



Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 1/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão: Versão:	Próxima revisão:

# Relatório de Gestão

## Comissão Interna da Qualidade (HC-UFTM)

# 2021



Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 2/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão: Versão:	Próxima revisão:

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
ADMINISTRADO PELA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Avenida Getúlio Guaritá, 130  
Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG |  
Telefone: (34) 3318-5200 | [hcuftm.ebserh.gov.br](http://hcuftm.ebserh.gov.br)

**Victor Godoy Veiga**  
MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO INTERINO

**Oswaldo de Jesus Ferreira**  
PRESIDENTE DA EBSERH

**Ana Lúcia de Assis Simões**  
Superintendente do HC-UFTM

**Heloísa Helena Oliveira Martins Shih**  
Gerente Administrativo do HC-UFTM

**Andreia Duarte de Resende**  
Gerente de Atenção à Saúde do HC-UFTM

**Jair Sindra Virtuoso Júnior**  
Gerente de Ensino e Pesquisa do HC-UFTM

**Expediente – Produção**  
Unidade de Vigilância em Saúde (UVS)



Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 3/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:	Próxima revisão:
		Versão:	

## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Ações realizadas .....	5
3. Resultados da 2ª Avaliação Interna da Qualidade .....	7
4. Conclusão .....	9
5. Referências.....	9
6. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>



Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 4/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão: Versão:	Próxima revisão:

## 1. Apresentação

O Programa de Gestão da Qualidade (PGQuali) da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), instituído pela Portaria-SEI nº 23/2018, consiste em um sistema próprio de avaliação periódica que tem como objetivo promover a cultura de melhoria contínua dos serviços prestados à população brasileira pelos hospitais universitários federais (HUF) da rede Ebserh nas áreas assistencial, de ensino, extensão, pesquisa e inovação em saúde.

Para isso, minimamente uma vez ao ano, os hospitais filiados à rede Ebserh devem realizar a Avaliação Interna da Qualidade, com intuito de avaliar o nível de qualidade do serviço prestado através da visão dos profissionais da instituição, seguindo como base o Manual de Diretrizes e Requisitos do programa e Selo Ebserh de Qualidade, gerando um diagnóstico situacional.

Trata-se de uma atividade de melhoria contínua, não tendo cunho fiscalizatório. O intuito é estimular os HUF a investirem em processos de melhoria contínua para alcançar os padrões de excelência nos serviços prestados, buscando promover o cuidado seguro e efetivo para o paciente, eficiência na gestão e contribuir para a formação de excelência dos estudantes dessas instituições.

O método aplicado não avalia apenas um serviço ou departamento isolados, mas sim o hospital de modo amplo, considerando a interligação de estruturas e processos em que o funcionamento de um departamento pode interferir nos resultados do conjunto.

Para isso, foi constituído a comissão de avaliação interna da qualidade, a qual teve sua portuária atualizada e publicada na Portaria-SEI nº 184, de 30 de agosto de 2021 no Boletim de Serviço n.º: N.º 357, de 30 de agosto de 2021 e cumpre o descrito em seu regimento interno publicado pela Resolução - SEI n.º 829, de 20 de dezembro de 2021, publicada no Boletim de Serviço N.º 375, de 22 de dezembro de 2021.

Sendo assim, apresentamos o presente relatório de gestão das atividades realizadas por esta comissão no ano de 2021.

Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 5/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:	Próxima revisão:
		Versão:	

## 2. Ações realizadas

Todas as atividades da Comissão de Avaliação Interna da Qualidade podem ser visualizadas através da linha do tempo abaixo e do texto abaixo. Vale ressaltar que todas as atividades estão registradas no processo SEI 23521.014377/2020-14.

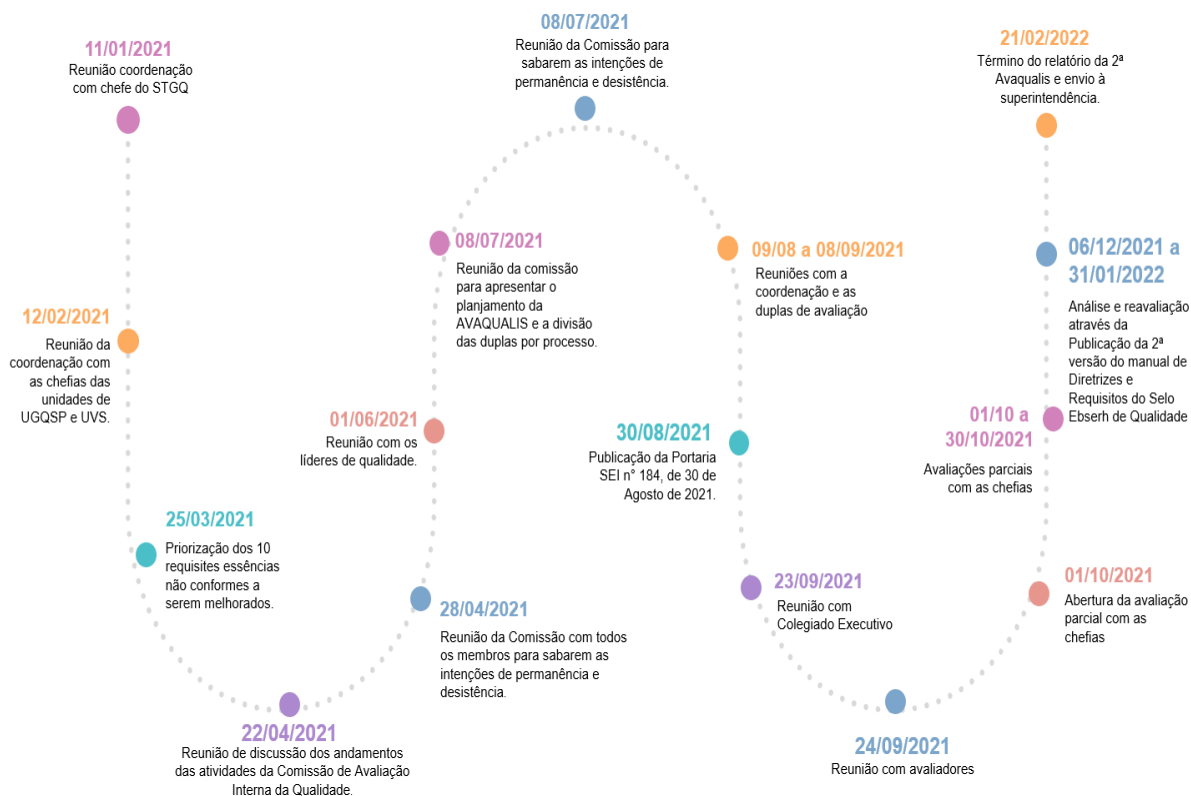


Figura1: Linha do tempo das atividades realizadas pela Comissão de Avaliação Interna de qualidade, Uberaba Minas Gerais, 2022

Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 6/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:	Próxima revisão:
		Versão:	

- ✓ 11/01/2021 – Reunião de apresentação das ações da comissão de avaliação interna da qualidade ao chefe do setor.
- ✓ 12/02/2021 – Reunião com as chefias do setor de Gestão da Qualidade para discutir o andamento da comissão.
- ✓ 25/03/2022 – Reunião com as chefias do setor de gestão da qualidade para aplicação da Matriz BASICO aos requisitos essenciais não conforme a serem despachados ao colegiado e para seleção de 10 requisitos para serem construídos planos de melhoria para serem cumpridos ao longo de 2021.
- ✓ 22/04/2021 - Reunião com as chefias do setor de gestão da qualidade para definir recomposição dos avaliadores, formação do grupo de líderes da qualidade e andamento aos planos de melhoria.
- ✓ 28/04/2021 – Reunião com os avaliadores internos da qualidade para saber a intenção de permanência e dispor sobre o planejamento da 2ª Avaliação Interna da Qualidade.
- ✓ 01/06/2021 - Reunião com os líderes da qualidade para apresenta-los suas responsabilidades e deveres.
- ✓ 08/07/2021 – Reunião com os avaliadores internos para apresentar o planejamento da avaliação e a distribuição das duplas de trabalho por processo a ser avaliado.
- ✓ De 09/08 a 08/09/2021 – Reuniões com as duplas de avaliadores para discussão dos requisitos e pontos a serem melhorados a partir dos resultados da 1ª Avaliação Interna da Qualidade e solicitação da construção do planejamento da avaliação de cada requisito. Ao todo ocorreram 11 reuniões.
- ✓ 30/08/2021 – Publicado Portaria-SEI nº 184, de 30 de agosto de 2021 com a recomposição da equipe de avaliadores internos da qualidade.
- ✓ 23/09/2021 – Reunião da coordenação da comissão de avaliadores internos da qualidade, chefias do setor de gestão de qualidade com o colegiado executivo para apresentar e solicitar aprovação do planejamento da 2ª Avaliação Interna da Qualidade.

Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 7/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:	Próxima revisão:
		Versão:	

- ✓ 24/09/2021 – Reunião com os avaliadores para apresentação do fluxo de avaliação, assinatura do termo de confidencialidade, criação dos grupos de trabalho no teams e apresentação de padronização na avaliação dos requisitos.
- ✓ 01/10/2021 – Abertura da avaliação parcial com as chefias.
- ✓ 01/10 a 30/10/2021 – Avaliações parciais com as chefias, através de reuniões com os representantes de cada processo a ser avaliado.
- ✓ 06/12/2021 a 31/12/2022- Análise do novo manual de diretrizes e requisitos do programa e selo Ebserh de Qualidade, bem como avaliação dos novos requisitos e análise e reavaliação dos requisitos anteriores e contestações e validação dos relatórios.
- ✓ 21/02/2022- Entrega do Relatório final da 2ª Avaliação Interna da Qualidade à superintendência.

### 3. Resultados da 2ª Avaliação Interna da Qualidade

Após compilação dos dados referentes a avaliação, é possível verificar as conformidades dor processo de trabalho na tabela abaixo.

Tabela 1: Alcance das conformidades por processo de trabalho na 2ª Avaliação Interna da Qualidade



Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 8/7			
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:		Próxima revisão:	
		Versão:			

Tipo de processo	Categoria	Subcategoria	Nº de requisitos conformes	Nº de requisitos não conformes	Nº de requisitos aplicáveis	Nº de requisitos não aplicáveis	% de requisitos conformes	% de requisitos não conformes	% de requisitos não aplicáveis	Nº de RE conformes	Nº de RE não conformes	Nº de RE aplicáveis	Nº de RE não aplicáveis	% de RE conformes	% de RE não conformes	% de RE não aplicáveis
<b>TOTAL</b>			<b>559</b>	<b>342</b>	<b>901</b>	<b>21</b>	<b>62%</b>	<b>38%</b>	<b>2%</b>	<b>436</b>	<b>196</b>	<b>632</b>	<b>19</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>3%</b>
<b>A. PROCESSOS PRIMÁRIOS</b>			<b>284</b>	<b>150</b>	<b>434</b>	<b>18</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>4%</b>	<b>213</b>	<b>83</b>	<b>296</b>	<b>16</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>5%</b>
	1. Ensino, Extensão, Pesquisa e Inovação em Saúde		69	18	87	0	79%	21%	0%	43	7	50	0	86%	14%	0%
	2. Assistência aos usuários		215	132	347	18	62%	38%	5%	170	76	246	16	69%	31%	6%
	2.1. Identificação do Paciente		0	3	3	0	0%	100%	0%	0	3	3	0	0%	100%	0%
	2.2. Internação		11	10	21	0	52%	48%	0%	11	4	15	0	73%	27%	0%
	2.3. Alta, encaminhamento e acompanhamento		0	1	1	0	0%	100%	0%	0	1	1	0	0%	100%	0%
	2.4. Atendimento ambulatorial		12	4	16	0	75%	25%	0%	7	1	8	0	88%	13%	0%
	2.5. Obstetrícia e Neonatologia		18	23	41	0	44%	56%	0%	11	14	25	0	44%	56%	0%
	2.6. Urgência e Emergência		11	4	15	0	73%	27%	0%	8	2	10	0	80%	20%	0%
	2.7. Centro Cirúrgico		7	13	20	0	35%	65%	0%	6	9	15	0	40%	60%	0%
	2.8. Anestesiologia		4	14	18	0	22%	78%	0%	4	10	14	0	29%	71%	0%
	2.9. Tratamento intensivo		26	17	43	0	60%	40%	0%	24	12	36	0	67%	33%	0%
	2.10. Hemoterapia		23	0	23	0	100%	0%	0%	19	0	19	0	100%	0%	0%
	2.11. Reabilitação		6	5	11	0	55%	45%	0%	6	0	6	0	100%	0%	0%
	2.12. Medicina Nuclear e Radioterapia		11	5	16	15	69%	31%	48%	10	1	11	14	91%	9%	56%
	2.13. Terapia Antineoplásica		19	8	27	0	70%	30%	0%	15	5	20	0	75%	25%	0%
	2.14. Terapia Nutricional		24	4	28	2	86%	14%	7%	18	2	20	1	90%	10%	5%
	2.15. Assistência Nefrológica e Dialítica		12	5	17	1	71%	29%	6%	10	1	11	1	91%	9%	8%
	2.16. Assistência Farmacêutica		31	16	47	0	66%	34%	0%	21	11	32	0	66%	34%	0%
<b>B. PROCESSOS GERENCIAIS</b>			<b>135</b>	<b>98</b>	<b>233</b>	<b>0</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>0%</b>	<b>109</b>	<b>52</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>
	3. Gestão Hospitalar		23	21	44	0	52%	48%	0%	20	14	34	0	59%	41%	0%
	4. Gestão de Pessoas		30	16	46	0	65%	35%	0%	23	8	31	0	74%	26%	0%
	-		12	3	15	0	80%	20%	0%	9	1	10	0	90%	10%	0%
	Especificidades da equipe multiprofissional		7	4	11	0	64%	36%	0%	4	1	5	0	80%	20%	0%
	Segurança e saúde do trabalhador		11	9	20	0	55%	45%	0%	10	6	16	0	63%	38%	0%
	5. Qualidade em Saúde e Segurança do Paciente		25	14	39	0	64%	36%	0%	23	6	29	0	79%	21%	0%
	6. Vigilância em Saúde		20	10	30	0	67%	33%	0%	17	4	21	0	81%	19%	0%
	7. Processos		0	4	4	0	0%	100%	0%	0	1	1	0	0%	100%	0%
	8. Humanização		10	8	18	0	56%	44%	0%	8	3	11	0	73%	27%	0%
	9. Referência e Contrarreferência		4	9	13	0	31%	69%	0%	1	8	9	0	11%	89%	0%
	10. Comunicação		3	14	17	0	18%	82%	0%	2	7	9	0	22%	78%	0%
	11. Prevenção e Controle de Infecções		20	2	22	0	91%	9%	0%	15	1	16	0	94%	6%	0%
<b>C. PROCESSOS DE SUPORTE</b>			<b>140</b>	<b>94</b>	<b>234</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>1%</b>	<b>114</b>	<b>61</b>	<b>175</b>	<b>3</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>2%</b>
	12. Laboratório Clínico		13	3	16	0	81%	19%	0%	9	3	12	0	75%	25%	0%
	13. Diagnóstico por Imagem		15	4	19	2	79%	21%	10%	14	2	16	2	88%	13%	11%
	14. Métodos Gráficos		3	10	13	1	23%	77%	7%	2	6	8	1	25%	75%	11%
	15. Processamento de Roupas		19	0	19	0	100%	0%	0%	12	0	12	0	100%	0%	0%
	16. Anatomia Patológica		8	11	19	0	42%	58%	0%	8	6	14	0	57%	43%	0%
	17. Serviço Social		2	8	10	0	20%	80%	0%	2	6	8	0	25%	75%	0%
	18. Estatística		1	5	6	0	17%	83%	0%	1	3	4	0	25%	75%	0%
	19. Arquivo Médico		0	8	8	0	0%	100%	0%	0	5	5	0	0%	100%	0%
	20. Faturamento		2	7	9	0	22%	78%	0%	2	4	6	0	33%	67%	0%
	21. Processamento de Materiais e Esterilização		10	7	17	0	59%	41%	0%	9	6	15	0	60%	40%	0%
	22. Limpeza e desinfecção de superfícies		10	0	10	0	100%	0%	0%	7	0	7	0	100%	0%	0%
	23. Sistema de Abastecimento de Água		5	1	6	0	83%	17%	0%	5	1	6	0	83%	17%	0%
	24. Gerenciamento de Resíduos		15	1	16	0	94%	6%	0%	14	0	14	0	100%	0%	0%
	25. Infraestrutura		31	20	51	0	61%	39%	0%	23	11	34	0	68%	32%	0%
	26. Segurança e Manutenção Geral		6	9	15	0	40%	60%	0%	6	8	14	0	43%	57%	0%

Fonte: Coordenação da Comissão de Avaliadores Internos da Qualidade do HC/UFTM 2022.

Cópia eletrônica não controlada

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.

© 2022, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados

[www.Ebserh.gov.br](http://www.Ebserh.gov.br)

Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 9/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:	Próxima revisão:
		Versão:	

#### 4. Conclusão

É possível observar resultados positivos e melhoria nos processos de trabalho de unidades que focaram na avaliação interna e planejaram melhorias embasadas no relatório da 1ª Avaliação interna. Ainda é possível observar nas falas dos profissionais um desconhecimento e falta de reconhecimento da importância da gestão da qualidade em suas práticas diárias.

As dificuldades na realização da avaliação interna resumem-se na dificuldade de liberação dos avaliadores internos da qualidade e no período de realização da avaliação, o qual concentra alto número de chefias em gozo de período férias, o que foi acentuado pelos afastamentos ocasionados pela COVID-19 em gozo de período.

Como forma de minimizar os impactos de realização da avaliação durante os meses de dezembro de 2021 e janeiro de 2022, já conhecidos na 1ª avaliação, optou-se por entrevistar as chefias anteriormente ao período estabelecido para a avaliação, o que obteve impacto positivo no que se refere ao envolvimento dos mesmos.

Ressalta-se a melhoria em toda a avaliação no que se refere ao preparo dos avaliadores e orientação da sede, e estima-se que a próxima avaliação ocorra de forma mais tranquila e com um planejamento antecipado.

#### 5. Referências

EBSERH. Manual de Diretrizes e Requisitos do Programa Ebserh de Qualidade. Brasília, 2021.

EBSERH. Manual de Diretrizes e Requisitos do Programa Ebserh de Qualidade. Brasília, 2018.



Tipo do Documento	<b>RELATÓRIO</b>	XXX.XXX.001 - Página 10/7	
Título do Documento	<b>GESTÃO COMISSÃO INTERNA DA QUALIDADE HC-UFTM 2021</b>	Emissão:	Próxima revisão:
		Versão:	

<b>Elaboração</b> Rosa Helena Aparecida Gonçalves Luciana Paiva	Data: 21/02/2022
<b>Validação</b> Ana Lúcia de Assis Simões Andreia Duarte de Resende	