



INSTITUTO NACIONAL DE
TECNOLOGIA E SAÚDE

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

MATERNIDADE MUNICIPAL MARIA DE
LOURDES SANTANA NOGUEIRA

CONTRATO DE GESTÃO 113/2022

Dezembro de 2024
Aracaju - SE



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS prestadas na competência de dezembro do ano de 2024 na Maternidade Municipal Maria de Lourdes Santana Nogueira, Aracaju/Sergipe, pelo Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde – INTS, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO

Sandro Roberto Sousa Sampaio Tosta – Diretor Geral

Mauro Muniz Bezerra – Diretor Médico

Cintia Silva dos Santos Nascimento – Gerente Administrativo e Financeiro

Adriana Mota Bione Noronha – Gerente Operacional de Serviço Assistencial

Michelle Fontes Sobral de Oliveira Costa – Gerente Médica

Paloma Pereira de Souza – Coordenadora do Faturamento

Marília Assis Prado Barreto – Coordenadora do NIR

Nayara de Oliveira Santana – Coordenadora Equipe Multidisciplinar

Emmanuelle Santos Moura – Coordenadora de Enfermagem

Adhara Suamme Bentio Fraga – Coordenadora de Enfermagem

Brenda Karoline Santos – Coordenadora de Enfermagem

Nayra Jessica Alves Siqueira – Coordenadora de Enfermagem

Ully Marianne Ferreira Lemos – Coordenadora da Qualidade

O INTS

O Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) é uma organização social sem fins lucrativos, certificada pelo CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social na área de Saúde, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades nas áreas de saúde no Brasil.

Ao longo de quinze anos, o INTS já contribuiu para a gestão de diversos municípios brasileiros nos estados da Pernambuco, Rondônia, Mato Grosso, Goiás, Espírito Santo, São Paulo, Santa Catarina, Minas Gerais, Bahia, Sergipe, Ceará, Alagoas, aplicando as melhores práticas tecnológicas e de inovação.

O INTS concentra sua base corporativa e de operações na cidade de Salvador – BA, onde conta com uma equipe extremamente qualificada para atender as necessidades do setor público brasileiro nas áreas da Saúde, Educação e da Assistência Social. Além da estrutura administrativa, o INTS é registrado em todos os conselhos de classes de suas áreas de atuação.

A estrutura organizativa do INTS é composta por um Conselho Administrativo Presidência; Superintendências Geral, de Planejamento e de Relações Institucionais e Diretorias Geral, de Contratos, Administrativa, Financeira, de Tecnologia, Infraestrutura e Jurídica que, juntos com a equipe, atuam diretamente na organização, execução, avaliação e auditoria dos contratos vigentes, bem como na busca de novos contratos com vistas a ampliação do rol de unidades geridas pelo INTS.

O INTS recebeu, em 2021, o Certificado que garante a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001, versão 2015. Isto valida as atividades do Instituto junto à gestão dos contratos com órgãos públicos relativos à prestação de serviços nas áreas de saúde, educação e assistência social.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão: Prover à administração pública soluções de gestão e tecnologia na área de saúde, educação e ação social buscando a satisfação das partes interessadas, assim como, a conformidade com as legislações aplicáveis.

Visão: Ser referência nacional na gestão de serviço de saúde, educação e ações sociais, destacando-se pela qualidade, aprimoramento e modernização dos nossos serviços.

Valores: Legalidade; transparência em suas atitudes; prezar pela vida e integridade das pessoas; preservar e honrar compromissos; respeitar as relações com as partes interessadas e aperfeiçoamento contínuo.



SECRETARIA MUNICIPAL DA
SAÚDE - SMS



DADOS DO CONTRATO

CONTRATANTE: Secretaria Municipal de Saúde de Aracaju/SE

Nº CHAMAMENTO PÚBLICO: 06/22

Nº CONTRATO DE GESTÃO: 113/2022

OBJETO CONTRATUAL: Gestão, operacionalização e execução das ações e dos serviços de saúde da Maternidade Municipal Maria de Lourdes Santana Nogueira.

CNES: 4099206

ENDEREÇO: Rua Procurador José Cavalcante, 17 de março, S/N.

FUNCIONAMENTO: Todos os dias, 24 horas de funcionamento.

EQUIPE GESTORA DA UNIDADE

Sandro Roberto Sousa Sampaio Tosta – Diretor Geral

Mauro Muniz Bezerra – Diretor Médico

Cintia Silva dos Santos Nascimento – Gerente Administrativo e Financeiro

Michelle Fontes Sobral de Olivera Costa – Gerente Médica

Adriana Mota Bione Noronha – Gerente Operacional de Serviço Assistencial

SUMÁRIO

1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE	8
1.1. Organograma.....	9
2. ESTUTURA DO SERVIÇO.....	9
2.1. Recursos Humanos	9
2.1.1. Serviços médicos	11
2.1.2. Serviços de Apoio Diagnostico e Terapêutico - SADT	11
2.1.3. Outros Serviços Assistenciais	11
2.1.4. Serviços de Atividade Meio	12
2.2. Suprimentos	14
2.3. Infraestrutura	15
2.4. Tecnologia da Informação	16
3. MONITORAMENTO CONTRATUAL.....	16
3.1. Mecanismos de Fiscalização, Monitoramento e Auditoria do Contrato Pela Secretaria Municipal de Saúde	17
3.2. Indicadores Contratuais	17
3.2.1. Metas Qualitativas.....	17
3.2.2. Metas Quantitativas	20
3.3. PONTUAÇÃO ALCANÇADA – PARCELA VARIÁVEL X AJUSTE FINANCEIRO PELO NÃO ALCANCE DE METAS.....	36
4. AÇÕES DESENVOLVIDAS	37
4.1. Ações realizadas para os pacientes	37
4.2. Ações realizadas para os colaboradores.....	40
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43

1. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

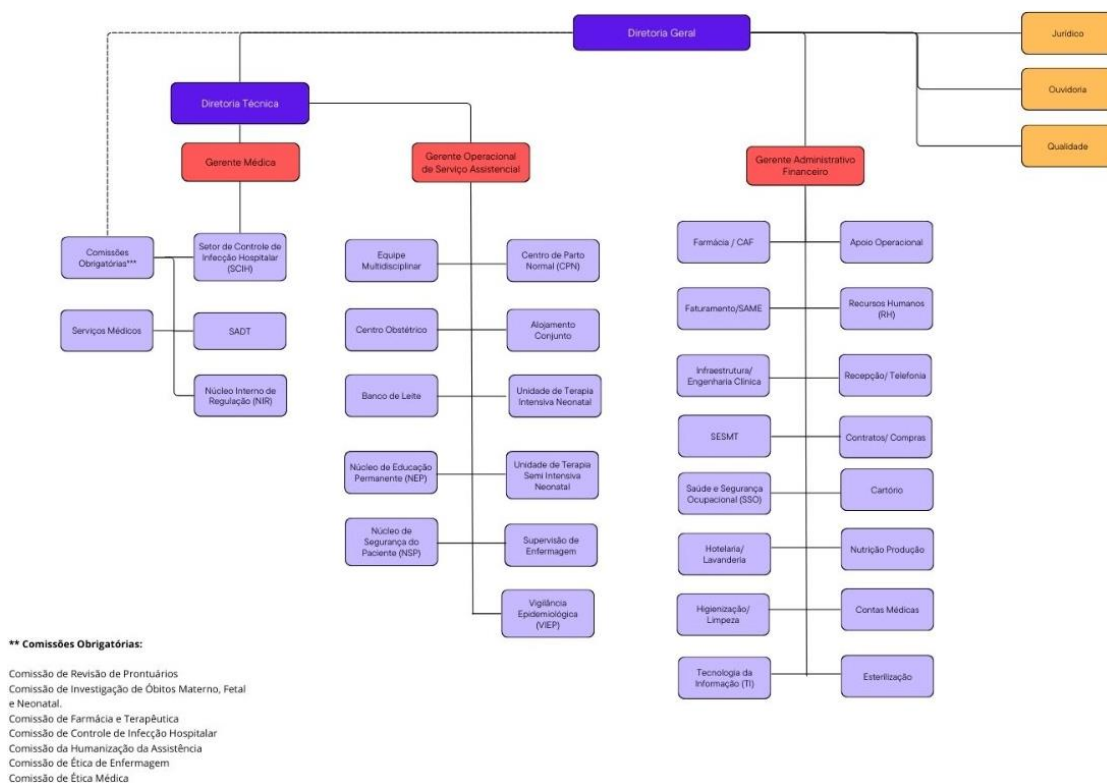
A Maternidade Municipal Maria de Lourdes Santana Nogueira, é uma unidade estruturada com perfil especializado em Obstetrícia e Neonatologia e que integra a Rede de Cuidados Materno-Infantil de Aracaju, com oferta 100% SUS e funcionamento 24 horas por dia nos sete dias da semana, realizando atendimentos nas áreas de urgência e emergência, internamento e ambulatório de follow-up, com oferta de consultas especializadas e exames de apoio diagnósticos, com atenção integral e foco na garantia de um atendimento humanizado, acolhedor e seguro às famílias, principalmente o binômio mãe e filho, da rede municipal de saúde em situações de parto, nascimento abortamento, puerpério e pessoas em situação de violência.

O atendimento é prestado para pacientes oriundos de demanda espontânea ou regulados pela Central de Regulação de Urgência (CRU), transportados pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e pactuados via Núcleo Interno de Regulação (NIR) entre os serviços que compõem a rede materno-infantil estadual, mantendo as atividades integradas às diretrizes, fluxos e políticas municipais.

Para o gerenciamento e operacionalização da Maternidade Municipal Maria de Lourdes Santana Nogueira, a equipe de saúde é treinada a desenvolver a escuta diferenciada, composta por equipe multidisciplinar com profissionais enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, psicólogos, médicos especialistas, farmacêuticos, fonoaudiólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, entre outros da área assistencial.

A Maternidade conta ainda com uma equipe de apoio operacional, treinada e orientada, voltada ao desenvolvimento das atividades-meio, vinculadas as áreas de controle de acesso, recepção, rouparia/hotelaria, transporte intra-hospitalar, segurança, suprimento, higienização, desinfecção e limpeza hospitalar, além de outros que agregam valor na segurança operacional da Unidade.

1.1. Organograma

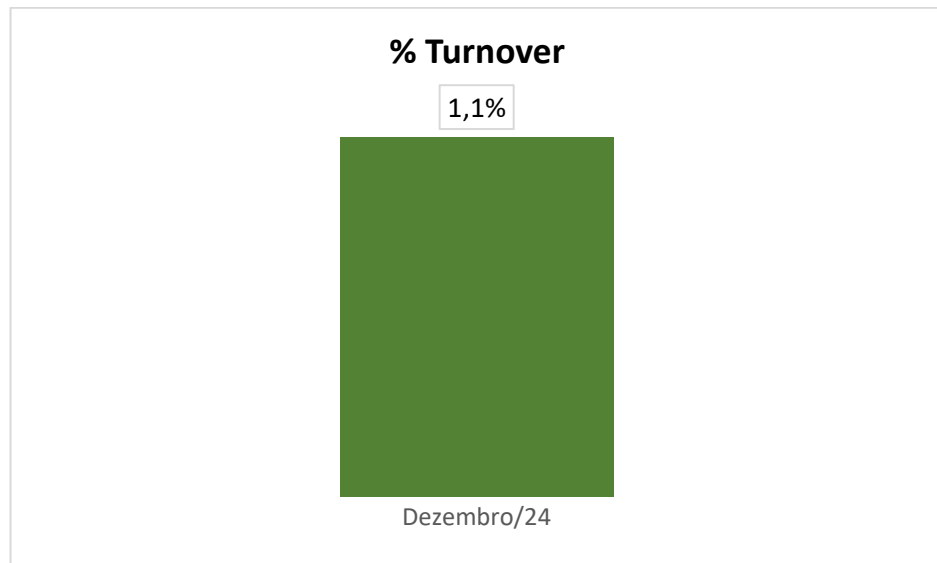


2. ESTUTURA DO SERVIÇO

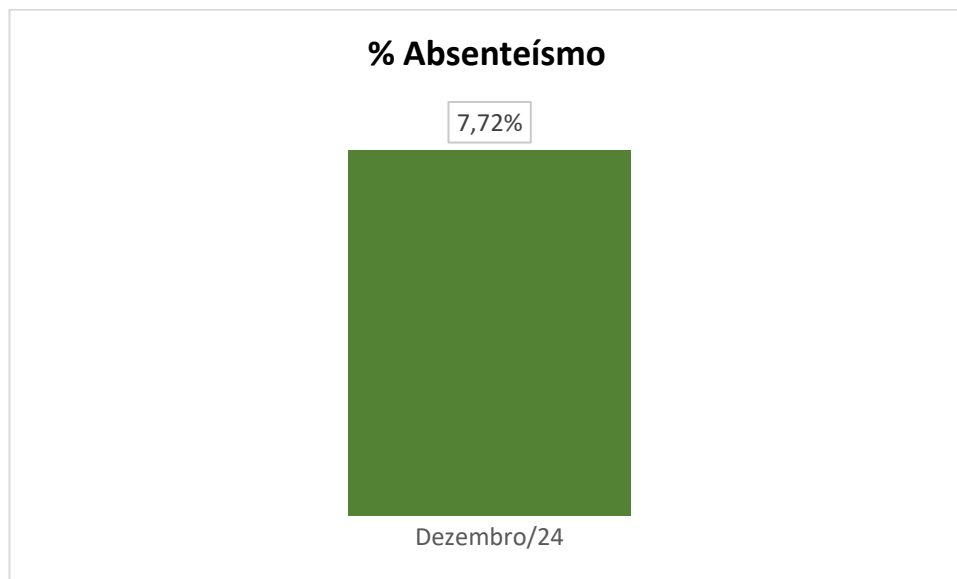
2.1. Recursos Humanos

A unidade encerrou o exercício com 419 colaboradores celetistas, sendo 281 da área assistencial e 138 da área administrativa.

Em relação ao turnover, que mensura a quantidade de funcionários que deixam a empresa, o resultado apurado foi de 1,1%, conforme se pode verificar no gráfico a seguir:



Referente ao indicador de absenteísmo obteve um resultado de 7,72%, devido ao afastamento de colaboradores por questões relativas à saúde. Foram apresentados 80 atestados de um total de 419 colaboradores. O Cid's de maior incidência foi J11 (14 atestados - Influenza/gripe e outras manifestações); A09 (09 atestados - Diarreia e Gastroenterite de Origem Infecciosa); SEM CID (09 atestados); M54 (07 atestados - Dorsalgia na coluna); R51 (07 atestados - Cefaleia; dores abdominais pélvica), seguidos de K08 (06 atestados - relacionado a odontologia/periodontia).



Além da equipe própria a Unidade dispõe ainda de prestadores de serviços terceirizados nas áreas assistenciais e de apoio.

2.1.1. Serviços médicos

Com o objetivo de assegurar a assistência ao paciente, foram firmados contratos para prestação de serviços médicos especializados com as seguintes empresas:

- AURIS GESTÃO EM SAÚDE LTDA – serviços médicos e gerenciamento da equipe de plantonistas e serviço ambulatorial de *follow-up* nas especialidades de neonatologia, obstetrícia, pediatria, infectologia, ultrassonografia, neurologia pediátrica, oftalmologia pediátrica, cardiologia pediátrica, ortopedia, clínica médica, gastroenterologia, urologia, endocrinologia, nefrologia, otorrinolaringologia e cirurgia geral;
- CIPESE – Serviços de cirurgia pediátricas; e
- COOPERATIVA DOS ANESTESIOLOGISTAS DE SERGIPE LTDA - serviços de anestesiologia.

2.1.2. Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico oferece exames com objetivo de apoiar o diagnóstico e direcionar na realização de procedimentos terapêuticos específicos para cada paciente. A unidade conta com serviços análise clínica e patológica, exames de radiologia, ultrassonografia, ECG e tococardiografia anteparto e intraparto, além de realizar testes rápidos sorológicos e testes de triagem neonatal (olhinho, coraçãozinho, linguinha, pezinho e orelhinha).

Para o serviço de Exames Laboratoriais e de Análises Clínicas, Anatomia Patológica e Citopatologia, e controle de qualidade microbiológico para o Banco de Leite Humano (BLH) foi celebrado contrato com a empresa Labchecap – Laboratórios de Análises Clínicas Ltda.

2.1.3. Outros Serviços Assistenciais

Com o objetivo de otimizar e melhorar a rotina dos serviços da Unidade, a operacionalização de algumas atividades assistenciais foi terceirizada. Considerando o grau de tecnicidade e especialização desses serviços, foram celebrados contratos com prestadores de serviços, seguindo as boas práticas do setor hospitalar.

- **Serviço de Terapia Renal Substitutiva** – realizado pela Diaverum Assistência Médica e Nefrologia Ltda., responsável pelos serviços de hemodiálise e/ou diálise peritoneal neonatal, incluindo fornecimento de equipamentos, recursos humanos e insumos necessários para realização dos procedimentos. O serviço funciona sob demanda 24h por dia, 7 dias na semana. O serviço ainda inclui a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e os exames de qualidade da água. Não houve a necessidade de solicitação do serviço terceiro.
- **Serviço de Hemoterapia** – prestado pelo Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe Ltda. (IHHS), responsável também pelo fornecimento de hemocomponentes e hemoderivados, equipamentos e insumos, em regime de 24h por dia, 7 dias por semana, garantindo o padrão de qualidade do serviço. Na competência de dezembro foram fornecidas 17 bolsas de sangue.
- **Serviço de remoção de pacientes** – realizado pela empresa ISG Serviços Médicos Ltda., responsável em disponibilizar Ambulância Tipo B (Unidade de Suporte Básico) – com 01 motorista socorrista e 01 técnico de enfermagem – e Ambulância Tipo D (Unidade de Suporte Avançado) – com 01 motorista socorrista, 01 enfermeiro e 01 médico emergencista/intensivista – em cumprimento à Portaria 2048/GM de 05/11/02, sob demanda 24h por dia, 7 dias por semana. Na competência de dezembro foram realizados 43 serviços de remoção, sendo 33 do tipo de transporte básico e 10 avançado. Com destino para Maternidade Nossa Senhora de Lourdes e Maternidade Santa Isabel.

2.1.4. Serviços de Atividade Meio

- **Serviço de Nutrição e Dietética** – realizada pela empresa LBGS Grupos de Serviços Ltda., responsável pelo fornecimento diário de refeições nutricionais equilibradas e com bom nível de qualidade para colaboradores, pacientes e acompanhante. Consiste na prestação de serviços contínuos de produção, manipulação e distribuição de alimentação hospitalar, fórmulas infantis e nutrição clínica, englobando a operacionalização e desenvolvimento de todas as ações concernentes, fornecimento dos insumos.

preparo, transporte e distribuição de refeições. Na competência de dezembro teve um total de 12.731 refeições produzidas, para colaboradores, pacientes e acompanhante;

- **Serviço de Esterilização** – realizada pela empresa Steril Serviços de Esterilização Ltda., responsável pelo processo de esterilização de artigos médico-hospitalares com o objetivo de garantir a qualidade, segurança e controle de infecção nos procedimentos assistenciais. Na competência de dezembro foram esterilizados 2.287 PPS (produtos para saúde) pela empresa terceira;
- **Serviços de Higienização Hospitalar** – realizado pela empresa Max Serviços Assessoria Empresarial Ltda, responsável pelos serviços de limpeza, asseio e conservação, contemplando o fornecimento de mão-de-obra qualificada, materiais, equipamentos, acessórios e insumos, de modo a tornar o ambiente seguro e confortável para clientes internos e externos. Os procedimentos de limpeza adotados observam as boas práticas e normas estabelecidas nos protocolos operacionais de higienização por perfil assistencial implantados pela CCIH, em consonância com a legislação sanitária vigente.
- **Serviço de Lavanderia Hospitalar** – realizado pela empresa Yex Gestão de Serviços Ltda., responsável pela realização de serviços de lavanderia com fornecimento de enxoval nas quantidades necessárias e em condições de uso ideais segundo padrões determinados pelo Instituto, envolvendo o processamento de roupas e tecidos em geral em todas as suas etapas, desde sua utilização até seu retorno, sob situações higiênico-sanitárias adequadas envolvendo a lavagem da roupa, secagem, calandragem e/ou passadoria da roupa limpa, costuraria e transporte, com o cuidado no fluxo da recolha dos itens sujos e na adequada entrega dos itens limpos. Em dezembro, a produção de lavanderia foi de 10.334,50 kg.

- **Serviço de Segurança** – prestado pela empresa Sacel - Serviços de Vigilância Patrimonial Eireli, com foco na defesa do patrimônio visando assegurar a regularidade ou normalidade no funcionamento da unidade;
- **Serviços de Controle de Acesso** – prestado pela empresa RF Serviços Ltda. responsável pelos serviços de portaria visando controlar o fluxo de acesso dos usuários às dependências da Unidade;
- **Bombeiro Civil** – prestado pela empresa Serviços e Locações Santos Rocha Ltda., responsável pela prevenção e combate a incêndio, com fornecimento dos equipamentos de proteção individuais e coletivos e de materiais de primeiros socorros.

2.2. Suprimentos

A Logística de Suprimento é definida como “o processo de planejar, executar e controlar, eficientemente a movimentação e a armazenagem dos materiais, garantindo integridade e prazos de entrega aos usuários.” Neste sentido, foram implementados fluxos determinados para a movimentação de produtos e insumos, tendo como objetivo satisfazer às necessidades de cada setor, em quantidade e em prazo adequados.

O setor é composto pela farmácia hospitalar e pelo almoxarifado, ambos realizados por equipe própria, formada por profissionais habilitados e devidamente treinados para o desenvolvimento das atividades. Dispõe de coordenação por profissional farmacêutico designado também para assumir a Responsabilidade Técnica pelo serviço de farmácia hospitalar perante dos órgãos de controle e fiscalização.

A Farmácia adota metodologia e fluxos com o objetivo de assegurar armazenamento e distribuição adequados de medicamentos e insumos, controle de validade e de medicamentos de alta vigilância.

Já o Almoxarifado é responsável pela guarda e controle dos itens de Materiais de Nutrição e Dietética, Materiais de Expediente, Impressos, Segurança e Materiais Médico Hospitalares.

2.3. Infraestrutura

- Manutenção predial e engenharia clínica** – prestado pela empresa Jlavim Locações e Manutenção Ltda, responsável pelo adequado planejamento das atividades de manutenção, garantindo o atendimento e recuperação da capacidade das instalações, infraestrutura, máquinas e equipamentos, por meio de regras e procedimentos que visam assegurar a correta definição das prioridades de atendimento, a previsibilidade dos recursos necessários a padronização, a efetividade e a confiabilidade dos serviços prestados. As manutenções corretivas foram solucionadas de acordo com a requisições repassadas por usuários, de acordo com acompanhamento através do software mais de 90% das solicitações foram atendidas. Foram realizadas 124 manutenções preventivas em equipamentos hospitalares como monitores, berço aquecidos, incubadora, carro de anestesia, mesas cirúrgicas, ventiladores pulmonares de transporte, bombas de infusão.
- Serviço de manutenção de aparelhos de ar condicionado** – realizado pela empresa JLAVIN Locações e Manutenções Ltda, responsável pela manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de ar-condicionado e equipamentos de ventilação e exaustão, remanejamento e substituição eventual de equipamentos, com reposição de peças, de modo a garantir o cumprimento de normativas sanitárias e o conforto térmico adequado aos pacientes, visitantes, acompanhantes e colaboradores da Maternidade. O serviço de climatização da maternidade passou por manutenção preventiva em 146 equipamentos, como: ar condicionados, exaustores, ventiladores. Já manutenções corretivas foram realizadas 46 durante o mês de dezembro.
- Serviço de fornecimento de Gases Medicinais** - prestado pela empresa Valmig Comércio e Assessoria Técnica de Equipamentos Ltda, com o objetivo de garantir o suprimento de gases medicinais, oxigênio medicinal (líquido e gasoso), ar medicinal gasoso, óxido nitroso medicinal gasoso.

Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://mundo.easydocid.com.br/validade/BV/NXB-XV466-15>.
 Este documento foi assinado por SANDRO ROBERTO SOUSA SAMPAIO COSTA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://mundo.easydocid.com.br/validade/BV/NXB-XV466-15>.

óxido nítrico medicinal gasoso, assim como a locação e instalação de todos os equipamentos necessários para a geração de gases [usina geradora e tanque criogênico (oxigênio); central *manifold* e cilindros (oxigênio, ar, óxido nítrico e nítrico); módulo (ar e vácuo); monitor com carrinho (óxido nítrico)], incluindo materiais elétricos, mecânicos e pneumáticos; partida técnica e treinamento; manutenção preventiva e corretiva de todos os itens, incluindo reposição de peças, equipamentos e acessórios; manutenção e testes dos vasos de pressão. Houve o abastecimento de 09 unidades de cilindros de 1 m³ de oxigênio, 02 unidades de cilindros de 10 m³ de Ar Comprimido, 02 unidades de cilindros de 10 m³ de Óxido Nítrico.

- **Serviço de Circuito Fechado de TV** – prestado pela empresa Pulsatrix Tecnologia da Informação Ltda. e visa o videomonitoramento e acompanhamento remoto eletrônico das dependências da Unidade.

2.4. Tecnologia da Informação

Serviço realizado por equipe própria, responsável pela instalação e sustentação do parque tecnológico, prestando assistência e suporte técnico aos colaboradores no que diz respeito a infraestrutura de TI e sistemas utilizados, realizando, também, a interlocução com prestadores de serviços e fornecedores ligados à área.

O sistema para gestão hospitalar contratado foi desenvolvido pela empresa Smed - Tecnologia da Informação Ltda., que contempla os módulos e perfis de acesso para gestão de prontuário eletrônico do paciente.

3. MONITORAMENTO CONTRATUAL

Os indicadores contratuais são periodicamente acompanhados pela gestão da Unidade, visando a eficiência operacional das atividades, o alcance de metas quantitativas e qualitativas e o equilíbrio econômico e financeiro do contrato.

O repasse mensal destinado às despesas de custeio para operacionalização da Unidade é composto por parcela fixa e variável, no valor estimado de R\$ 6.898.257,02

(seis milhões, oitocentos e noventa e oito mil, duzentos e cinquenta e sete reais e dois centavos). A parcela variável corresponde a 10% do valor do repasse e está vinculada ao alcance das 07 metas qualitativas e 30 quantitativas.

O monitoramento é realizado por meio da análise de relatórios extraídos dos sistemas de gestão próprio e federal e de ferramentas de controle elaboradas pelas lideranças.

3.1. Mecanismos de Fiscalização, Monitoramento e Auditoria do Contrato Pela Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde de Aracaju/SE (SMS) mantém a fiscalização contínua dos serviços prestados por meio de duas fiscais in loco, 05 dias por semana em horário administrativo, sendo uma voltada para os processos de trabalho assistenciais e outra para os processos da área administrativa, vinculadas à Diretoria de Inteligência e Gestão Estratégica da SMS. Além disso, médicos auditores, especialistas na área materno infantil, auditam e validam todas as contas advindas da auditoria interna da Maternidade, garantindo a alimentação dos sistemas federais de forma célere e fidedigna.

Somado a isso, em outubro de 2023 teve início o serviço de verificação independente, conforme previsão contratual. Os serviços são prestados por empresa de auditoria independente responsável pelo acompanhamento e avaliação dos resultados, medindo a eficiência e a efetividade dos serviços prestados.

3.2. Indicadores Contratuais

O presente relatório se refere ao período compreendido entre 01 a 30 de dezembro de 2024, cuja evidências estão anexadas na prestação de contas dos indicadores variáveis com a devidas análises. Serão apresentados a seguir os resultados:

3.2.1. Metas Qualitativas

1) Comissões

Nº	INDICADOR	RESULTADO	META
1	Comissão de Infecção Hospitalar	1	1
2	Comissão de Revisão de Prontuários	1	1
3	Comissão de Investigação de Óbitos Materno, Fetal e Neonatal	1	1
4	Comissão de Farmácia e Terapêutica	1	1
5	Comissão da Humanização da Assistência	1	1
7	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA)	1	1

Em dezembro/24, todas as comissões contratualizadas realizaram reuniões conforme regimento estabelecido, alcançando a meta prevista. Além de comissões qualitativas implementadas, foram formalizadas comissões hospitalares atendendo aos requisitos contratuais e legislações vigentes.

Estão implementadas as seguintes comissões:

- Ética de Enfermagem;
- Revisão de Prontuário;
- Revisão de Óbito Materno Neonatal e Fetal;
- Revisão de Farmácia Terapêutica;
- Núcleo de Segurança do Paciente (NSP);
- Núcleo de Educação Permanente (NEP);
- Prevenção e Tratamento de Lesões de Pele;
- Apoio e Incentivo ao Aleitamento Materno;
- Multidisciplinar de Terapia Enteral e Parenteral;
- Prevenção de Acidentes com Materiais Perfurocortantes;
- Controle de Infecção Hospitalar;
- Humanização;
- Gerenciamento de Resíduos;
- Comitê Transfusional;
- Comissão intra-hospitalar de doação de órgãos e tecidos para transporte (CIHDOTT);
- Comissão de cuidados paliativos;

- Comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA);
- Comissão de obras e reformas.

Está pendente a seguinte comissão:

- Ética Médica.

2) Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

A pesquisa de satisfação hospitalar é uma ferramenta importante para avaliar a qualidade dos serviços prestados por um hospital e a experiência geral dos pacientes. A ferramenta também permite que a unidade de saúde compreenda as expectativas, necessidades e preocupações dos clientes. O serviço de atendimento ao cliente (SAC) dispõe de equipe qualificada para realização de rondas com o objetivo de orientar e prestar auxílio a pacientes, acompanhantes e visitantes, aplicando questionário de Pesquisa de Satisfação para avaliação dos seguintes itens:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BEIRA-LEITO:

- Organização e limpeza;
- Estrutura física (Acomodação, iluminação, climatização);
- Equipe Médica;
- Equipe de Enfermagem;
- Recepção;
- Assistência Farmacêutica;
- Equipe de coleta (exame de laboratório);
- Realização de outros exames;
- Qualidade da alimentação;
- Equipe Multidisciplinar (assistente social, fisioterapia, psicólogo, nutricionista, fonoaudiólogo, farmacêutico).

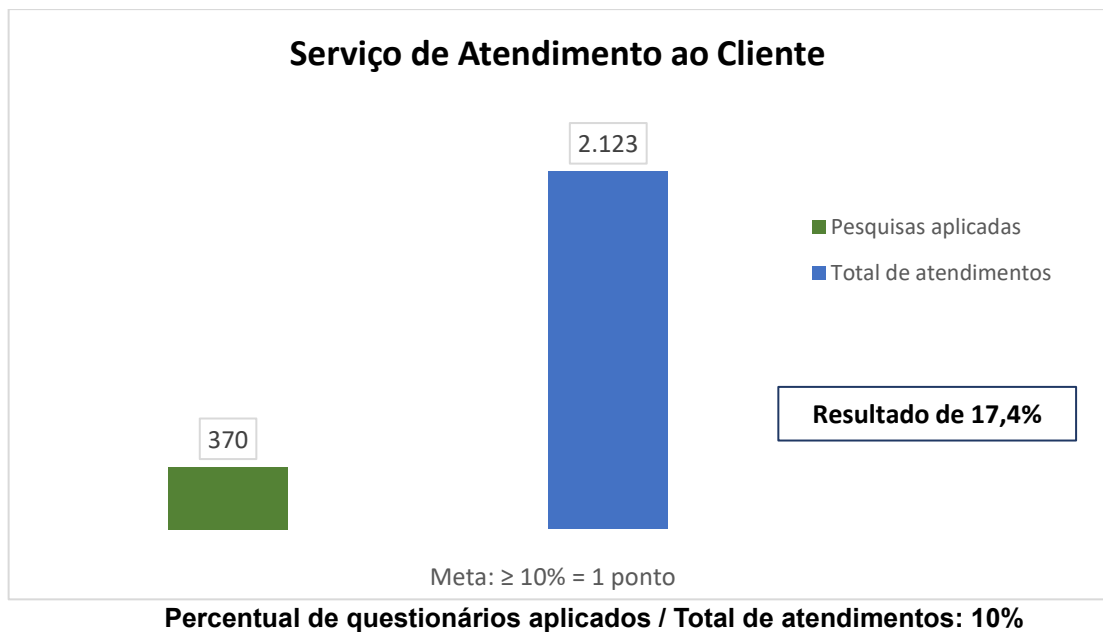
PESQUISA DE SATISFAÇÃO EMERGENCIAL/AMBULATORIAL:

- Organização e limpeza;

- Estrutura física;
- Equipe Médica;
- Equipe de Enfermagem;
- Recepção;
- Tempo de espera p/ atendimento;
- Equipe de coleta (exames de laboratório);
- Realização de outros exames.

A pesquisa pode ocorrer por meio físico (preenchimento de formulário impresso) ou on line (acessível por meio de QRcode). Os registros estão padronizados com perguntas para classificação do serviço, como: “Ruim”, “Bom”, “Excelente” e “Não utilizei este serviço”. Também existe um espaço para livre preenchimento do usuário onde podem ser inseridos comentários adicionais, críticas e sugestões.

O gráfico a seguir apresenta os percentuais de pesquisas aplicadas em relação ao total de atendimentos realizados no período, alcançando o resultado previsto.

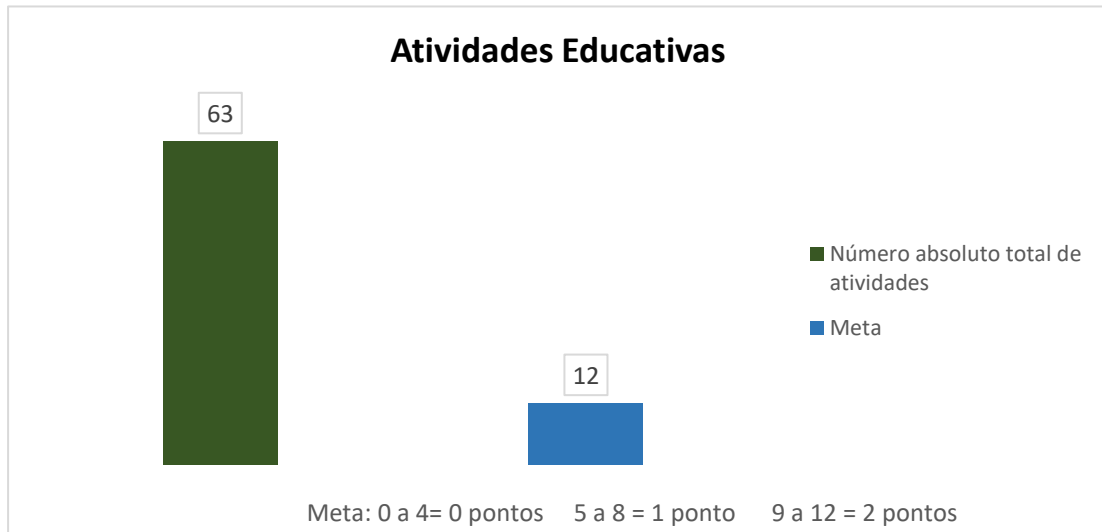


Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação (01 ponto).

3.2.2. Metas Quantitativas

GRUPO 01 – AÇÕES DE PROMOÇÃO E PREVENÇÃO EM SAÚDE

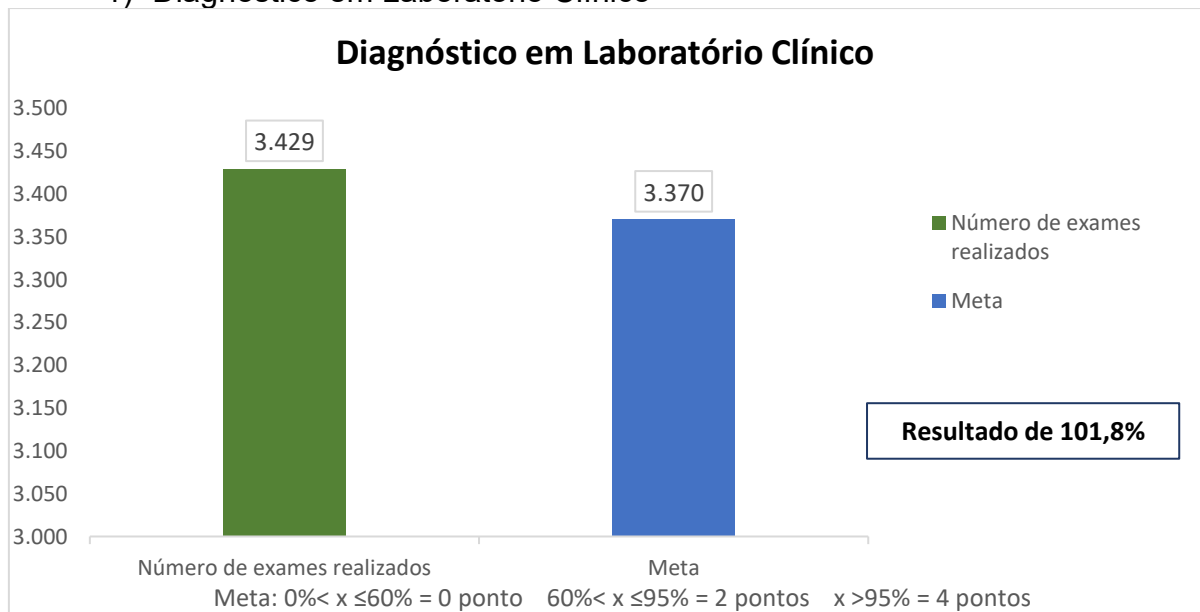
1) Atividades Educativas



Conforme se verifica no gráfico, foram realizadas 63 atividades educativas atendendo aos critérios estabelecidos na tabela SIGTAP quanto ao quórum mínimo de 10 participantes (2 pontos). Vide anexo, evidências das atividades educativas através de lista de presença e lançamento no sistema federal (BPA).

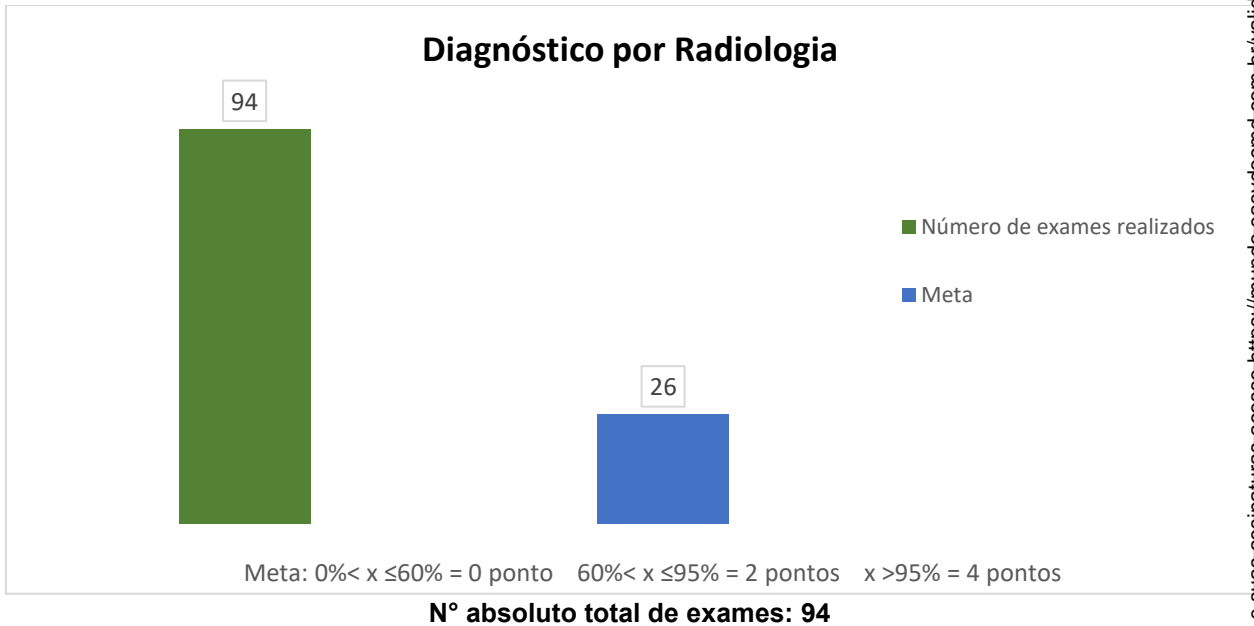
GRUPO 02 – PROCEDIMENTOS COM FINALIDADE DIAGNÓSTICA

1) Diagnóstico em Laboratório Clínico



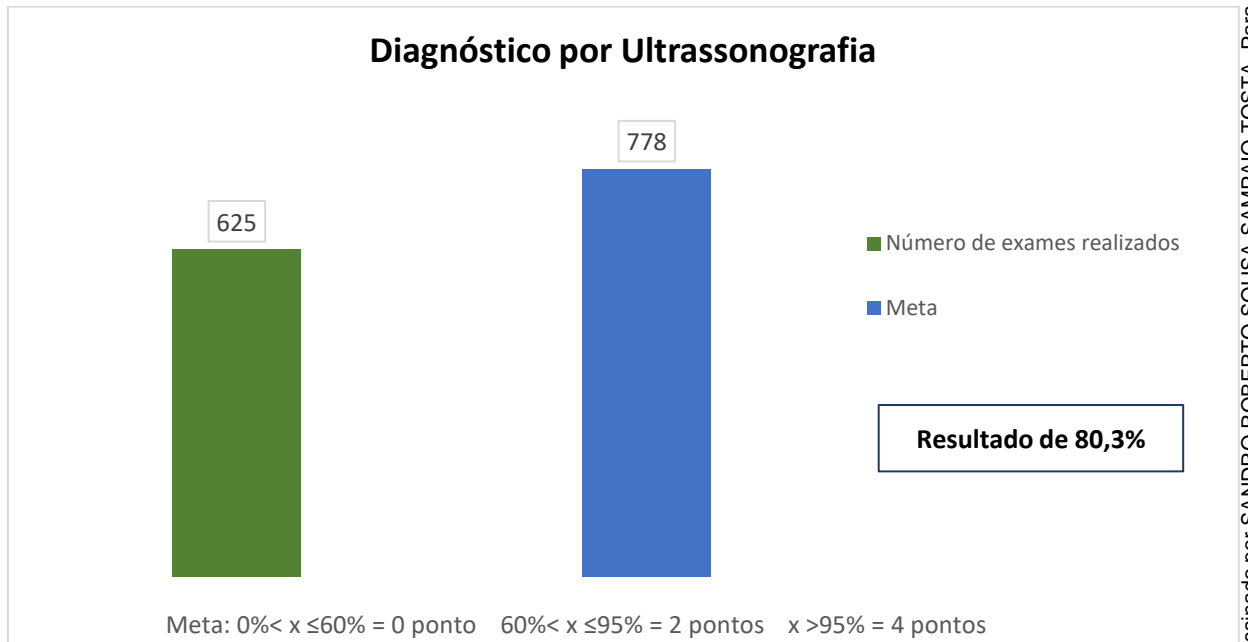
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (04 pontos).

2) Diagnóstico por Radiologia



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (04 pontos).

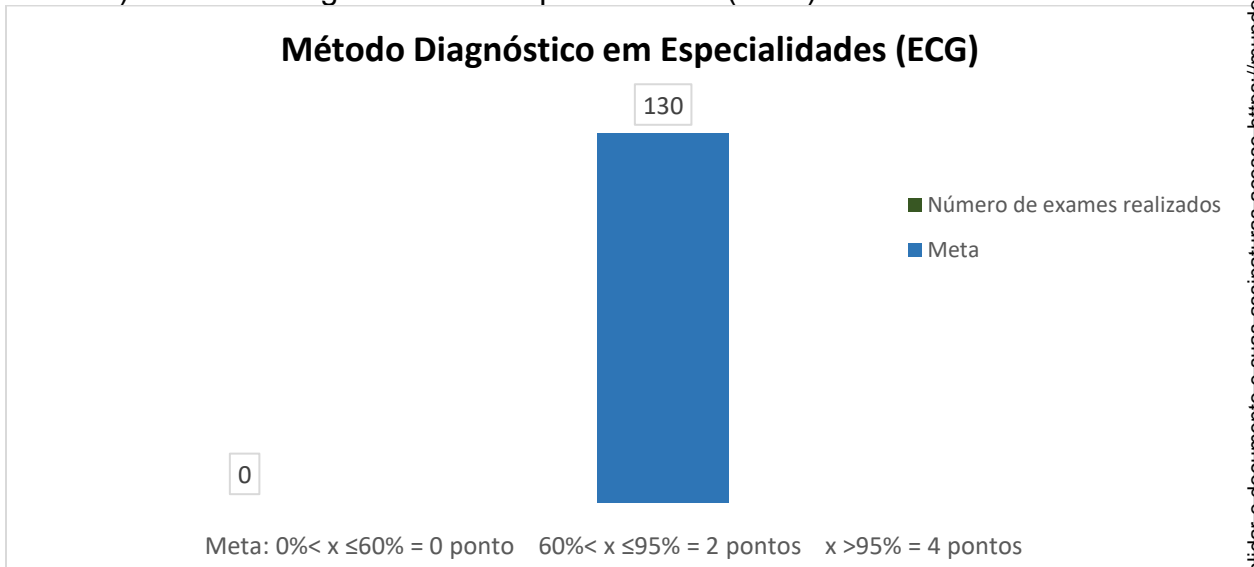
3) Diagnóstico por Ultrassonografia



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance parcial da pontuação (02 pontos) nessa competência.

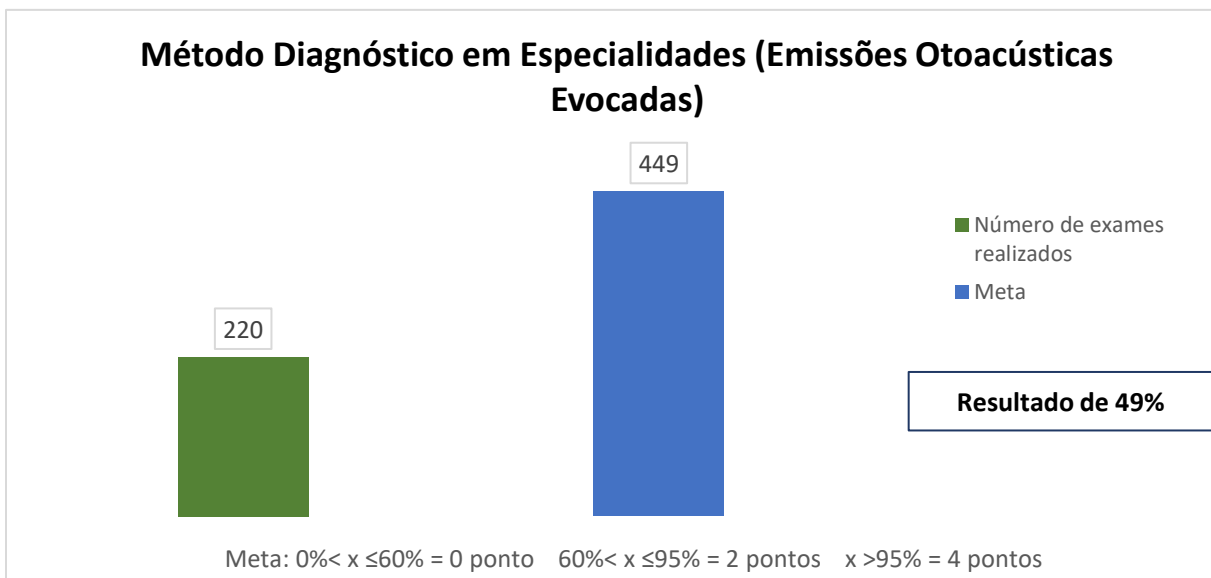
A maternidade tem realizado ações com objetivo de alcance da meta, como promover exames de forma eletiva. Foi pactuado a oferta de ultrassonografias eletivas para atender 330 pacientes/mês advindos da rede; este é o décimo segundo mês de adesão e o quantitativo total de atendimentos foi de 188.

4) Método Diagnóstico em Especialidades (ECG)



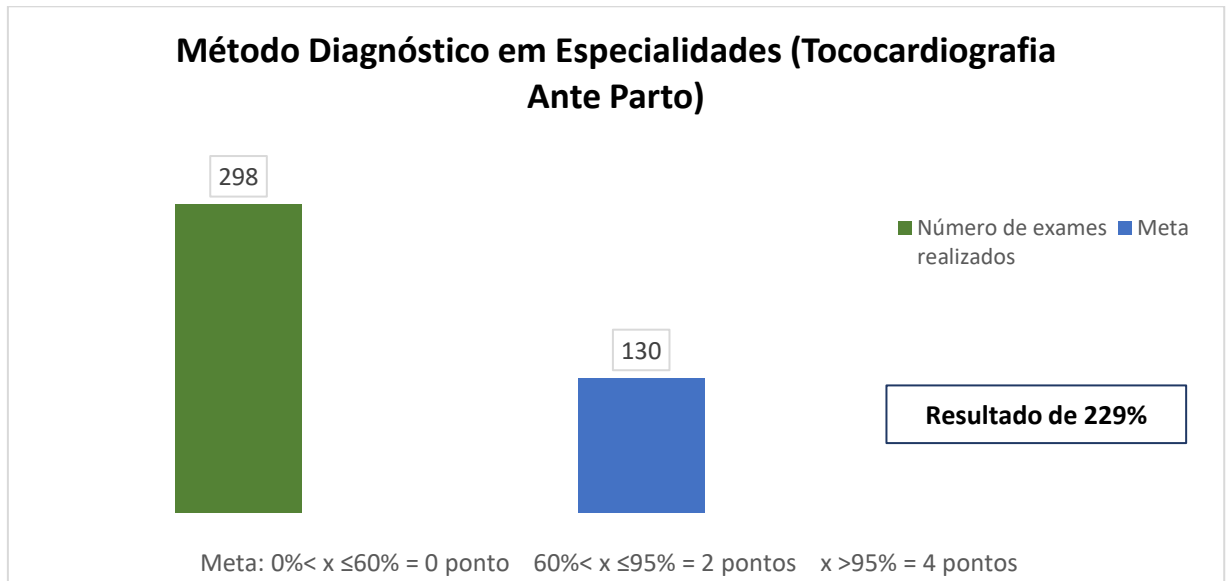
Conforme se verifica em gráfico, não houve alcance da pontuação (0 pontos).

5) Método Diagnóstico em Especialidades (Emissões Otoacústicas Evocadas)



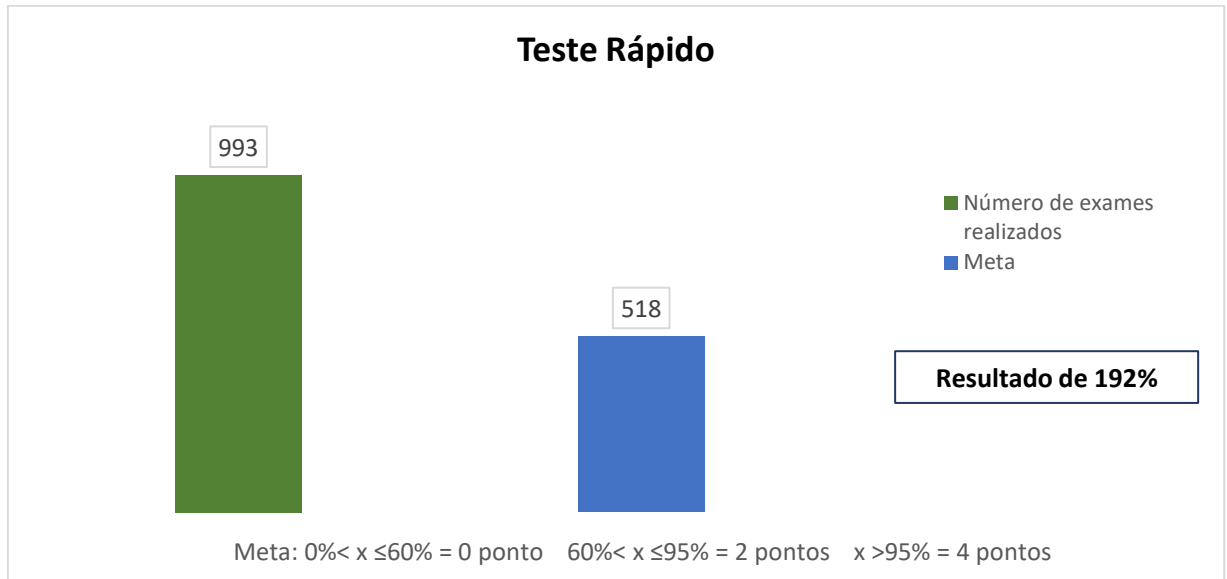
Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance da pontuação (0 pontos). Isto porque, a métrica da meta contratualizada está associada ao número absoluto de 440 exames, em discordância com a métrica adotada para os demais testes de triagem neonatal, que se baseia no percentual de exames realizados x número de nascidos vivos cabendo a adequação da métrica utilizada para mensuração do resultado em consonância com os demais testes.

6) Método Diagnóstico em Especialidades (Tocardiografia Ante Parto)



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (0 pontos).

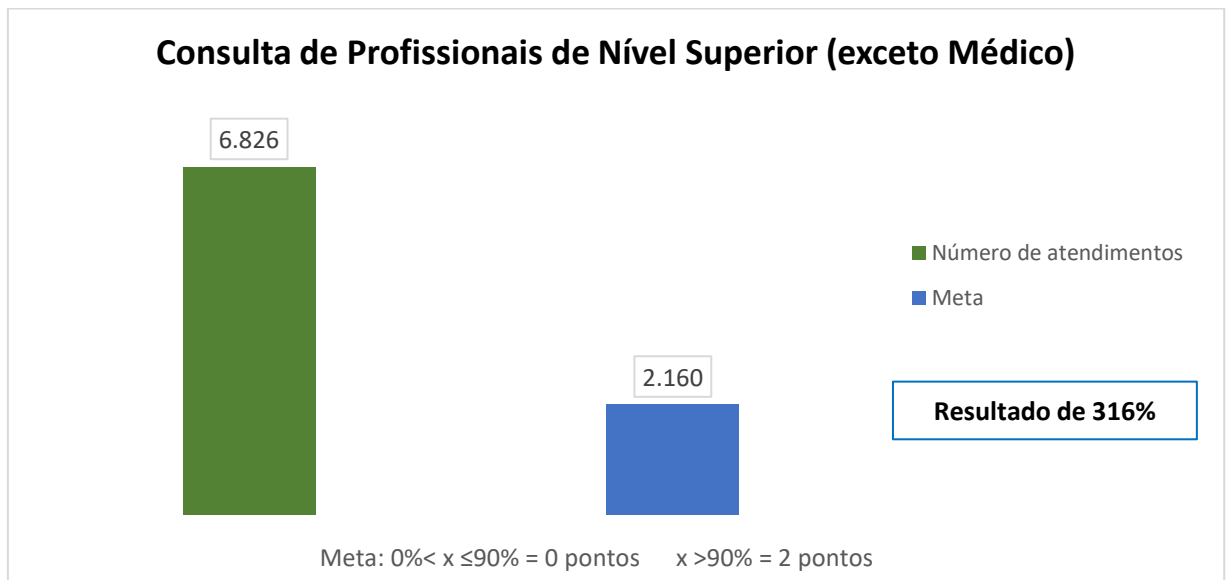
7) Teste Rápido



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (04 pontos).

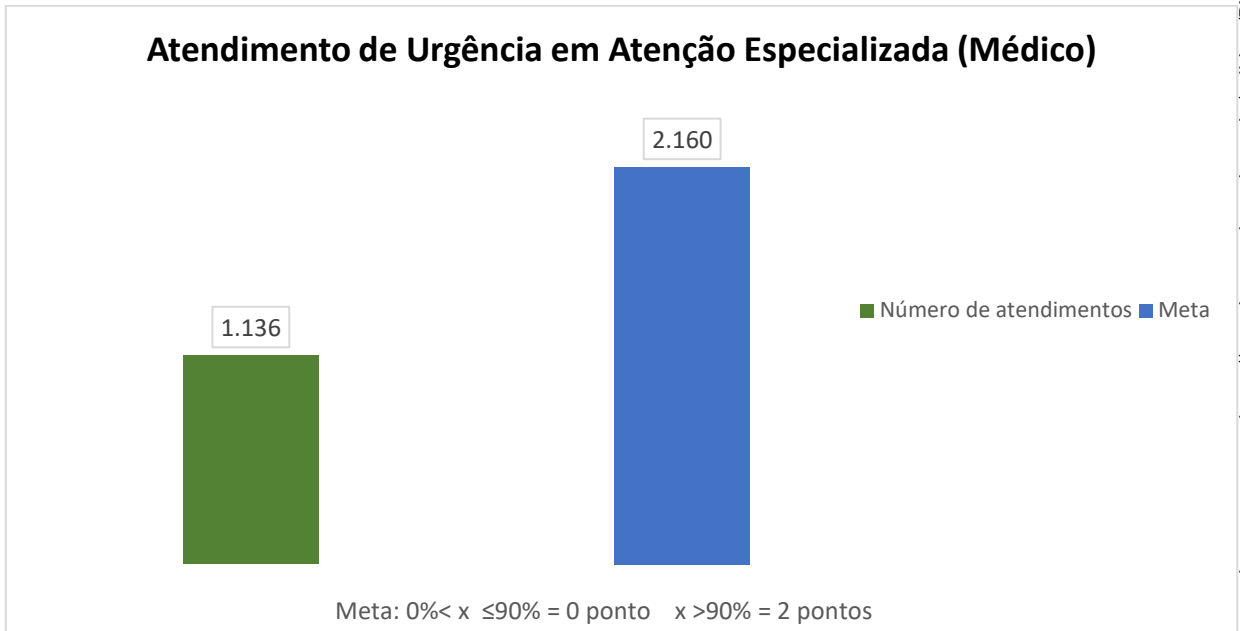
GRUPO 03 – PROCEDIMENTOS CLÍNICOS

1) Consulta de Profissionais de Nível Superior (exceto Médico)



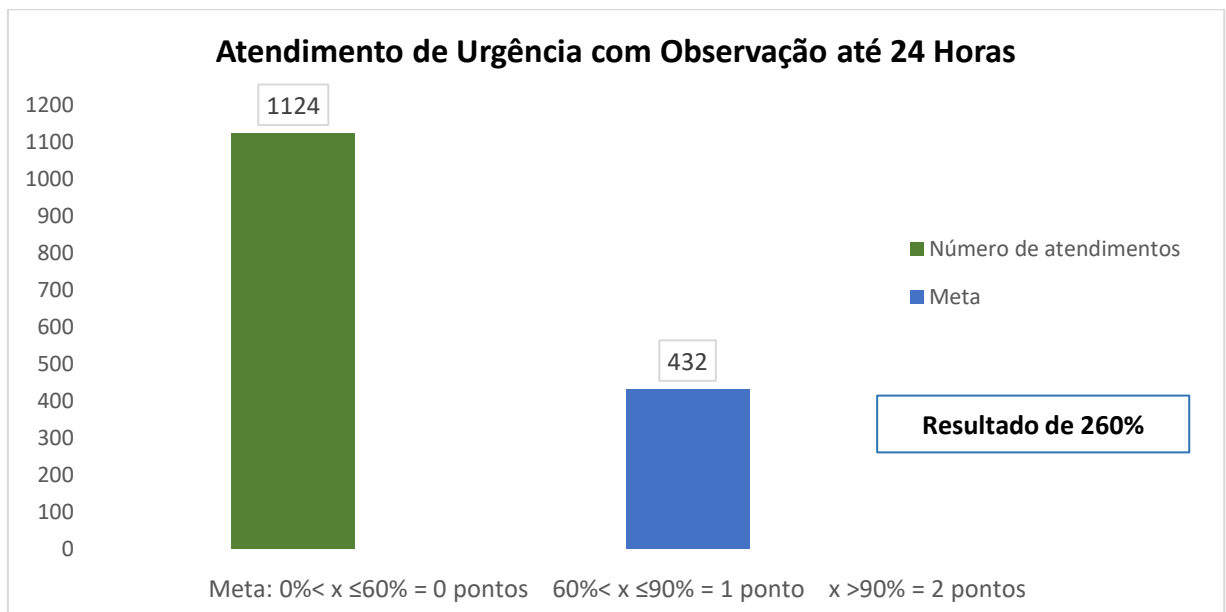
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação (2 pontos)

2) Atendimentos de Urgência em Atenção Especializada (Médico)



Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance de pontuação (0 pontos).

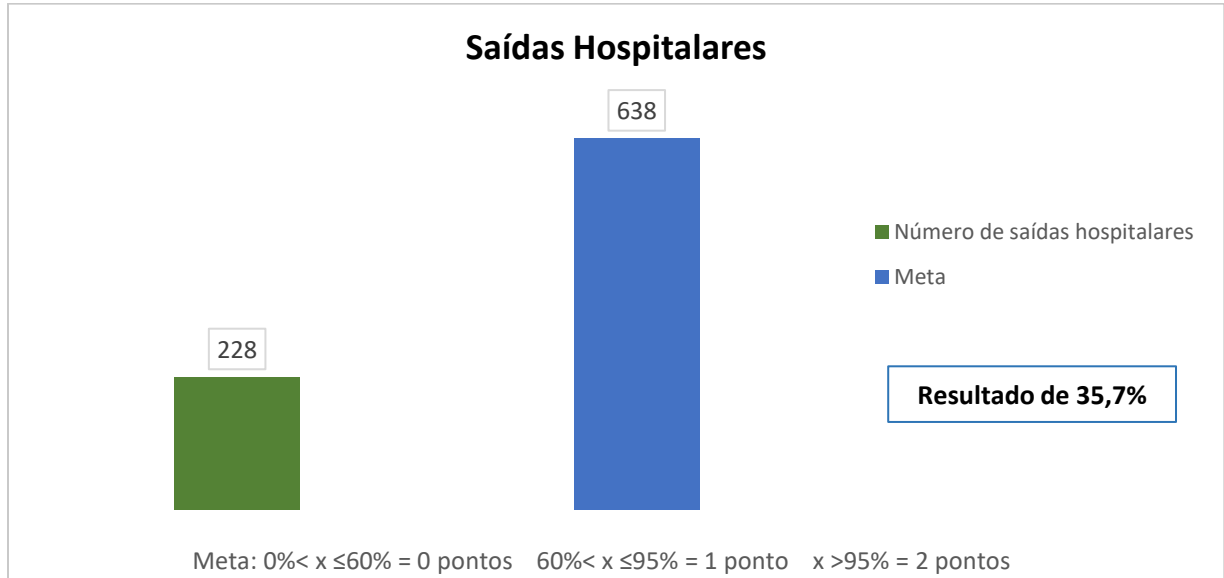
3) Atendimento de Urgência com Observação até 24 Horas



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (02 pontos).

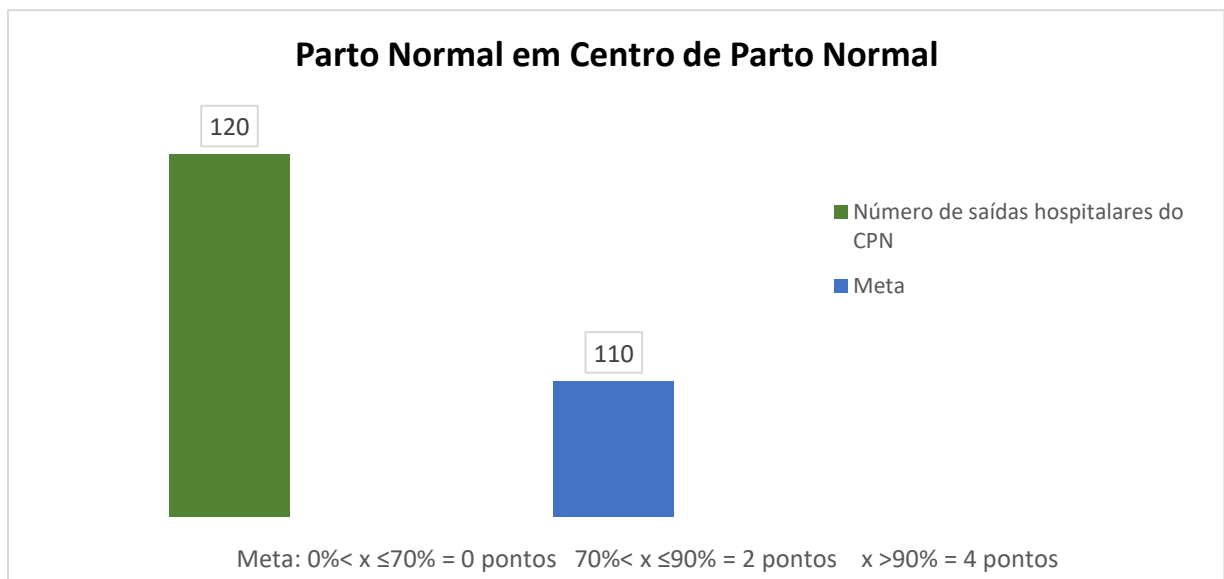
GRUPO 04 – INTERNAÇÃO HOSPITALAR

- 1) Saídas Hospitalares (Leitos Clínicos e Cirúrgicos) – Tratamento durante a Gestação, Parto e Puerpério, Parto Normal em CO, Cirurgia Obstétrica e outras cirurgias relacionadas ao estado gestacional, Saúde da Mulher e Saúde Reprodutiva.



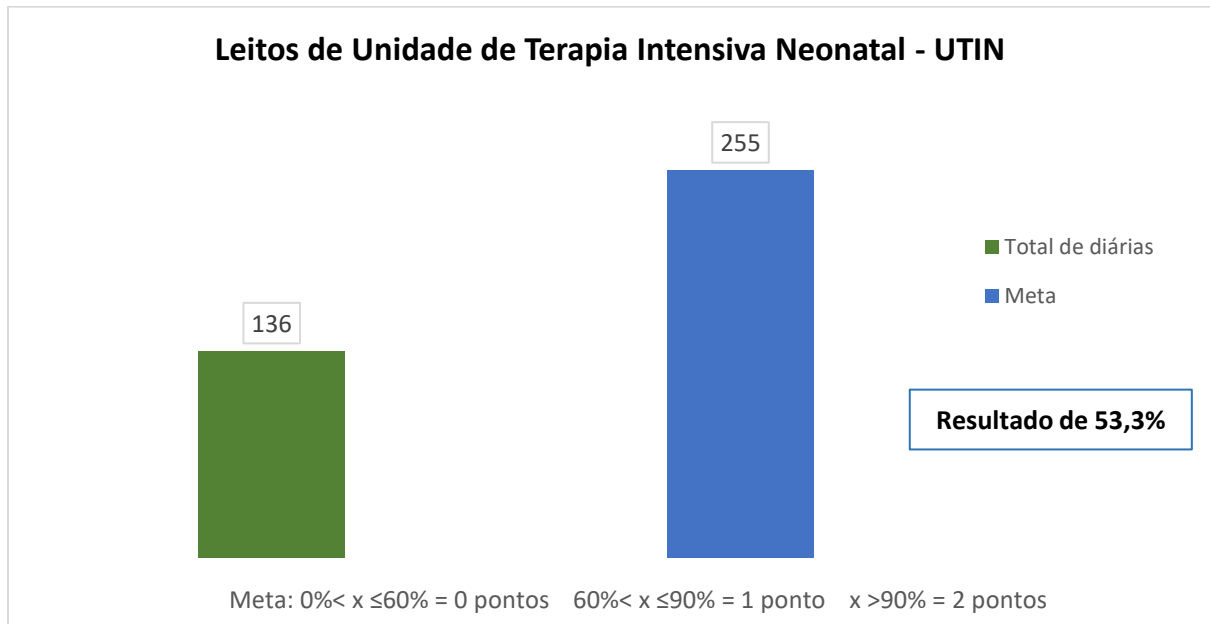
Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance de pontuação (0 pontos).

- 2) Centro de Parto Normal Peri-hospitalar – Parto Normal em Centro de Parto Normal



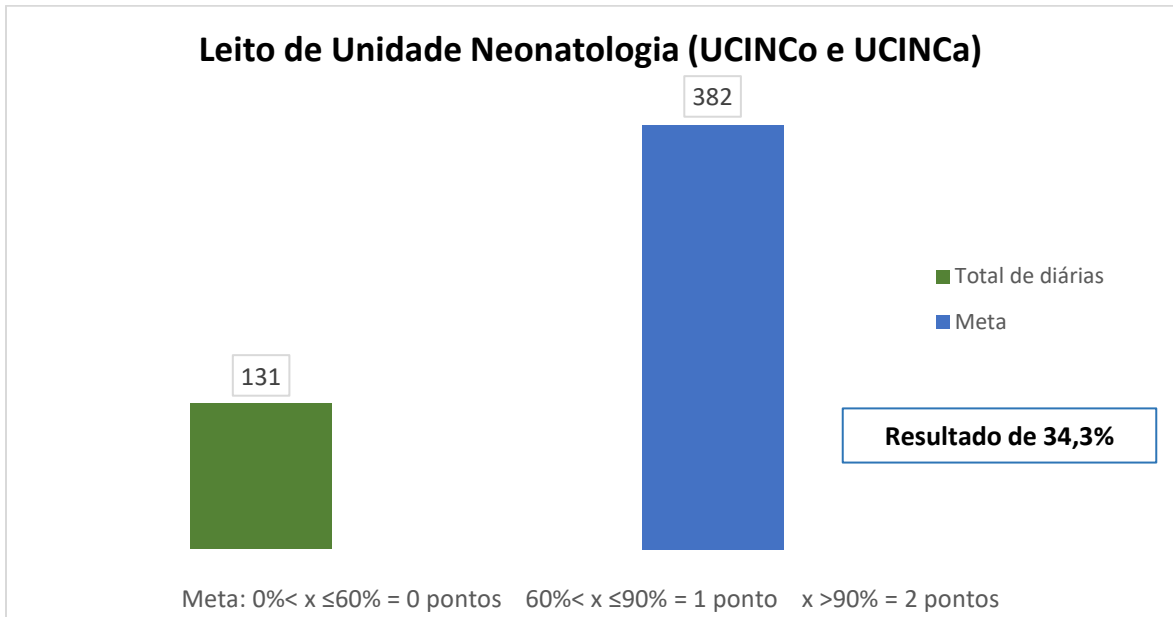
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (04 pontos).

3) Leitos de Unidade de Terapia Intensiva Neonatal – UTIN



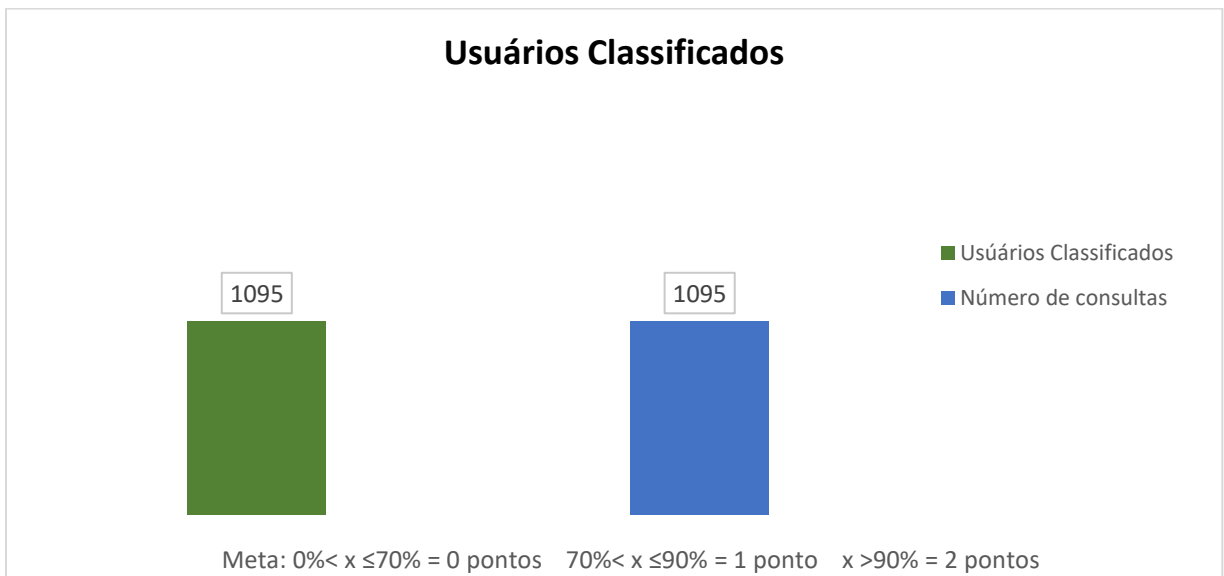
Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance da pontuação nessa competência (0 pontos).

4) Leito de Unidade Neonatologia (UCINCo e UCINCa)



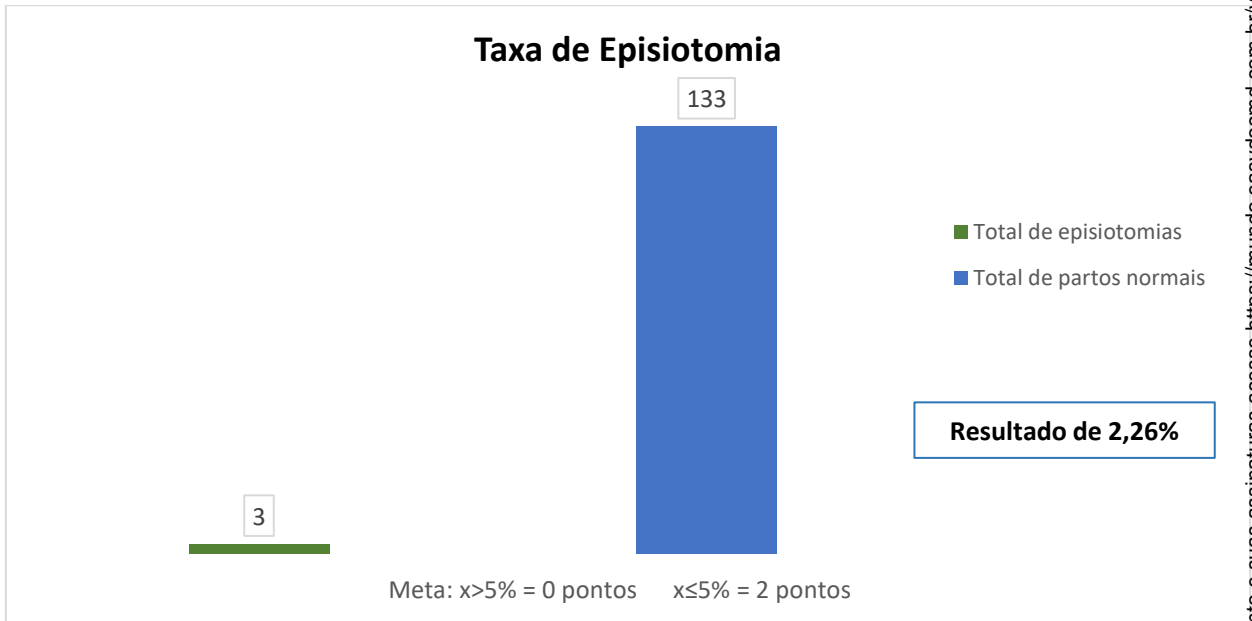
Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance da pontuação nessa competência (0 pontos).

5) Percentual de Usuários Classificados



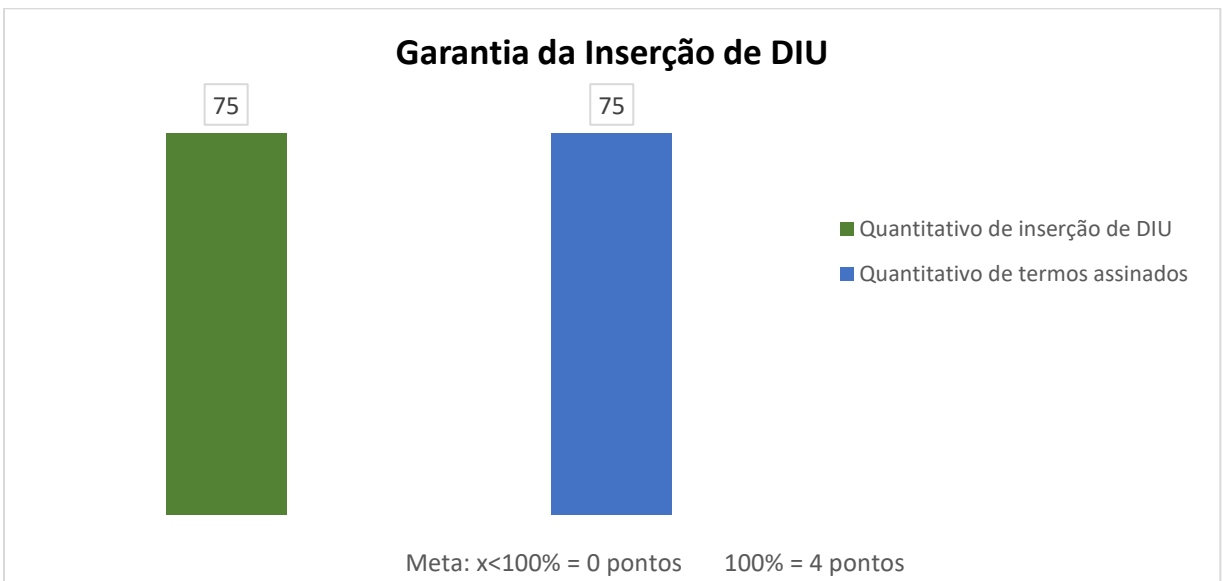
Conforme se verifica em gráfico, houve o alcance integral da pontuação (2 pontos)

6) Taxa de Episiotomia – monitoramento e publicização



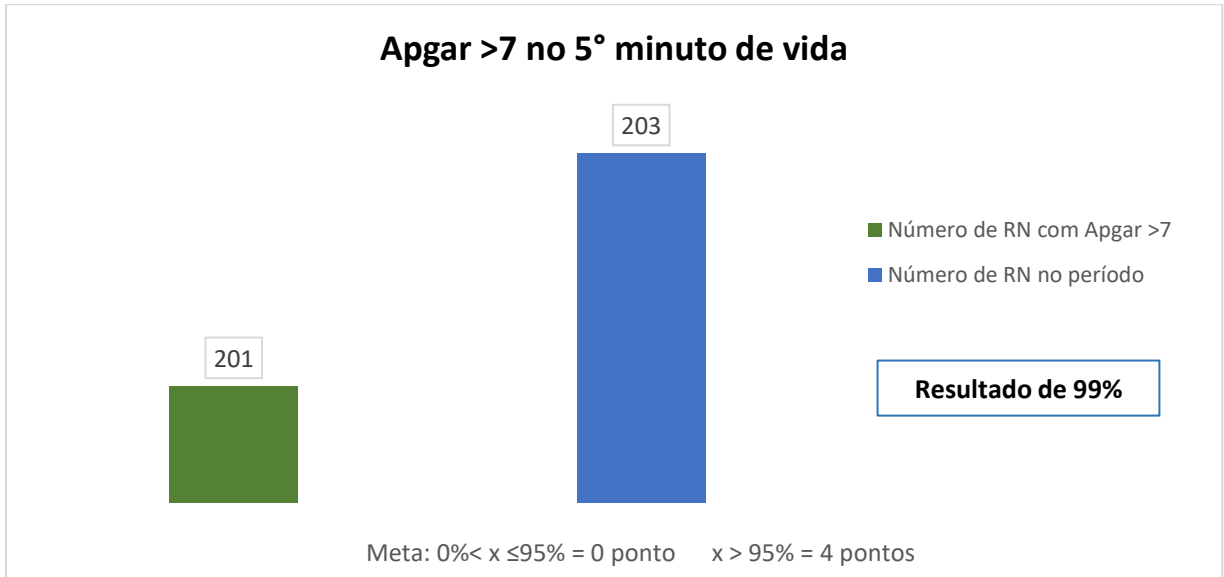
Conforme se verifica em gráfico, houve o alcance integral da pontuação (2 pontos)

7) Garantia da Inserção de DIU



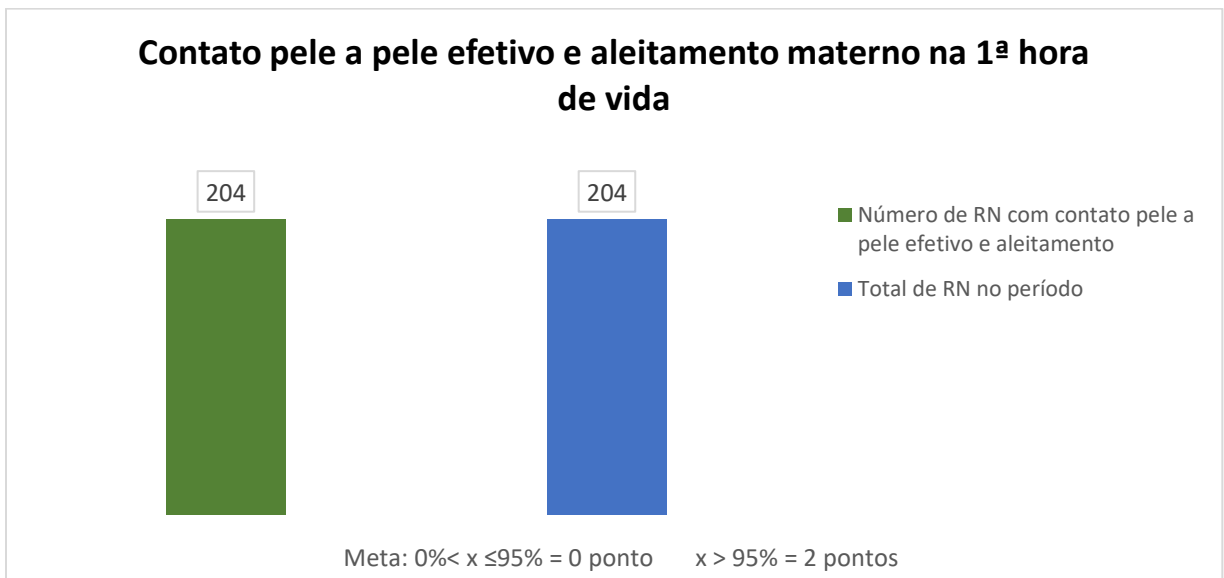
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação (4 pontos)

8) Apgar >7 no 5° minuto de vida



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação (4 pontos)

9) Contato pele a pele efetivo e aleitamento materno na 1ª hora de vida



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação (2 pontos)

10) Taxa de Óbito Neonatal Tardio (7 a 27 dias)

DESCRIÇÃO DA META	NÚMERO DE ÓBITOS	NASCIDOS VIVOS	TAXA
$x \geq 2,82 = 0$ ponto $x < 2,82 = 2$ pontos	0	204	0

Em dezembro não houve a incidência de óbito neonatal tardio, alcançando assim a meta pactuada (2 pontos).

11) Taxa de Óbito Neonatal Precoce (0 a 6 dias)

DESCRIÇÃO DA META	NÚMERO DE ÓBITOS	NASCIDOS VIVOS	TAXA
$x \geq 7,04 = 0$ ponto $x < 7,04 = 2$ pontos	2	204	9,8

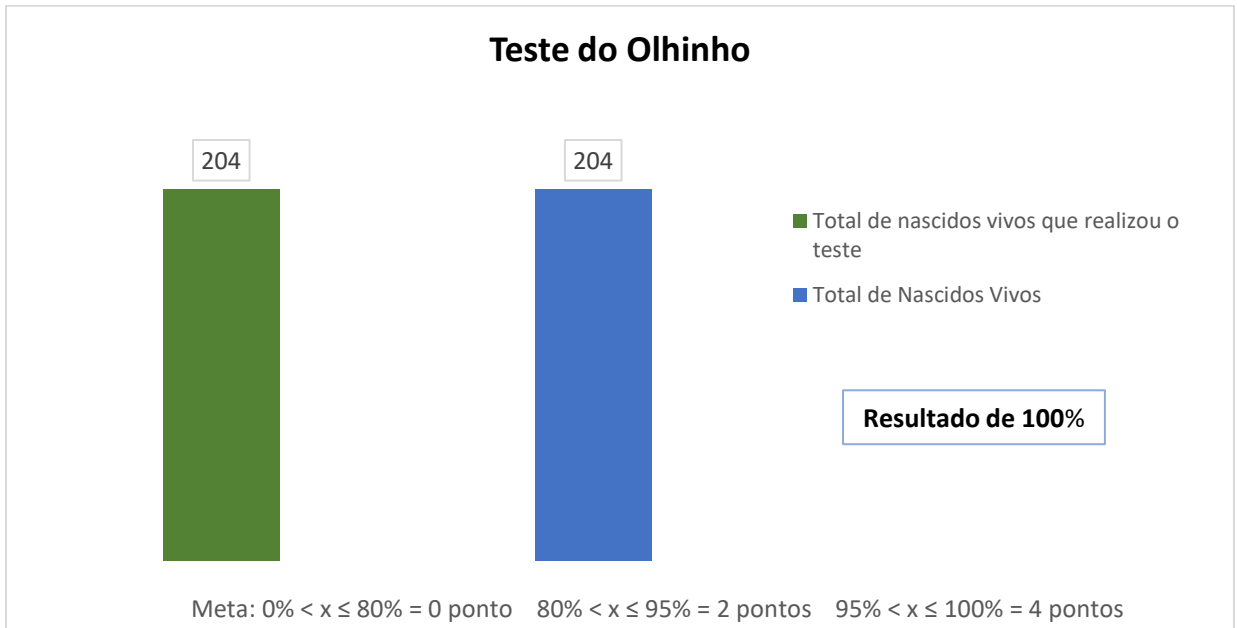
Em dezembro houve a incidência de 2 óbitos neonatais precoce. Conforme se verifica em tabela, não houve o alcance da meta estabelecida em 7,04.

12) Taxa de Mortalidade Materna

DESCRIÇÃO DA META	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
$x > 2 = 0$ pontos $x \leq 2 = 2$ pontos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

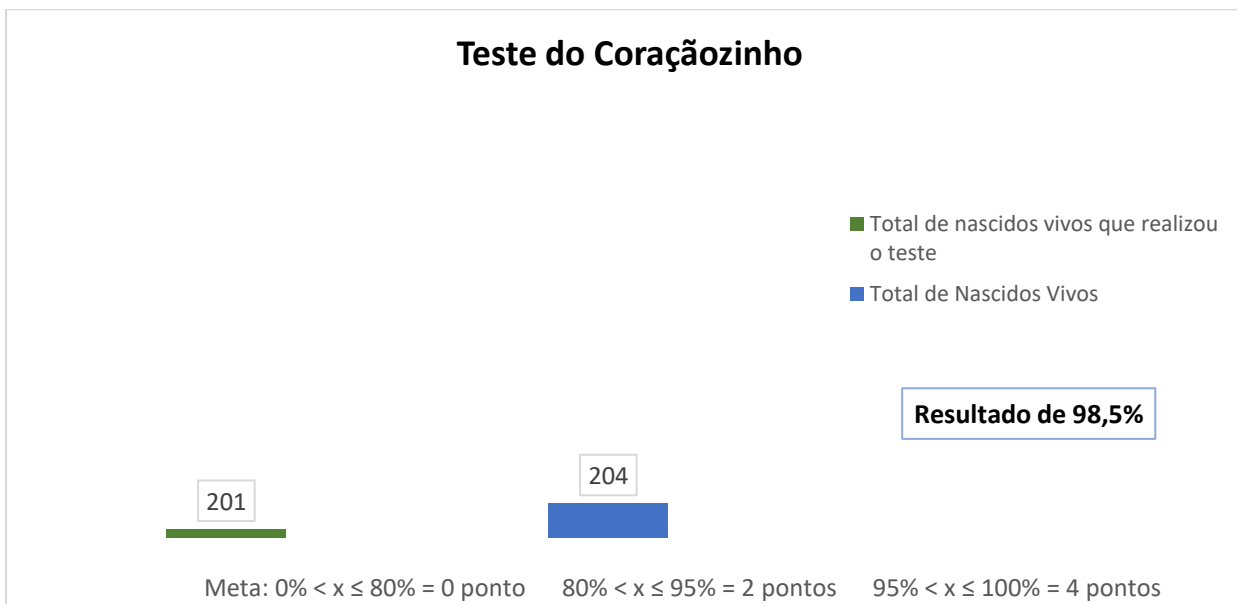
Conforme se verifica na tabela, não houve óbito materno no ano avaliado permitindo assim o alcance integral da pontuação (2 pontos).

13) Teste do Olhinho



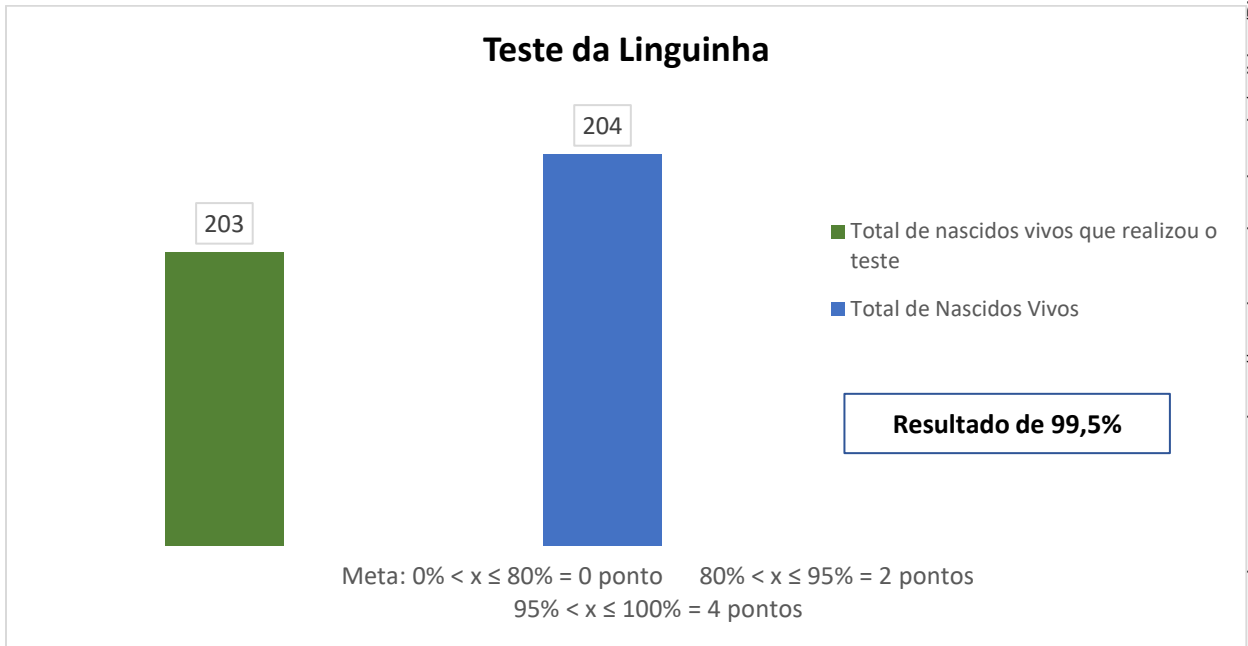
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (4 pontos).

14) Teste do Coraçõzinho



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (4 pontos).

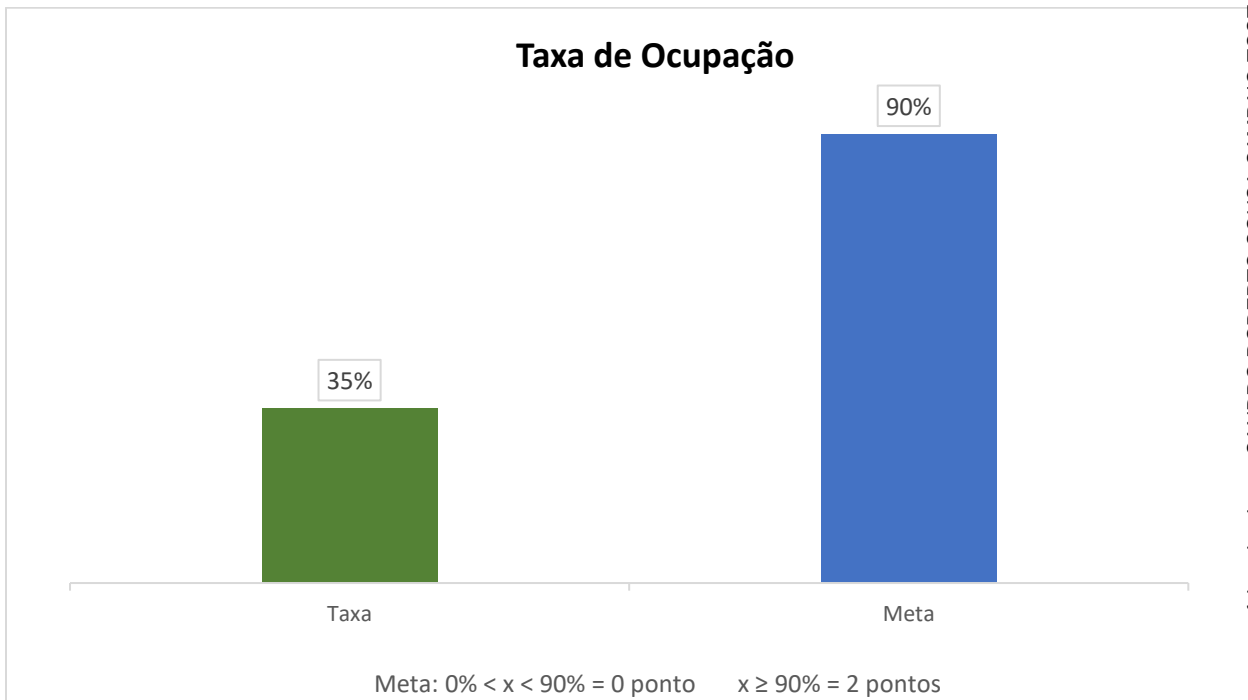
15) Teste da Linguinha



Nº absoluto total de testes da linguinha realizados

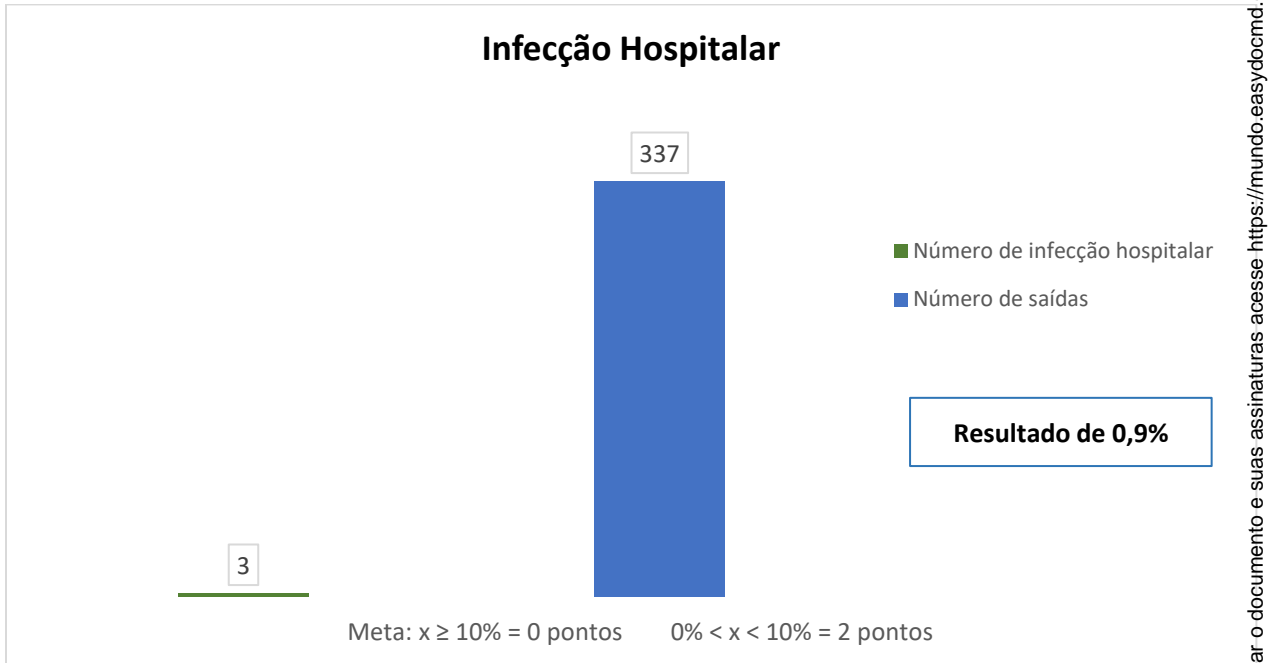
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação máxima (4 pontos).

16) Taxa de Ocupação



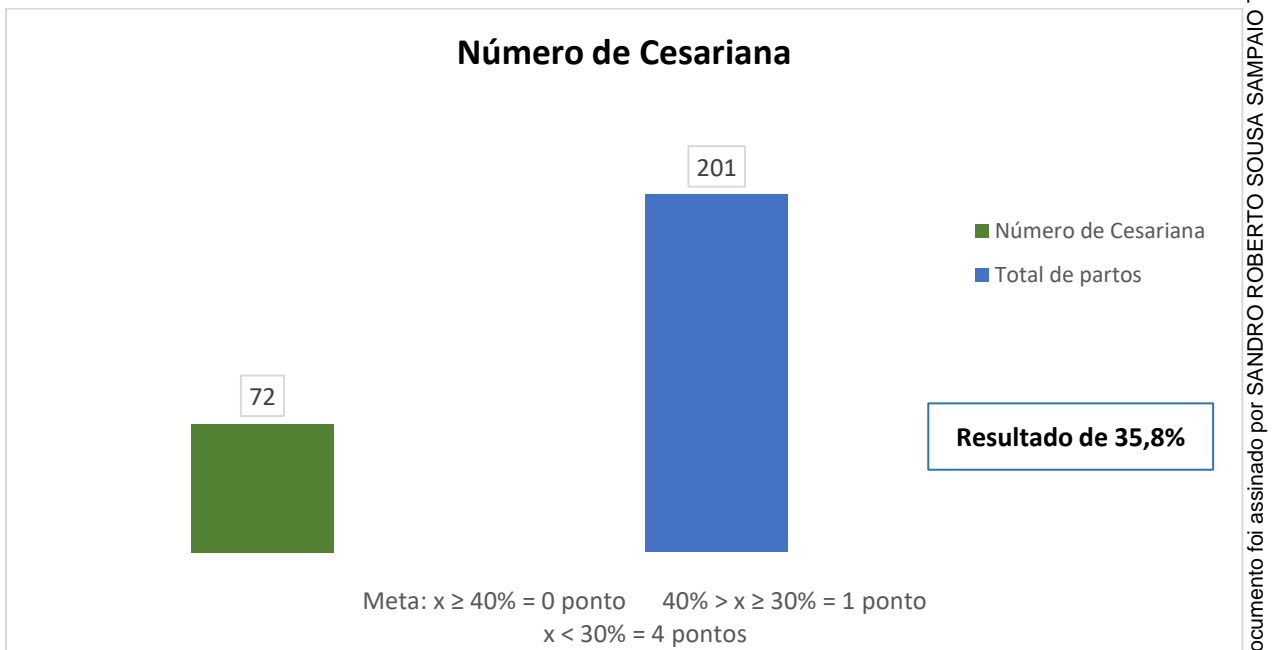
Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance da pontuação no período analisado (0 pontos).

17) Taxa de Infecção Hospitalar



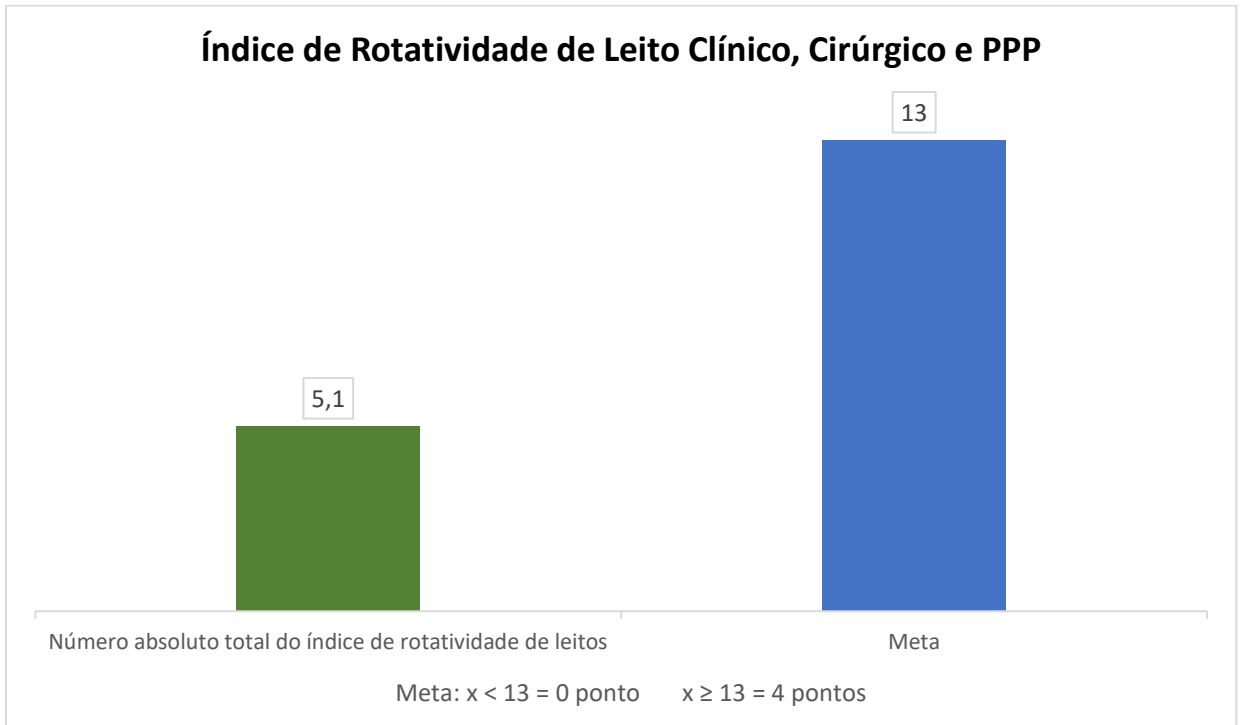
Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance integral da pontuação (2 pontos)

18) Taxa de Cesariana



Conforme se verifica no gráfico, houve o alcance parcial da pontuação (1 ponto)

19) Índice de Rotatividade do Leito Clínico, Cirúrgico e do PPP



Conforme se verifica no gráfico, não houve o alcance da pontuação no período avaliado (0 pontos)

3.3. PONTUAÇÃO ALCANÇADA – PARCELA VARIÁVEL X AJUSTE FINANCEIRO PELO NÃO ALCANCE DE METAS

A pontuação prevista na competência de dezembro foi de 68 pontos, com base na avaliação de metas e indicadores vinculados a parcela variável.

4. AÇÕES DESENVOLVIDAS

Com o objetivo de promover a estratégia educacional que integra as ações de formação, educação continuada, educação em serviço, educação multiprofissional, interprofissional e ação educativa, segue as principais atividades realizadas na competência de dezembro/24:

4.1. Ações realizadas para os pacientes

- Visitas Guiadas na Maternidade das gestantes que realizam o pré-natal nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) como estratégia de fortalecimento da vinculação, diretriz da Rede Cegonha e orientação sobre as vacinas administradas;





Figura 1: Visita guiada

- Sensibilização na sala de espera sobre Classificação de Risco direcionados aos pacientes e acompanhantes; (Figura 2)
- Produção de leite materno. Como aumentar? - Realizada atividade com pacientes e acompanhantes da ALCON. (Figura 3)
- Visitante seguro: Ação desenvolvida na recepção da unidade com orientações voltadas a garantia da segurança dos pacientes, abordando temas relacionados a práticas de higiene, segurança alimentar, entre outros; (Figura 4)
- Leite Humano e fórmula infantil. Quando usar? - Realizada atividade educativa com paciente e acompanhantes no posto da enfermagem rosa da ALCON. (Figura 5)
- Importância da vacinação para os bebês e apresentação das vacinas de dois meses até um ano e três meses de vida - Realizada atividade

educativa, onde foi explicado sobre o calendário de vacinas até um ano e três meses de vida, atividade aconteceu na recepção da Ala Rosa com acompanhantes e puérperas. (Figura 6)

- Mitos e verdades sobre amamentação - Realizada atividade educativa com pacientes e acompanhantes do ALCON. (Figura 7)
- Projeto Mãe Aracaju: “O bebê chegou, e agora?” - temas ligados à maternidade para gestante e familiares via QR Code disponibilizado no ato da entrega do kit de enxoval, assegurando apoio psicológico. (Figuras 8 e 8.1)
- Promoção à saúde com distribuição de kits de enxoval para o recém-nascido no momento da alta hospitalar e kits de higiene para pacientes em situação de vulnerabilidade;



Figura 2. Classificação de risco (Sensibilização)



Figura 3. Como aumentar?



Figura 4. Visitante Segura



Figura 5. Leite Humano e fórmula infantil



Figura 6. Importância da vacinação



Figura 7. Mitos e Verdades sobre amamentação



Figura 8. Projeto mãe Aracaju



Figura 8.1 Projeto mãe Aracaju

4.2. Ações realizadas para os colaboradores

Capacitações e treinamentos realizados durante o mês de dezembro, podendo os mesmos ocorrer no auditório e nos setores, abordando as equipes assistências, manutenção e multiprofissional.

- Atendimento psicológico ao colaborador: O atendimento psicológico ao colaborador é um serviço que visa promover o bem-estar emocional e mental dos funcionários, proporcionando apoio em questões como estresse, ansiedade, conflitos interpessoais e desenvolvimento pessoal.



- PO – Prevenção de suicídio e autolesão: tem como objetivo fornecer uma abordagem estruturada para identificar, apoiar e intervir em situações de risco.



- Ação – Palhaços de propósito:** A ação com palhaços na maternidade, visa proporcionar um ambiente mais leve e alegre para as mães e familiares que estão no hospital. A ação proporciona vantagens emocionais e psicológicas, auxiliando no bem-estar mental e na recuperação dos pacientes. A gargalhada, além de proporcionar um sentimento de felicidade e conforto, também possui propriedades terapêuticas, contribuindo para a diminuição do estresse e da dor.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste relatório foram apresentadas as atividades desenvolvidas e os resultados alcançados na competência de dezembro do ano de 2024, demonstrando o compromisso da gestão INTS com a qualidade dos produtos e serviços prestados, empenho no desenvolvimento e implantação de melhoria contínua nos processos de trabalho assistenciais e administrativos garantir a segurança do paciente, humanização da assistência, satisfação dos usuários do serviço e eficiência operacional, em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde- SUS.

O INTS reafirma o compromisso de consolidar a imagem da Maternidade Municipal Maria de Lourdes Santana Nogueira como serviço de referência na elaboração de padrões para a prestação de cuidados de saúde, produzindo informações de modo a influenciar políticas públicas sobre riscos aos usuários, trabalhadores e o meio ambiente no município.

Aracaju/SE, 10 de dezembro de 2024.

Assinado eletronicamente por:
SANDRO ROBERTO SOUSA SAMPAIO TOSTA
CPF: ***.311.855-**
Data: 09/01/2025 17:30:47 -03:00

MUNDO DIGITAL

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS

Sandro Roberto Sousa Sampaio Tosta

Diretor Geral



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: BVNXB-XW466-C2FPV-F9U8M

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ SANDRO ROBERTO SOUSA SAMPAIO TOSTA (CPF ***.311.855-**) em 09/01/2025 17:30 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
45.160.86.122	Lat: -10,999705 Long: -37,100231
	Precisão: 13 (metros)
Autenticação	sandrotosta@ints.org.br (Verificado)
Login	
5G3CLP6QuUZ654V3UhEe25xcv11Ik4T1J34wILqn2sw=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate/BVNXB-XW466-C2FPV-F9U8M>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://mundo.easydocmd.com.br/validate>