

RELATÓRIO DE GESTÃO

Hospital de Doenças Tropicais da
Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT)
Empresa Brasileira de Serviços hospitalares (Ebserh)
Setor de Governança e Estratégica (Segov)



Sumário

Mensagem do superintendente.....	03
Quem somos.....	04
Gerência de Ensino e Pesquisa.....	07
Gerência de Atenção à Saúde.....	09
Gerência Administrativa.....	10
Unidade de Comunicação Regional 14.....	14
Setor de Contratualização e Regulação.....	16
Setor de Gestão da Qualidade.....	17
Ouvidoria.....	19
Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital.....	23
Setor de Governança e Estratégia.....	26



Apresentação

Prezados(as) Senhores(as),

É com grande entusiasmo que apresento o Relatório Gerencial do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT) referente ao ano de 2023. Este relatório destaca as principais realizações e as atividades desenvolvidas ao longo do ano, refletindo nosso compromisso com a excelência e a inovação na área da saúde.

O HDT-UFT, como integrante da Rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e com um perfil universitário, integra ensino, pesquisa e atendimento à saúde em suas atividades. Nossos serviços desempenham um papel fundamental não apenas no cuidado da saúde da população, mas também na formação de futuros profissionais e na condução de pesquisas que contribuem para o avanço das práticas clínicas e científicas.

Este relatório é o resultado do trabalho colaborativo de todos os nossos departamentos, que contribuíram com suas análises e informações detalhadas. A organização e a compilação dos dados foram realizadas pelo Setor de Estratégia e Governança, que garantiu a clareza e a precisão na apresentação das nossas atividades e conquistas.

Em 2023, enfrentamos desafios significativos, que exigiram de nossa equipe dedicação e adaptação contínua. No entanto, o esforço coletivo e o comprometimento de nossos colaboradores nos permitiram avançar na prestação de um atendimento de alta qualidade e na promoção da segurança do paciente do SUS.

Convidamos a conhecerem mais detalhadamente o nosso trabalho, refletido neste relatório, e a continuarem apoiando nossos esforços para a melhoria contínua da saúde pública e da educação em saúde. Este documento é um testemunho do impacto positivo que o HDT-UFT tem na comunidade e na formação acadêmica e profissional dos nossos estudantes.

Antonio Oliveira

Superintendente do HDT-UFT/Ebserh



Quem somos

Fundado em 27 de julho de 1989 pelo Governo do Estado do Tocantins, o Hospital de Doenças Tropicais está localizado na cidade de Araguaína, norte do Tocantins. Foi doado à Universidade Federal do Tocantins em 2013 e a gestão pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) teve início em 2015. O HDT-UFT é um hospital especializado em doenças infectoparasitárias.

O HDT-UFT está inserido na Rede de Atenção à Saúde (RAS) em Araguaína sob a gestão da Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins. É referência para os casos de baixa e média complexidade em doenças infectoparasitárias e alta complexidade para assistência ao programa HIV-AIDS. O HDT-UFT guarda relação com outros equipamentos da RAS via regulação estadual, ao passo que também recebe demandas da atenção básica (Unidade Básica de Saúde - UBS) e da Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

A referência em hospital geral é feita pelo Hospital de Referência de Araguaína (HRA), enquanto o Hospital Municipal de Araguaína (HMA) recebe as demandas de pediatria. As intervenções cardiovasculares são atendidas na rede de saúde suplementar via convênio com o gestor SUS.

A visão do HDT-UFT é ser a principal referência regional de formação e desenvolvimento de profissionais da saúde e ampliar o perfil e complexidade dos serviços ofertados, de forma sustentável e promovendo a assistência de excelência.

Quem somos

Capacidade Instalada do HDT-UFT na Rede de Atenção à Saúde

O HDT-UFT faz parte da rede de atenção à saúde de Araguaína, gerida pela Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins. Ele é referência em baixa e média complexidade para doenças infectocontagiosas e alta complexidade para o programa HIV-AIDS. O HDT-UFT interage com outros serviços de saúde via regulação estadual e recebe demandas de UBS e UPA. Casos cardiovasculares são atendidos pela rede de saúde suplementar via SUS.

Conforme a Resolução CIB/TO Nº 143/2018, Tocantins é dividido em duas Macrorregiões de Saúde: Norte e Centro Sul. Araguaína, na Macrorregião Norte, é um centro de saúde de alta complexidade, servindo 64 municípios e cerca de 686.553 habitantes, 43% da população estadual. O HDT-UFT atende toda essa macrorregião via regulação.

Total de leitos: 55

Leitos de unidade intermediária - 03

Leitos de internação em enfermaria adulto - 33

Leitos de internação em enfermaria pediátrico - 06

Clínica cirúrgica - 04

Leitos dia - 06

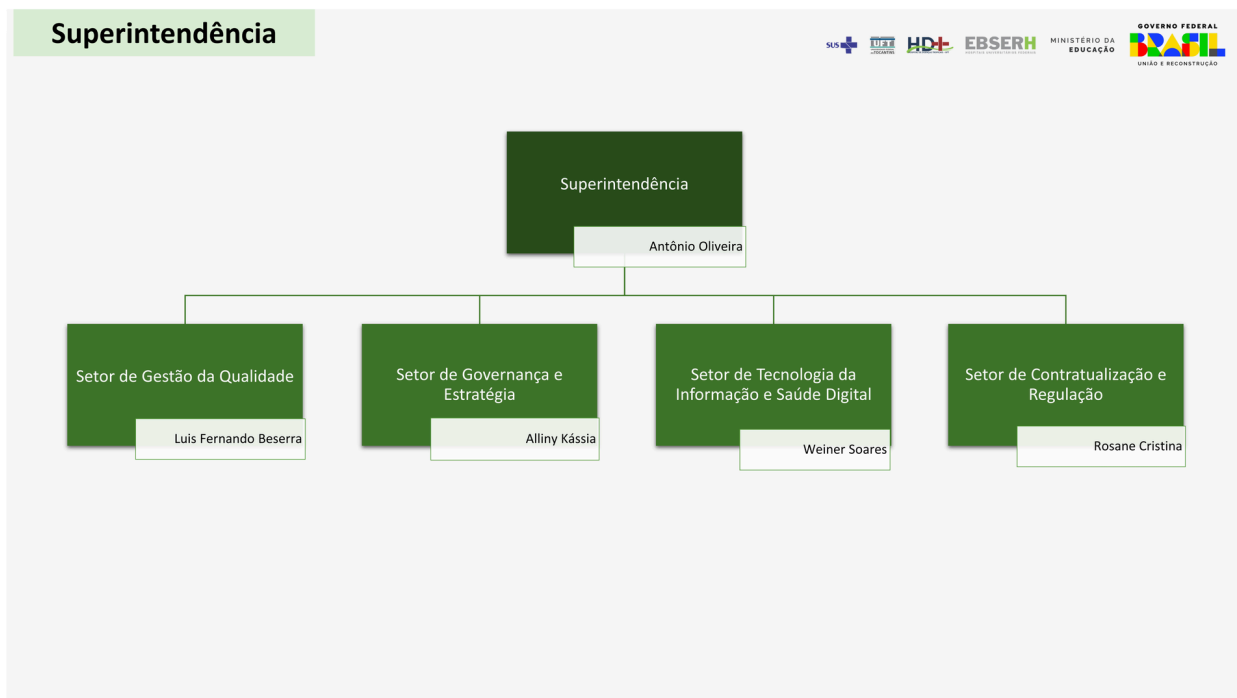
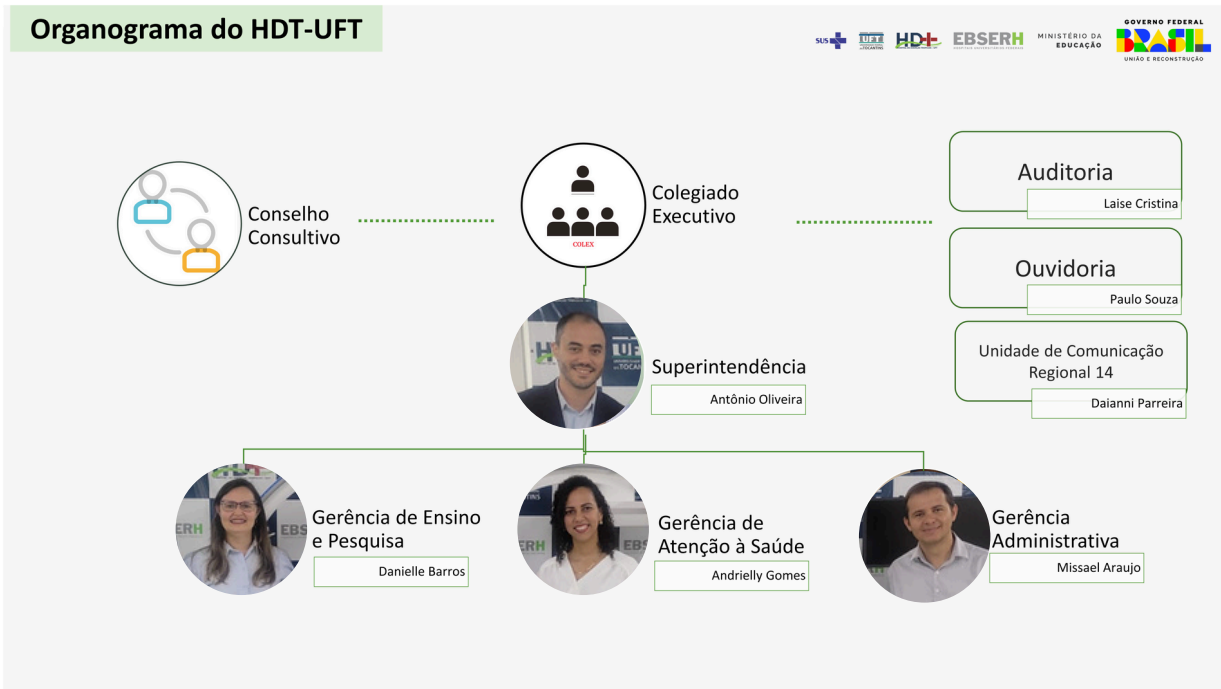
Salas cirúrgicas - 02

Leitos de Recuperação Pós-anestésica - 03

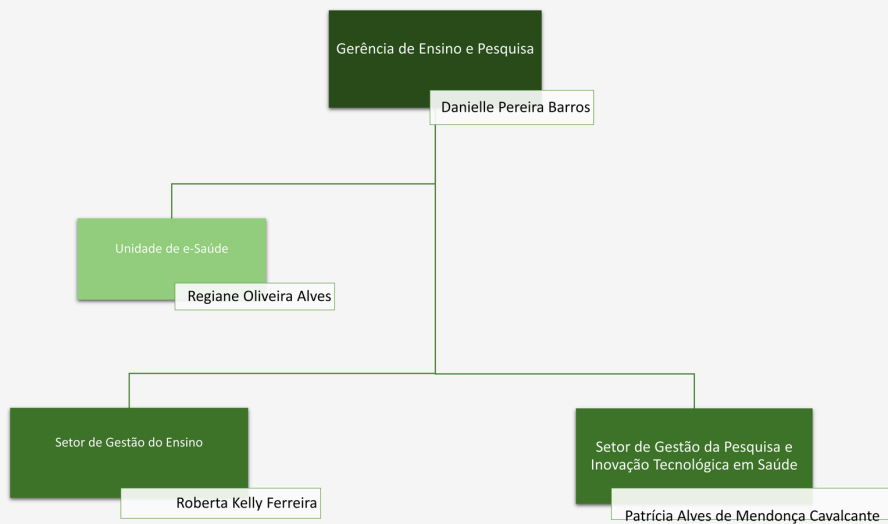
Ambulatórios médicos - 12

Ambulatórios multiprofissionais - 06

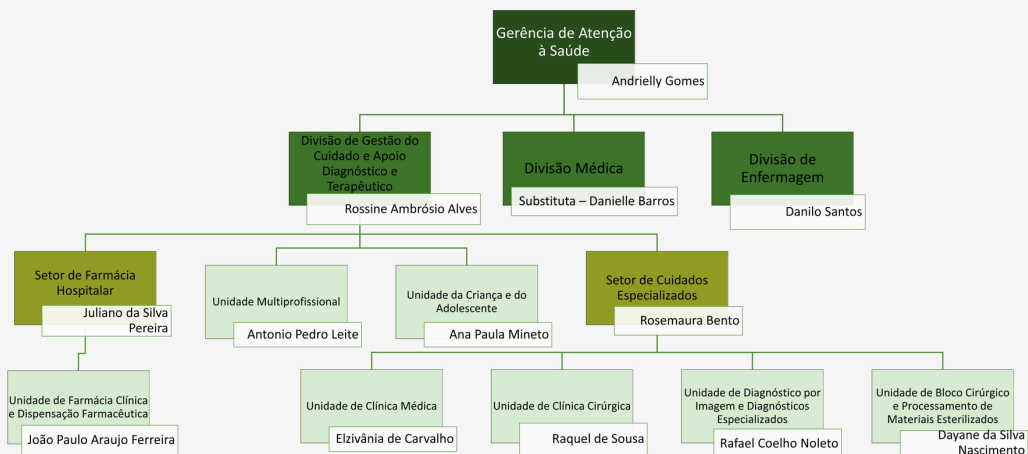
Organograma



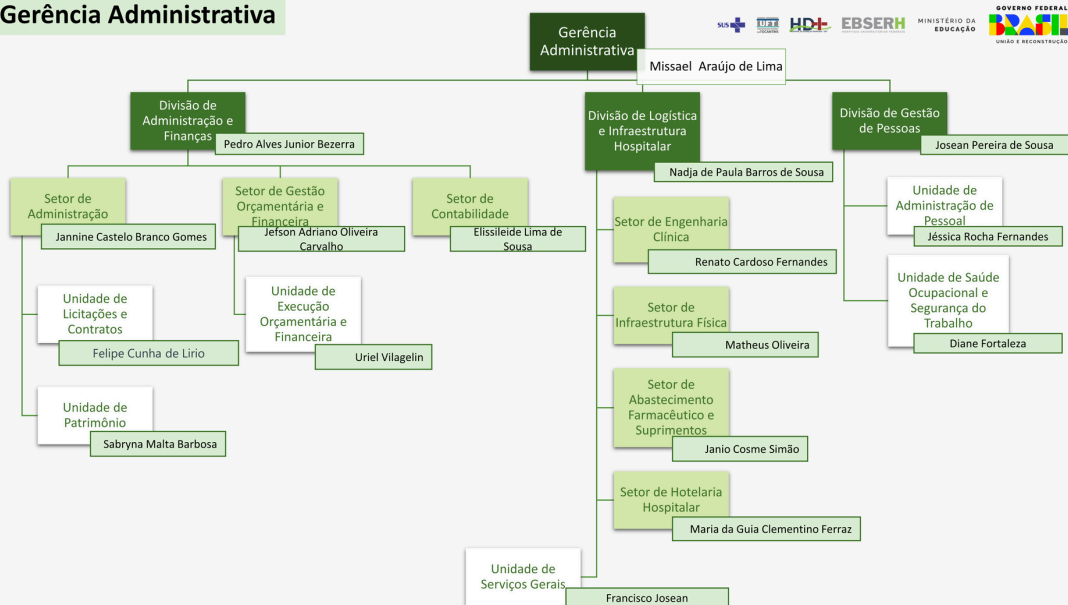
Gerência de Ensino e Pesquisa



Gerência de Atenção à Saúde



Gerência Administrativa



Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP

Em 2023, a Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) destacou-se pela estruturação da assistência, através do Protocolo de Regulação, que organizou os serviços para a primeira turma de Internato do curso de Medicina da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT). Houve ampliação do espaço físico utilizado pelos alunos, com a criação da sala de prescrição na ala B, além da aquisição de 76 itens de simulação realística, equipamentos e materiais para ensino. Também foi implementada a padronização de nove fluxos de atividades para as Residências, Pesquisa e Laboratório de Simulação Realística. Além disso, a publicação do 4º livro do HDT, 'Não é só uma virose', e a realização da Semana Científica do HDT-UFT foram marcos importantes

Dados Quantitativos

Graduação: O número de acadêmicos aumentou com o início dos estágios de Internato (9º e 10º períodos), totalizando 125 acadêmicos entre o 5º e o 10º períodos.

Pós-Graduação:

- Residências Médicas: Início da primeira turma de Medicina Intensiva, com programas em Clínica Médica, Infectologia, Medicina de Família e Comunidade, Medicina Intensiva, Oftalmologia e Pediatria, totalizando 21 médicos residentes.
- Residência Multiprofissional: Programa em Saúde Coletiva com Ênfase em Doenças Tropicais, com 13 residentes em Enfermagem, Nutrição e Psicologia.

Ações de Ensino

Incluíram a publicação do 4º livro do HDT-UFT, atividades sociais das Residências para campanhas de saúde pública, atendimento a povos indígenas em parceria com o TRE-TO e um curso de RCP em parceria com o PGQuali/Ebserh.

Gerência de Ensino e Pesquisa - GEP

Pesquisa e Inovação Tecnológica em Saúde

Sistema Rede Pesquisa: Criado para auxiliar a gestão das pesquisas nos Hospitais Universitários Federais da Rede Ebserh, credenciou 101 pesquisadores e cadastrou 50 projetos, com 50% aprovados.

Comitê de Ética e Pesquisa (CEP): Recebeu 69 trabalhos, com 63% de aprovação dos protocolos. Realizou 10 reuniões ao longo do ano.

Programas de Incentivo à Pesquisa

- Programa de Iniciação Científica (PIC/Ebserh/HDT-UFT): Selecionou oito projetos para concessão de bolsas, com 100% de aproveitamento.
- Programa de Iniciação Tecnológica (PIT/Ebserh/HDT-UFT): Selecionou cinco projetos para concessão de bolsas, com 100% de aproveitamento.

Eventos e Cursos Realizados

Foram realizados diversos eventos e cursos, como o Encontro Científico das Residências, oficinas de escrita científica, e diálogos científicos. Houve um aumento significativo nas horas de capacitação em pesquisa, impactando positivamente o número de profissionais capacitados e a padronização dos fluxos de pesquisa.

Os avanços notáveis de 2023 incluem a criação de um ambiente favorável ao aprendizado e pesquisa, aumento do número de pesquisas cadastradas e submetidas, maior adesão de docentes doutores ao CEP e o cumprimento das metas dos programas PIC e PIT.

Gerência de Atenção à Saúde (GAS)

O Gerência de Atenção à Saúde (GAS) do Hospital de Doenças Tropicais (HDT-UFT) destaca importantes avanços e desafios enfrentados ao longo do ano. O hospital, localizado em Araguaína, Tocantins, e gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) desde 2015, se manteve empenhado em aprimorar o serviço assistencial e valorizar o capital humano, oferecendo assistência de qualidade e humanizada aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e à comunidade acadêmica.

Principais ações:

- **Divisão de Enfermagem:** promoveu a VII Semana de Enfermagem com palestras sobre bem-estar e reconhecimento profissional.
- **Divisão de Gestão do Cuidado:** avançou na automatização de processos e na criação de novos painéis de indicadores.
- **Divisão Médica:** destacou-se em ações de formação e melhorias assistenciais.
- **Unidade de Clínica Médica:** teve um aumento significativo na taxa de internação hospitalar e implementou um aplicativo de gestão de plantões.
- **Unidade de Bloco Cirúrgico e Central de Material Esterilizado (UBCME):** realizou 89 cirurgias eletivas e a primeira decorticação pulmonar no centro cirúrgico.
- **Unidade de Ambulatório (UAMB):** implementou cursos de redução de custos e realizou campanhas de prevenção e ações educativas.
- **Unidade Multiprofissional (UMULTI):** realizou mais de 15 mil atendimentos ambulatoriais e hospitalares por diversas categorias profissionais.
- **Unidade de Diagnóstico por Imagem e Diagnóstico Especializado (UDIDE):** introduziu novos exames e aderiu à musicoterapia para procedimentos pediátricos.
- **Setor de Farmácia Hospitalar (SFH) e Unidade de Farmácia Clínica (UFC):** Implantou serviços de farmácia clínica e promoveu campanhas de uso racional de medicamentos.

Gerência Administrativa – GAD

A GAD é responsável pela gestão dos processos de suporte, incluindo gestão de pessoas, saúde ocupacional, orçamento, finanças, contabilidade, licitações e contratos, gestão patrimonial, hotelaria hospitalar, infraestrutura física e tecnológica, abastecimento farmacêutico e serviços gerais. A estrutura inclui 3 Divisões, 7 setores e 6 unidades, com atribuições delineadas pela Portaria nº 8 de 2019 e o Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (RLCE 2.0).

Em 2023 tivemos progresso significativo em todas as áreas gerenciais do HDT-UFT, evidenciando melhorias operacionais, eficiência na gestão de recursos e a implementação de novas práticas e tecnologias para aprimorar os serviços hospitalares.

Principais Avanços de 2023

- **Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos:** elaboração de POPs e aumento do sucesso em processos licitatórios.
- **Hotelaria Hospitalar:** elaboração de POPs, capacitações e treinamento.
- **Engenharia Clínica:** elaboração de 78 POPs, mapeamento de processos e cumprimento de requisitos AVAQualis.
- **Infraestrutura Física:** melhoria nos indicadores de qualidade, novos contratos e implantação de controles e fluxos.
- **Serviços Gerais:** implementação de controles de acesso, mapeamento de processos e aquisição de bens.
- **Gestão de Pessoas:** contratação de 39 novos profissionais, capacitações e desenvolvimento contínuo.
- **Saúde Ocupacional e Segurança no Trabalho:** implementação de programas de gerenciamento de riscos e POPs.
- **Orçamento e Finanças:** criação de POPs para emissão de empenho, liquidação e pagamento de despesas.

Gerência Administrativa – GAD

- **Contabilidade:** adesão a políticas de custos e implantação de sistemas de contabilidade.
- **Administração, Licitações e Contratos:** monitoramento e apoio a compras centralizadas, conformidade nos requisitos e realização de diversos processos licitatórios.
- **Patrimônio:** conformidade nos requisitos, registro de novos bens e uso de plaquetas RFID.

Requisitos AvaQualis

Conformidade em 2023: A Gerência Administrativa obteve 78% de conformidade nos itens avaliados na 4ª AvaQualis, com 145 itens de 186 considerados conformes. Nos Requisitos Essenciais, a conformidade foi de 81%.

Apontamentos de Auditoria: Foram atendidos 38% dos apontamentos de auditoria, sendo 15% parcialmente.

Processos Mapeados: Foram mapeados e implementados diversos processos de trabalho, como Dispensa de Licitação e Movimentação de Bens, disponíveis para consulta no Caderno de Processos do HDT-UFT.

Contrato de Objetivos: Em 2023, o HDT-UFT empenhou 100% dos créditos orçamentários planejados, totalizando R\$ 12.666.391,85. A maior parte foi destinada a Contratos de Serviços Continuados e Medicamentos.

Encontro da Gerência Administrativa: Realizado em abril de 2023, com participação de mais de 40 pessoas e diversos temas abordados, como Contrato de Objetivos e Gestão de Custos.

Perspectivas para 2024:

- **Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos:**

Elaboração de POPs, implantação de inventário rotativo, mapeamento de processos e implementação de indicadores de gestão.

- **Hotelaria Hospitalar:**

Melhorias em contratos, implantação de sistemas de gestão, elaboração de manuais e treinamentos para empregados.

Gerência Administrativa – GAD

- **Engenharia Clínica:**

Elaboração de POPs, implantação de sistemas de gestão, elaboração de planos e processos, e indicadores de desempenho.

- **Infraestrutura Física:**

Contratações e execuções de serviços de manutenção e melhorias, como reforma da farmácia e atualização das instalações elétricas.

- **Serviços Gerais:**

Implantação de controles de acesso, mapeamento de processos e contratações de serviços de manutenção.

- **Gestão de Pessoas:**

Ampliação de programas de capacitação, promoção da integração e engajamento dos colaboradores, e implementação de programas de qualidade de vida no trabalho.

- **Divisão de Administração e Finanças:**

Criação e implementação de processos de reconhecimento de dívidas e pagamento de despesas, e finalização da implantação do Sistema de Custos ApuraSUS.

- **Administração, Licitações e Contratos:**

Elaboração do Plano Anual de Contratações, capacitação de equipes de fiscalização, melhorias no monitoramento das atividades e processos licitatórios.

- **Patrimônio:**

Campanhas educativas e implementação de normativos sobre controle patrimonial, além de concluir processos de cessão de uso de bens móveis.

- **Perspectivas Gerais da GAD:**

Atendimento de pelo menos 60% dos apontamentos de auditoria, mapeamento e implementação de processos de trabalho em cada divisão, e realização do II Encontro da Gerência Administrativa.

Comunicação

Este relatório resume as principais atividades e resultados da comunicação no HDT-UFT em 2023, desenvolvidos pela Unidade de Comunicação Regional 14 da Rede Ebserh (UCR14), destacando a importância de uma comunicação eficiente para a imagem e funcionamento do hospital.

Produção de Conteúdos

- **Releases:** 77 releases foram produzidos em 2023, divulgando informações relevantes sobre o hospital.
- **Artes Gráficas:** 304 peças gráficas foram criadas para manter a identidade visual e comunicar mensagens eficazes.
- **Campanhas:** foram realizadas 21 campanhas durante o ano, com intuito de sensibilização e educação em saúde.
- **Vídeos:** 11 vídeos produzidos foram disponibilizados em várias plataformas, incluindo YouTube e redes sociais.

Assessoria de Imprensa

- **Clipping:** monitoramento de mídias para avaliar a reputação do hospital e identificar oportunidades de mídia positiva. Foram registradas 233 inserções na mídia espontânea, sendo 190 positivas, 42 neutras e uma negativa.
- **Entrevistas:** 12 entrevistas realizadas em 2023, destacando ações e campanhas do hospital.

Apoio a Eventos

A UCR14 ofereceu suporte na realização e divulgação de eventos, incluindo cobertura jornalística e fotográfica para 21 eventos ocorridos ao longo do ano.

Comunicação

Comunicação Interna

- **Informativo HDT-UFT em pauta:** quatro edições trimestrais produzidas, compartilhando informações relevantes entre colaboradores.
- **Murais e Wallpaper:** utilizados para divulgação interna de avisos, campanhas e comunicados.
- **Atendimento e-mails e Cartão de Aniversário:** envio de comunicados e felicitações aos colaboradores.
- **TV Corporativa e Intranet:** ferramentas de comunicação interna em desenvolvimento e uso.

Redes Sociais

O HDT-UFT mantém contas no Instagram e YouTube, utilizando essas plataformas para fortalecer a presença digital e engajar com a comunidade.

Comunicação Visual

- **Iluminação da fachada do prédio:** luzes coloridas destacam campanhas de prevenção e sensibilização.
- **Placa com lona móvel e Identificação da fachada do Bloco administrativo:** ferramentas de comunicação visual importantes para a identidade do hospital.

Atividades Administrativas

- **Participação em Comissões e Grupos de Trabalho:** a UCR14 contribuiu em diversas comissões e grupos de trabalho, apoiando a gestão do hospital.
- **Atualização do site institucional e Licitações:** suporte na atualização de conteúdos e andamento de processos licitatórios.

Outras Ações

- Programa de Capacitação de Porta-vozes da Ebserh: Capacitação de 22 profissionais para aprimorar a comunicação e oratória no ambiente laboral.

Setor de Contratualização e Regulação (STCOR)

O Setor de Contratualização e Regulação (STCOR) do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT), vinculado à Superintendência desde dezembro de 2021 com a atualização do organograma, registrou significativos avanços em 2023. Dentre as principais conquistas, destacam-se a renovação do Convênio 36/2019, a implementação de novos módulos no AGHU (exames e cirurgias) e o fortalecimento da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Os desafios enfrentados incluíram a digitalização da produção hospitalar e a reorganização dos arquivos.

O **Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME)** organizou e preservou a documentação clínica de 77.541 usuários, autorizando 164 cópias de documentação e disponibilizando prontuários para pesquisas. Na gestão de leitos, o hospital, com 55 leitos, regulou 2.626 encaminhamentos, realizando transferências externas para diversas especialidades e monitorando a taxa de ocupação hospitalar, que foi de 64,8%.

Em 2023, foram realizadas 146 transferências externas e 111 cirurgias eletivas. Consultas ambulatoriais totalizaram 12.261, com destaque para especialidades como infectologia e dermatologia. Foram regulados 130.313 exames, com diversos serviços próprios e terceirizados. O hospital se mantém como referência para várias doenças e procedimentos especializados no Sistema Único de Saúde (SUS).

O HDT-UFT segue avançando na perspectiva de crescimento operacional, buscando qualidade e eficiência na prestação de serviços à comunidade, através do fortalecimento das relações internas e em rede. Muitos desafios ainda precisam ser superados em 2024, como é o caso da Contratualização com o Gestor do SUS, que precisa ser renovada e aditivada. Apesar de inúmeras reuniões e discussões com os atores envolvidos, ainda não houve avanço nas tratativas para finalização. É importante ressaltar que por meio da Contratualização, o HDT-UFT pretende ampliar o perfil assistencial de atendimento, melhorando a oferta de serviços junto à Rede de Atenção à Saúde do Estado, tornando-se excelência no atendimento integral, de qualidade e sustentável, à população que compõe a RAS.

Setor de Gestão da Qualidade (STGQ)

O Setor de Gestão da Qualidade (STGQ) é responsável por gerir a qualidade, realizando atividades como avaliação interna, gestão da documentação, monitoramento de indicadores e acompanhamento dos ciclos de melhorias. Também é responsável por gerir a vigilância epidemiológica, o que envolve a revisão de diretrizes, a realização de campanhas, a notificação e investigação de doenças, além da divulgação de dados de morbimortalidade. O controle de infecções abrange a prevenção e monitoramento de IRAS e MDR, a capacitação de equipes e a investigação de surtos. Na segurança do paciente, as ações incluem a revisão e implementação de diretrizes, capacitação, notificação de eventos adversos, monitoramento de tecnologias em saúde, e gestão de incidentes e queixas técnicas.

Principais Atividades do Setor em 2023

Gestão da Qualidade:

- **Avaliação Interna da Qualidade:** Realização da 4ª Avaliação Interna de Qualidade com 25 visitas a setores e um índice de conformidade de 73% dos requisitos aplicáveis, um aumento de 13% em relação à avaliação anterior.
- **Acompanhamento dos Ciclos de Melhorias:** Oficina para priorização de requisitos não alcançados e implementação do Plano de Melhoria da Qualidade (PMQ), com 6 dos 10 requisitos essenciais alcançados.
- **Programa Ebserh de Gestão à Vista:** Monitoramento de indicadores de qualidade e segurança do paciente.
- **Gestão Documental:** Validação e publicação de 115 documentos, assegurando a padronização e clareza das informações.

Vigilância Epidemiológica:

- **Núcleo Hospitalar de Epidemiologia (NHE):** Responsável por planejar e executar ações de epidemiologia hospitalar, notificando e investigando doenças compulsórias, com uma proporção de 99,68% de notificações imediatas.
- **Atividades Realizadas pelo NHE:** Busca ativa diária, monitoramento de pacientes internados, validação de autorizações de internação e contribuição com dados para pesquisas.
- **Taxa de Mortalidade Institucional:** 12 óbitos no ano de 2023, com causas básicas de óbito predominantes por doenças resultantes do HIV.

Setor de Gestão da Qualidade (STGQ)

Eventos/ ações:

Ação Humanitária (Maio): A enfermeira Keny Tabda de Arruda, do NHE do HDT/UFT, participou de uma ação humanitária em Boa Vista/RR para apoiar o povo Yanomami. A atividade incluiu assistência médica, organização de informações hospitalares, regulação interna e gestão de leitos.

Visita Técnica (Agosto): O NHE do HDT/UFT recebeu visitas técnicas da Rede Estadual de Vigilância Epidemiológica Hospitalar (REVEH) e do Centro de Informações Estratégicas de Vigilância em Saúde (CIEVS). O objetivo foi alinhar e

Oficina de Alinhamento dos NHE (Outubro): O NHE participou da 10ª edição da oficina para alinhamento e troca de experiências entre os núcleos hospitalares de epidemiologia e Vigilância Epidemiológica Estadual em Palmas-TO. Foram discutidos temas como arboviroses, malária, violência, acidentes de trânsito, zoonoses e outros. O NHE do HDT/UFT apresentou seu Plano de Trabalho de 2023 como exemplo de sucesso.

Vigilância Escorpiônica (Dezembro): Uma visita técnica de vigilância escorpiônica foi realizada após o primeiro registro de escorpião do gênero *Tityus Serrulatus* em Araguaína. A ação visou orientar sobre a importância do preenchimento das fichas de notificação de Acidente por Animal Peçonhento para melhorar a coleta de dados.

Essas atividades visam fortalecer a saúde pública, melhorar a assistência e garantir a segurança no âmbito hospitalar.

A Ouvidoria representa um canal de comunicação direto com o cidadão e um espaço de participação social que permite a cooperação ativa no controle da qualidade dos serviços públicos. Sua atribuição fundamental está ligada ao recebimento, análise, classificação e encaminhamento das manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios), identificando oportunidades de melhorias a partir de cada um desses registros. Desse modo, contribui na mediação de conflitos e atua como agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão transformadora e voltada para as expectativas do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos com qualidade.

ESTATÍSTICAS GERAIS

- Manifestações recebidas (01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023): 246
 - Manifestações de ouvidoria: 228
 - Pedidos de acesso à informação: 18
 - Demandas arquivadas: 26 (conforme Portarias CGU nº 581/2021 e 3.126/2021)

CANAIS DE ENTRADA

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2023, a Ouvidoria do HDT-UFT recebeu:

- 49 reclamações
- 30 solicitações
- 69 comunicações
- 35 elogios
- 1 sugestão
- 18 denúncias

PERFIL DOS MANIFESTANTES

- Acompanhante/familiar: 12.2%
- Paciente: 16.3%
- Não foi possível identificar: 44.3%
- Empregado Público: 19.5%
- Outros: 2.4%
- Terceirizados: 1.6%
- Candidato (concurso/PSS): 2%
- Residente: 1.6%

PRINCIPAIS ÁREAS RESPONDENTES

- Gerência de Atenção à Saúde: 30%
- Gerência Administrativa: 10%
- Gerência de Ensino e Pesquisa: 1%
- Superintendência e Outros: 58%

CONSIDERAÇÕES SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria recebeu em 2023 um número de registros de demandas similar ao ano anterior. No entanto, o mês de maio apresentou um volume atípico com 40 registros, representando 17.54% do total anual, principalmente devido ao aumento nas comunicações. Houve um aumento de 170% nos registros de elogios em relação ao ano anterior, resultado de uma campanha de elogios planejada em 2022 e executada em 2023. Por outro lado, houve redução nos registros de reclamações (-43%) e de solicitações (-65%). Observou-se também um aumento significativo nos registros realizados pelo sistema Fala.br e e-mails, com redução dos registros presenciais e por telefone.

ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA ATIVA

Na Rede Ebserh, as Ouvidorias são responsáveis pela gestão do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O HDT-UFT atingiu 100% de conformidade nos itens da transparência ativa em 2023.

AÇÕES PLANEJADAS REALIZADAS E INFORMAÇÕES RELEVANTES

- Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) e Pesquisa de Satisfação do Residente (PSR).
- Atualização do Sistema de Transparência Ativa (STA).
- Campanha de fomento do registro de elogios (+170%).
- Campanha e palestras sobre assédio moral e sexual.
- Publicação de novo Plano de Dados Abertos (PDA).

AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA 2024

- Publicação das bases dos Dados Abertos (PDA).
- Atualização do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As manifestações registradas ao longo de 2023 indicaram uma maior apropriação das ferramentas digitais e um aumento no registro de elogios. As demandas por consultas continuam sendo o tema mais recorrente. A ouvidoria buscou discutir com os serviços mais afetados e apoiar ações que fortaleceram o acesso aos serviços e ao cumprimento das legislações monitoradas.

Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

Investimentos em TIC

- Computadores Ultracompactos:
 - 21 unidades da Daten a R\$ 4.650,00 cada.
 - 20 unidades da Positivo a R\$ 3.818,00 cada.
- Notebooks:
 - 4 unidades da Positivo a R\$ 3.557,00 cada.
- Licenças de Analisador de Log do Firewall:
 - 3 unidades da Fortinet a R\$ 13.210,00 cada.
- Total executado em 2023:
 - R\$ 227.868,00.

Contratos de Telefonia STFC

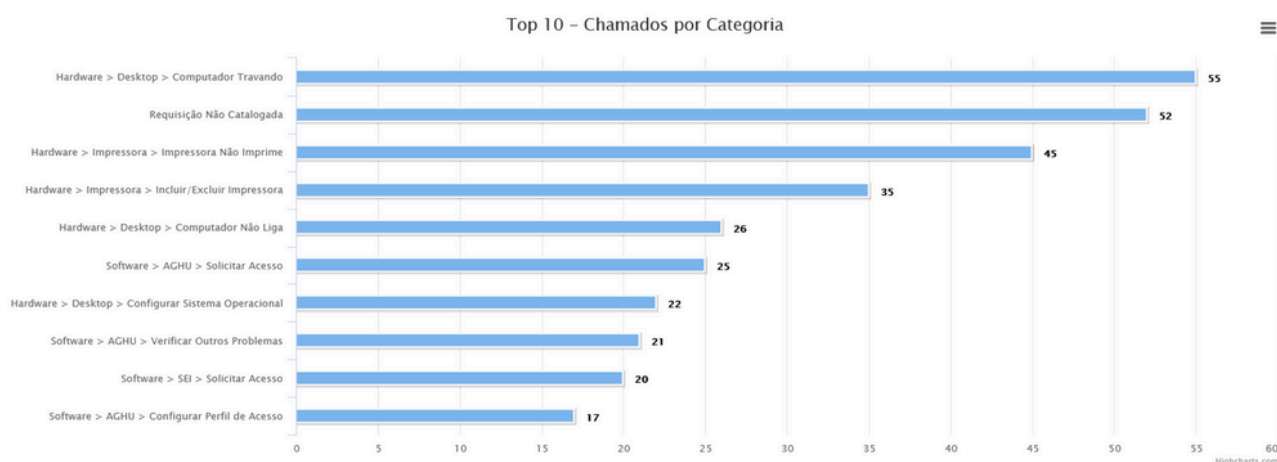
- OI/SA:
 - Valor anual de R\$ 132.958,24.
- Claro:
 - Novo serviço com valor anual de R\$ 58.938,63.

Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU)

- Implantação dos Módulos:
 - Cirurgias em 22/03/2023.
 - Exames em 21/06/2023.
- Versão Atual: v10.64.22.

Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

- **Tendência de Diminuição de Chamados:**
 - **Computador travando: 55 chamados.**
 - **Computador não liga: 26 chamados.**



Política de Impressão do HDT-UFT

- Meta 1: Redução de Volume de Impressão:
 - Redução significativa ao longo dos anos, alcançando 99,71% em 2023.
- Meta 2: Adoção de Cotas de Impressão:
 - Meta de 100% atingida em 2023.
- Certificação do software de Gestão Hospitalar AGHU:
 - Nível de Garantia de Segurança 1 (NGS1): 76 requisitos.
 - Nível de Garantia de Segurança 2 (NGS2): 34 requisitos.

Setor de Governança e Estratégia (Segov)

O Setor de Governança e Estratégia do HDT-UFT é responsável por coordenar e implementar o Plano Diretor Estratégico (PDE) da instituição, garantindo o alinhamento das atividades hospitalares com as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Suas principais atribuições incluem o monitoramento e a análise de indicadores de desempenho, a promoção da melhoria contínua dos processos, e a coordenação das atividades de controle interno e auditoria. Além disso, o setor atua na elaboração e acompanhamento de projetos estratégicos, contribuindo para o fortalecimento da governança e a excelência nos serviços prestados pelo hospital. Em 2023, houve o encerramento do PDE iniciado em 2021.

Os projetos estratégicos do Plano Diretor (PDE 2021-2023) foram desenvolvidos com base na visão de tornar o HDT-UFT a principal referência regional na formação de profissionais de saúde, ampliando a complexidade dos serviços oferecidos de forma sustentável e com excelência. A gestão do hospital dedicou-se a atender tanto às expectativas da comunidade acadêmica, como local de formação e disseminação de conhecimento, quanto às da sociedade, como prestador de serviços de saúde de qualidade, assegurando um cuidado digno aos usuários.

O PDE foi estruturado em **7 projetos locais**, destinados a atender os objetivos estratégicos da Rede Ebserh em cinco dimensões: Sociedade, Sustentabilidade, Governança, Processos e Tecnologia, e Pessoas. A partir da análise dos macroproblemas, as propostas de solução foram baseadas em indicadores de desempenho, monitorados pelo Setor de Governança e Estratégia, apresentados trimestralmente ao Colegiado Executivo e encaminhados à Coordenadoria de Estratégia e Inovação Corporativa da Vice-Presidência da Ebserh.

Setor de Governança e Estratégia (Segov)



Assistência: Projeto “Regulação de Consultas Ambulatoriais”

OBJETIVO

Alcançar 15% de incremento nas consultas em relação a 2019 (1040/mês) até o quarto trimestre de 2023.

RESULTADOS

Parametrização Ambulatorial, com aumento de 47% nas consultas ao final de 2023 (1600/mês).



Ensino: Projeto “Fortalecimento dos Campos de Prática”

OBJETIVO

Ampliar campos de estágio para alunos de graduação e pós-graduação da UFT no HDT, atendendo aos Projetos Pedagógicos dos Cursos e reduzindo alocações externas

RESULTADOS

A Taxa de campos de estágio cresceu de 12,5% para 34%.



Pesquisa - Projeto “Incentivo à Pesquisa”

OBJETIVO

Aumentar o número absoluto de ações anuais que incentivem a realização de pesquisas no hospital.

RESULTADOS

O número de ações relacionadas à pesquisa passou de 18, em 2021, para 21, em 2023, superando as metas propostas para o triênio de vigência do PDE. Fortalecimento do vínculo com a Universidade .



Governança: Projeto “Cultura de Cogestão”

OBJETIVO

Alcançar o pleno funcionamento dos instrumentos de cogestão instituídos a fim de motivar a participação dos colaboradores na gestão da empresa

RESULTADOS

83% dos colegiados internos em pleno funcionamento.

Setor de Governança e Estratégia (Segov)



Processos e Tecnologia: Projeto Mapeamento e Validação de Processos

OBJETIVO

Mapear, validar, melhorar continuamente, padronizar, integrar e publicizar os processos de trabalho finalísticos, gerenciais e de apoio em todos os setores do HDT

RESULTADOS

política de gestão por processos. Escritório de processos. Cadernos de processos, manual de boas práticas, painel de indicadores. 169 colaboradores capacitados em gestão por processos. 68 processos mapeados, sendo 28% desses produtos de melhorias dos fluxos.



Sustentabilidade: Projeto Crescimento Sustentável

OBJETIVO

Aumentar a receita e diminuir os custos de maneira a alcançar o equilíbrio econômico-financeiro para o hospital.

RESULTADOS

política de gestão de custos do HDT-UFT e a abertura do serviço de cirurgia. Foi iniciada a implantação do sistema de apuração de custos hospitalares - APURASUS, que foi interrompida e reestruturada pela Administração Central da Ebserh para adoção deste sistema por todas as unidades da rede



Pessoas: Projeto Conclusão de Capacitações

OBJETIVO

Desenvolver ações para reduzir a taxa de abandono das capacitações ofertadas pelo HDT e/ou Ebserh para seus empregados.

RESULTADOS

Instituição do Núcleo de Educação Permanente em Saúde, Elaboração do POP de capacitações. Mapeamento do fluxo de solicitação e certificação nas capacitações internas. Realização de palestras e diálogos sobre os temas de foco, produtividade e alta performance.

Hospital de Doenças Tropicais
Universidade Federal do Tocantins
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

Antônio Oliveira dos Santos Júnior
Superintendente

Danielle Pereira Barros
Gerente de Ensino e Pesquisa

Andrielly Gomes de Jesus
Gerente de Atenção à Saúde

Missael Araújo de Lima
Gerente Administrativo

Alliny Kassia da Silva
Setor de Governança e Estratégia

Daianni Alves Parreira
Elaboração da arte gráfica



hdt-uft.ebserh.gov.br



@hdt.uft



Hospital de Doenças Tropicais da UFT

