

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES

Fevereiro 2025



HOSPITAL DE  
EMERGÊNCIA E TRAUMA  
DE CAMPINA GRANDE  
DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES

**PB SAÚDE**  
FUNDAÇÃO PARAIBANA DE GESTÃO EM SAÚDE



**GOVERNO  
DA PARAÍBA**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO:** Hemodinâmica do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes: fevereiro de 2025

Relatório de Gestão apresentado à Secretaria Estadual de Saúde do Estado da Paraíba com fins de expor os resultados quantitativos e qualitativos alcançados no mês de fevereiro de 2025, comparando-os às metas propostas no plano de trabalho e firmadas em contrato.

CAMPINA GRANDE-PB

2025

## **LISTA DE GRÁFICOS**

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 – Número de Procedimentos em Cardiologia Intervencionista realizados. ....                | 9  |
| Gráfico 2 – Número de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos em Neurorradiologia realizados..... | 9  |
| Gráfico 3 – Número de Procedimentos Endovasculares realizados.....                                  | 9  |
| Gráfico 4 – Total de procedimentos realizados.....                                                  | 10 |
| Gráfico 5 – Indicador da TxPSOEA. ....                                                              | 11 |
| Gráfico 6 – Indicador da Taxa de Mortalidade. ....                                                  | 13 |
| Gráfico 7 – Indicador da Taxa de Disponibilidade de Laudos.....                                     | 14 |
| Gráfico 8 – Indicador de Taxa de Absenteísmo. ....                                                  | 15 |
| Gráfico 9 – Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde. ....             | 16 |
| Gráfico 10 – Taxa de Identificação de Pacientes. ....                                               | 17 |
| Gráfico 11 – Net Promoter Score.....                                                                | 19 |
| Gráfico 12 – Índice de Despesas Administrativas. ....                                               | 20 |

## **LISTA DE QUADROS**

|                                                                                                                                              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Quadro 1 – Dados gerais da Hemodinâmica do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, Campina Grande-PB, Brasil, 2023. .... | 7 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

## **LISTA DE TABELAS**

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| Tabela 1 – Capacidade Instalada no serviço de Hemodinâmica do HETDLGF..... | 7 |
|----------------------------------------------------------------------------|---|

## **LISTA DE FIGURAS**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Figura 1 – Relatório de Perdas e Avarias. ....      | 23 |
| Figura 2 – Planilha Apura SUS – Administrativo..... | 24 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

|         |                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|
| CNES    | Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde              |
| HETDLGF | Hospital de Emergência e Trauma dom Luiz Gonzaga Fernandes |
| HMDJMP  | Hospital Metropolitano Dom José Maria Pires                |
| NIR     | Núcleo Interno de Regulação                                |
| PBSAÚDE | Fundação Paraibana de Gestão em Saúde                      |
| SES-PB  | Secretaria Estadual de Saúde do Estado da Paraíba          |
| SISREG  | Sistema Nacional de Regulação                              |
| SUS     | Sistema Único de Saúde                                     |
| URPA    | Unidade de Recuperação Pós-Anestésica                      |

## SUMÁRIO

|       |                                                                                       |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | INTRODUÇÃO .....                                                                      | 5  |
| 1.1   | CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DA HEMODINÂMICA NO HETDLGF .....                            | 6  |
| 1.2   | OS PROCESSOS DE TRABALHO E DE CUIDADO .....                                           | 6  |
| 1.2.1 | Capacidade Instalada e Operacional .....                                              | 7  |
| 2     | GESTÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE .....                                                       | 8  |
| 2.1   | PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DA HEMODINÂMICA .....                                           | 8  |
| 3     | INDICADORES DO PLANO DE TRABALHO .....                                                | 11 |
| 3.1   | TAXA DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS SEM A OCORRÊNCIA DE EVENTOS ADVERSOS (TxPSOEA) ..... | 11 |
| 3.2   | TAXA DE MORTALIDADE (TxM) .....                                                       | 12 |
| 3.3   | TAXA DE DISPONIBILIDADE DE LAUDO (TxDL) .....                                         | 13 |
| 3.4   | TAXA DE ABSENTEÍSMO DE PROCEDIMENTOS ELETIVOS AGENDADOS (TxAB) .....                  | 14 |
| 3.5   | DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE (IRAS) .....    | 15 |
| 3.6   | TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTE (TxIP) .....                                        | 16 |
| 3.7   | NET PROMOTER SCORE® (NPS®) .....                                                      | 18 |
| 3.8   | ÍNDICE DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS (IDA) .....                                        | 19 |
| 4     | OUTRAS INFORMAÇÕES REQUISITADAS .....                                                 | 21 |
| 4.1   | PERDAS, AVARIAS E VALORES ECONOMIZADOS DA FARMÁCIA .....                              | 21 |
| 4.2   | CONSOLIDADO DO APURA SUS .....                                                        | 21 |
| 5     | CONCLUSÕES .....                                                                      | 22 |
|       | APÊNDICE 1 .....                                                                      | 23 |
|       | APÊNDICE 2 .....                                                                      | 24 |



## 1 INTRODUÇÃO

A Fundação Paraibana de Gestão em Saúde (PBSAÚDE) é uma instituição voltada para a gestão e produção de cuidados integrais de saúde, possuindo caráter estatal, com natureza jurídica de direito privado, sendo dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Foi criada nos termos do Decreto Estadual nº 40.096, de 28 de fevereiro de 2020, na forma autorizada pela Lei Complementar Estadual nº 157, de 17 de fevereiro de 2020. A PBSAÚDE compõe de forma inalienável o Sistema Único de Saúde (SUS) paraibano e tem por missão gerenciar serviços de saúde e executar ações de prevenção, promoção e tratamento de doenças e agravos.

Suas atividades são resultantes de convênios ou contratos firmados com entes públicos ou privados a fim de garantir uma assistência de qualidade e segura. A PBSAÚDE tem por visão ser referência como modelo de gestão em serviços de saúde e por valores prezar pela ciência, inovação, ética, transparência, impessoalidade, integração, trabalho em equipe, eficiência, sustentabilidade, respeito à diversidade de gênero, etnia e sociocultural, além da inclusão social em sintonia com as políticas públicas. Preza por entregar resultados consistentes e manter o equilíbrio econômico-financeiro, essenciais para a sua perenidade e sustentabilidade organizacional, apresentando periodicamente seus resultados através de relatórios de gestão.

Por meio do contrato de gestão de número 043/2023, celebrado com a Secretaria de Estado da Saúde (SES), a Fundação tem o objetivo de executar as atividades de gestão e prestação de serviço de saúde, bem como realizar ações, programas e estratégias das políticas de saúde no serviço de Hemodinâmica do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes (HETDLGF).

O presente relatório de gestão expõe os resultados quantitativos (resultados numéricos de indicadores apresentados em tabelas e gráficos) e qualitativos (atividades desenvolvidas, atas, fotografias e informações apresentadas em quadros) no período em questão. Além disso, este documento descreve o diagnóstico situacional, as ações executadas e os planos de ação para atender aos compromissos propostos no plano de trabalho, firmados em contrato.

Pretende-se com este instrumento atender aos seguintes objetivos:

- Apresentar o desempenho da Hemodinâmica do HETDLGF no mês de fevereiro de 2025, no contexto das metas estratégicas e indicadores firmados em plano de trabalho e as análises do comportamento destas variáveis.



## 1.1 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DA HEMODINÂMICA NO HETDLGF

O Hospital Regional de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes é um serviço hospitalar de média e alta complexidade, localizado no município de Campina Grande, inserido na 2ª macrorregião e 16ª região de saúde, possuindo leitos com perfil clínico, urgência e emergência, neurologia, ortopedia e trauma cirúrgicos, Unidade de Recuperação Pós-anestésica, nefrologia, leitos cirúrgicos, UTI Pediátrica e Adulto.

As ações da PB Saúde nesta unidade hospitalar estão voltadas ao gerenciamento da unidade de hemodinâmica, que contempla o funcionamento do serviço com oferta de recursos humanos, materiais, medicamentos e outros insumos necessários à operacionalização. Desse modo, oferta atendimento aos pacientes que necessitam de atendimento em cardiologia intervencionista adulto, endovascular e neurorradiologia, os quais são regulados pelo Centro Estadual de Regulação Hospitalar da SES/PB, bem como regulações em conjunto com o Centro de atendimento do Projeto Coração Paraibano.

O serviço de Hemodinâmica teve início em 22 de agosto de 2022 no referido Hospital, localizado na cidade de Campina Grande-PB. Os atendimentos abrangem os serviços assistenciais de cardiologia, neurorradiologia e procedimentos endovasculares, tendo havido o posterior acréscimo de leitos, sendo 10 (dez) leitos de Unidade de Terapia Intensiva, 5 (cinco) leitos de Enfermaria, 5 (cinco) leitos de Unidade de Cuidados Intermediários (UCI) e 3 (três) leitos de Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (URPA), funcionando, portanto, 24 horas por dia. Toda a admissão dos usuários se dá por meio de regulação do Núcleo Interno de Regulação (NIR), via Central de Regulação Estadual. Os agendamentos eletivos são gerenciados pela Central de Agendamentos da PB Saúde, via Secretaria Estadual de Saúde (através do Sistema de Regulação – SISREG), ao passo que os procedimentos de urgência são regulados pelo Programa Coração Paraibano.

## 1.2 OS PROCESSOS DE TRABALHO E DE CUIDADO

O serviço de Hemodinâmica do HETDLGF encontra-se inscrito e ativo no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES), vinculado à SES. Os dados gerais da unidade são apresentados a seguir:



Quadro 1 – Dados gerais da Hemodinâmica do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, Campina Grande-PB, Brasil, 2025.

**HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES**

**Localização:** Av. Mal. Floriano Peixoto, n 4700, Malvinas.

**Município:** Campina Grande.

**UF:** Paraíba.

**Categoria Do Hospital:** Hospital de Emergência e Trauma.

**Região Metropolitana:** Campina Grande, cidades adjacentes e interior do Estado da Paraíba.

**CNES:** 2362856

**CNPJ:** 08.778.268/0038-52

**Esfera Administrativa:** Unidade Estadual pertencente à SES/PB, cujo setor de Hemodinâmica é gerido pela Fundação Paraibana de Gestão em Saúde (PB SAÚDE) desde 22 de agosto de 2022.

**Contrato de Gestão:** nº 0043/2023.

Fonte: Documento administrativo da PB SAÚDE, 2025.

### 1.2.1 Capacidade Instalada e Operacional

No mês de fevereiro de 2025, o serviço de hemodinâmica do HETDLGF contava com uma capacidade hospitalar instalada de 24 leitos (100%), dispondo dos 24, com capacidade hospitalar operacional de 100,00% (Tabela 1).

Tabela 1 – Capacidade Instalada no serviço de Hemodinâmica do HETDLGF.

| SETOR                                                       | GESTÃO DE LEITOS – 2025         |                     |                                   |                   |                                       |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
|                                                             | Capacidade Hospitalar Instalada | Leitos Operacionais | Leitos Operacionais de Isolamento | Leitos Bloqueados | Capacidade Hospitalar Operacional (%) |
| Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (URPA) – Hemodinâmica | 4                               | 4                   | -                                 | -                 | 100,00                                |
| UTI                                                         | 10                              | 10                  | -                                 | -                 | 100,00                                |
| Enfermaria                                                  | 10                              | 10                  | -                                 | -                 | 100,00                                |
| <b>Total</b>                                                | <b>24</b>                       | <b>24</b>           | <b>-</b>                          | <b>-</b>          | <b>100,00</b>                         |

Fonte: Gestão de Leitos do HETDLGF e Núcleo Interno de Regulação, 2025.





## 2 GESTÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE

### 2.1 PRODUÇÃO ASSISTENCIAL DA HEMODINÂMICA

#### ANÁLISE CRÍTICA

##### Fato

Houveram 276 procedimentos, representando 15% a mais que a meta geral de produção assistencial pactuada (gráficos 1-4).

##### Causa

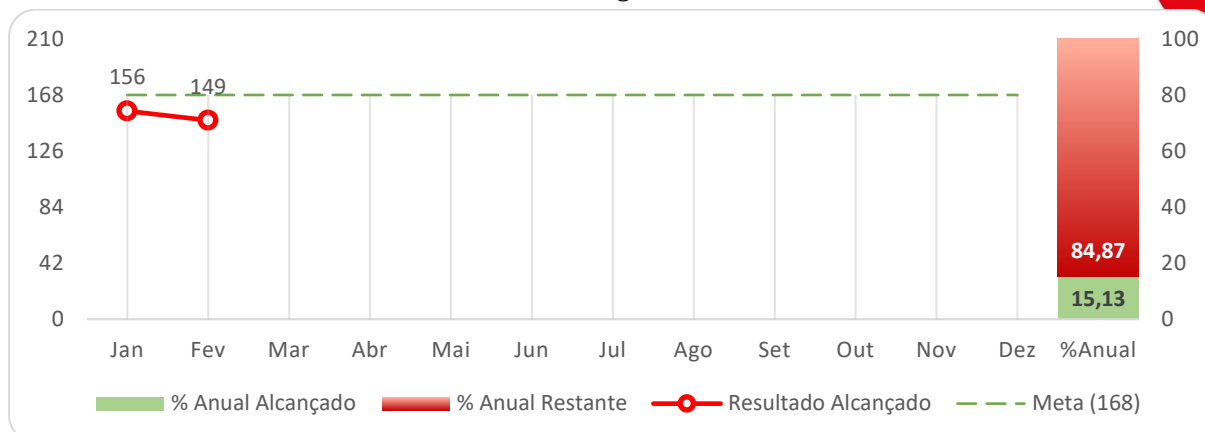
O valor alcançado foi influenciado pelo resultado da endovascular, que superou a meta em 115% e foi 62,26% maior em comparação ao resultado de janeiro. A cardiologia ficou abaixo da meta pactuada, contudo é importante frisar que o mês de fevereiro possui menos dias que o restante do ano, bem como apresenta um grande feriado. A neurorradiologia ultrapassou a meta em 28,13%. O resultado parece seguir a mesma tendência sazonal observada nos anos anteriores, quando em fevereiro de 2023 foram realizados 111 procedimentos em cardiologia e em fevereiro de 2024 foram 120. Todavia, o quantitativo de procedimentos em cardiologia em fevereiro de 2025 foi superior ao observado nos anos anteriores. É importante enfatizar o cumprimento da meta geral de procedimentos.

##### Ação

Realizar reuniões mensais para avaliar os resultados alcançados, revisar os indicadores de desempenho e ajustar as estratégias conforme necessário. Investigar o motivo pelo qual há falta de adesão dos pacientes à medicação pré-procedimento. Melhorar a qualificação da equipe médica e dos profissionais de apoio, com foco na atualização de técnicas e tecnologias e participação ativa na consolidação do SUS.

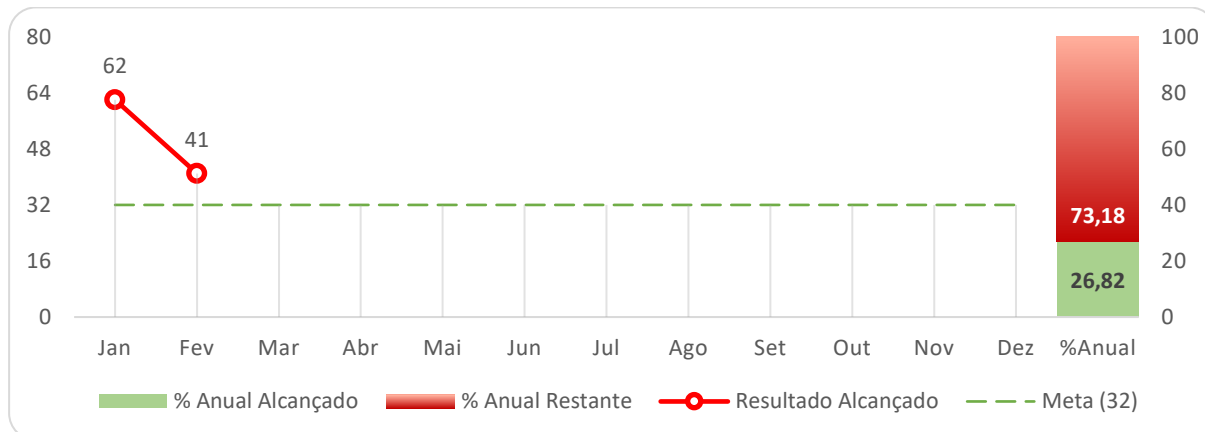


Gráfico 1 – Número de Procedimentos em Cardiologia Intervencionista realizados.



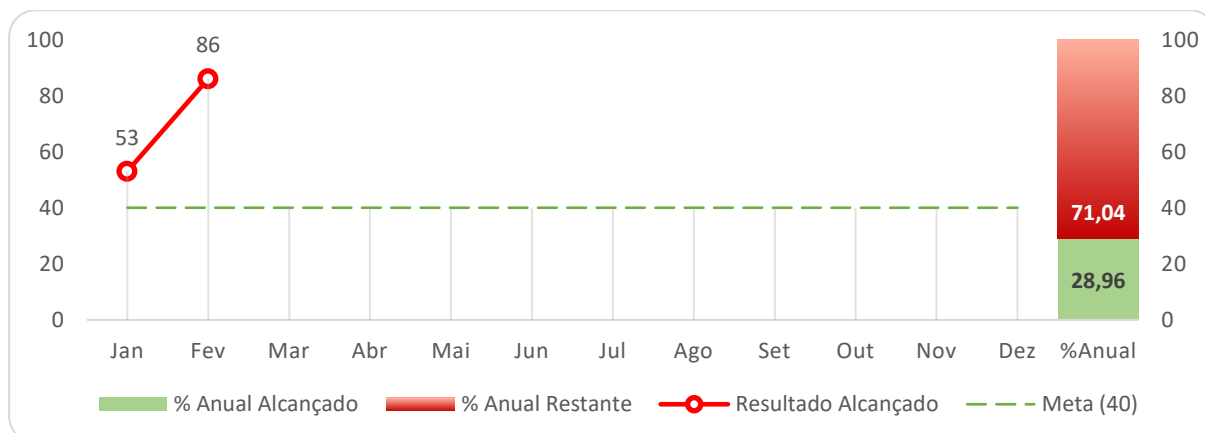
Fonte: Planilha de Metas Hospitalares da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

Gráfico 2 – Número de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos em Neurorradiologia realizados.



Fonte: Planilha de Metas Hospitalares da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

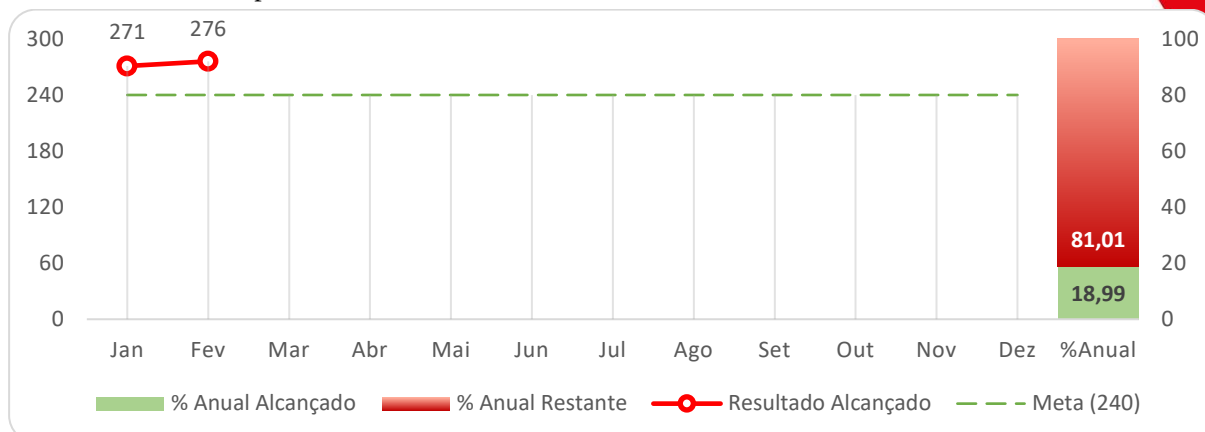
Gráfico 3 – Número de Procedimentos Endovasculares realizados.



Fonte: Planilha de Metas Hospitalares da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.



Gráfico 4 – Total de procedimentos realizados.



Fonte: Planilha de Metas Hospitalares da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.



### 3 INDICADORES DO PLANO DE TRABALHO

#### 3.1 TAXA DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS SEM A OCORRÊNCIA DE EVENTOS ADVERSOS (TxPSOEA)

Averigua o índice de procedimentos realizados sem nenhuma intercorrência. O indicador é medido considerando a quantidade de pacientes submetidos aos procedimentos, não o total de procedimentos. Quanto mais próximo de 100%, melhor:

$$TxPSOEA = \frac{\sum \text{de pacientes submetidos ao procedimento sem que tenha ocorrido eventos adversos}}{\sum \text{de pacientes submetidos ao procedimento}} \times 10^2$$

#### ANÁLISE CRÍTICA

##### Fato

Foi registrado um (01) evento adverso no período (gráfico 5).

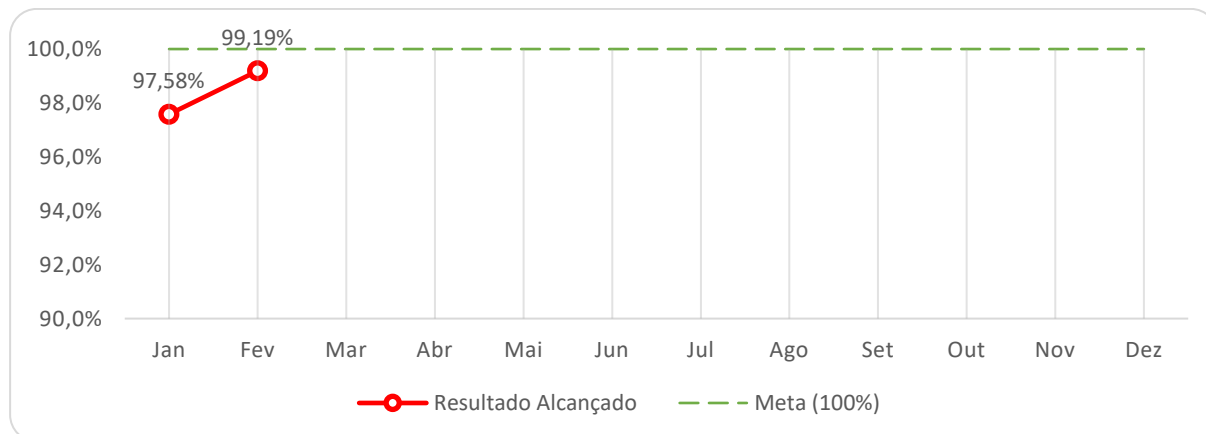
##### Causa

Dos 123 pacientes submetidos a procedimento na Hemodinâmica foi registrado 01 evento adverso, totalizando uma TxPSOEA de 99,19%. O evento adverso registrado foi um sangramento no local de punção após a retirada do curativo compressivo.

##### Ação

Manter o monitoramento do indicador, visando fortalecer a Segurança do Paciente. Capacitar as equipes para identificar e notificar os eventos adversos.

Gráfico 5 – Indicador da TxPSOEA.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.



### 3.2 TAXA DE MORTALIDADE (TxM)

Averigua o índice de mortes na hemodinâmica durante ou até sete dias após o pós-operatório. Quanto menor, melhor:

$$TxM = \frac{\sum \text{de óbitos trans - operatório ou até sete dias após o pós - operatório}}{\sum \text{de pacientes submetidos a procedimentos}} \times 10^2$$

### ANÁLISE CRÍTICA

#### Fato

Foi registrado apenas um (01) óbito (gráfico 6).

#### Causa

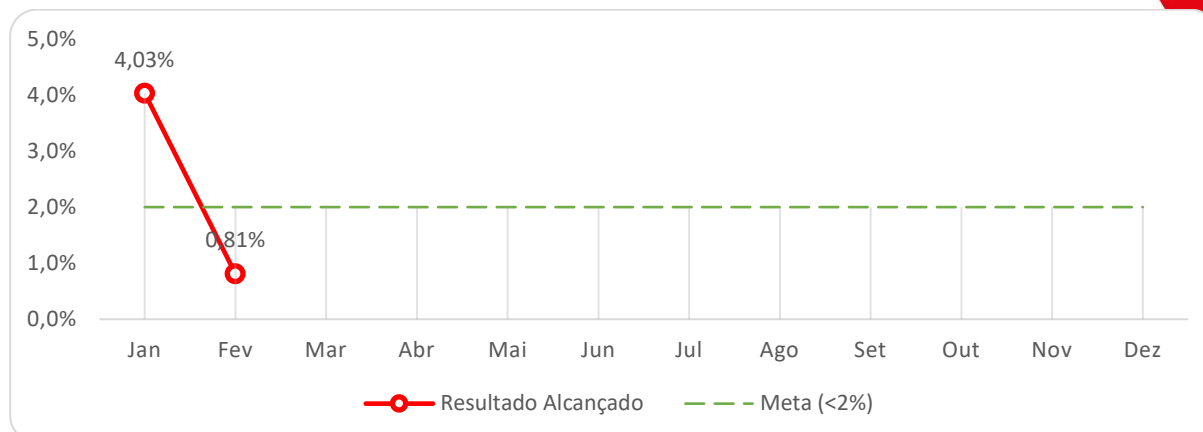
No mês de fevereiro foram submetidos a procedimentos na hemodinâmica 123 pacientes destes, 01 paciente foi a óbito, totalizando uma TxM de 0,81%. É importante ressaltar a redução de óbitos no presente mês, tendo havido apenas um óbito pós-operatório em decorrência do quadro clínico grave da paciente (alta carga trombótica).

#### Ação

Realizar o monitoramento contínuo dos indicadores estratégicos; acompanhar as taxas de mortalidade ao longo do tempo buscando tendências ou padrões que possam indicar a necessidade de revisão dos protocolos ou práticas adotadas. Realizar uma avaliação detalhada das condições clínicas dos pacientes no momento da admissão e durante o acompanhamento, utilizando sistemas como o APACHE II ou SAPS II, para entender melhor o risco de morte e estabelecer medidas preventivas. Envolver a equipe de qualidade na análise dos óbitos para identificar oportunidades de melhoria nos processos clínicos e administrativos



Gráfico 6 – Indicador da Taxa de Mortalidade.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

### 3.3 TAXA DE DISPONIBILIDADE DE LAUDO (TxDL)

Indicador que monitora a taxa de laudos de tomografia computadorizada disponibilizados em tempo previsto. Quanto mais próximo de 100%, melhor:

$$TxDL = \frac{\sum \text{de tomografias computadorizadas disponibilizadas em tempo previsto}}{\sum \text{das tomografias computadorizadas realizadas}} \times 10^2$$

## ANÁLISE CRÍTICA

### Fato

Todos os 297 laudos foram entregues em tempo hábil (gráfico 7).

### Causa

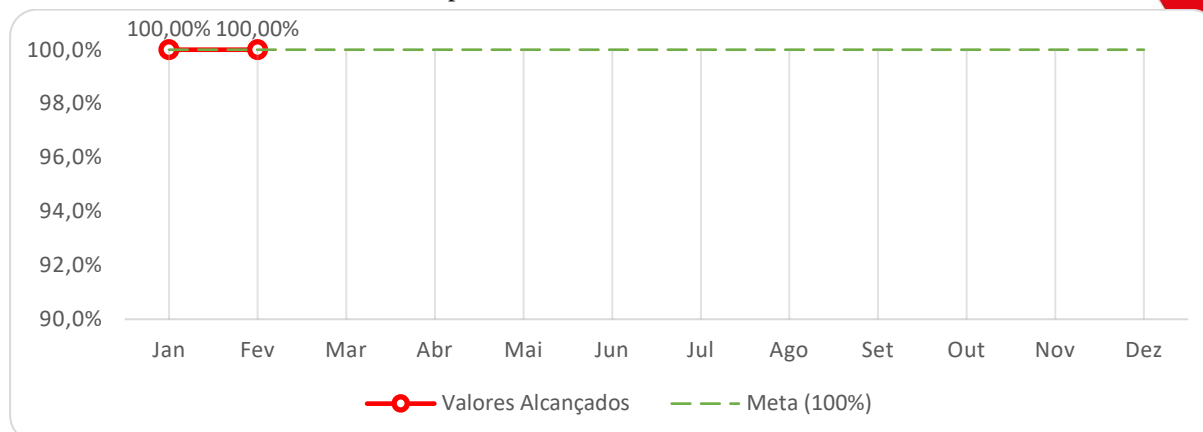
No mês de fevereiro foram disponibilizados 297 laudos de tomografias computadorizadas no tempo previsto. Onde podemos verificar que o sistema informatizado possibilita o rápido lançamento do laudo e acesso ao seu conteúdo pelas unidades assistenciais. Os laudos são importantes para a tomada de decisão médica no concernente tratamento e, por isso, há um comprometimento dos profissionais com a rápida emissão destes documentos.

### Ação

Manter os atuais fluxos e dinâmica de trabalho.



Gráfico 7 – Indicador da Taxa de Disponibilidade de Laudos.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

### 3.4 TAXA DE ABSENTEÍSMO DE PROCEDIMENTOS ELETIVOS AGENDADOS (TxAB)

Acompanha o absenteísmo nos procedimentos eletivos que foram agendados na hemodinâmica e que, por quaisquer motivos, não foram realizados. Este indicador considera a quantidade de procedimentos, não o total de pacientes, visto que um mesmo paciente pode ser submetido a mais de um procedimento. Quanto menor, melhor:

$$TxAB = \frac{\text{Total de procedimentos agendados que não foram realizados}}{\text{Total de procedimentos agendados}} \times 10^2$$

## ANÁLISE CRÍTICA

### Fato

Dos 159 procedimentos eletivos agendados, 43 procedimentos não foram realizados, totalizando uma TxAB de 27,04% (gráfico 8).

### Causa

O valor da TxAB foi a maior registrada na série histórica e, dentre os procedimentos não realizados, 55,81% (24) foram suspensos, 34,88% (15) foram pacientes ausentes e 9,30% (4) procedimentos cancelados. Os principais motivos foram questões relacionadas ao paciente (p.ex.: falta de risco cirúrgico, instabilidade hemodinâmica e não adesão à medicação pré-operatória), priorização das urgências do dia e falta de vaga na UTI Hemodinâmica para suporte de retaguarda no pós-operatório.

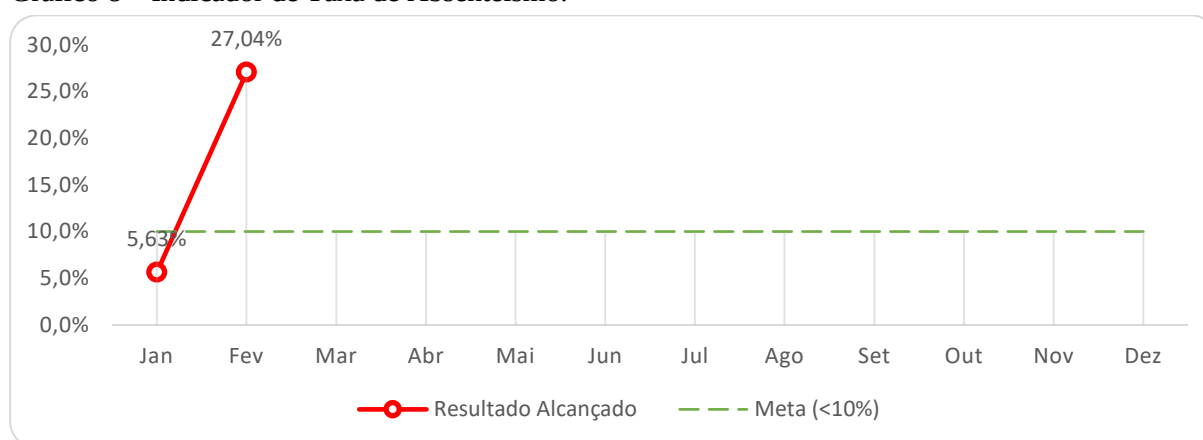




## Ação

Realizar uma análise detalhada dos casos de absenteísmo, identificando padrões, como motivos de não comparecimento. Continuar buscando a comunicação com o agendamento para que possamos sempre diminuir essa taxa de absenteísmo. Criar campanhas educativas sobre a importância de comparecer aos procedimentos eletivos e as consequências do absenteísmo. Monitorar mensalmente a taxa de absenteísmo e comparar com os dados anteriores para avaliar a eficácia das ações implementadas.

Gráfico 8 – Indicador de Taxa de Absenteísmo.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

### 3.5 DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE (IRAS)

Verifica a densidade de incidência em infecção relacionadas à assistência à saúde no setor. O resultado informa o risco de contrair IRAS por 1.000 pacientes-dia. Quanto menor, melhor:

$$IRAS = \frac{\text{Total de casos de IRAS no período}}{\sum \text{dos pacientes} - \text{dia no período}} \times 10^3$$

## ANÁLISE CRÍTICA

### Fato

Registrou-se densidade de 4,69. (gráfico 9).





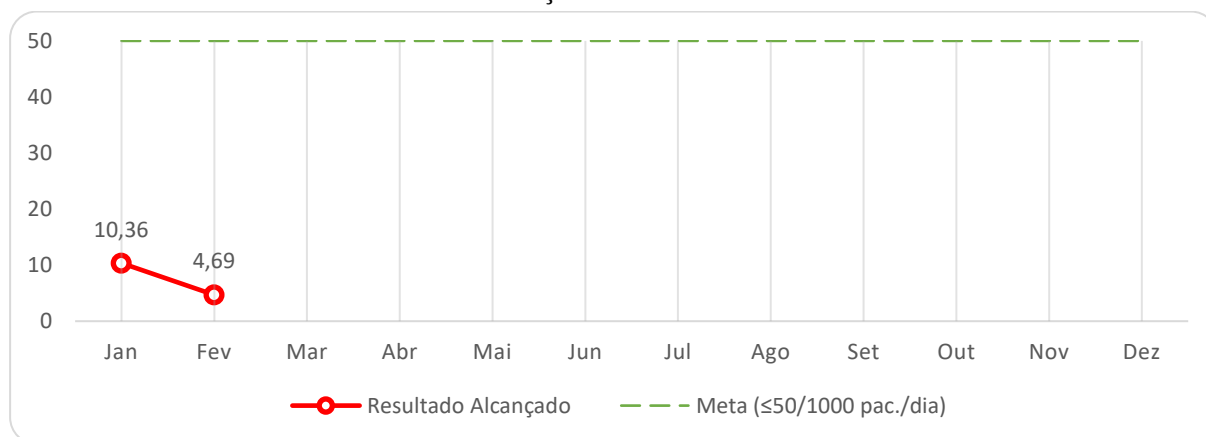
## Causa

Foi registrado apenas um (01) caso de IRAS, permanecendo dentro da meta desejada.

## Ação

Continuar promovendo capacitações para evitar infecções relacionadas à assistência, fortalecer as auditorias no setor visando à melhoria no processo de coleta de informação e da assistência prestada aos pacientes. Fortalecer os Protocolos Assistenciais e de Segurança do Paciente.

Gráfico 9 – Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

## 3.6 TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTE (TxIP)

Monitora a taxa de pacientes identificados no momento da sua internação ou em todas as vezes que sua identificação foi trocada/substituída. Quanto maior, melhor:

$$TxIP = \frac{\text{Total de pacientes com pulseira de identificação}}{\text{Total de pacientes atendidos}} \times 10^2$$

## ANÁLISE CRÍTICA

### Fato

A taxa apresentada para o período foi de 88,89% (gráfico 10).



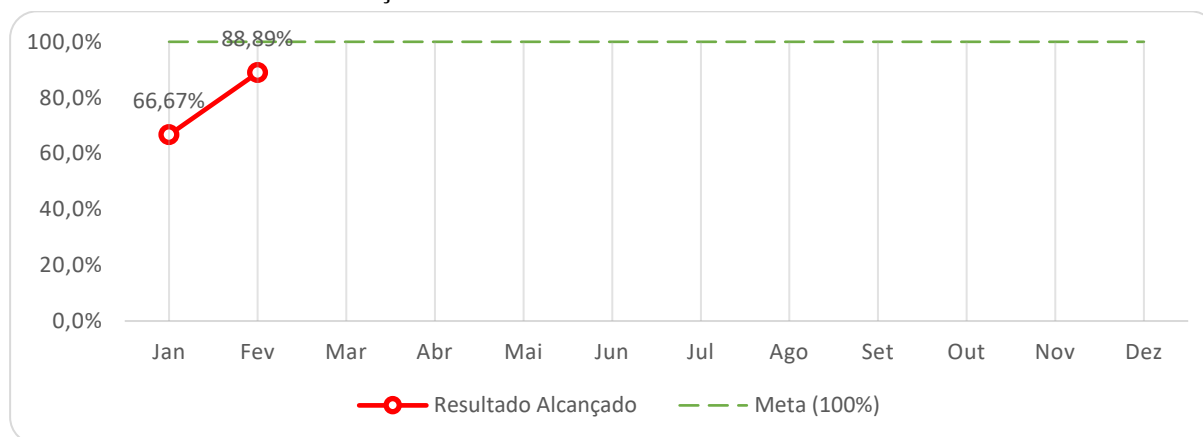
## Causa

A realização de visitas diárias aos setores e constante orientação aos profissionais de saúde quanto à necessidade de averiguação da identificação de paciente a fim de evitar eventos adversos tem se demonstrado eficaz para o aumento da TxIP. Destaca-se que, apesar de o resultado ainda ter sido abaixo do almejado, foi significativamente maior que o resultado do mês anterior. O fluxo continua com as pulseiras de identificação sendo entregues na recepção do hospital, contudo algumas vezes são retiradas na sala de procedimento da hemodinâmica para a realização da intervenção.

## Ação

Conscientizar os profissionais da hemodinâmica quanto à importância de o paciente permanecer com a pulseira, posicionando-a em outro membro diferente do sítio de punção ou guardar a pulseira para ser afixada após a realização do procedimento. Desenvolver estratégia junto às equipes da internação para assegurar a rápida identificação com pulseira após a chegada do paciente no setor; garantir que todos os pacientes atendidos tenham identificação, minimizando riscos relacionados à falha na identificação do paciente. Fortalecer os mecanismos de inspeção para gerar indicadores consistentes.

Gráfico 10 – Taxa de Identificação de Pacientes.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.



### 3.7 NET PROMOTER SCORE<sup>©</sup> (NPS<sup>©</sup>)<sup>1</sup>

Verifica o nível de satisfação dos consumidores em relação aos serviços prestados pela empresa. Os consumidores podem ser detratores (nota de 0 a 6 – quando estão descontentes com serviço ou atendimento), neutros (nota de 7 a 8 – quando a relação com a instituição é regular, mas há pontos a melhorar) e promotores (nota de 9 a 10 – revelando altas chances de recomendar a instituição). O cálculo do NPS<sup>©</sup> é:

$$NPS^{\circ} = \frac{\sum de\ promotores - \sum de\ detratores}{\sum respondentes} \times 10^2$$

O serviço prestado é classificado em: Zona de excelência (pontuação entre 75% e 100%), zona de qualidade (pontuação entre 50% e 74%), zona de aperfeiçoamento (pontuação entre 0 e 49%) e zona crítica (pontuação negativa).

## ANÁLISE CRÍTICA

### Fato

A taxa apresentada para o período foi de 77,78% (gráfico 11).

### Causa

Foram registradas 30 respostas promotoras, em 36 formulários coletados. A queda do indicador em relação ao mês anterior é justificada em decorrência das quatro (04) respostas “neutras” (notas 7 e 8) que resultaram no aumento do peso proporcional das duas (02) notas dos detratores. As principais queixas dos pacientes foram em relação ao serviço de nutrição e à falta de uma TV na enfermaria 1, visto que existe uma na enfermaria 2. Ainda assim, o indicador manteve-se dentro dos limites desejados.

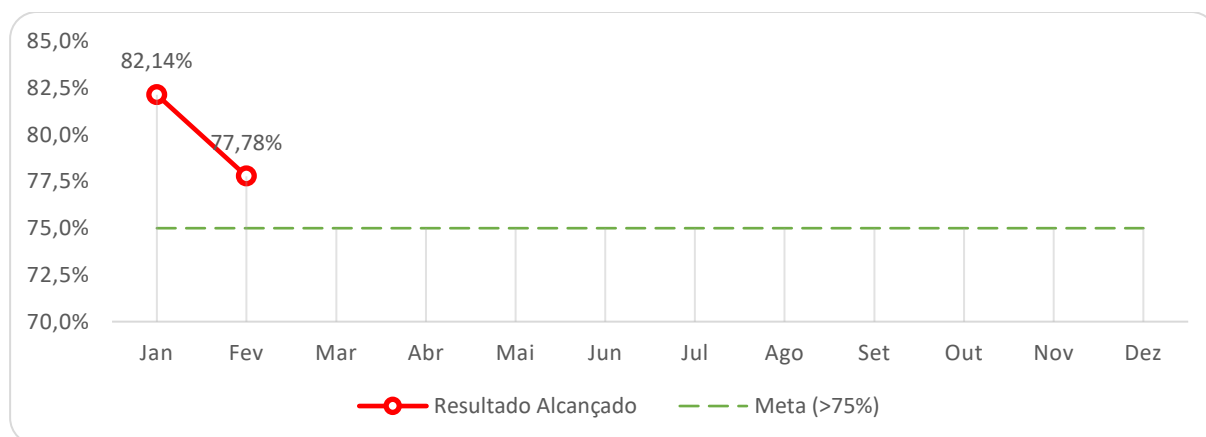
### Ação

<sup>1</sup> REICHHELD FF. The one number you need to grow. **Harv Bus Rev**, Boston, v. 81, n. 12, p. 46-54, Dec 2003. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14712543/>. Cited 2023 Feb. 13.



Aumentar a quantidade de formulários a fim de assegurar que as informações obtidas reflitam melhor a satisfação dos usuários, contribuindo para a precisão do indicador NPS. Atuar para dirimir fragilidades e comunicar ou notificar os setores responsáveis.

Gráfico 11 – Net Promoter Score.



Fonte: Planilha de Indicadores Assistenciais da Hemodinâmica do HETDLGF, 2025.

### 3.8 ÍNDICE DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS (IDA)

Despesas administrativas são os gastos gerais de uma empresa que não estão ligados diretamente à produção. São exemplos destes gastos: conta telefônica, recepção, limpeza e departamento jurídico. Quanto menor, melhor:

$$IDA = \frac{\sum \text{das despesas administrativas no exercício}}{\sum \text{da receita operacional bruta no período}} \times 10^2$$

#### Análise Crítica

##### Fato

#### Análise Crítica

##### Fato

A taxa apresentou acima da meta estabelecida (menor ou igual a 5%) (gráfico 12).

##### Causa

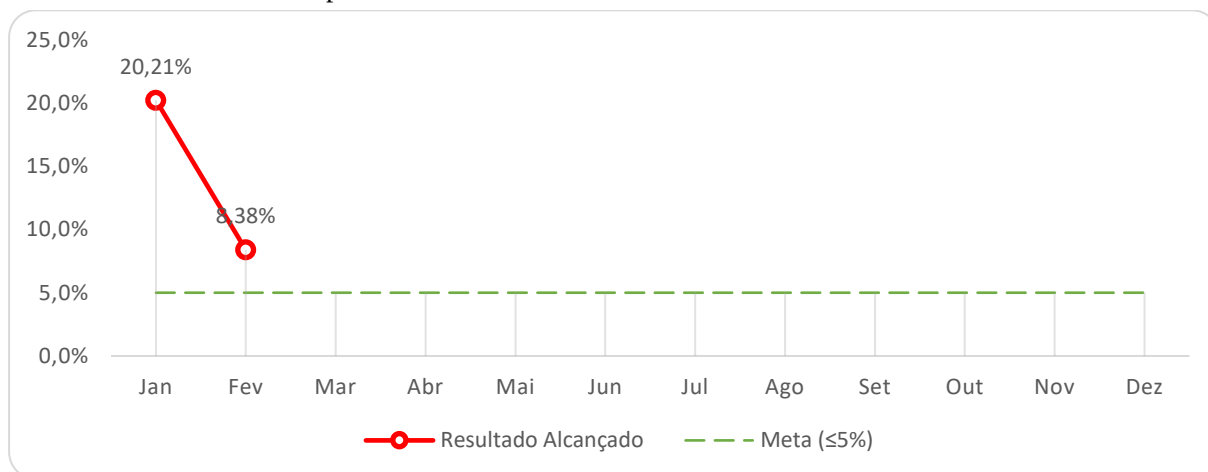
A Gerência Financeira da PBSAÚDE informou que o Indicador calculado está de acordo com a definição aplicada para o índice. O índice ficou um pouco acima, pelo fato da OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) ser a despesa mais relevante, dentro da base cálculo.



## Ação

Continuar com o gerenciamento eficaz e acompanhamento dos resultados dos dados estratégicos. Analisar os fatores que contribuíram para esse aumento e considerar estratégias para otimizar esses custos

Gráfico 12 – Índice de Despesas Administrativas.



Fonte: Gestão Financeira da PBSAÚDE, 2025.



## 4 OUTRAS INFORMAÇÕES REQUISITADAS

### 4.1 PERDAS, AVARIAS E VALORES ECONOMIZADOS DA FARMÁCIA

A Responsável Técnica pela Farmácia proveu relatório de quantidade de itens do mês corrente estimando, em 01/03/2025, estoque de 136 medicamentos, ao valor total de R\$ 1.140,51, e 13 MMH, ao valor de R\$ 85,32. O total registrado de fevereiro foi R\$ 1.226,02 e a posição atual do estoque é do valor de R\$ 124.200,84 (Apêndice 1).

### 4.2 CONSOLIDADO DO APURA SUS

A coordenação Administrativa disponibilizou, conforme solicitado em Visita da equipe de Subgerência de Monitoramento e Avaliação de Contratos e Serviços de Saúde, o consolidado de APURASUS com os valores dispensados com Pessoal, Serviços contratados, Materiais, entre outros (Apêndice 2). Quanto aos serviços de Anestesiologia, ainda não foi finalizada a contabilização do mês.



## 5 CONCLUSÕES

O presente relatório resulta da análise detalhada dos indicadores de Hemodinâmica do HETDLGF, monitorados pelo Núcleo de Ações Estratégicas (NAE) da PBSAÚDE, em conjunto com as Coordenações Assistenciais e a Coordenação Administrativa. O objetivo desse acompanhamento é garantir a prestação dos serviços, em conformidade com as normas vigentes e o interesse público, promovendo a melhoria contínua da qualidade e a satisfação dos usuários assistidos, além de garantir o cumprimento das metas no Contrato de Gestão Nº 043/2023.

No mês de fevereiro, constatou-se o cumprimento da meta global da Unidade. No entanto, as metas relacionadas aos procedimentos de cardiologia intervencionista não foram alcançadas, influenciadas por fatores sazonais e pelo número de procedimentos suspensos. Cabe destacar que fevereiro é um mês com menos dias em comparação aos demais, além de incluir um feriado prolongado, fatores que impactam diretamente no cumprimento das metas e indicadores. Dentre os indicadores observou-se uma importante redução da taxa de mortalidade e melhoras nos resultados de identificação do paciente.

A equipe do HETDLGF e a PBSAÚDE se encontram à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas referentes a este relatório.





## APÊNDICE 1



Ofício Nº. 001/2025 FARMÁCIA HEMODINÂMICA-CG

Campina Grande, 07 de março de 2025.

Ao Sr.(a) responsável,  
Coordenação Administrativa Hemodinâmica Trauma Campina Grande

**Assunto: RELATÓRIO DE PERDA E AVARIAS - FEVEREIRO 2025  
E  
POSIÇÃO ESTOQUE ATUAL EM 01/03/2025:**

**RELATÓRIO PERDAS E AVARIAS FEVEREIRO 2025 E POSIÇÃO DE ESTOQUE  
ATUAL 01/03/2025**

| MÊS FEVEREIRO | QUANTIDADE ITENS | VALOR TOTAL  |
|---------------|------------------|--------------|
| MEDICAMENTOS  | 136              | R\$ 1.140,51 |
| MMH           | 13               | R\$ 85,32    |
| TOTAL         | 149              | R\$ 1.226,02 |

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| POSIÇÃO ESTOQUE ATUAL 01/03/2025 | R\$ 124.200,84 |
|----------------------------------|----------------|

Atenciosamente,

**Andréa Souto Martins Monteiro**

Farmacêutica Responsável Técnica  
CRF-PB 03993 - Mat. 1.160  
Hemodinâmica HETDLGF

## APÊNDICE 2

### RESUMO FINANCEIRO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025

#### HEMODINÂMICA HETDLG

#### CRONOGRAMA ORÇAMENTÁRIO - SESPB

| Despesa/Custeio (R\$)                                            | 1º mês              | 2º mês              | 3º mês      | 4º mês      | 5º mês      | 6º mês      | 7º mês      | 8º mês      | 9º mês      | 10º mês     | 11º mês     | 12º mês     | Total Anual         | Média Anual       |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|-------------------|
| <b>1. Pessoal</b>                                                | <b>1.484.326,48</b> | <b>1.357.786,33</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>2.842.062,81</b> | <b>236.838,57</b> |
| 1.1 - Folha de Pagamento - Pessoal                               | 1.189.903,93        | 1.254.081,43        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 2.453.985,36        | 204.498,78        |
| 1.2 - FGTS                                                       | 92.811,92           | 93.654,90           | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 186.466,82          | 15.538,90         |
| 1.3 - Provisões (13º e férias)                                   | 197.547,30          | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 197.547,30          | 16.462,28         |
| 1.4 - Rescisões                                                  | 4.063,33            | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 4.063,33            | 338,61            |
| <b>2. Serviços Contratados</b>                                   | <b>568.701,20</b>   | <b>556.039,55</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>1.124.740,75</b> | <b>93.728,40</b>  |
| 2.1 - Serviços de Assistenciais                                  | 568.701,20          | 556.039,55          | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 696.001,53          | 58.000,13         |
| 2.1.1 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Cardiologia               | 277.620,70          | 265.086,16          | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 542.706,86          | 45.225,57         |
| 2.1.2 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Endoscopia                | 0,00                | 153.294,67          | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 153.294,67          | 12.774,56         |
| 2.1.3 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Neuroradiologia           | 119.128,48          | 96.412,70           | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 215.541,18          | 17.956,77         |
| 2.1.4 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Anestesiologia            | 132.900,00          | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 132.900,00          | 11.075,00         |
| 2.1.5 - Esterilização - Central de Esterilização Campinense LTDA | 0,00                | 2.494,00            | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 2.494,00            | 207,83            |
| 2.1.6 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Dosimetria                | 509,11              | 509,11              | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 1.018,22            | 84,85             |
| 2.1.7 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Zélio Higienização        | 37.142,91           | 37.142,91           | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 74.285,82           | 6.190,49          |
| 2.1.8 - Contratos c/ Pessoa Jurídica - Internet                  | 1.400,00            | 1.400,00            | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 2.800,00            | 233,33            |
| <b>3. Materiais</b>                                              | <b>509.159,44</b>   | <b>401.793,33</b>   | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>910.952,77</b>   | <b>75.912,73</b>  |
| 3.1 - Medicamentos - Farmácia Hemodinâmica                       | 119.003,86          | 130.354,89          | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 249.358,75          | 20.793,90         |
| 3.2 - Material de Cirúrgico - OPME                               | 386.983,30          | 266.745,59          | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 653.728,89          | 54.454,99         |
| 3.3 - Material - Fisioterapia                                    | 639,00              | 1.189,00            | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 1.828,00            | 152,33            |
| 3.4 - Material - Almoxarifado                                    | 2.337,28            | 3.774,85            | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 6.312,13            | 526,01            |
| <b>4. Gerais</b>                                                 | <b>2.562.187,12</b> | <b>2.315.569,21</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>4.877.756,33</b> | <b>406.479,69</b> |
| <b>6. SUB-TOTAL DESPESAS COM CUSTEIO</b>                         | <b>2.562.187,12</b> | <b>2.315.569,21</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>4.877.756,33</b> | <b>406.479,69</b> |

| Despesa/Investimento (QTD)                                  | 1º mês              | 2º mês              | 3º mês      | 4º mês      | 5º mês      | 6º mês      | 7º mês      | 8º mês      | 9º mês      | 10º mês     | 11º mês     | 12º mês     | Total               |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| <b>7. Equipamentos</b>                                      | <b>164,00</b>       | <b>164,00</b>       | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>328,00</b>       |
| 7.1 - Equipamentos Hospitalares - Eng. Clínica              | 163,00              | 163,00              | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 326,00              |
| 7.2 - Aparelho Hemodinâmica                                 | 1,00                | 1,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 2,00                |
| <b>8. Mobiliário</b>                                        | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>         |
| 8.1 - Mobiliários Hemodinâmica                              | 0,00                | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00                |
| 8.2 - Equipamentos Hemodinâmica                             | 0,00                | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00                |
| <b>9. Instalações Físicas</b>                               | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>         |
| 9.1 - Ampliações / Adaptações                               | 0,00                | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00                |
| <b>10. Veículos</b>                                         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b>         |
| 10.1 - Novas Aquisições                                     | 0,00                | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00                |
| 10.2 - Substituições                                        | 0,00                | 0,00                | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00                |
| <b>11. SUB-TOTAL INVESTIMENTO</b>                           | <b>164,00</b>       | <b>164,00</b>       | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>328,00</b>       |
| <b>12. TOTAL ORÇAMENTO (Item 6 s/Item 11 (relação QTD))</b> | <b>2.562.187,12</b> | <b>2.315.569,21</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>4.877.756,33</b> |

|                                 |                                           |
|---------------------------------|-------------------------------------------|
| Responsável pelo preenchimento: | LEONARDO ALVES QUINTO                     |
| Cargo:                          | ASSISTENTE ADMINISTRATIVO, MATRÍCULA 1378 |
| Data:                           | 11/03/2025                                |

Figura 2 – Planilha Apura SUS – Administrativo.

Fonte: Planilha Apura SUS 2025 – Hemodinâmica CG – PBSaúde.