foi influenciado pelo bloqueio de leitos de enfermaria em diferentes períodos: entre janeiro e março, 31 leitos foram destinados a pacientes com COVID-19; de julho a setembro, 31 leitos foram fechados para reforma; ao longo do ano, também houve bloqueios devido à escassez de profissionais de enfermagem para compor as escalas.
ID 02	Apesar do indicador estar acima da meta interna, o resultado é positivo, pois atende ao parâmetro do Instrumento Formal de Contratualização (IFC), que prevê média inferior a 6 dias. A alta complexidade dos pacientes, que frequentemente demandam múltiplas cirurgias e realizam exames durante a internação devido à insuficiência da Rede de Atenção à Saúde (RAS), impacta diretamente esse resultado. Observa-se, contudo, uma tendência de melhoria, com redução da média de permanência de 5,21 dias no primeiro trimestre para 3,91 dias no último, reflexo das ações de gestão e da implantação do Huddle hospitalar a partir de agosto de 2023.
ID 03	O tempo médio de permanência do paciente clínico, de 12,1 dias, reflete a alta complexidade dos casos e a fragilidade da Rede de Atenção à Saúde (RAS) quanto à desospitalização. Apesar disso, houve leve melhora, com redução de 10,32 dias no primeiro trimestre para 10,19 dias no último, impulsionada pelo uso do Huddle. Ressalta-se que a meta do IFC para este indicador é inferior a 12 dias.
ID 04	Embora a meta não tenha sido alcançada, a Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) considera o resultado muito positivo, com aumento de 21,1 pontos percentuais em relação a 2022. A melhora é atribuída à atuação conjunta da GEP com a COREME, COREMU e coordenações de residência, por meio de encontros periódicos com residentes e incentivo à participação em pesquisas. O resultado também superou a média dos hospitais da Rede Ebserh.
ID 05	O crescimento sinaliza necessidade de revisão dos fluxos internos, maior rigor na rotina de alimentação do sistema e reforço das equipes responsáveis pelo monitoramento diário.



Comentários dos resultados

INDICADOR	DESCRIÇÃO
ID 06	O IFC firmado entre o Huol e o gestor municipal apresenta defasagem financeira, o que compromete a sustentabilidade do hospital e impediu o alcance da meta do indicador. O contrato atual não cobre os custos diretos e indiretos da instituição. Em 2023, a Governança participou de diversas negociações, mas ainda não houve formalização de uma nova contratualização.
ID 07	A meta foi alcançada, com melhoria de 5,2 pontos percentuais em relação a 2022. Esse resultado reflete o fortalecimento da cultura de capacitação no Huol e ações eficazes de divulgação, que favoreceram a adesão dos colaboradores assistenciais e administrativos.
ID 08	A meta do indicador foi alcançada com melhoria de 2,9 pontos percentuais em relação a 2022, resultado da otimização dos recursos orçamentários destinados aos contratos de serviço e do aprimoramento da gestão nos processos de descumprimento contratual.

Fonte: Relatório Final de Execução do Contrato de Objetivos 2023.



Acordo Organizativo de Compromissos (OAC) - Metas 2024

Indicadores	Meta	Resultado	Sinal
Taxa de Ocupação Hospitalar	↑ 70%	69,1	⚠️
Tempo Médio de Permanência Hospitalar	↓ 8,2	9,8	❌
Índice de Giro de Leito	↑ 3	2,9	⚠️
Aderência Valor Executado e o Valor Planejado	80% a 120%	114,9%	✅
Relação de Colaboradores Terceirizados por Leito	↓ 1	0,9	✅
Cobertura de Estoque de Medicamentos	90 a 120 dias	136	❌
Índice de Obsolescência do Parque Tecnológico em anos	<10= ↑85%; 10 a 20= ↓10%; >20= ↓5%	77%; 22% e 2%	⚠️
% de Vagas Disponibilizadas por meio do Enare	↑ 100%	91,70%	❌
% de Preceptores capacitados no hospital	↑ 31,20%	45,40%	✅
Número de Profissionais por Leitos Ajustados	5,6 a 6,6	5,8	✅
% de Registros Manuais de Ponto Eletrônico Ebserh	↓ 13,7%	19,3%	❌
Liquidação do Custeio Operacional	↑ 80%	75,8%	❌
Maturidade em Segurança Cibernética	↑ 0,30	0,33	✅
% de saídas com sumário de alta médica ou óbito preenchido no AGHU	↑ 99,0%	99,0%	✅

Sinal da Meta: ✅Atingida ❌Não atingida ⚠️Atingida na prática ou parcialmente.





A análise global do Acordo Organizativo de Compromisso (AOC) 2024 demonstra um desempenho misto. Dos 14 indicadores estratégicos, 6 indicadores (43%) atingiram plenamente as metas, enquanto 8 (57%) não atingiram os objetivos consolidados anuais.

Contudo, alguns indicadores não atingidos apresentaram uma trajetória de melhoria significativa ao longo do ano ou foram diretamente impactados por fatores externos à governabilidade imediata do hospital.

Metas Atingidas (✓)

O hospital demonstrou forte desempenho em áreas de gestão de pessoas, conformidade de processos e controle financeiro. O maior destaque foi o indicador de "% de Preceptores capacitados no hospital", que alcançou 45,40%, superando expressivamente a meta de 31,20%.

Outros sucessos incluem a otimização da força de trabalho, com a "Relação de Colaboradores Terceirizados por Leito" (0,9) e o "Número de Profissionais por Leitos Ajustados" (5,8) ficando dentro do esperado.

A gestão orçamentária mostrou-se controlada, com a "Aderência Valor Executado e o Valor Planejado" (114,9%) situando-se dentro da faixa meta. Por fim, indicadores de conformidade, como "Maturidade em Segurança Cibernética" (0,33) e "% de saídas com sumário de alta" (99,0%), também alcançaram seus objetivos estabelecidos.

Metas não Atingidas (✗)

Os 8 indicadores que não atingiram a meta anual revelam desafios importantes para três gerências, embora alguns apresentem trajetória de melhoria. Na eficiência operacional, o "Tempo Médio de Permanência" (9,8 dias) não atingiu a meta, mas demonstrou uma redução de 17,43% do primeiro ao quarto trimestre, sendo o principal desafio a transferência de pacientes crônicos. Esse resultado impactou a "Taxa de Ocupação" (69,1%) e o "Índice de Giro" (2,9), que ficaram abaixo da meta apenas 0,1 ponto percentual, mas com tendência de alta nos últimos trimestres.

O Tempo Médio de Permanência, embora acima da meta anual, reduziu 17,43% do primeiro ao quarto trimestre, e o Giro de Leito superou a meta nos últimos seis meses do ano.

Na gestão de suprimentos, a "Cobertura de Estoque" (136 dias) excedeu o teto devido a um alto volume de entradas no fim do ano, e a "Obsolescência do Parque" (77,0% < 10 anos) aguarda descentralização de recursos para compras.

Nos processos administrativos, a "Liquidação do Custeio" (75,8%) foi prejudicada pelo recebimento tardio de 13,5 milhões de reais. O "% Vagas Enare" (91,70%) falhou por falta de preceptores, e os "Registros Manuais de Ponto" (19,3%) foram impactados por fatores externos à gestão direta do hospital.



Acordo Organizativo de Compromissos - Orçamento

Atividade de Custeio

Categoria	Executado 2023	Executado 2024	Variação
1 - Prestação de Serviços	R\$ 27.451.307,64	R\$ 38.021.473,08	↑ +38,52%
2 - Materiais de Consumo	R\$ 35.648.850,13	R\$ 37.930.674,12	↑ +6,40%
3 - Despesas Gerais	R\$ 5.762.827,04	R\$ 7.503.594,03	↑ +30,21%
4 - Reestruturação Física e Tecnológica	R\$ 648.849,80	R\$ 2.904.192,36	↑ +347,59%
Total	R\$ 69.511.834,61	R\$ 86.359.933,59	

Atividade de Capital (Reestruturação Física e Tecnológica)¹

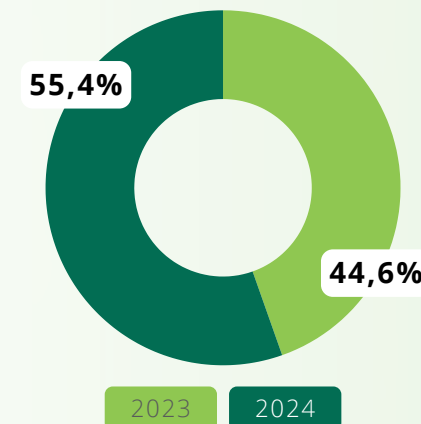
Item	Executado 2023	Executado 2024	Variação
1 - Equipamento médico-hospitalar (EMH)	R\$ 1.525.540,83	R\$ 10.977.010,53	↑ +619,51%
2 - Mobiliário ²	R\$ 16.000,00	R\$ 0,00	-
3 - Obras	R\$ 0,00	R\$ 1.500.000,00	↑ -
4 - TI (equipamento, software, serviço)	R\$ 697.500,00	R\$ 2.130.132,95	↑ +205,39%
5 - Outros	R\$ 1.037.012,91	R\$ 771.820,52	↓ -25,57%
Total	R\$ 3.276.053,74	R\$ 15.378.964,00	

Fonte: Divisão de Administração e Finanças.

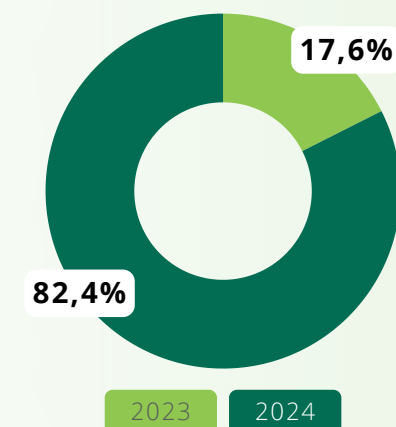
¹Única categoria com recursos de capital.

²Mobiliário passou a ser adquirido, em 2024, com recursos de custeio.

% da Atividade de Custeio



% da Atividade de Capital





Crescimento no Custeio e Sustentação das Operações

A comparação entre os exercícios de 2023 e 2024 evidencia um crescimento significativo no orçamento executado, tanto em custeio quanto em investimentos. No custeio, o montante total passou de aproximadamente R\$ 69,5 milhões para R\$ 86,3 milhões, indicando maior demanda operacional e fortalecimento dos serviços.

As categorias que mais contribuíram para esse aumento foram Prestação de Serviços (+38,52%) e Despesas Gerais (+30,21%), sugerindo ampliação de atividades contratadas e reforço de insumos para manter a assistência. Destaca-se ainda o incremento expressivo na Reestruturação Física e Tecnológica (+347,69%), indicando investimentos voltados à melhoria de instalações e processos.

Ampliação de Investimentos em Infraestrutura e Tecnologia

Na atividade de capital, observa-se uma mudança de patamar: de R\$ 3,2 milhões executados em 2023 para R\$ 15,3 milhões em 2024. Os maiores impactos ocorreram em Equipamentos Médico-Hospitalares (+619,51%) e Tecnologia da Informação (+205,39%), evidenciando investimentos direcionados à modernização tecnológica e ao aumento da capacidade assistencial.

Esses dados confirmam uma estratégia institucional voltada à qualificação da infraestrutura e ao uso de tecnologia para

ampliar a eficiência e reduzir gargalos operacionais. Ressalta-se, por outro lado, que, em 2024, a aquisição de "Mobiliário" ocorreu com recursos de custeio, em razão de nova norma da Administração Central, enquanto, em 2023, era classificada como despesa de capital. Ainda em 2024, foi recebido R\$ 1,5 milhão oriundos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) do governo federal.

Equilíbrio Estratégico entre Manutenção e Expansão

Por fim, o gráfico demonstra que, apesar da expansão dos investimentos, o custeio ainda representa a maior parte do orçamento, embora sua participação relativa tenha diminuído (55,4% em 2023 para 44,6% em 2024).

Esse comportamento revela um movimento estratégico: manter as operações funcionando de forma sustentável, enquanto se acelera a modernização estrutural.

Esse equilíbrio entre manutenção e investimento está alinhado às recomendações de gestão pública orientada por resultados, conforme diretrizes de planejamento e execução orçamentária do Ministério da Saúde e dos Relatórios de Gestão da EBSEH

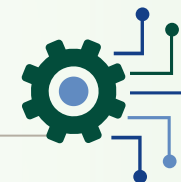


O aumento expressivo nos investimentos demonstra que a instituição está fortalecendo sua infraestrutura e tecnologia para aprimorar a qualidade da assistência e garantir maior eficiência operacional



Menu

Parque Tecnológico e Infraestrutura Física



O fortalecimento do parque tecnológico e da infraestrutura física constitui um eixo estratégico para a sustentabilidade e a qualidade dos serviços prestados pelo hospital. Investimentos contínuos na modernização de equipamentos médico-hospitalares e na requalificação dos espaços físicos são fundamentais para garantir segurança assistencial, eficiência operacional e excelência no ensino, na pesquisa e na extensão.

Nesse sentido, o HUOL tem direcionado recursos significativos para aquisição de tecnologias de ponta, além de executar intervenções estruturais voltadas à preservação patrimonial, à segurança predial e à melhoria das condições de trabalho e de atendimento.

As ações contemplam desde reformas em ambientes assistenciais, acadêmicos e administrativos até projetos de engenharia que reforçam a segurança física, elétrica e estrutural das edificações. Essa estratégia assegura a continuidade do propósito institucional, alinhada à visão de ser “Ser reconhecido no Nordeste como uma instituição de excelência em alta complexidade no SUS [...]”.

A constante modernização do parque tecnológico e a robustez da infraestrutura refletem o compromisso do HUOL com a qualidade do cuidado à saúde, o desenvolvimento científico e a formação de profissionais altamente capacitados.



Modernização do Parque Tecnológico



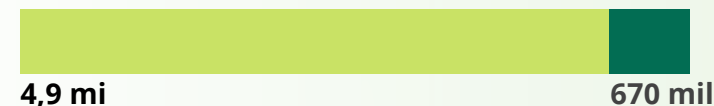
R\$ 5,6 mi investidos

142

Equipamentos médicos hospitalares adquiridos ou empenhados nos anos de 2023 e 2024

● Administração Central

● Emenda Parlamentar



Principais equipamentos médicos adquiridos acima dos R\$100 mil.

Equipamento	Ano	Valor	Benefício
Facoemulsificador com Vitrectomia	2023	R\$ 890.000,00	Reforça a capacidade da Oftalmologia, especificamente em cirurgia de retina/vítreo e catarata. Equipamento de última geração, permitindo o tratamento do paciente em condições complexas.
Cama Hospitalar Elétrica (18 unid.)	2023	R\$ 318.600,00	Melhora a segurança do paciente (prevenção de quedas e úlceras por pressão) e a ergonomia da equipe assistencial. É um investimento em infraestrutura básica que impacta diretamente a qualidade do cuidado.
Monitor 3 MP - Laudos Radiológicos (2 unid)	2023	R\$ 115.600,00	Monitores de alta resolução garantem que detalhes cruciais em exames de Tomografia e Ressonância Magnética sejam visíveis, reduzindo a chance de erros de laudo e melhorando a qualidade do ensino de Radiologia.
Microscópio Cirúrgico para Neurocirurgia	2024	R\$ 1.488.592,13	Equipamento moderno que permite a realização de cirurgias minimamente invasivas em estruturas delicadas do cérebro e da coluna.
Raio-X Móvel Digital	2024	R\$ 547.345,78	Essencial para pacientes críticos que não podem ser transportados. Reduz riscos, agiliza o diagnóstico de complicações pulmonares e permite intervenções imediatas.
Kit Intervenção Auxiliar para Biópsia Guiada por Tomografia	2024	R\$ 240.000,00	Maximiza o uso do Tomógrafo existente, permitindo a realização de procedimentos diagnósticos e terapêuticos minimamente invasivos com alta precisão.

Fonte: Setor de Engenharia Clínica

Houve investimentos significativos em tecnologia e infraestrutura médica, focado tanto na substituição de itens obsoletos quanto na aquisição de nova tecnologia para aprimoramento da assistência e ampliação da capacidade diagnóstica e terapêutica.

As aquisições de equipamentos no Huol nos anos de 2023 e 2024 refletiram um planejamento estratégico binário, focado tanto no fortalecimento da infraestrutura básica essencial à segurança assistencial quanto na incorporação de alta tecnologia para procedimentos especializados.

Investimento em Infraestrutura Especializada

As aquisições de 2023 equilibraram investimentos em cirurgia de ponta e o reforço da infraestrutura de internação e apoio diagnóstico. O maior investimento individual foi o Facoemulsificador com Vitrectomia (R\$ 890mil), que modernizou a capacidade cirúrgica da Oftalmologia para tratar retina e catarata, garantindo a excelência em procedimentos de alta demanda.

Ao mesmo tempo, o hospital demonstrou atenção à infraestrutura básica com a aquisição de 18 CAMAS HOSPITALARES ELÉTRICAS (somando R\$ 318mil), um investimento crucial que melhora a segurança do paciente, prevenindo quedas e úlceras por pressão, e otimiza a ergonomia para a equipe de enfermagem.

Foco em Tecnologia de Alto Custo e Impacto

O ano de 2024 foi marcado por um investimento significativo em equipamentos que aprimoram a capacidade de diagnóstico e tratamento em ambientes críticos, com destaque para a cirurgia e a imagem de alta complexidade. A principal aquisição foi o Microscópio Cirúrgico para Neurocirurgia (R\$ 1,48 milhão), que posiciona o hospital para procedimentos neurocirúrgicos de precisão máxima.

No campo diagnóstico, aquisições que somam cerca de 1,4 milhão para a UTI Adulto representam a modernização da área diagnóstica e do suporte ao paciente grave. O Raio-X móvel digital, em particular, permite diagnósticos rápidos no leito, minimizando a movimentação de pacientes críticos e aumentando a agilidade e a segurança do cuidado.

Complementarmente, o Kit Intervenção Auxiliar para Biópsia Guiada por Tomografia (R\$ 240mil) maximiza o uso do parque de imagem existente, elevando a resolutividade do hospital em biópsias percutâneas guiadas.

Em síntese, os anos de 2023 e 2024 caracterizam-se por um ciclo de modernização que abrange desde a segurança e conforto do paciente internado até a incorporação de equipamentos de Neurocirurgia e Cardiologia de ponta, solidificando a posição do Huol como uma instituição de saúde terciária de alta complexidade.



Modernização da Tecnologia da Informação

Nos últimos dois anos, o hospital tem realizado investimentos estratégicos em Tecnologia da Informação para modernizar sua infraestrutura, fortalecer a segurança dos dados e ampliar a capacidade dos sistemas essenciais, como o AGHU. A tabela a seguir apresenta os valores executados em 2023 e 2024, organizados por categoria de investimento.

Investimento em Tecnologia da Informação

Categoria	Executado 2023	%	Executado 2024	%
1 - Conetividade	R\$ 640.960,00	40,16%	-	-
2 - Equipamentos de TI	R\$ 869.106,00	54,46%	R\$ 1.536.277,00	96,81%
3 - Insumos de TI	R\$ 42.800,00	2,63%	R\$ 50.644,00	3,19%
4 - Serviços de TI	R\$ 43.800,00	2,74%	-	-
Total	R\$ 1.595.873,85		R\$ 1.586.921,00	

Fonte: Setor de Gestão da Tecnologia da Informação em Saúde

No comparativo entre 2023 e 2024, nota-se que em 2023 predominam itens de conectividade e a modernização de microcomputadores, enquanto em 2024 surgem investimentos voltados à expansão de capacidade (novos microcomputadores e servidores AGHU), indicando continuidade da estratégia de atualização tecnológica.

A presença de itens como cabeamento estruturado e fones/webcams centralizadas aponta para padronização e melhoria na comunicação interna, essencial para teleatendimentos e registro digital de atendimentos.

Destaques

- ✓ Renovação e ampliação do parque tecnológico, com a aquisição de mais de 380 microcomputadores em dois anos, reduzindo riscos de indisponibilidade dos sistemas.
- ✓ Fortalecimento da segurança e da continuidade dos serviços, com implantação de solução de backup alinhada às exigências da LGPD.
- ✓ Reforço à infraestrutura de sistemas assistenciais e estratégicos, como o AGHU, com aquisição de novos servidores.
- ✓ Padronização de insumos de TI, reduzindo retrabalho e trazendo maior eficiência operacional.



Essas aquisições têm impacto direto em indicadores de eficiência operativa: melhora o tempo de resposta dos sistemas, diminui falhas decorrentes de equipamentos obsoletos e fortalece a segurança de dados, especialmente com a implementação da solução de backup.

O conjunto de aquisições demonstra um planejamento voltado ao fortalecimento da infraestrutura tecnológica e à modernização do parque computacional do hospital.

Observa-se um investimento expressivo em equipamentos de TI (microcomputadores, servidores e solução de backup), seguido por itens de conectividade e insumos de TI, o que indica um esforço para ampliar a capacidade de processamento, melhorar a disponibilidade dos sistemas assistenciais e garantir maior segurança das informações.

O Huol avançou de maneira consistente na modernização tecnológica, ampliando a capacidade operacional e fortalecendo a segurança das informações. Foram renovados equipamentos, padronizados insumos e implantada uma solução de backup para proteção de dados e imagens médicas, garantindo continuidade dos serviços e conformidade com a LGPD. Paralelamente, houve forte evolução na digitalização de processos assistenciais e de gestão: novos módulos do AGHU foram implantados (Exames, Cirurgias Ambulatoriais, Consultoria e Faturamento), além do serviço de Telemedicina e do STT-PACS.

Soluções internas foram desenvolvidas para melhorar o fluxo de trabalho, como o sistema de etiquetas, inventário de estoques, agenda integrada ao SISREG, checklist de cirurgia segura, senso de permanência e cadastro de pacientes oncológicos. A implantação do aplicativo Ebserh HU-Digital e a melhoria da conectividade também ampliaram o acesso aos serviços e a eficiência dos processos. Esses avanços consolidam um ciclo de transformação digital, com impacto direto na assistência ao paciente, na produtividade das equipes e na governança institucional.

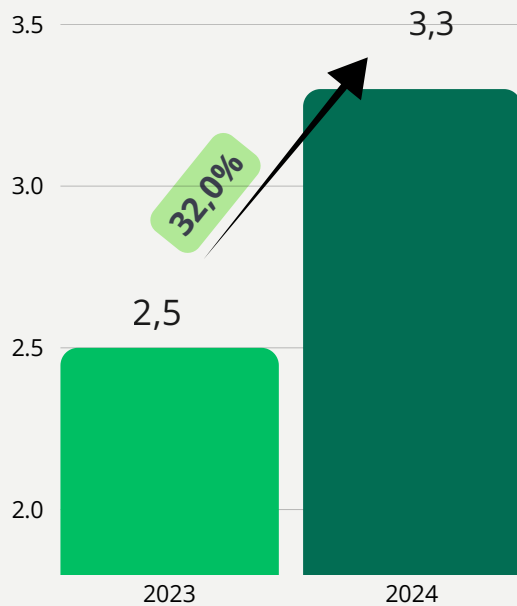


Intervenções na Infraestrutura Física

Crescimento significativo nos investimentos destinados à manutenção predial hospitalar entre os anos de 2023 e 2024. **Taxa de 32% de aumento.** A principal razão se deu pela restrição orçamentária vivenciada em 2023.

Em 2024 foram empenhados **242 aparelhos** de ar-condicionado, com investimento de **R\$ 665 mil** e a entrada do Huol no Mercado Livre de Energia com estimativa de **economia de R\$ 4 milhões nos próximos 5 anos.**

Investimentos em manutenção predial (em milhões de reais)



Dentre os serviços que se destacaram em 2023, temos a viabilização do espaço e instalação do (1)**Hospital Leito-Dia** e do (2)**Centro de Pesquisa Clínica**. No que tange a reformas, o Setor de Governança e Estratégia e o Setor Jurídico foram prestigiados com uma reforma geral, contemplados do piso ao teto.



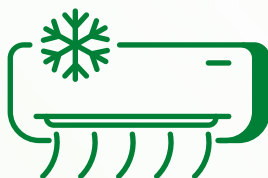
Modernização Estrutural e Assistencial



Em 2024, o SIF promoveu um dos maiores ciclos de modernização recente do HUOL, com investimentos que ultrapassaram R\$ 9,6 milhões. Reformas completas em áreas estratégicas, como Recepção, Endoscopia,

Ecocardiografia, Refeitório e espaço dos residentes, elevaram os padrões de humanização, organização e segurança. Intervenções estruturais de grande porte, incluindo a recuperação da fachada histórica e a instalação do novo grupo motorizador, reforçaram a confiabilidade operacional do hospital e garantiram melhor desempenho dos serviços assistenciais.

Expansão da Climatização e Conforto Ambiental



A ampliação da climatização foi um dos marcos do ano, com 242 novos aparelhos empenhados e 183 instalados, beneficiando setores assistenciais

sensíveis, áreas de ensino e espaços administrativos. A medida aumentou significativamente o conforto térmico, reduziu riscos operacionais e contribuiu para um ambiente mais adequado ao cuidado em saúde e ao trabalho das equipes.



Avanços na Eficiência e na Percepção do Usuário



O SIF consolidou, em 2024, 122 prioridades do Colex, com alto índice de execução entre manutenções, obras e projetos. Essa maior eficiência refletiu-se também na Ouvidoria: o setor, que no 1º semestre era o

5º mais acionado, encerrou o ano como o 9º, com redução importante de registros e recebimento de elogios, isto é, um indicativo de maior resolutividade, agilidade e aprimoramento contínuo da prestação de serviços.

Principais destaques

- ✓ Reforma do Espaço João Machado (GEP)
- ✓ Reforma das fachadas do prédio ambulatorial
- ✓ Contratação de empresa especializada em nutrição e alimentação hospitalar
- ✓ Contratação de empresa especializada em processamento de enxoval hospitalar
- ✓ Aumento da reserva hídrica do hospital em mais de 200 mil litros
- ✓ Novas instalações da Unidade de Hemoterapia
- ✓ Sistema de proteção de descargas atmosféricas



Menu

Desenvolvimento Humano



O desenvolvimento humano é um pilar fundamental para o sucesso de qualquer organização, especialmente em ambientes complexos como o hospitalar. No Huol, o investimento contínuo na capacitação de seus colaboradores reflete o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e o aprimoramento das atividades diárias dos profissionais.

O Plano de Desenvolvimento de Competências (PDC) é um instrumento estratégico que visa aprimorar a qualidade e a sistematização dos processos de trabalho, enfatizando o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes de todos os profissionais de saúde, sejam eles administrativos ou assistenciais.

As ações de capacitação realizadas nos anos de 2023 e 2024 do Huol estão alinhadas aos objetivos estratégicos da Ebserh de "Valorizar, capacitar e reter talentos", e ao Plano Diretor Estratégico (PDE) do Huol, que também foca no desenvolvimento de pessoas.

A Divisão de Gestão de Pessoas (DivGP), por meio da Unidade de Desenvolvimento de Pessoas (UDP) e do Núcleo de Educação Permanente (NEP), é responsável por acompanhar sistematicamente a execução desses eventos de capacitação, visando garantir a permanente atualização do desenvolvimento humano do hospital.



Plano de Desenvolvimento de Competências - PDC

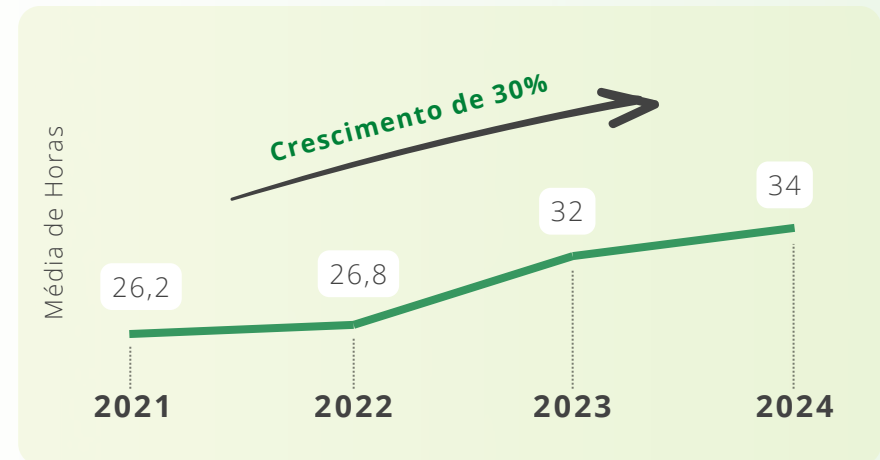
Quadro geral

Eventos de Capacitação	2023	2024	Variação
Participação de pelo menos um colaborador	1.655	1.618	↓
Quantidade eventos	232	211	↓
Horas / Colaborador (média)	32h	34h	↑
Execução PDC	85%	90,2%	↑

Apesar da sutil queda em indicadores como a participação de colaboradores e a quantidade de eventos, observa-se que o investimento na qualidade e no impacto das capacitações demonstra um crescimento positivo. O aumento da média de horas por colaborador indica que, mesmo com menos eventos, cada profissional está recebendo mais horas de treinamento.

A execução do PDC crescendo para 90,2%, confirma que o Huol está sendo mais eficaz em executar o que foi planejado. Portanto, a estratégia de capacitação se tornou mais focada em 2024. Houve uma redução na quantidade de eventos, mas o impacto por colaborador aumentou.

Média de Horas de Capacitação por Colaborador



O crescimento constante na média de horas de capacitação por colaborador, desde 2021, reflete o compromisso do HUOL em investir no desenvolvimento de seus profissionais de saúde.

Esse investimento é essencial para manter as equipes atualizadas, competitivas e engajadas. Além disso, ele contribui diretamente para a excelência do ensino e da assistência hospitalar oferecidos pela instituição.

Eventos de Capacitação

Capacitação Interna

Modalidade	2023	2024	Comentário
Presencial e EaD (previstos)	47	129	Aumento de quase o triplo do volume de capacitações de uma ano para o outro
Presencial e EaD (não previstos)	60	37	Maior alinhamento entre planejado e realizado. Redução de 62% de capacitações fora do PDC
Total	107	166	

Capacitação Externa

Tipo	2023	2024	Comentário
Afastamentos nacionais	86	226	A oferta de autorizações para eventos externos seguiu a tendência das capacitações internas. Aumentou 2,6 vezes de um ano para outro.
Afastamentos internacionais	3	12	Maior alinhamento entre planejado e realizado. Redução de 62% de capacitações fora do PDC
Total	89	238	



Séries Históricas



O acompanhamento contínuo de indicadores institucionais é essencial para compreender a evolução das atividades do hospital e orientar decisões estratégicas fundamentadas em evidências. As séries históricas apresentadas nesta seção permitem visualizar, ao longo dos anos, mudanças estruturais, comportamentais e operacionais em áreas como ensino, pesquisa, assistência, gestão financeira e satisfação dos usuários. A análise desses dados oferece uma perspectiva integrada do desempenho do Huol, destacando avanços, desafios e tendências que influenciam diretamente a qualidade dos serviços prestados à população.

As informações históricas de ensino e pesquisa evidenciam a consolidação dos programas de residência, a evolução do número de profissionais formados e a intensidade da produção científica, ilustrando o papel do hospital como centro de formação e inovação em saúde. No campo assistencial, os indicadores de produção ambulatorial e hospitalar, bem como o número de internações, revelam a capacidade operacional da instituição e a variação da demanda ao longo do tempo.

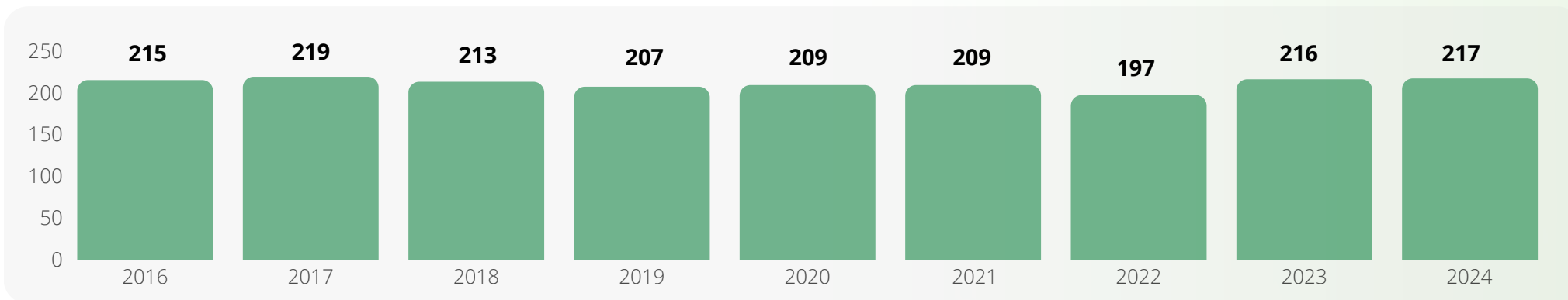
Em relação à gestão, a análise das receitas, despesas e empenhos demonstra o esforço contínuo de sustentabilidade financeira e fortalecimento da infraestrutura, com destaque para a ampliação de recursos orçamentários e investimentos estratégicos. Por fim, os indicadores de satisfação dos usuários refletem a percepção da comunidade sobre a qualidade do cuidado prestado, apontando avanços consistentes na experiência do paciente ao longo dos anos.



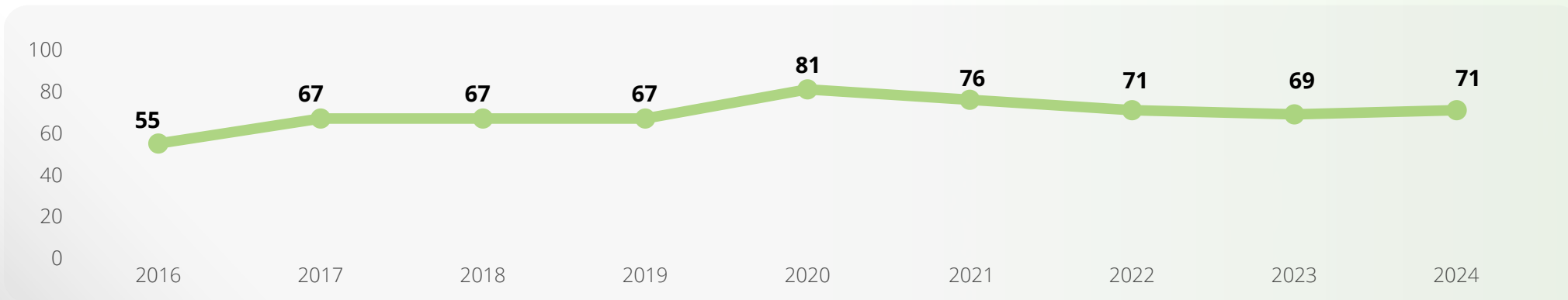
Ensino e Pesquisa

Ensino

Profissionais da residência médica



Profissionais da residência multiprofissional e uniprofissional



Fonte: Gerência de Ensino e Pesquisa

Profissionais da residência médica

A evolução do número de profissionais da residência médica entre 2016 e 2024 evidencia um cenário de estabilidade com oscilações moderadas ao longo do período. Após um crescimento inicial em 2017, houve pequenas reduções em 2018 e 2019, seguidas de uma recuperação em 2020 e estabilidade em 2021.

Em 2022, registra-se a queda mais expressiva da série recente (-5,74%), influenciada por cancelamentos de matrícula decorrentes da migração de candidatos para programas mais próximos de seus domicílios. A partir de 2023, observa-se nova recuperação e manutenção em 2024, indicando recomposição da demanda.

Profissionais da residência multiprofissional e uniprofissional

No caso da residência multiprofissional e uniprofissional, o período de 2016 a 2024 revela maior sensibilidade às flutuações do processo seletivo. O crescimento significativo observado em 2017 e novamente em 2020 demonstra a ampliação do interesse e da oferta nesse segmento, especialmente durante o contexto pandêmico.

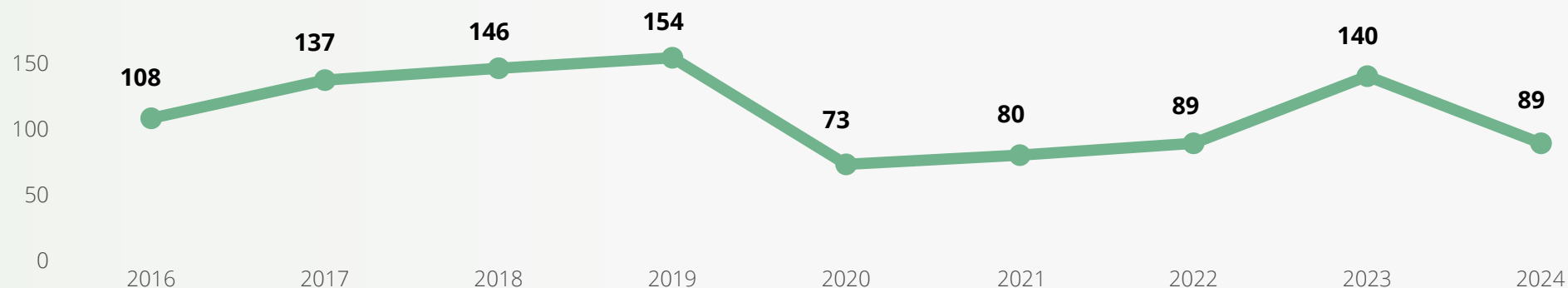
Entretanto, assim como na residência médica, 2021 e 2022 foram anos de retração, reflexo do cancelamento de matrículas por profissionais que obtiveram aprovação em outras instituições mais próximas de seus locais de moradia. Em 2023 e 2024, a série apresenta estabilidade, mantendo-se dentro do padrão histórico e preservando a capacidade formativa.

Apesar das oscilações identificadas, ambas as modalidades de residência mantêm trajetória de consistência ao longo dos nove anos analisados. As reduções ocorridas, sobretudo em 2022, associam-se a fatores externos ao hospital e não a fragilidades institucionais.

A regularidade dos números em 2023 e 2024 corrobora o papel do Huol como hospital universitário estruturado, capaz de sustentar programas de formação que atendem às demandas assistenciais, educacionais e de qualificação profissional do SUS. Portanto, a instituição demonstra capacidade contínua de atrair, formar e reter residentes, consolidando sua função estratégica na formação em saúde do estado.

Pesquisa

Emissão de anuência para projetos a serem realizados no Huol



Fonte: Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde

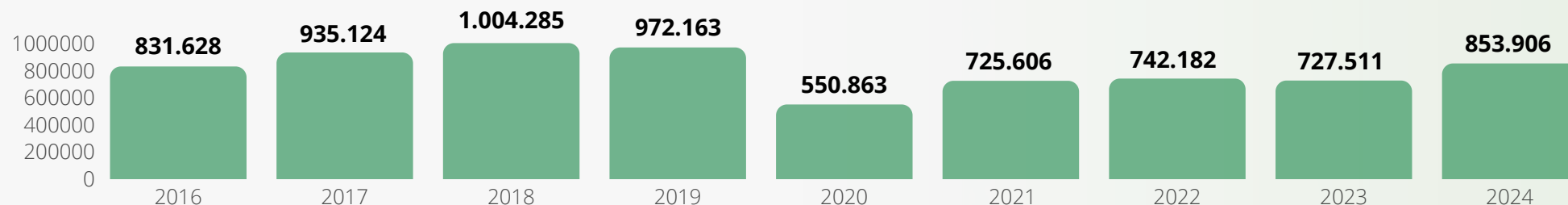
O indicador de anuências para projetos de pesquisa no HUOL apresenta variações relevantes ao longo da série histórica. Entre 2016 e 2019, houve crescimento contínuo, culminando em 154 anuências, refletindo um período de forte atividade científica. Em 2020, observa-se queda acentuada para 73, influenciada pela pandemia de COVID-19. A partir de 2021, com a implantação do Rede Pesquisa, o processo de registro tornou-se mais padronizado e robusto, contribuindo para uma retomada gradual, que atingiu 140 anuências em 2023.

Em 2024, o volume recua para 89 anuências, impactado principalmente pela greve dos docentes da UFRN (abril a junho), reduzindo temporariamente a submissão e tramitação de projetos. Apesar das oscilações, o conjunto dos dados demonstra amadurecimento da governança da pesquisa no HUOL e consolidação progressiva do uso do Rede Pesquisa como instrumento de gestão.

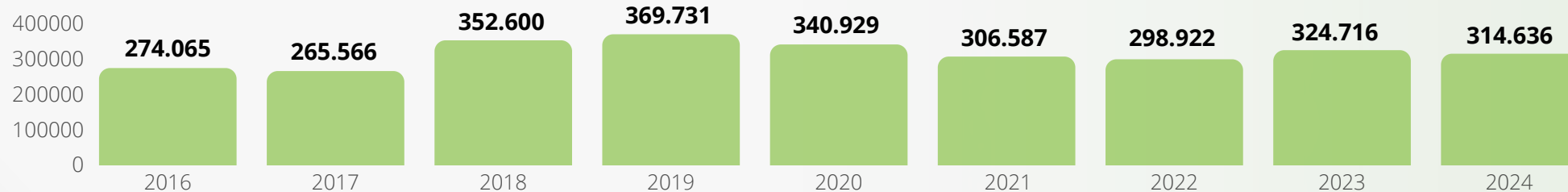


Assistência

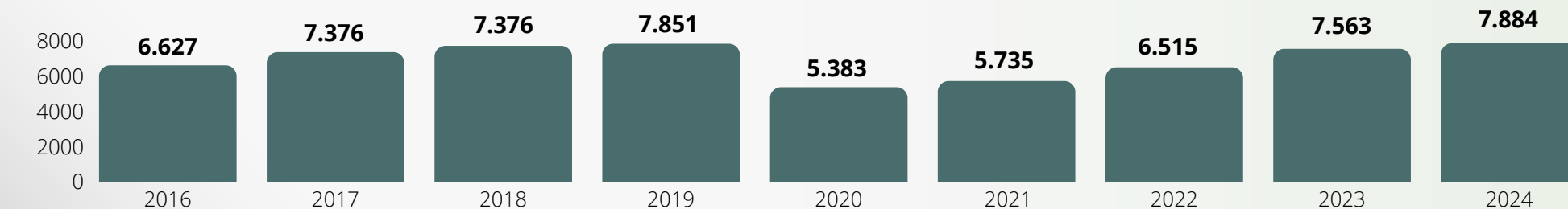
Produção ambulatorial



Produção hospitalar



Número de Internações



Fonte: Setor de Contratualização e Regulação

Produção ambulatorial

A produção ambulatorial entre 2016 e 2024 apresenta um movimento consistente de expansão seguido por forte impacto da pandemia e posterior recuperação gradual. O período de 2016 a 2019 registra crescimento contínuo, alcançando o pico de mais de 1 milhão de atendimentos em 2018 e mantendo elevado volume em 2019.

Em 2020, observa-se queda, resultado direto das restrições impostas pela COVID-19, que reduziram a oferta de consultas eletivas em toda a rede hospitalar do país. A partir de 2021, a produção retoma trajetória ascendente, chegando a 853 mil atendimentos em 2024, demonstrando recomposição da demanda e retomada dos fluxos assistenciais.

Produção hospitalar

Na produção hospitalar, o comportamento também reflete as oscilações provocadas pelo contexto sanitário. Após crescimento entre 2016 e 2019, alcançando 369 mil procedimentos hospitalares, o ano de 2020 marca início de uma redução que se intensifica em 2021 e 2022, período de maior impacto das suspensões de cirurgias eletivas e reorganização dos leitos.

A partir de 2023, ocorre retomada parcial, com 324 mil procedimentos, seguida de leve redução em 2024. Apesar das oscilações, o volume total permanece elevado, evidenciando a continuidade da capacidade assistencial mesmo diante das limitações impostas pelo cenário pandêmico.

Produção hospitalar

O número de internações segue padrão semelhante, com estabilidade entre 2016 e 2019, queda importante em 2020 e recuperação progressiva nos anos subsequentes. A redução em 2020, para pouco mais de 5,3 mil internações, está associada à restrição de internações eletivas e maior direcionamento dos recursos assistenciais ao enfrentamento da COVID-19. Já, a partir de 2021, a curva volta a subir, atingindo 7.884 internações em 2024, o maior valor da série. Esse crescimento revela não apenas a normalização das linhas de cuidado, mas também a reorganização da capacidade instalada hospitalar para atender à demanda reprimida e aos fluxos assistenciais retomados após o período crítico da pandemia.

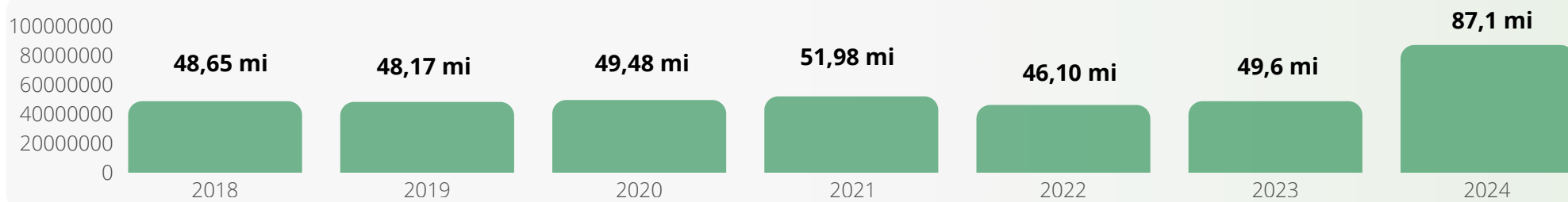


Gestão

 [Mais detalhes](#)

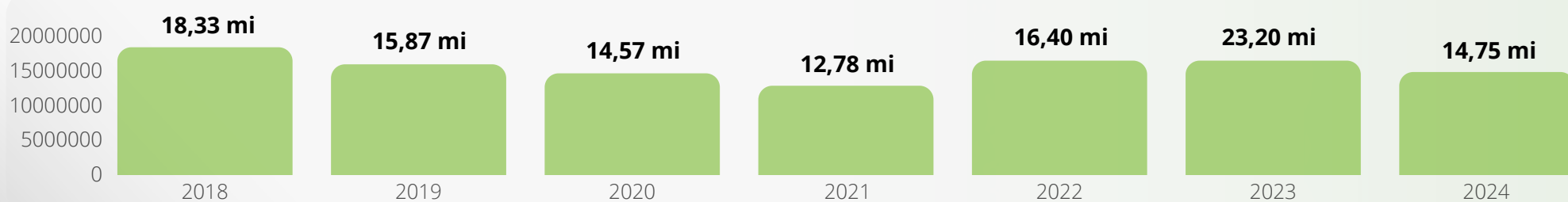
As receitas hospitalares apresentam sutil trajetória de crescimento entre 2018 e 2024, com destaque para 2024, quando as Receitas Orçamentárias Gerais atingiram R\$ 87,1 milhões, o maior valor da série, indicando fortalecimento orçamentário em razão da nova Contratualização SUS realizada. Já as Receitas Rehuf tiveram redução contínua até 2021. Por outro lado, a partir de 2022 os repasses foram retomadas com maior volume, incluindo adicional específico do PRHOSUS em 2024, reforçando ações assistenciais e investimentos importantes.

Receitas orçamentárias gerais¹ (R\$)



¹ Receitas Orçamentárias Gerais são compostas pela soma de todas as receitas menos as Receitas Rehuf, contemplando, por exemplo, receitas provenientes de Emendas Parlamentares.

Receitas orçamentárias Rehuf e PRHOSUS² (R\$)



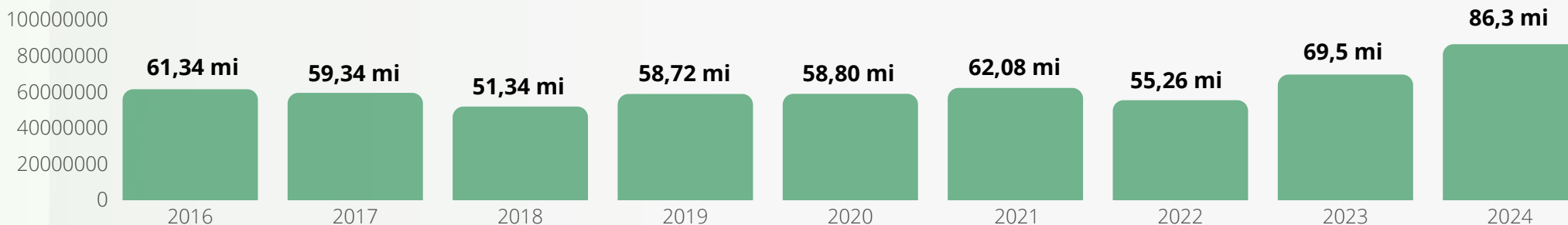
² A receita PRHOSUS foi recebida apenas no ano 2024.

Fonte: Divisão de Administração e Finanças

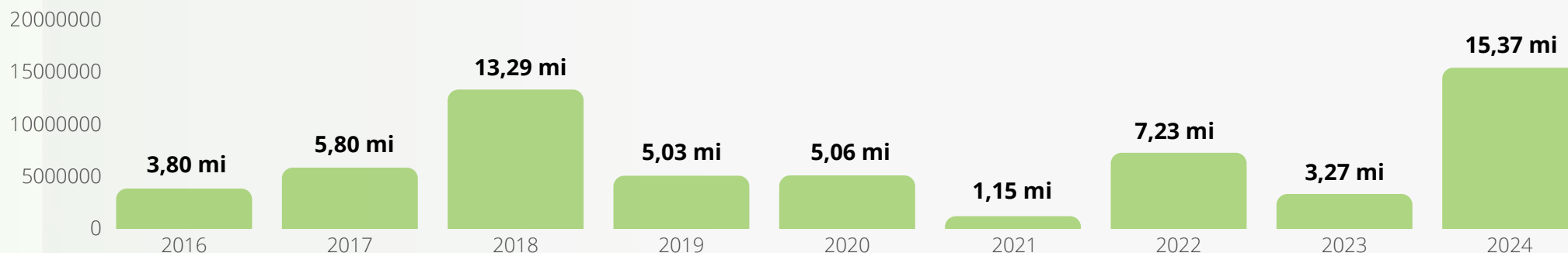
Empenhos

As Despesas Correntes Empenhadas mostram crescimento relevante em 2024. Estas despesas, que evoluíram de forma moderada desde 2016, atingiram R\$ 86,3 milhões em 2024, refletindo maior demanda operacional e assistencial. Já as Despesas de Capital Empenhadas apresentaram oscilações ao longo dos anos, mas registraram em 2024 o maior valor da série, R\$ 15,37 milhões, indicando retomada e ampliação dos investimentos estruturantes.

Despesas correntes empenhadas



Despesas de capital empenhadas



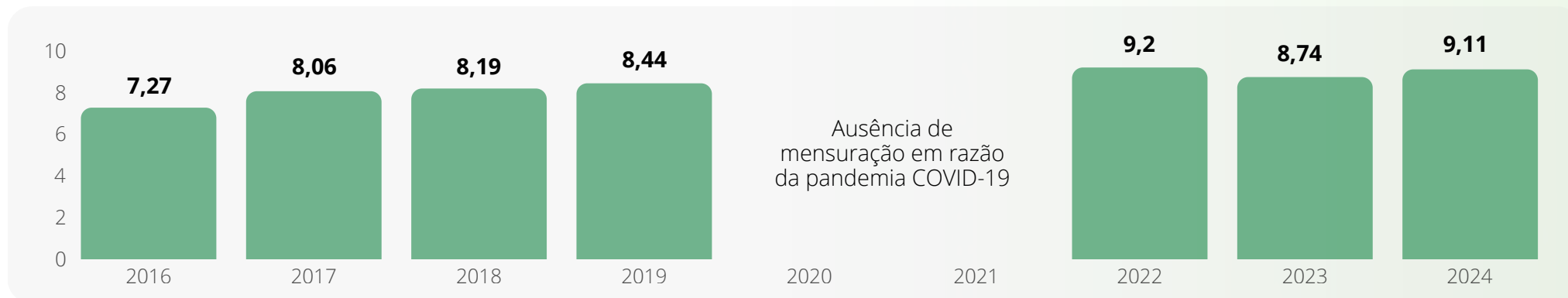
Fonte: Divisão de Administração e Finanças



Satisfação dos Usuários

SUS

Nota média geral (0 a 10)



Fonte: Ouvidoria

A análise da série histórica de satisfação dos usuários do SUS evidencia uma tendência consistente de melhoria na percepção da qualidade dos serviços ofertados. Entre 2016 e 2019, observa-se crescimento gradual das notas, que evoluíram de 7,27 para 8,44, indicando aprimoramento contínuo na experiência dos pacientes. Os anos de 2020 e 2021 não apresentaram mensuração em razão da pandemia de COVID-19, período em que a estrutura hospitalar esteve prioritariamente voltada para ações assistenciais e de resposta sanitária.

Com a retomada das avaliações em 2022, verifica-se uma elevação expressiva da satisfação, atingindo 9,2, seguida de desempenho igualmente positivo nos anos subsequentes, com 8,74 em 2023 e 9,11 em 2024. Esses resultados demonstram não apenas recuperação, mas também avanço na qualidade percebida pelos usuários após o período crítico da pandemia. O desempenho elevado corrobora o compromisso institucional com a humanização do cuidado, a eficiência assistencial e a melhoria contínua dos processos de atendimento aos usuários SUS.



Comunicação Social



A Comunicação Social do Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL) desempenha um papel estratégico na consolidação da imagem institucional, no fortalecimento do vínculo com a sociedade e no apoio à missão da instituição. Por meio de ações planejadas e integradas, a unidade atua na construção de uma imagem institucional transparente, acessível e alinhada aos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

A comunicação eficiente contribui para a valorização das ações assistenciais, de ensino, pesquisa e inovação desenvolvidas pelo hospital, ampliando sua visibilidade e fortalecendo a confiança da comunidade. Além de promover informações de interesse público, a área atua de forma proativa na gestão da imagem, fortalecendo o relacionamento com a imprensa, impulsionando a presença digital e estimulando o engajamento nas redes sociais.

Com campanhas estratégicas, produção de conteúdos institucionais e cobertura de eventos relevantes, a comunicação social consolida-se como um elo essencial entre o hospital, seus colaboradores e a sociedade. Essa atuação integrada reforça valores como transparência, humanização e credibilidade, contribuindo diretamente para o fortalecimento da gestão hospitalar e da sua relevância social.



Comunicação Social

Portal do Huol




	2023	2024	Variação
Acessos	78.279	104.441	↑ 74,95%
Usuários	17.034	22.286	↑ 30,83%
Matérias	93	115	↑ 23,65%

Imprensa



	2023	2024	Variação
Pautas Positivas	413	560	↑ 35,6%
Pautas Neutras	222	226	↑ 1,8%
Pautas Negativas	209	29	↓ -86,2%

Fonte: Unidade de Comunicação Regional 6

Tempo de TV

2023	700 min
2024	710 min

Os dados de 2024 mostram um ano de forte expansão digital e de consolidação da imagem institucional. O Portal do Huol está claramente ganhando tração e relevância, comprovado pelo crescimento de acessos.

Paralelamente, a gestão de Imprensa obteve um êxito notável ao aumentar significativamente a presença positiva na mídia e, crucialmente, ao virtualmente eliminar as pautas negativas.

Em resumo, a análise aponta para um desempenho de excelência, tanto na estratégia de conteúdo digital quanto na gestão da reputação e comunicação pública.

Engajamento Institucional



	2023	2024	Variação
Eventos	15	16	↑ 6,6%
Campanhas	25	32	↑ 28%
Seguidores Redes Sociais	10.928	12.719	↑ 16,4%
Alcance das Redes Sociais	2.996 views	5.913 views	↑ 97,7%

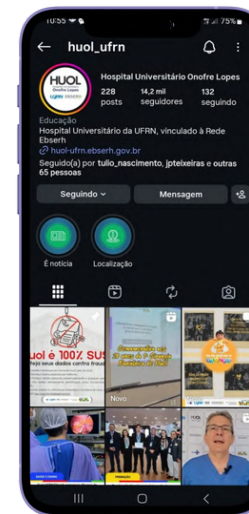
Fonte: Unidade de Comunicação Regional 6

Os indicadores de engajamento institucional mostram avanços importantes em 2024, com aumento de eventos (6,6%) e crescimento interessante nas campanhas de comunicação (28%), ampliando a visibilidade das ações do hospital.

No ambiente digital, houve elevação de 16,4% no número de seguidores e destaque para o alcance das publicações, que quase dobrou ao registrar crescimento de 97,7%, demonstrando maior eficiência das estratégias de comunicação e fortalecimento da presença institucional nas redes sociais.

Criado em setembro de 2024, o **Instagram oficial** do Huol @huol_ufrn, rapidamente alcançou milhares de seguidores e visualizações em seus posts.

Outro avanço importante foi a implementação da **Central de Atendimento ao Usuário (CAU)**, ferramenta de gestão de demandas internas que funciona como um sistema de help desk centralizado.



Em 2024, os resultados confirmam que o hospital avançou de forma consistente. O crescimento dos eventos, das campanhas e, sobretudo, do engajamento digital demonstra que a instituição ampliou sua capacidade de diálogo, transparência e alcance, fortalecendo sua presença tanto no ambiente interno quanto nas redes sociais.

Esses indicadores refletem um processo de maturidade comunicacional que contribui diretamente para a valorização da imagem institucional e para o aprimoramento contínuo da relação com a sociedade.



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



115
anos



Saúde, Ensino, Pesquisa e Inovação a Serviço do SUS



2023 / 2024

