



**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS  
"DR. JOÃO AMORIM"**

**Relatório Assistencial**

HOSPITAL ESTADUAL DR. ALBANO DA FRANCA ROCHA SOBRINHO E  
CENTRO DE ATENÇÃO INTEGRADA A SAÚDE MENTAL – FRANCO DA  
ROCHA

ANO: JUL-DEZ-2025

Franco da Rocha - SP

Conteúdo

1. MENSAGEM DO GESTOR.....	3
2. NOSSA HISTÓRIA .....	3
2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO .....	3
3. MODELO DE GESTÃO .....	4
3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL .....	4
3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	4
3.3. ORGANOGRAMA DA UNIDADE .....	5
4. OBJETO DO CONTRATO.....	5
5. QUEM ATENDEMOS .....	6
5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE; .....	6
5.2. REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS); .....	6
5.3. POPULAÇÃO ATENDIDA; .....	6
5.4. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO; .....	6
6. GESTÃO DE PESSOAS .....	7
7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS .....	10
7.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS .....	10
7.2. PRINCIPAIS CAPACITAÇÕES REALIZADAS .....	10
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO) .....	11
8.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS.....	11
9. ATIVIDADES DE DESTAQUE ANUAL.....	17
10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS) .....	17
1. FINANCEIRO .....	19

**SUMÁRIO**

## 1. MENSAGEM DO GESTOR

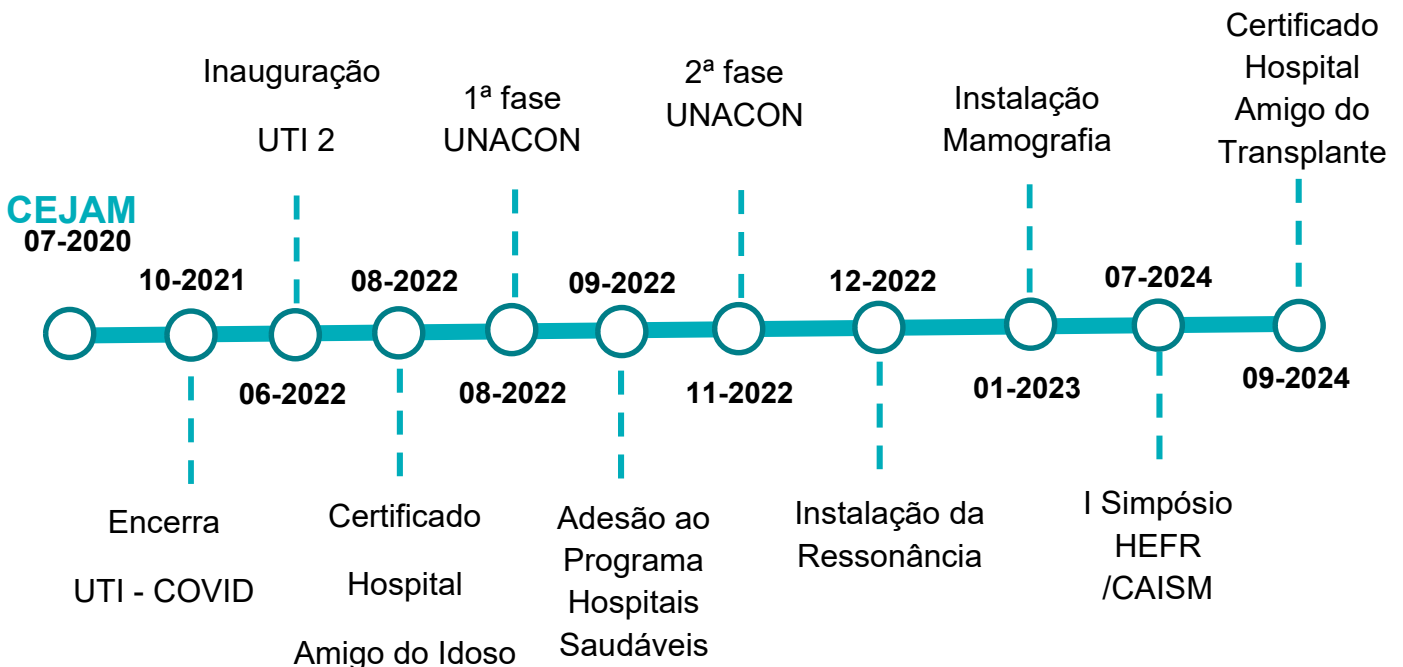
O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim, tem como objetivo continuar desenvolvendo um trabalho de excelência na prestação de serviços de saúde, priorizando sempre a transparência, resolutividade, humanização e segurança da assistência. Atuando com compromisso nas ações de responsabilidade social e de eficiência na gestão hospitalar.

Tendo como um dos preceitos proporcionar ganhos à saúde da população atendida. O empenho da equipe está direcionado à continua expansão das melhorias instituídas. Buscamos uma rápida resolução e direcionamento adequado para os tratamentos e diagnósticos. Contribuindo assim para a satisfação do usuário em relação aos serviços ofertados.

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas na Unidade, no período de **01/07/2025 a 31/12/2025** e os indicadores pactuados. A Diretoria do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho/ Centro de Atenção Integrada a Saúde Mental de Franco da Rocha, almeja constantemente um atendimento de qualidade e humanizado para o usuário que necessita deste equipamento hospitalar.

## 2. NOSSA HISTÓRIA

### 2.1. LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO



### 3. MODELO DE GESTÃO

#### 3.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

**Missão:**

Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde.

**Visão:**

Ser reconhecida como a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional.

**Valores:**

**Valorizamos a Vida**

Enquanto bem individual inestimável, por meio da promoção à saúde e do respeito aos ciclos naturais de cada ser humano, desde a gestação até a terceira idade.

#### 3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### VISÃO ESTRATÉGICA DO NEGÓCIO

Ser reconhecida como a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional.

#### FINANCEIRO

3

Estabelecer modelo Gestão Financeira dos Recursos (Orçado, Despesas, Passivos, Contingência)  
Maximizar resultados no mercado privado  
Investir em ações sociais (Valor Social)

#### MERCADO / CLIENTE

3

Aprimorar o relacionamento com a sociedade  
Sustentar / ampliar serviços e parcerias considerados estratégicos para a instituição  
Definir nicho e fortalecer a marca institucional

#### PROCESSOS INTERNOS

6

Assegurar a adequação às normas e legislações aplicáveis à instituição  
Desenvolver os processos de gestão de pessoas  
Aprimorar a gestão da cadeia de suprimentos  
Consolidar o modelo de gestão e assistencial CEJAM  
Estruturar e implantar ações de Integridade  
Estruturar assessoria de estratégias e planos/ gestão de projetos

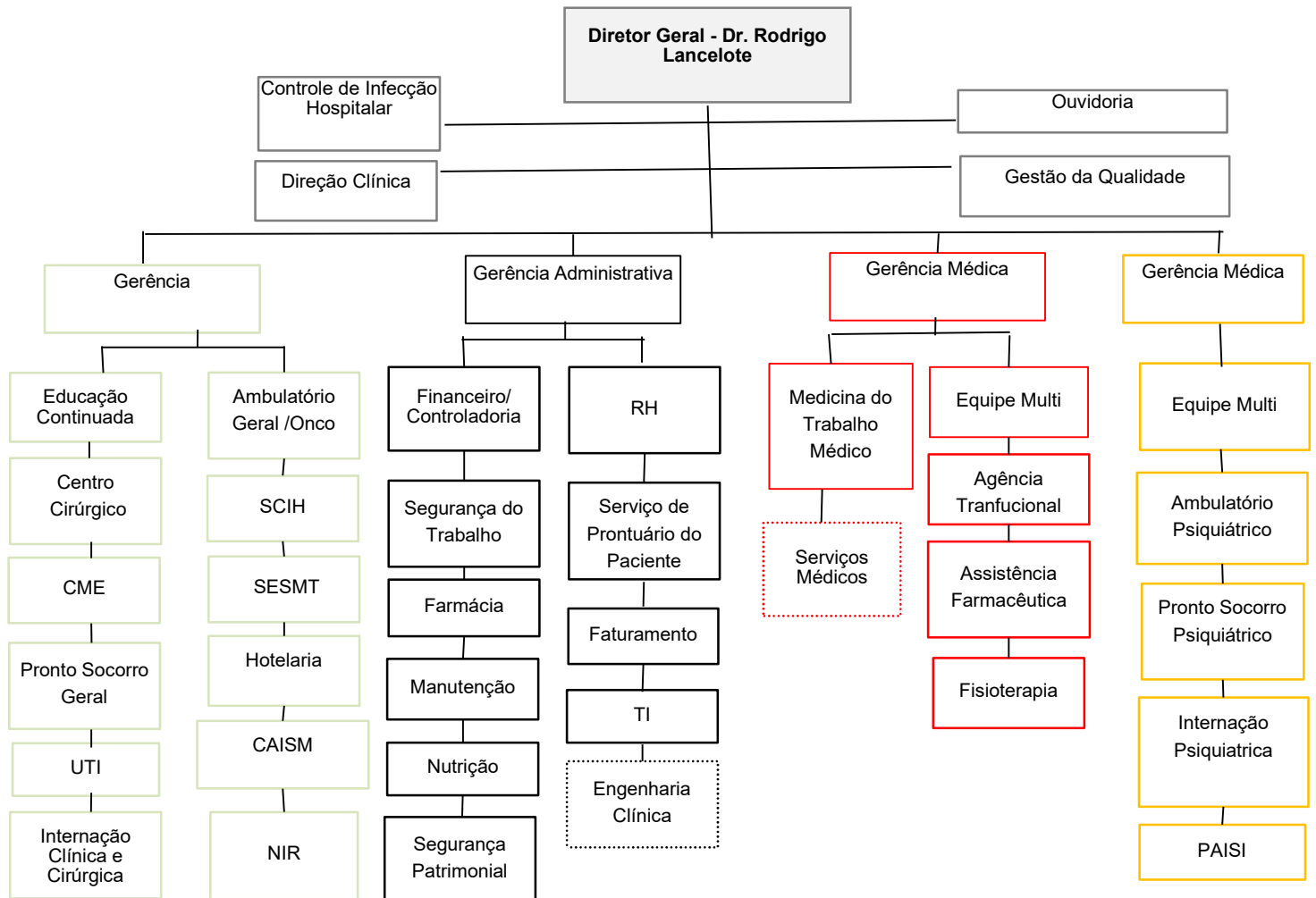
#### APRENDIZADO

4

Estruturar e fortalecer comissões e comitês  
Aprimorar a comunicação da instituição através da tecnologia da informação  
Fortalecer a produção científica  
Estruturar a saúde digital

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA O CENÁRIO DE CRESCIMENTO

### 3.3. ORGANOGRAMA DA UNIDADE



### 4. OBJETO DO CONTRATO

Tendo como objeto a operacionalização, apoio e execução das atividades e serviços de saúde do Hospital Estadual Dr. Albano da Franca Rocha Sobrinho/Centro de Atenção Integrada a Saúde Mental (CAISM) de Franco da Rocha conforme contrato de gestão nº 24.00061105/2025-14.

## 5. QUEM ATENDEMOS

### 5.1. CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE;

Conforme contrato de gestão, foram pré-estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde, as seguintes especialidades **médicas**:

<b>Especialidades Médicas</b>	<b>2025</b>	<b>Especialidades Médicas</b>	<b>2025</b>
Anestesiologia	x	Neurocirurgia	X
Cardiologia	x	Oftalmologia	X
Cirurgia Geral	X	Ortopedia	X
Clínica Médica	X	Proctologia	X
Cirurgia Vascular	X	Oncologia	X
Psiquiatria	X		

Conforme contrato de gestão, foram pré-estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde, as seguintes especialidades **não médicas**:

**- Enfermeiro, fonoaudiologia, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapia e farmacêutico.**

### 5.2. REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS);

No estado de São Paulo foram constituídas as Redes Regionais de Atenção à Saúde (RRAS), caracterizadas pela formação de relações horizontais organizadas, sistematizadas e reguladas entre a atenção básica e os demais pontos de atenção do sistema de saúde.

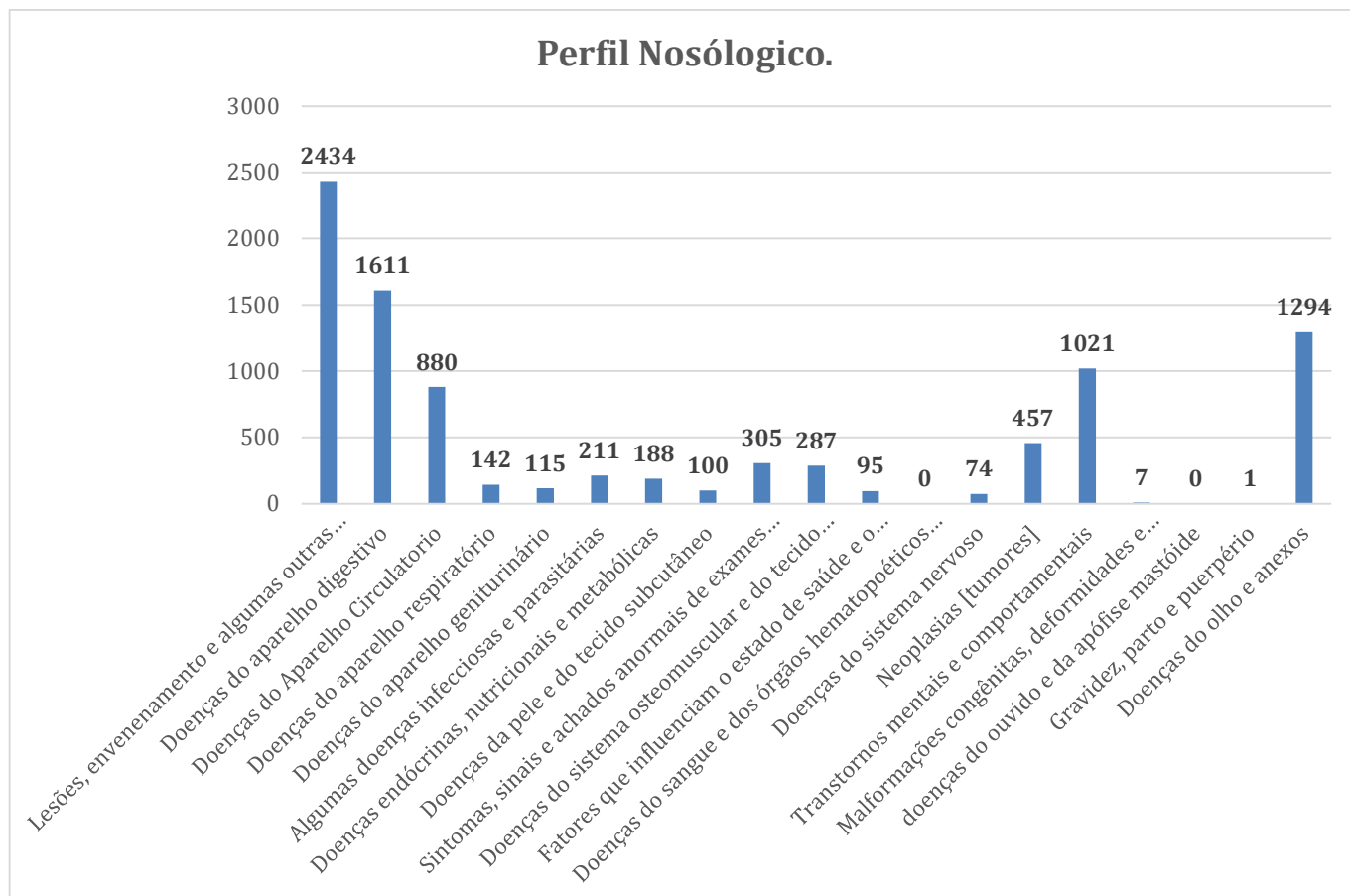
### 5.3. POPULAÇÃO ATENDIDA;

O município de Franco da Rocha está localizado no oeste da grande São Paulo, inserido na RRAS 03, com abrangência de cinco municípios, sendo Franco da Rocha, Francisco Morato, Cajamar, Caieiras e Mairiporã, com uma população por volta de 618.000 habitantes.

### 5.4. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;

O relatório de perfil nosológico apresenta uma análise das doenças e condições clínicas diagnosticadas em pacientes internados, classificadas de acordo com a CID (Classificação Internacional de Doenças). Ele permite identificar padrões de diagnósticos, frequência de

doenças específicas e tendências de saúde dentro de um determinado período, auxiliando no planejamento e gestão de recursos de saúde.



## 6. GESTÃO DE PESSOAS

### 6.1 QUADRO DE RH POR ATIVIDADE

Categoria Profissional/Cargo	JUL-DEZ 2025
ANALISTA CLÍNICO	6
ANALISTA DE INFORMÁTICA	1
ANALISTA DE OUVIDORIA	1
ASSIST CONTABILIDADE	1
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	10
ASSISTENTE DE DP	4
ASSISTENTE DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS h	1

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

ASSISTENTE SOCIAL	10
AUX FATURAMENTO	4
AUX. ADMINISTRATIVO	86
AUX. DE FARMACIA	35
AUX. DE LIMPEZA	112
AUX. DE NUTRICAÇÃO	26
AUX. DE ROUPARIA	6
AUX. ENFERMAGEM	100
AUX. ESTERILIZAÇÃO	8
AUX. FINANCEIRO	2
AUXILIAR DE OUVIDORIA	1
AUXILIAR DE SUPRIMENTOS	5
BOMBEIRO CIVIL	6
COLETOR	7
CONT ACESSO	34
COOR DE FISIOTERAPIA	1
COORD. ADMINISTRATIVO	1
COORD. BANCO SANGUE	1
COORD. DE ENFERMAGEM	9
COORD. DE FARMACIA	1
COORD. DE NUTRICAÇÃO	1
COORD. FINANCEIRO	1
COORDENADOR RADIOLOGIA	1
COPEIRO	34
COZINHEIRO	11
DIRETOR TECNICO CAISM	1
ELETRICISTA	6
ENCANADOR	1
ENCARR DE LAVANDERIA	1
ENCARR. DE LIMPEZA	4
ENCARR. MANUTENCAO	1
ENFERMEIRO EDUCAÇÃO CONTINUADA	1
ENFERMEIRO 180 h	134
ENFERMEIRO SCIH	2
ENFERMEIRO TRABALHO	1
ENGENHEIRO SEG TRABALHO	1
ESPECIALISTA EM QUALIDADE	2
ESTOQUISTA	3
FARMACEUTICO	9
FARMACEUTICO ONCOLOGICO	2
FARMACEUTICO SUPERV. h	1

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

FISIOTERAPEUTA	30
FONOAUDIOLOGO	2
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE ENFERMAGEM	1
GERENTE MÉDICO	2
JARDINEIRO	2
JOVEM APRENDIZ	27
LIDER ALMOXARIFADO	1
LIDER DE LAVANDERIA	1
LIMPADOR VIDROS	1
MÉDICO PSIQUIATRA	21
MOTORISTA DE AMBULÂNCIA	7
NEURO PSICOLOGO	1
NUTRICIONISTA	11
OFICIAL DE MANUTENÇÃO	6
PINTOR	2
PSICOLOGO	13
SUPERV. DE SEGURANCA	1
SUPERV. ENFERMAGEM	2
SUPERV. SERV. SOCIAL	1
SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	1
SUPERVISOR DE FATURAMENTO	1
SUPERVISOR DE RECEPÇÕES	1
SUPERVISOR DE RH	1
SUPERVISOR MEDICINA DO TRABALHO	1
SUPERVISOR SAME	1
TEC IMOB ORTOPEDIA	7
TEC INFORMATICA	5
TEC. EM NUTRICA0	2
TEC. ENFERMAGEM	420
TEC. SEG.TRABALHO	4
TECNICO DE RAI0 X	28
TECNICO EM REFRIGERAÇÃO	2
TELEFONISTA	3
TERAP OCUPACIONA	3
VIGILANTE	26
VIGILANTE LIDER	6
<b>TOTAL</b>	<b>1342</b>

## 7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

### 7.1. AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

### 7.2. PRINCIPAIS CAPACITAÇÕES REALIZADAS

Descrição Curso / Treinamento	Público-alvo	Mês de Treinamento	Total de Participantes
Administração Segura de Medicamentos Psicotrópicos	Equipe Assistencial	julho/25	47
Agressão, Violência, Evasão Invasão, Tentativa de Suicídio e Porte de Armas	Equipe Assistencial	julho/25	51
Bomba de infusão de dieta enteral	Equipe Assistencial	julho/25	41
Implantação do protocolo de dor torácica e fluxo definido	Equipe Assistencial	julho/25	63
Prevenção de ITU relacionada a CVD e Critérios de retirada desse dispositivo	Equipe Assistencial	julho/25	41
Registro de enfermagem	Equipe Assistencial	julho/25	47
Reunião Mensal de Resultados	Todos os colaboradores	julho/25	57
Treinamento dispositivos agulhados (todos os dispositivos agulhados), manuseio e descarte seguro	Equipe Assistencial	julho/25	102
Treinamento higiene oral e corporal	Todos os colaboradores	julho/25	65
Treinamento manejo da nova bomba de infusão de dieta enteral padronizada pela instituição	Equipe Assistencial	julho/25	97
MAV (medicações de alta vigilância), unitarização, dispensação e rotina de dupla checagem	Equipe Assistencial	julho/25	152
Banho Cirúrgico Pré - Operatório	Equipe Assistencial	agosto/25	48
Prevenção Infecção Primária de Correntes Sanguínea - IPCS	Equipe Assistencial	agosto/25	159
Treinamento Registro de Enfermagem	Equipe Assistencial	agosto/25	48
Rotinas de conservação de medicamentos multidoses após abertura da embalagem original	Equipe Assistencial	setembro/25	110
Treinamento acerca do novo glicosímetro	Equipe Assistencial	setembro/25	129
Campanha de Higiene das Mãos - 2º Semestre 2025	Equipe Assistencial	outubro/25	281
Capacitação em Vigilância de Violências com Ênfase na Notificação das Violências Sexual e Autoprovocada	Todos os colaboradores	outubro/25	43
Programa de Qualidade de Vida	Todos os colaboradores	outubro/25	62
Riscos ambientais, Mapa de Risc, Acidente de Trabalho	Todos os colaboradores	outubro/25	164
Abordagem Terapêutica e Tipos de Contenção	Equipe Assistencial	novembro/25	60
Brigada de Incêndio - Treinamento de resgate com técnicas de prancha mento	Todos os colaboradores	novembro/25	189
Classificação dos Resíduos de Serviço de Saúde	Equipe Assistencial	novembro/25	62
Riscos Ocupacionais, Acidentes do Trabalho	Equipe Assistencial	novembro/25	81

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Treinamento de prevenção de ISC	Equipe Assistencial	novembro/25	147
Treinamento de doenças de notificação compulsória	Equipe Assistencial	dezembro/25	114
Treinamento de prevenção de ITU	Equipe Assistencial	dezembro/25	96
Treinamento Prevenção de PAV	Equipe Assistencial	dezembro/25	104

## 8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

### 8.1.RESULTADOS QUANTITATIVOS

#### Contratado X Realizado – Internações em Clínica médica

##### 2º Semestre de 2025

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	183	198	170	186	180	183	1.100	147,85%
Meta	124	124	124	124	124	124	744	

**Justificativa:** O HEFR é em equipamento de saúde da região com estrutura para atender pacientes com maior grau de complexidade e em estado crítico. Então, mesmo em situação de superlotação, recebe constantemente pacientes através de vagas zero ou pactuadas, definidas pela CROSS/SIRESP (reguladora do sistema de vagas). O hospital não tem controle sobre a demanda de pacientes, trabalhando a maior parte do tempo acima de sua capacidade operacional.

#### Contratado X Realizado – Saídas Hospitalares em Clínica Cirúrgica de Urgência e

##### Saídas Hospitalares em eletivas

##### Saídas Hospitalares de Urgência

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	179	196	193	168	136	225	1.097	112,17%
Meta	163	163	163	163	163	163	978	

##### Saídas Hospitalares em Clínica cirúrgica - Eletiva

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	189	168	131	138	191	138	955	77,64%
Meta	205	205	205	205	205	205	1.230	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, a unidade atingiu a meta conforme o contrato de gestão em saídas de urgência. As cirurgias eletivas realizadas no 2º semestre de 2025 houve uma redução devido troca da empresa médica na especialidade de ortopedia que são a grande demanda, sendo assim a unidade não cumpriu o pactuado no contrato de gestão.

As cirurgias de urgência, em sua maior parte, são de pacientes encaminhados das UPAs da região, portanto não dependem de atitude ativa do hospital.

### Contratado X Realizado – Cirurgias Ambulatoriais e Hospital dia

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	155	134	122	160	212	96	879	102,45%
Meta	143	143	143	143	143	143	858	

**Justificativa:** No 2º semestre de 2025, a unidade cumpriu o pactuado no contrato de gestão.

### Contratado X Realizado – Consultas de Urgência

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	760	768	674	751	770	861	4.584	127,33%
Meta	600	600	600	600	600	600	3.600	

**Justificativa:** Realização de atendimentos de urgência/emergência 27,33% acima da meta estipulada. Primeiramente deve-se destacar que o PS do HEFR é um serviço referenciado, via sistema CROSS/SIRESP. Nota-se que pelo perfil de especialidades de atendimentos no hospital na inserção dentro do sistema regional, há um grande número de encaminhamentos (como vaga zero ou pactuada) pela regulação ao Hospital, mesmo este com sua capacidade máxima instalada, o que ocasiona superlotação. Portanto, não se tem como projetar ou controlar a demanda.

### Contratado X Realizado – Consultas Médicas - Ambulatório

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	3.897	3.603	3.095	3.417	2.940	3.003	19.955	101,24%
Meta	3.285	3.285	3.285	3.285	3.285	3.285	19.710	

**Justificativa:** No 2º de semestre de 2025, a unidade cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente as consultas médicas.

### Contratado X Realizado – Consultas Não Médica

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	2.413	2.075	1.890	1.830	1.551	1.572	11.331	102,08%
Meta	1.850	1.850	1.850	1.850	1.850	1.850	11.100	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, a unidade cumpriu o pactuado no contrato de gestão referente as consultas não médicas.

### Contratado X Realizado – Oncologia

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	3.464	3.808	3.271	3.457	3.207	3.577	20.784	111,74%
Meta	3.100	3.100	3.100	3.100	3.100	3.100	18.600	

**Justificativa:** No serviço de Oncologia, observa-se no período o aumento gradual do número de atendimentos pela característica do serviço que é singular na região. Sendo assim, no 2º Semestre de 2025, observa-se aumento dos atendimentos a pacientes que necessitam de tratamento em Oncologia. Em média, 85% dos pacientes oncológicos atendidos pelo serviço seguem em protocolos quimioterápicos devido ao estadiamento tumoral avançado, onde somente o procedimento cirúrgico não será suficiente para a cura deste paciente.

Destaca-se que as características que compõe o serviço de oncologia estão relacionadas ao perfil de atendimentos dos pacientes, tais como: período longo de tratamento; recebimento mensalmente de novos pacientes; as altas do serviço são menores. Portanto, ocasionando um número crescentes das sessões.

### Contratado X Realizado – SADT EXTERNO

#### ENDOSCOPIA

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	75	70	74	71	63	70	423	88,13%
Meta	80	80	80	80	80	80	480	

#### DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA (Exceto Cateterismo Cardíaco)

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	251	241	323	246	275	221	1.557	99,05%
Meta	262	262	262	262	262	262	1.572	

#### RADIOLOGIA, TOMO, RESSONÂNCIA E ULTRASONOGRAFIA

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	1.791	2.048	2.199	2.206	1.867	1.736	11.847	95,94%
Meta	2.058	2.058	2.058	2.058	2.058	2.058	12.348	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, o HERF assume a administração do diagnóstico (radiologia, mamografia, ressonância e ultrassonografia), apesar da dificuldade nos primeiros meses, a unidade cumpriu com o pactuado no contrato de gestão referente a SADT Externo.

### Contratado X Realizado – Programa Estadual – Estratégica de Ampliação de Procedimentos Ortopédicos

Programa Estadual – Estratégica de Ampliação de Procedimentos Ortopédicos

GRUPO 3								
2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção					9		9	75,00%
Meta			3	3	3	3	12	

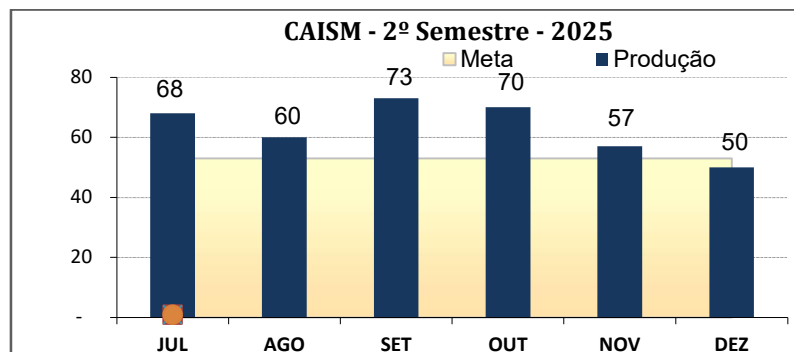
Programa Estadual – Estratégica de Ampliação de Procedimentos Ortopédicos

GRUPO 4								
2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção		1					1	0,0%
Meta							0	

**Justificativa:** O HEFR buscou cumprir a meta do projeto Programa Estadual – Estratégica de Ampliação de Procedimentos Ortopédicos do Grupo 03, porém não conseguiu realizar os procedimentos do Grupo 03 na sua totalidade. Porém mantemos o compromisso em atender toda as necessidades dos pacientes.

### PRODUÇÃO DO CAISM – Contratado X Realizado

#### - CAISM – Saida Por Clínica Psiquiátrica



Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	% Realizado
Produção	68	60	73	70	57	50	378	118,87%
Meta	53	53	53	53	53	53	318	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, a unidade superou a meta devido a especificidade e complexidade do perfil da unidade de internação em psiquiatria, que é a referência da região. Além disso, nota-se a alta taxa de ocupação o que reflete no aumento do número de saídas hospitalares

#### - Pronto Socorro – Atendimento de urgência e Emergência

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	196	180	202	177	165	176	1.096	101,48%
Meta	180	180	180	180	180	180	1.080	

**Justificativa:** Apesar de ser um ponto socorro referenciado, a unidade vem atingindo a meta conforme o contrato de gestão.

#### - PAISI (Programa Ambulatorial Intensivo e Semi-Intensivo)

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	31	32	30	25	30	29	177	98,33%
Meta	30	30	30	30	30	30	180	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, a unidade manteve as atividades do PAISI e cumpriu o pactuado no contrato de gestão.

#### PRODUÇÃO DO CAISM – Contratado X Realizado – Consulta médica

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	2.170	2.085	2.213	2.230	1.830	1.911	12.439	119,63%
Meta	1.733	1.733	1.733	1.733	1.733	1.733	10.398	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, a unidade realizou 19,63% acima da meta contratada no atendimento de consultas médicas. Ressalta-se que o número aumentado de atendimentos se deve a dificuldade da rede municipal de saúde absorver os casos com

demandas psiquiátricas. Portanto, o CAISM-FR cumpriu assim o pactuado no contrato de gestão.

### Contratado X Realizado – Consulta não médica

2025	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Produção	969	961	907	890	819	741	5.287	117,49%
Meta	750	750	750	750	750	750	4.500	

**Justificativa:** No 2º Semestre de 2025, a unidade realizou 17% acima da meta contratada no atendimento de consultas não médicas, cumprindo assim o pactuado no contrato de gestão.

Indicador	Resultado						
	07/25	08/25	09/25	10/25	11/25	12/25	META
Mapa de Indicadores							
Mortalidade cirúrgica (óbitos ocorridos em até 7 (sete) dias após o procedimento cirúrgico)	2,16%	1,33%	2,51%	2,59%	1,41%	1,69%	<2%
Taxa de cirurgia suspensa motivo extra paciente	12,07%	26,96	8,70%	10,57%	14,12%	15,02%	<5 %
Taxa de cirurgia suspensa motivo paciente	12,50%	20,43%	9,11%	9,43%	8,15%	8,94%	<10%
Tempo de espera para cirurgias de fratura de fêmur em idosos	16,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	≥80%
Taxa de Desempenho Geral do Protocolo do Infarto Agudo do Miocárdio - IAM	100%	100%	100%	100%	100%	100%	≥95%
Extravasamento de Medicamentos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	≤ 1,5%
Percentual de saídas com alta responsável	97,06%	95,00%	100%	100%	98,25%	98,00%	100%
A02 - Tempo de resposta do seu NIR às solicitações de vagas	95,14%	94,50%	92,61%	94,00%	94,21%	92,31%	>85%

## 9. ATIVIDADES DE DESTAQUE ANUAL

- CEJAM assume o serviço de Radiologia no HEFR.

## 10. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

O HEFR e CAISM recebeu o total de 396 manifestações protocoladas de julho a dezembro de 2025, sendo:

<b>MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS Segundo Semestre - 2025</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitação	124
Reclamação	182
Outras manifestações	02
Elogio	88

<b>PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES EM 2025 - HEFR</b>	<b>TOTAL</b>
Aguardar da/Falta/Demora	46
Postura inadequada/Indelicadeza	22
Qualidade do Serviço Prestado	19
Descortesia/Mau Atendimento	12

<b>PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES EM 2025 - CAISM</b>	<b>TOTAL</b>
Insatisfação com atendimento médico	6
Insatisfação com atendimento do serviço social	2
Insatisfação com atendimento da nutricionista	1
Insatisfação com atendimento da psicologia	1
Demora na fila de espera da psicologia	1
Dificuldades com a visita na enfermaria feminina	1
Demora no atendimento do PSP	1

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Dificuldades em agendar por telefone	1
Perda de vaga	1

<b>PRINCIPAIS ELOGIOS - HEFR</b>	<b>TOTAL</b>
Qualidade do Serviço Prestado	80
Cordialidade/Postura	01

<b>PRINCIPAIS ELOGIOS - CAISM</b>	<b>TOTAL</b>
Elogio no atendimento médico	2
Elogio a equipe do Pronto Socorro Psiquiátrico	1
Elogio ao atendimento do administrativo	1
Elogio a enfermagem	1
Elogio a limpeza	1
Elogio a segurança	1

O serviço de ouvidoria tem buscado um atendimento humanizado atuando na resolutividade das demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços. Tendo como média anual de 2025 a nota da satisfação da qualidade do serviço prestado no HEFR/CAISM em 98%. Porém a unidade vem trabalhando para melhorar o índice da satisfação.

## 1. FINANCEIRO

### 11.1 BALANÇO – CONTROLADORIA E FINANCEIRO

### DRE De Jul-dez-2025

DRE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
<b>Receitas Operacionais</b>	-	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	<b>92.122.920,00</b>
T.A. - Custeio	0	500.000,00	0	137.819,62	68.909,81	68.909,81	<b>775.639,24</b>
T.A. - Investimento	0	0	188.230,00	0	0	0	<b>188.230,00</b>
<b>Total - Repasses</b>	<b>15.353.820,00</b>	<b>15.853.820,00</b>	<b>15.542.050,00</b>	<b>15.491.639,62</b>	<b>15.422.729,81</b>	<b>15.422.729,81</b>	<b>93.086.789,24</b>
Receitas Financeiras	47.529,00	68.258,90	86.504,30	100.702,31	83.238,36	73.861,64	<b>460.094,51</b>
<b>Receitas Acessórias</b>	<b>21.707,92</b>	<b>22.736,91</b>	<b>20.011,04</b>	<b>22.830,73</b>	<b>28.026,73</b>	<b>9.055,10</b>	<b>124.368,43</b>
Reciclagem	1.167,72	560	733,48	795,98	779	874,9	<b>4.911,08</b>
Outras Receitas	20.540,20	22.176,91	19.277,56	22.034,75	27.247,73	8.180,20	<b>119.457,35</b>
<b>Total - Financeiras, Acessórias</b>	<b>69.236,92</b>	<b>90.995,81</b>	<b>106.515,34</b>	<b>123.533,04</b>	<b>111.265,09</b>	<b>82.916,74</b>	<b>584.462,94</b>
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>15.423.056,92</b>	<b>15.944.815,81</b>	<b>15.648.565,34</b>	<b>15.615.172,66</b>	<b>15.533.994,90</b>	<b>15.505.646,55</b>	<b>93.671.252,18</b>
<b>Despesas Operacionais</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Pessoal</b>	<b>6.385.154,04</b>	<b>7.259.802,74</b>	<b>7.564.085,48</b>	<b>7.403.833,83</b>	<b>7.318.809,38</b>	<b>6.952.099,31</b>	<b>42.883.784,78</b>
Ordenados	4.474.103,58	4.898.116,97	4.922.159,73	5.162.404,73	4.965.695,48	4.815.900,06	<b>29.238.380,55</b>

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Benefícios	409.358,75	264.487,23	368.544,95	359.399,30	473.384,28	391.072,11	<b>2.266.246,62</b>
Horas Extras	55.692,06	88.121,88	153.990,44	110.650,84	136.066,72	97.962,78	<b>642.484,72</b>
Encargos Sociais	452.321,78	532.948,95	570.576,77	546.060,67	593.220,85	541.467,01	<b>3.236.596,03</b>
Rescisões C/Encargos	40.884,39	106.924,77	167.410,24	244.727,83	198.106,22	142.754,45	<b>900.807,90</b>
Outras Despesas com Pessoal	7.289,90	6.256,20	7.658,90	23.650,30	11.835,00	6.428,32	<b>63.118,62</b>
<b>Provisões com Pessoal</b>	<b>945.503,58</b>	<b>1.362.946,74</b>	<b>1.373.744,45</b>	<b>956.940,16</b>	<b>940.500,83</b>	<b>956.514,58</b>	<b>6.536.150,34</b>
13º c/Encargos	404.754,99	516.535,66	566.803,56	407.336,16	420.816,64	304.896,01	<b>2.621.143,02</b>
Férias com Encargos	540.748,59	846.411,08	806.940,89	549.604,00	519.684,19	651.618,57	<b>3.915.007,32</b>
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>3.643.347,46</b>	<b>5.096.584,41</b>	<b>4.333.590,07</b>	<b>4.825.684,49</b>	<b>3.542.721,76</b>	<b>4.918.222,57</b>	<b>26.360.150,76</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>3.074.170,66</b>	<b>4.338.086,08</b>	<b>3.681.625,19</b>	<b>4.315.607,34</b>	<b>3.067.607,61</b>	<b>4.442.913,19</b>	<b>22.920.010,07</b>
Pessoa Jurídica	3.031.640,74	4.333.833,36	3.660.360,23	4.294.342,38	3.046.342,65	4.421.648,23	<b>22.788.167,59</b>
Pessoa Física	42.529,92	4.252,72	21.264,96	21.264,96	21.264,96	21.264,96	<b>131.842,48</b>
Administrativos	569.176,80	758.498,33	651.964,88	510.077,15	475.114,15	475.309,38	<b>3.440.140,69</b>
<b>Materiais</b>	<b>3.062.047,21</b>	<b>2.429.971,36</b>	<b>2.818.602,89</b>	<b>2.691.374,46</b>	<b>3.036.987,09</b>	<b>2.832.095,57</b>	<b>16.871.078,58</b>
Materiais e Medicamentos	2.160.648,10	1.651.710,60	1.984.828,95	1.918.849,31	2.132.817,49	1.904.732,55	<b>11.753.587,00</b>
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	222.964,24	185.425,28	194.449,89	167.529,77	258.856,94	274.616,53	<b>1.303.842,65</b>
Materiais de Consumo	678.434,87	592.835,48	639.324,05	604.995,38	645.312,66	652.746,49	<b>3.813.648,93</b>

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Ações Judiciais	0	0	0	0	0	0	0
Utilidade Pública	216.665,45	225.241,60	249.806,02	248.853,94	237.854,76	267.060,04	<b>1.445.481,81</b>
Financeiras	13,55	979,03	176,84	765,72	92,61	164,48	<b>2.192,23</b>
Manutenção Predial	55.317,18	31.097,07	21.078,26	38.614,21	55.703,23	60.930,15	<b>262.740,10</b>
Rateio	194.378,84	231.379,49	229.228,39	231.255,87	235.066,35	422.474,73	<b>1.543.783,67</b>
Outras Despesas	31.104,99	18.074,78	6.471,08	3.371,35	4.977,93	6.200,40	<b>70.200,53</b>
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>13.588.028,72</b>	<b>15.293.130,48</b>	<b>15.223.039,03</b>	<b>15.443.753,87</b>	<b>14.432.213,11</b>	<b>15.459.247,25</b>	<b>89.439.412,46</b>
<i>Investimento</i>	-	-	-	-	-	-	-
Equipamentos	535	7.789,50	0	222.145,96	98.170,90	29.881,26	<b>358.522,62</b>
Mobiliário	1.032,00	0	16.154,88	0	4.949,99	1.766,00	<b>23.902,87</b>
Obras e Instalações	0	0	0	10.967,00	0	0	<b>10.967,00</b>
<b>Total de Despesas com Investimentos</b>	<b>1.567,00</b>	<b>7.789,50</b>	<b>16.154,88</b>	<b>233.112,96</b>	<b>103.120,89</b>	<b>31.647,26</b>	<b>393.392,49</b>
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>13.589.595,72</b>	<b>15.300.919,98</b>	<b>15.239.193,91</b>	<b>15.676.866,83</b>	<b>14.535.334,00</b>	<b>15.490.894,51</b>	<b>89.832.804,95</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>1.833.461,20</b>	<b>643.895,83</b>	<b>409.371,43</b>	<b>-61.694,17</b>	<b>998.660,90</b>	<b>14.752,04</b>	<b>3.838.447,23</b>

### CUSTOS de julho a dezembro-2025.

Custos com Lavanderia Hospitalar		
JUL-DEZ-2025	Média Kg de Roupa lavada por mês	Custo Unitário - Kg
Média	52.661	5,41

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>JUL-DEZ-25 Média</b>	<b>Qtde. (Paciente-Dia)</b>	<b>Custo Unitário c/ Mat/Med e c/ Exame - R\$</b>
Clínica Médica	Média do Semestre	<b>847</b>	<b>993,31</b>
Clínica Cirúrgica	Média do Semestre	<b>2.475</b>	<b>900,05</b>
Clínica Psiquiátrica	Média do Semestre	<b>1.136</b>	<b>689,70</b>
UTI Adulto	Média do Semestre	<b>577</b>	<b>3.153,53</b>
Pronto Socorro Enfermaria Adulto	Média do Semestre	<b>812</b>	<b>1.479,30</b>

<b>Demonstração dos Custos Unitários</b>	<b>JUL-DEZ-25 Média</b>	<b>Qtde. (Produção)</b>	<b>Custo Unitário c/ Mat/Med e c/ Exame - R\$</b>
Pronto Socorro Geral	Média do Semestre	<b>764</b>	<b>1.288,36</b>
Pronto Socorro Psiquiátrico - CAISM	Média do Semestre	<b>183</b>	<b>1.958,06</b>
Ambulatório - Consultas Médicas	Média do Semestre	<b>5.396</b>	<b>407,02</b>
Ambulatório - Consultas Não Médicas / Sessões	Média do Semestre	<b>2.805</b>	<b>94,16</b>
PAISI - CAISM	Média do Semestre	<b>241</b>	<b>998,61</b>

<b>Unidade de produção</b>	<b>Centro de custo</b>	<b>Média de Exames - mês</b>	<b>Média Custo Unit</b>
Consultas Ambulatoriais Médicas Onco	AMBULATORIO MÉDICO (ONCOLOGIA)	<b>395</b>	<b>760,86</b>
Consultas Ambulatoriais Médicas - CAISM	CAISM - AMBULATORIO MÉDICO (PSIQUIATRIA)	<b>2.073</b>	<b>112,67</b>

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Consultas Ambulatoriais Médicas - HEFR	AMBULATORIO MÉDICO	<b>2.927</b>	<b>149,54</b>
Exames de Ecocardiografia	ECOCARDIOGRAFIA	<b>340</b>	<b>157,32</b>
Exames de Eletrocardiografia	ELETROCARDIOGRAFIA	<b>293</b>	<b>44,69</b>
Exames de Endoscopia	ENDOSCOPIA	<b>196</b>	<b>1.482,70</b>
Exames de Ressonância Magnética	RESSONANCIA MAGNETICA	<b>464</b>	<b>490,62</b>
Exames de Teste Ergométrico	ERGOMETRIA	<b>71</b>	<b>212,05</b>
Sessões de Hemodiálise	HEMODIALISE	<b>130</b>	<b>833,94</b>
Sessões de Quimioterapia	CENTRO DE INFUSAO	<b>3.541</b>	<b>218,60</b>
Exames de Tomografia	TOMOGRAFIA	<b>2.361</b>	<b>173,44</b>

## FLUXO DE CAIXA JUL-DEZ-2025

FLUXO DE CAIXA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Saldo do Mês Anterior	114.340,71	2.371.789,89	5.305.626,28	6.157.861,49	6.063.401,26	5.275.119,39	-
<b>RECEITAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
Repasso Contrato de Gestão	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	15.353.820,00	<b>92.122.920,00</b>
Repasso Termo Aditamento - Custeio	0	500.000,00	0	137.819,62	68.909,81	68.909,81	<b>775.639,24</b>
Termo Aditamento - Investimento	0	0	188.230,00	0	499.777,00	0	<b>688.007,00</b>
Receitas Financeiras	47.529,00	68.258,90	86.504,30	100.702,31	83.238,36	73.861,64	<b>460.094,51</b>
Reciclagem	1.167,72	560	733,48	795,98	779	874,9	<b>4.911,08</b>

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Outras Receitas Acessórias	20.605,55	21.881,87	19.342,91	20.421,23	18.169,09	18.108,43	<b>118.529,08</b>
Outras Receitas	149.962,80	360,39	0	0	0	0	<b>150.323,19</b>
<b>Total de Receitas</b>	<b>15.573.085,07</b>	<b>15.944.881,16</b>	<b>15.648.630,69</b>	<b>15.613.934,14</b>	<b>16.024.693,26</b>	<b>15.515.574,78</b>	<b>94.320.799,10</b>
<b>DESPESAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Pessoal (CLT)</b>	<b>5.938.101,04</b>	<b>5.948.989,91</b>	<b>6.300.912,46</b>	<b>6.847.405,35</b>	<b>9.288.524,98</b>	<b>9.478.856,94</b>	<b>43.802.790,68</b>
Ordenados	3.657.190,28	3.623.572,54	3.764.020,14	3.916.341,95	4.115.116,02	3.881.993,80	<b>22.958.234,73</b>
Benefícios	526.709,87	603.773,52	609.568,07	676.927,65	429.263,30	426.924,93	<b>3.273.167,34</b>
Horas Extras	70.345,82	55.692,06	88.121,88	153.990,44	110.650,84	136.066,72	<b>614.867,76</b>
Encargos Sociais	1.106.412,47	1.149.205,13	1.163.052,40	1.307.959,71	1.523.564,45	2.167.476,75	<b>8.417.670,91</b>
Rescisões com Encargos	85.119,74	103.939,24	226.158,54	266.648,92	289.299,34	163.495,64	<b>1.134.661,42</b>
13º	0	0	0	0	2.282.605,72	1.979.222,69	<b>4.261.828,41</b>
Férias	477.076,98	397.648,24	433.573,13	471.282,27	485.395,57	536.539,45	<b>2.801.515,64</b>
Outras Despesas com Pessoal	15.245,88	15.159,18	16.418,30	54.254,41	52.629,74	187.136,96	<b>340.844,47</b>
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>4.265.324,50</b>	<b>4.493.628,96</b>	<b>5.086.319,03</b>	<b>5.230.543,81</b>	<b>4.490.381,90</b>	<b>5.072.731,13</b>	<b>28.638.929,33</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>3.237.712,69</b>	<b>3.513.795,50</b>	<b>3.945.469,51</b>	<b>4.178.728,30</b>	<b>3.332.080,93</b>	<b>3.819.156,15</b>	<b>22.026.943,08</b>
Pessoa Jurídica	3.216.447,73	3.493.030,90	3.924.204,55	4.157.463,34	3.310.815,97	3.797.891,19	<b>21.899.853,68</b>
Pessoa Física	21.264,96	20.764,60	21.264,96	21.264,96	21.264,96	21.264,96	<b>127.089,40</b>
Administrativos	1.027.611,81	979.833,46	1.140.849,52	1.051.815,51	1.158.300,97	1.253.574,98	<b>6.611.986,25</b>
<b>Materiais</b>	<b>2.351.784,99</b>	<b>2.035.295,64</b>	<b>2.871.368,43</b>	<b>2.846.781,14</b>	<b>2.110.684,81</b>	<b>2.390.452,68</b>	<b>14.606.367,69</b>
Materiais e Medicamentos	1.891.347,32	1.611.180,29	2.339.060,94	2.371.258,09	1.646.445,59	1.944.378,93	<b>11.803.671,16</b>

Classificação da Informação: Uso Interno  
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 24 de 25

Órteses, Próteses	249.659,58	226.723,92	287.430,67	273.056,48	220.190,42	208.778,35	<b>1.465.839,42</b>
Materiais de Consumo	210.778,09	197.391,43	244.876,82	202.466,57	244.048,80	237.295,40	<b>1.336.857,11</b>
<b>Ações Judiciais</b>	<b>222,12</b>	<b>25.167,00</b>	<b>8.115,53</b>	<b>51.775,41</b>	<b>2.034,82</b>	<b>5.953,99</b>	<b>93.268,87</b>
Trabalhistas	222,12	25.167,00	8.115,53	0	1.885,86	5.655,56	<b>41.046,07</b>
Cíveis	0	0	0	51.775,41	148,96	298,43	<b>52.222,80</b>
Utilidade Pública	245.466,61	216.598,08	225.596,75	250.071,12	235.626,92	252.683,87	<b>1.426.043,35</b>
Financeiras	148.125,66	365,61	92,6	95,2	92,6	90	<b>148.861,67</b>
Manutenção Predial	64.671,15	59.620,08	65.940,79	213.280,60	142.543,79	166.643,05	<b>712.699,46</b>
Investimentos	107.560,98	0	8.821,50	37.185,87	308.018,96	32.159,89	<b>493.747,20</b>
Ressarcimento por Rateio	194.378,84	231.379,49	229.228,39	231.255,87	235.066,35	422.474,73	<b>1.543.783,67</b>
<b>Total de Despesas</b>	<b>13.315.635,89</b>	<b>13.011.044,77</b>	<b>14.796.395,48</b>	<b>15.708.394,37</b>	<b>16.812.975,13</b>	<b>17.822.046,28</b>	<b>91.466.491,92</b>
<b>Saldo do mês (Receitas - Despesas)</b>	<b>2.257.449,18</b>	<b>2.933.836,39</b>	<b>852.235,21</b>	<b>-94.460,23</b>	<b>-788.281,87</b>	<b>-2.306.471,50</b>	<b>2.854.307,18</b>
<b>SALDO FINAL</b>	<b>2.371.789,89</b>	<b>5.305.626,28</b>	<b>6.157.861,49</b>	<b>6.063.401,26</b>	<b>5.275.119,39</b>	<b>2.968.647,89</b>	<b>-</b>