



Hospital de
Clínicas



HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO

Avenida Getúlio Guaritá, nº 130 - Bairro Abadia

Uberaba-MG, CEP 38025-440

- <http://hcuftm.ebserh.gov.br/>

Relatório - SEI nº 2/2025/UAMB/DENF/GAS/HC-UFTM-EBSEH

Uberaba, *data da assinatura eletrônica.*

Assunto: Relatório de Gestão do Conselho Gestor da Unidade de Ambulatório 2023/2024

1. FINALIDADE

Apresentar o Relatório de Gestão do Conselho Gestor da Unidade de Ambulatório (UAMB) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).

2. PERÍODO DE ABRANGÊNCIA

Período referente a 25/10/2023 a 30/12/2024.

3. MEMBROS DA COMISSÃO

Portaria - SEI nº 277, de 24 de outubro de 2024, Processo nº 23521.018391/2024-11.

Hélida Rosa Silva, chefe da Unidade de Ambulatório - Coordenadora

Janna Talita Araújo Souza, assistente administrava - Vice coordenadora

Mariane Mota da Silva, técnica em secretariado (Serviço Terceirizado) - Secretária

Marcela Venecci Nunez Aguilera - Enfermeira Responsável Técnica (RT)

Hebe Maria Nogueira - Enfermeira do Ambulatório de Pediatria

Fabíola Cardoso de Oliveira - Enfermeira RT da Oalmologia/AmbEsp

Elciene Alves de Oliveira Souza - Técnica em enfermagem/AmbEsp

Vinícius dos Santos Sguerri - Chefe da Unidade de Clínica Médica

Firmani Mello Bento de Senne - Chefe da Unidade de Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Cirurgia Bucomaxilofacial

Fernando de Freitas Neves - Chefe da Divisão de Gestão do Cuidado

Taciane Cristina Santana - Fisioterapeuta do Ambulatório de Ginecologia

Ana Cláudia de Moraes Faquim - Chefe da Divisão de Enfermagem

4. CRONOGRAMA E PAUTAS

Data: **25/102023**

Pautas:

- 1) Criação do Conselho e cronograma
- 2) Regulamento da UAMB
- 3) Atendimento Prioritário

4) Fila para marcação de consultas/exames

Data: **22/11/2023**

Pautas:

- 1) Regimento Interno da Unidade de ambulatório
- 2) Pacientes portadores de oxigênio, macas e cadeira de rodas
- 3) Identificação dos pacientes na Unidade de Ambulatório
- 4) Recesso de fim de ano

Data: **13/12/2023**

Pautas:

- 1) Procedimentos realizados na Unidade de Ambulatório
- 2) Integração dos sistemas AGHU e Visitantes

Data: **10/01/2024**

Pautas:

- 1) Preenchimento de APACS
- 2) Encaminhamento de corredor:
- 3) Pacientes de maca
- 4) Residentes datando consultas ambulatoriais para outras especialidades

Data: **28/02/2024**

Pautas:

- 1) Redistribuição de salas na Unidade de Ambulatório
- 2) Setorização de especialidades
- 3) Redimensionamento da terapias de reabilitação

Data: **13/03/2024**

Pautas:

- 1) Encaminhamentos de corredores
- 2) Acesso à marcação de consultas
- 3) Consultas não finalizadas

Data: **29/05/2024**

Pautas:

- 1) Consultas não finalizadas
- 2) Condição de receita e relatório
- 3) Agendamentos de consultas extras

Data: **19/06/2024**

Pautas:

- 1) Exclusão de membros do Conselho Gestor
- 2) Ausência de profissional Assistente Social e psicólogo na UAMB
- 3) Condição de receita e relatório
- 4) Falta de papel A4

Data: **21/08/2024**

Pautas:

- 1) Pesquisa der Satisfação colaboradores da UAMB

- 2) Agendamento via SisReg para especialidade de Oftalmologia Geral
- 3) Consultas não finalizadas

Data: **16/10/2024**

Pautas:

- 1) Prioridade de Atendimento
- 2) Alternativas para amenizar o calor (Climatização)
- 3) Encaminhamentos de corredor para cirurgia plástica
- 4) proposta para alterar o cronograma de reuniões
- 5) Exames de Ressonância via sistema SisReg
- 6) Piloto: tele consulta e absenteísmo - Anestésio

Data: **13/11/2024**

Pautas:

1. Exoneração de profissional e reposição de cargo.
2. Teste de jornada de 30 horas
3. Projeto de climatização da Unidade
4. Problema elétrico no Ambulatório de Especialidades (AmbEsp)
5. Encerramento do atendimento itinerante de Oftalmologia no Pênfigo

1ª Reunião do Conselho Gestor (25/10/2023)

Criação do Conselho e Cronograma: Conselho Gestor foi instituído, e o cronograma de reuniões aprovado.

Regulamento da Unidade: Necessidade de atualização do regulamento da UAMB, com sugestões nas próximas reuniões.

Atendimento Prioritário: Dificuldade na implantação da prioridade devido ao perfil dos pacientes. Proposta de reforçar a orientação para recepcionistas e profissionais sobre a marcação de prioridade no sistema.

Fila para marcação de consultas/exames: Debate sobre dificuldades de priorização na marcação de consultas. Sugestões incluíram abertura contínua de agendas e melhoria na contra referência de pacientes para a Atenção Básica. A necessidade de critérios para alta foi reforçada.

2ª Reunião do Conselho Gestor (22/11/2023)

Regimento Interno da Unidade: Discussão sobre sugestões de alteração e criação de grupo de WhatsApp para comunicação do Conselho.

Pacientes portadores de oxigênio, macas e cadeiras de rodas: Problemas com pacientes que chegam sem equipamentos essenciais. Héliida sugeriu oficializar a situação via SEI para obter orientações da gestão. Encaminhado Processo nº 23521.018316/2023-79 em 23 de novembro de 2023.

Identificação dos pacientes: Problema na identificação dos pacientes e impacto no atendimento. Sugestões incluíram check-in na chegada e aumento de recepcionistas no guichê central. Foi decidido fazer um estudo sobre a viabilidade dessas mudanças.

Recesso de fim de ano: Redução do atendimento durante o período e necessidade de avisar a regulação sobre reagendamentos.

3ª Reunião do Conselho Gestor (13/12/2023)

Procedimentos na Unidade: Problemas com a realização de procedimentos em locais inadequados, sem estrutura e sem comunicação com responsáveis. Sugestão de encaminhar a questão para reunião com as

gerências.

Integração dos sistemas AGHU e Visitantes: Dificuldade na identificação dos pacientes devido à falta de integração dos sistemas. Foram sugeridas alternativas como catracas com código de barras e cartões magnéticos. Foi decidido fazer um diagnóstico da demanda para encaminhar à alta gestão.

Fluxo de entrada dos pacientes: Debate sobre alternativas para evitar atrasos no atendimento. Sugestões incluíram antecipação da abertura do ambulatório e adoção de sistema de senha automática.

Atendimentos primários na Unidade: Identificação de alta demanda de atendimentos que deveriam ocorrer na Atenção Básica. A necessidade de melhorar a regulação foi destacada.

As reuniões destacaram desafios estruturais e operacionais, com foco na melhoria do fluxo de pacientes, na comunicação entre sistemas e na organização dos atendimentos. Decisões importantes incluíram o levantamento de dados para encaminhamentos à alta gestão e a busca por soluções para questões operacionais recorrentes.

4ª Reunião do Conselho Gestor (10/01/2024)

Preenchimento de APACS: Problema recorrente de erros no preenchimento de APACS, especialmente no código do procedimento. Decisão de elaborar um ofício circular via SEI com as orientações da Secretaria de Saúde. Sugestão aceita de que os pacientes entreguem as APACS no setor do NUCAPE para conferência, evitando deslocamento até a Secretaria.

Encaminhamentos “de corredor”: Necessidade de orientar os residentes para evitar marcações informais de consultas para familiares e conhecidos sem histórico na instituição. Levantamento identificou que mais de 600 funcionários tinham acesso indevido à marcação de consultas ambulatoriais; bloqueios foram implementados. Definição do novo fluxo de marcação: autorização deve ser feita por meio de carta assinada pelo profissional e retida na administração para auditoria.

Pacientes de maca: Caso de paciente de Uberaba cujo motorista de ambulância não quis deixar a maca na instituição, exigindo disponibilização de uma maca do próprio ambulatório. Problema recorrente devido à falta de macas extras na unidade. Decisão de responsabilizar os municípios pelo transporte de pacientes acamados via ofícios. Sugestão aceita de enviar e-mail ao responsável pelo transporte para priorizar o atendimento desses pacientes e agilizar sua remoção.

Residentes agendando consultas para outras especialidades sem autorização: Ocorrência de residentes marcando consultas sem consentimento dos responsáveis, gerando transtornos para pacientes e equipes. Algumas marcações foram feitas para dias em que a especialidade não estava em atendimento, causando deslocamentos desnecessários. Decisão de reforçar a orientação aos residentes para evitar a prática.

Possível falta de energia e internet: Alertado sobre riscos de interrupções no serviço. Cada equipe deverá definir internamente se cancelará ou manterá os atendimentos em caso de queda de energia/internet.

5ª Reunião do Conselho Gestor (28/02/2024)

Redistribuição de salas na Unidade de Ambulatório: Proposto um novo redimensionamento das salas, pois há equipes com mais espaço do que o necessário e outras enfrentando dificuldades para encontrar salas para atendimento. Foi sugerido que cada especialidade tenha um limite máximo de cinco salas, considerando a demanda e a necessidade de ensino. Relatado as dificuldades na distribuição de salas, mencionando que em alguns casos foi necessário envolver as chefias imediatas. Sugerido que o redimensionamento fosse baseado na produtividade de cada profissional. Daniel destacou que um mapa fixo de salas é o modelo recomendado pela sede da Ebserh.

Setorização das especialidades: Mencionado a tentativa de organizar o serviço ao agrupar especialidades afins nos mesmos guichês. Apoiado a iniciativa, sugerindo que especialidades em comum fossem alocadas no mesmo espaço para facilitar discussões de casos clínicos.

Fisioterapia respiratória e terapias de reabilitação: Foi expressado discordância quanto à decisão de

retirar outras terapias do Ambulatório de Pediatria, afirmando que a questão da fisioterapia respiratória deveria ter sido resolvida separadamente por motivos sanitários e administrativos. Ficou esclarecido que a decisão foi tomada para transferir as terapias para um local mais adequado, o Centro de Reabilitação, enquanto a fisioterapia respiratória permaneceria no Ambulatório de Pediatria devido ao risco de emergências. Informado que a decisão final caberá às Divisões e, caso não haja solução, a questão será levada ao colegiado. Hebe pediu que sua posição fosse considerada nas próximas reuniões. Reforçado que o ideal seria que todas as terapias de reabilitação ocorressem em um centro especializado.

6ª Reunião do Conselho Gestor (13/03/2024)

Periodicidade das reuniões: Foi sugerido que, na ausência de pautas prioritárias, as reuniões mensais poderiam ser espaçadas para otimizar o tempo dos participantes.

Encaminhamentos de corredores: Destacado que permanece a prática de pacientes abordarem profissionais dentro da instituição para obter encaminhamentos informais. Foi proposto que todas as interconsultas e reconsultas estivessem vinculadas a uma consulta ou procedimento prévio. Encaminhamentos passariam a ser digitalizados, assinados e impressos com o número do código da última consulta registrada no prontuário. Problema de emissão de encaminhamentos fora da instituição foi identificado, sendo considerada uma burla ao sistema. Foi sugerido a criação de um processo SEI para formalizar e padronizar o fluxo em todas as unidades. Relato positivo da experiência de fila eletrônica em outros municípios usando o código do último atendimento no novo encaminhamento. Todos concordaram com a informatização do processo para eliminar o uso do papel e organizar a demanda reprimida.

Acesso à marcação de consultas: Foi informado que a UAMB já havia implementado um filtro para impedir acessos não autorizados ao módulo de marcação de consultas. Os presentes reforçaram a importância do controle rigoroso para evitar irregularidades.

Consultas não finalizadas e prejuízo institucional: Houve alerta que consultas não finalizadas no sistema não eram contabilizadas para cobrança, gerando perdas estatísticas e financeiras para a unidade. Ela se comprometeu a elaborar um documento orientando sobre a importância de finalizar os atendimentos corretamente.

Responsabilidade da TI sobre o AGHU: Foi esclarecido que problemas técnicos relacionados ao AGHU são de responsabilidade da equipe de TI, não da administração da UAMB. Solicitado que os profissionais médicos orientassem suas equipes sobre essa questão.

7ª Reunião do Conselho Gestor (29/05/2024)

Finalização de consultas no sistema AGHU: Solicitado que os residentes fossem orientados a finalizar corretamente as consultas no sistema, pois a falta de finalização tem gerado transtornos e impacto nos indicadores da Unidade.

Uso das vagas de receita e relatório: As grades de agendamento incluem vagas específicas para emissão de receitas e relatórios. Muitos médicos utilizam essas vagas corretamente, mas alguns não emitem receitas em todos os dias de atendimento, causando confusão entre os pacientes e transtornos para as recepcionistas. Foi sugerido que essa questão fosse repassada a cada equipe médica e questionasse o motivo da falta de regularidade na emissão das receitas.

Problemas com agendamentos de consultas extras: Em casos de ausência do médico, os pacientes das consultas extras não estão sendo desmarcados e informados pela Regulação Assistencial, resultando em comparecimento desnecessário e insatisfação. Ficou decidido que a questão será formalmente encaminhada via processo SEI para a chefia da Unidade de Regulação, solicitando que as consultas extras sejam desmarcadas e informadas aos pacientes da mesma forma que as consultas regulares. Enviado Processo nº 23521.010029/2024-00 em 19 de junho de 2024.

8ª Reunião do Conselho Gestor (19/06/2024)

Revisão da composição do Conselho Gestor: Foi proposto a exclusão de membros com faltas frequentes. Foi sugerida a criação de um regimento específico com atribuições e responsabilidades dos membros.

Falta de assistente social e psicólogo: Profissionais fazem falta na Unidade de Ambulatório, sobrecarregando a equipe de enfermagem. A demanda será levada aos setores responsáveis e ao Conselho Gestor pertinente.

Demanda por receitas e relatórios: Problemas no fluxo de emissão, causando confusão entre os pacientes. Decisão de uniformizar o fluxo nos ambulatórios e criar um POP para padronizar o atendimento.

Falta de papel A4 e desperdício: Identificado desperdício por algumas equipes. Sugestão de imprimir apenas o número da solicitação de exames no encaminhamento do paciente. Processo SEI foi aberto para análise da viabilidade da proposta.

Controle de identificação dos pacientes: Problemas com demora na identificação, impactando equipes e pacientes. Pedido de sugestões para melhorias na próxima reunião.

9ª Reunião do Conselho Gestor (21/08/2024)

Pesquisa de satisfação da Unidade: Solicitado a participação dos presentes para identificar oportunidades de melhoria.

Regulação das agendas da Oftalmologia: As vagas serão controladas pelo SISREG. Inicialmente, apenas para Oftalmologia Geral, com intenção de expansão para outras especialidades.

Finalização de consultas pelos residentes: Médicos devem reforçar a importância do fechamento correto no sistema. Dr. Vinícius sugeriu um processo SEI para que a GEP encaminhe a solicitação ao departamento da UFTM.

Agendamento irregular de pacientes por residentes: Relatado que residentes agendam consultas sem vaga disponível ou autorização da especialidade. Pedido para reforçar a orientação às equipes médicas.

10ª Reunião do Conselho Gestor (16/10/2024)

Prioridade no atendimento: Sistema do AGHU coloca pacientes prioritários no final da lista. A TI está buscando solução na sede. Sugestão de abrir um processo SEI para orientar todas as divisões sobre a importância do correto uso das prioridades. Encaminhado Processo nº 23521.016442/2024-70 em 26 de setembro de 2024 e Processo nº 23521.018757/2024-51 em 01 de novembro de 2024.

Pesquisa de satisfação: Baixa adesão dos profissionais. Foi solicitado apoio das chefias para incentivar a participação.

Condições térmicas no AMG: Implantação de películas em janelas para amenizar o calor enquanto a climatização não é instalada. Sugestão de uso de tinta antitérmica para uma solução a curto prazo. Processo nº 23521.014053/2024-18.

Encaminhamentos de corredor para cirurgia plástica: Problema persiste. A Secretaria de Saúde ainda não definiu qual instituição será responsável por essa demanda.

Mudanças no agendamento de exames: Exames de ressonância magnética migrados para o SISREG. Agendamentos serão feitos pelo NUCAPE.

Projeto piloto sobre demanda reprimida e absenteísmo: Iniciado com a especialidade de anestesia. Uso de teleconsulta e mensagens via WhatsApp para confirmação e orientações sobre procedimentos cirúrgicos.

Consultas de enfermagem: Ana Claudia propôs implantar consultas de enfermagem em todas as especialidades.

11ª Reunião do Conselho Gestor (13/11/2024)

Exoneração de profissional e reposição de cargo: Informado que a técnica de enfermagem Dariane

Cristina Silva das Chagas pediu exoneração. A reposição do cargo já foi solicitada para evitar prejuízos ao serviço.

Teste de jornada de 30 horas: Alguns setores iniciarão a jornada de 30 horas para teste. Foi discutido que no ambulatório, o ideal seria um serviço ininterrupto, mas essa não é a realidade atual.

Projeto de climatização da Unidade: O projeto foi aprovado, mas depende de um orçamento de aproximadamente R\$ 10 milhões. A verba está sendo solicitada, e a aprovação ocorre anualmente pela SEDE EBSEH. Foi proposto como solução provisória: instalação de películas brancas nas janelas, impedindo 90% da passagem de calor.

Problema elétrico no Ambulatório de Especialidades (AmbEsp): O local já está no limite de capacidade elétrica. Para evitar sobrecarga, às vezes é necessário desligar equipamentos, impactando o atendimento. A CEMIG não autoriza a ampliação da carga elétrica no prédio atual. Alternativa: expansão de painéis fotovoltaicos, exigindo troca do telhado. Estudo para viabilidade de elevar uma estrutura acima do prédio para instalação de um novo transformador. Outra alternativa mencionada pelo Álvaro, foi a realização de **Testes com películas brancas e aumento de carga elétrica:** Testes serão iniciados no AMG e no AmbEsp. Após avaliação, será solicitado à CEMIG o aumento de carga elétrica. Se aprovado, a implantação será feita em etapas, começando pelos locais mais críticos.

Encerramento do atendimento itinerante de Oftalmologia no Pênfigo: Processo SEI foi aberto solicitando o encerramento definitivo do serviço devido à falta de equipe de enfermagem. Se aprovado, os equipamentos serão redistribuídos para outros setores. Álvaro sugeriu levar a questão ao colegiado executivo para decisão final.

A reunião foi encerrada sem outros pontos a tratar.

Hélida Rosa Silva
Chefe da UAMB/HC-UFTM - Ebserh
Responsável pela Elaboração

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Helida Rosa Silva, Chefe de Unidade**, em 17/02/2025, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **46975882** e o código CRC **61E512C9**.

Referência: Processo nº 23521.018391/2024-11 SEI nº 46975882

Criado por [helida.silva](#), versão 3 por [helida.silva](#) em 17/02/2025 10:09:35.