



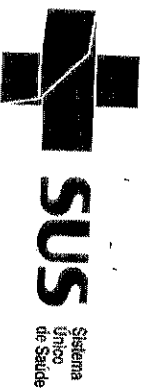
SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

RELATÓRIO N.º 03/2014
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE CONTRATO DE GESTÃO
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE GOIÂNIA - HUGO

Goiânia, 15 de agosto de 2014.



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Secretário de Estado da Saúde

Halim Antônio Girade

Superintendente de Controle e Avaliação Técnica de Saúde – SCATS

Dante Garcia de Paula

Superintendente de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde – SUNAS

Deusdedith Vaz

Assessoria de Gestão de Parcerias com Organizações Sociais - AGPOS

Sérgio Lima de Souza

Elaboração e Coordenação:

COMACG/HUGO

Murillo Simiema Campos – AGPOS/SUNAS/SES

Mônica Samara Gonçalves – SCATS/SES

Solange Luciano Coimbra Miranda – HUGO/SES

Este relatório foi elaborado pela COMAGG supracitada, entretanto cabe ressaltar que Solange Luciano Coimbra Miranda não participou da visita de monitoramento por motivos pessoais, conforme realizado em comunicado verbal previamente à comissão.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

1. Identificação do Contrato de Gestão, da Organização Social e Unidade de Saúde

1.1. Contrato de Gestão nº 064/212, primeiro Termo Aditivo nº 049/2012, Segundo Termo Aditivo e Terceiro Termo Aditivo do referido contrato de gestão, celebrados entre a Secretaria de Estado da Saúde e o Instituto de Gestão em Saúde – GERIR, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Hospital de Urgências de Goiânia – HUGO, com vigência no período de 09/05/2013 a 08/05/2014.

1.2. Organização Social

Instituto de Gestão em Saúde – IGES / GERIR

Rua 89 Qd. F-29 Lt. 58 s/n Setor Sul

74.093-140 Goiânia – GO

CNPJ: 14.963.977/0001-19

1.3. Unidade de Saúde

Hospital de Urgências de Goiânia – HUGO

Avenida 31 de março s/nº, Setor Pedro Ludovico.

74.820-200 – Goiânia – GO

CNES: 2338262

Diretor Geral: Ciro Ricardo Pires de Castro

1.4. Período monitorado

De 01/12/2013 a 31/05/2014.

2. Metodologia

O monitoramento da execução do Contrato de Gestão pela COMACG é de periodicidade semestral e consiste na verificação dos compromissos assumidos pelas organizações sociais nas diversas cláusulas contratuais e o cumprimento das metas e indicadores de desempenho, sendo o Manual de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão o instrumento oficial utilizado.

A Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão - COMACG procedeu visita de monitoramento em 04 e 05/06/2014, oportunidade em que foi feita a vistoria no hospital e serviços, aplicando o roteiro de monitoramento da execução do Contrato de Gestão. A mesma foi realizada por membros da equipe da AGPOS e um representante da GERIR.

O Relatório é constituído por uma descrição da situação atual de funcionamento da Unidade; do Quadro de cumprimento das Metas de Produção contratadas e pactuadas; do Quadro de Resultados dos Indicadores de Desempenho e Qualidade e do Quadro de Pontuação dos Resultados apresentados. É constituído ainda por Anexos, Documentos Comprobatórios e Registro Fotográfico das melhorias realizadas na Unidade.

Compondo a sistemática de monitoramento do Contrato de Gestão, o monitoramento da gestão de equipamentos de saúde é de responsabilidade da Gerência de Engenharia Clínica – GEC/SUNAS/SES, conforme manual de monitoramento publicado através da Portaria Nº 404/2012 GAB/SES, e a análise e fiscalização da prestação de contas da aplicação dos

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

recursos financeiros é de responsabilidade da Agência Goiana de Regulação/AGR, com a produção de relatórios específicos, não compoendo este relatório, conforme procedimento de correponsabilidade assinado entre a SES/GO e AGR, Anexo II.

Este Relatório deverá ser analisado pelo Comitê Intersectorial de Avaliação dos Contratos de Gestão da SES, Portaria N.º 415/2012-GAB/SES/GO, de 19/12/2012 e Portaria N.º 109/2013 GAB/SES/GO de 18/03/2013, com objetivo de identificar as tendências de cumprimento de metas contratadas e proposição de ações preventivas e corretivas, detectados neste relatório, conforme sistemática de monitoramento e avaliação de Contrato de Gestão instituída pela SES/GO.

3. Relatório de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão

Este tópico do Relatório contempla a descrição da situação da Unidade durante visita realizada, tendo sido distribuído por itens do Roteiro de Monitoramento que se encontra preenchido no Anexo I.

3.1. Obrigações Contratuais

3.1.1. Obrigações da Contratante

Conforme previsto na Cláusula Terceira, item 3.2.1, a Secretaria Estadual de Saúde tem como obrigações:

3.2.1. “Disponibilizar à **CONTRATADA** adequada estrutura física, recursos financeiros, materiais permanentes, equipamentos e instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.”

São obrigações consideradas como de apoio necessário e indispensável para a execução deste Contrato de Gestão: estrutura física da Unidade; recursos financeiros; materiais permanentes; equipamentos e instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.

a) **Estrutura Física**

No monitoramento n.º 011/2013, referente ao segundo semestre foi informado que a unidade passa por várias reformas e que está em processo de adequações. Destaca-se que o atual cenário da Unidade é de reforma de todo o 2.º andar, estacionamento e recepção, com previsão de entrega para o final do mês de junho do corrente ano. Porém cabe ressaltar que no entendimento da COMAGG, além da reforma para ampliação de leitos, a unidade necessita com maior prioridade reformar todo o 3.º andar que se encontra em situação crítica, conforme fotos no Anexo II.

Observou-se inúmeros problemas, tais como ausência de sinalização hospitalar, ausência de caixas de sugestões dos usuários, prejudicando o usuário a localizar setores dentro da unidade, o espaço onde está em funcionamento os leitos de Recuperação Pós Anestésica – RPA foi transformado em leitos de UTI cirúrgica que opera em condições inadequadas e precárias apresentando déficit de aparelhos e assistência profissional para os pacientes, ficando o Centro Cirúrgico atualmente com ausência de leitos de RPA. Sallentamos ainda que por se tratar de unidade com construção antiga ainda há setor como a UTI I que necessita de

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais - AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

inúmeras adequações para serem realizadas. Os projetos das áreas em reforma, bem como o cronograma de execução solicitados a GERIR, através do Ofício n.º 920/2014 do dia 31.03/2014, não foram enviados até o fechamento deste relatório, apenas a planta baixa do 2.º andar foi enviada, porém, não consta alvará de aprovação pela VISA municipal.

b)

Recursos Financeiros

O repasse dos recursos financeiros previstos no Contrato de Gestão é realizado mediante ordem bancária, em moeda corrente, no décimo dia de cada mês, valendo essa ordem como recibo, conforme **Anexo II**.

Observa-se que a Secretaria de Estado da Saúde vem cumprindo esta obrigação, e o repasse de recursos financeiros vem ocorrendo com regularidade conforme demonstrado no Quadro I:

Quadro I – Demonstrativo do repasse de recursos financeiros do Contrato de Gestão n.º 64/2012, no período de dezembro/2013 a maio/2014.

Mês Referência	Data Previsão Pagamento	Data do Pagamento	Valor Mensal do Contrato	Valor Pago
Dezembro	10.12.2013	07.01.2014	8.734.170,00	
Janeiro	10.01.2014	06.02.2014	8.734.170,00	6.544.215,46
Fevereiro	10.02.2014	06.03.2014	8.734.170,00	8.097.565,10
Março	10.03.2014	04.04.2014	8.734.170,00	8.017.502,67
Abril	10.04.2014	06.05.2014	8.734.170,00	8.556.667,01
Maiο	10.05.2014	05.06.2014	8.734.170,00	6.168.882,90

Fonte: GEROF/SGPF, ano 2013/2014.

c)

Materiais Permanentes e Equipamentos

A GEIH (Gerência de Equipamentos e Infraestrutura Hospitalar) tem realizado com periodicidade as manutenções preventivas e corretivas, não só para equipamentos médicos, mas também na infraestrutura hospitalar. Cabe ressaltar que a empresa Athos medical, responsável pela prestação desses serviços. Segue no **Anexo II** relatório trimestral de atividades e de equipamentos em comodato.

Durante a visita técnica realizada no HUGO foi possível constatar que este atualmente vem realizando a manutenção e alguns investimentos com equipamentos, entretanto observou-se uma tendência de terceirização dos serviços de alguns setores da unidade como, por exemplo, a lavanderia e a cozinha, o que em longo prazo poderá ser prejudicial para a Unidade, uma vez que os equipamentos pertencem à empresa terceirizada, e no caso de



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

descontinuidade da prestação dos serviços, o Hospital poderá enfrentar transtornos pela ausência de equipamentos próprios.

d) Instrumentos para organização, administração e gerenciamento da Unidade

A Secretaria de Estado da Saúde não ofereceu à Gerir ferramentas de gestão para organização da Unidade, porém é regra do contrato que a OS disponha desse mecanismo para gestão. Assim a Organização Social conta atualmente com instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da unidade que é realizado através do *software Warelme* e planilhas. Observou-se que vários setores não possuem completa implantação de prontuário eletrônico, e que segundo relato dos funcionários, vários setores carecem de implantação devido à falta de computadores para suprir a necessidade das clínicas.

Para uma melhor gestão do fluxo de atendimentos na urgência e emergência dos pacientes, está em processo de implantação o sistema Kan Ban em alguns setores, que permite estabelecer fluxos de atendimento e monitorar cada fase desse processo. Dispõem também do sistema *To Life* que é um sistema que permite estabelecer a classificação de risco Manchester e organizar o fluxo de atendimento dos pacientes na unidade de saúde.

Essas ferramentas permitem que indicadores gerados possam ser analisados e as condutas administrativas sejam avaliadas para determinar o grau de desempenho da unidade frente às dificuldades encontradas, bem como melhorar a gestão da clínica e de leitos da unidade. Cabe ressaltar que o serviço de armazenamento e guarda de arquivos e dados hospitalares está sendo realizado por empresa terceirizada, e que no futuro poderá a SES encontrar dificuldades para ter acesso a essas informações, uma vez que não há previsão em cláusula contratual no Contrato de Gestão vigente que garanta a qualquer tempo tal acesso.

Diante do exposto, a comissão sugere que seja incluído no próximo Termo Aditivo ao Contrato de Gestão o descritivo de tal garantia de acesso pela Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO aos serviços de bancos de dados e arquivos hospitalares.

3.1.2. Obrigações da Contratada

a) Sistemas de informação e registro dos procedimentos no DATASUS

A alimentação dos Sistemas de Informação de Saúde do SUS é realizada pelo Núcleo Hospitalar de Epidemiologia (NHE), que informou repassar à Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia todos os dados coletados na unidade, para notificação no Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), uma vez que esse sistema ainda não está descentralizado no NHE, mas que até maio a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, gestora do SUS e das Unidades de Saúde sediadas na Capital do Estado decidiu implantar e capacitar os funcionários do NHE para realizar a alimentação desses sistemas, o que até o momento não aconteceu.

O Núcleo apresentou o relatório de avaliação anual e trimestral dos casos notificados do período monitorado, ver **Anexo II.**

Em visita ao setor de faturamento contactou-se que o mesmo realiza corretamente a alimentação de procedimentos no SIH – SUS e SIA – SUS, sendo também responsável por



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

todo o faturamento hospitalar do HUGO, conforme espelho da alimentação do SIA no Anexo II.

b) Contratação de Serviços de Anestesiologia

A GERIR informou por e-mail as empresas terceirizadas que prestam os serviços de anestesiologia, são elas: Alves Boscati Serviços Médicos, Exon UTI Serviços Médicos de Anestesiologia, Central Independente de Anestesiologia Ltda, Equipe de Médicos Anestesiologista Associados S/S, Grupo de Anestesia S/S, Instituto Trindade de Anestesiologista Ltda, Duarte e Bressan Ltda, conforme Anexo II.

c) Documentos de regularidade fiscal, licenças e alvarás atualizados

A Gerir não apresentou cópia do Alvará de Autorização Sanitária Municipal do Hospital de Urgências de Goiânia, pois possui somente Alvará de Autorização Sanitária da sede do Instituto de Gestão em Saúde, vide Anexo II.

d) Programa de capacitação de RH

A Gerir realiza diversos programas internos de capacitação com os funcionários em todos os setores da unidade, conforme listas de frequência em Anexo II.

e) Pesquisa de satisfação do usuário na alta hospitalar

Sobre o serviço de atendimento ao usuário, o Hospital de Urgência de Goiânia foi habilitado ao serviço de Ouvidoria Descentralizada – Sistema Ouvidor SUS do Ministério da Saúde, que inclui, encaminha, recebe e responde as manifestações dos usuários, obedecendo aos prazos em consonância com o estabelecido na Portaria GM/MS n.º 8, de 25 de maio de 2007. Concomitantemente dispõe do SAU (Serviço de atendimento ao usuário) implantado, que realiza regularmente pesquisas e orientações aos usuários e familiares que buscam os serviços do hospital. Dispõem de formulários para realizar pesquisas nos diferentes setores da unidade, conforme documentos que compõem o Anexo II. Apresentou ainda que no período monitorado em pesquisa interna realizada com 597 pacientes, destes 241 responderam achar “ótimo” o atendimento, 332 avaliou como “bom”, 24 “regular” e ninguém considerou o atendimento “ruim”, ficando o índice de satisfação em 97%.

f) Registro atualizado de dados e atendimentos dos usuários atendidos na unidade

O registro atualizado dos atendimentos realizados e de usuários atendidos na unidade é realizado pelo Serviço de Arquivo Médico e Estatística/SAME do HUGO, que atualmente está em processo de reestruturação da área física, ações e atividades.

Cabe salientar que durante vistoria nos prontuários que ficam nas enfermarias, foi observado que alguns prontuários estavam sem identificação por nome, sem prescrição médica e de enfermagem. É rotina em determinada enfermaria identificar os mesmos somente por números.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

g) Serviço de Atendimento ao Usuário: atendimento a sugestões, queixas e reclamações do usuário

O Hospital de Urgências de Goiânia conta com o Serviço de Atendimento ao Usuário - conforme descrito no Plano de Trabalho do SAU no Anexo II. Além disto, foi implantada a Ouvidoria descentralizada no HUGO, com procedimentos para resposta ao usuário. Segue no Anexo II cópia do relatório da Ouvidoria.

h) Registro de encaminhamentos de usuários realizados

Por meio do Núcleo Interno de Regulação, que faz a interlocução junto à Central de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, é realizado o controle e registro de encaminhamentos de usuários realizados pela Unidade para outras Unidades ou Serviços de Saúde.

i) Percentual de recursos públicos utilizados com folha de pagamento e de servidores efetivos da SES na Unidade

O Hospital conta com servidores efetivos da Secretaria Estadual de Saúde, e informou que atualmente tem gasto com folha de pagamento correspondendo a 29% (vinte e nove) do Quadro de Pessoal, em cumprimento ao item 7.12 do Contrato de gestão nº 064/12: “*Após a realização desse levantamento, no mínimo, 50% dos recursos humanos necessários à execução dos serviços deverá ser composto por servidores cedidos pela CONTRATANTE.*”, conforme relatório de gastos com pessoal no Anexo II.

j) Núcleo de Vigilância Hospitalar

O Hospital de Urgência de Goiânia conta com Núcleo de Vigilância Hospitalar instituído, sendo suas funções realizadas conforme diretrizes nacionais, repassando à Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia todas as informações e notificações realizadas pelo hospital.

A Comissão de Verificação de Óbitos, que visa avaliar as declarações de óbitos para fins estatísticos, apresentou as atas das reuniões do período avaliado que pode ser observado no Anexo II.

k) Serviço de Gerenciamento de Riscos e Resíduos

O setor de gerenciamento de riscos e resíduos coordena as ações relativas ao manejo de resíduos gerados pela unidade, contemplando os aspectos referentes à geração, segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final, bem como a proteção à saúde de usuários e colaboradores na Unidade, de acordo com a legislação em vigor. Os documentos e atas de reunião apresentados seguem no Anexo II.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

1) Cumprimento dos princípios e diretrizes do SUS

O cumprimento dos princípios do SUS quanto à garantia da universalidade, integralidade, Política Nacional de Humanização, resolubilidade e qualidade do serviço ofertado, pode ser observado pelo índice de satisfação do usuário nas pesquisas realizadas.

Quanto ao item “Integralidade da assistência x capacidade instalada”, o HUGO é uma unidade de porta aberta, integrando o Programa SOS Emergência do Ministério da Saúde, oferecendo atendimento de Urgência e Emergência aos usuários, bem como recebendo pacientes encaminhados por outras unidades integrantes da Rede de Urgências e Emergências do SUS, por meio da Central de Regulação da SMS de Goiânia. A partir do momento em que o paciente é recebido na Unidade, seu acesso aos serviços por ela prestados é garantido.

No que se refere aos componentes da Política Nacional de Humanização (PNH), o HUGO é uma Unidade que atende pacientes politramatizados e regulados previamente, situação que exige o serviço de classificação de risco, considerando compor o perfil da Unidade o atendimento de urgência e emergência.

Cabe dizer que os demais componentes da Política Nacional de Humanização no atendimento dos usuários, sejam eles ambulatoriais ou em regime de internação hospitalar, está sendo implantada através de várias medidas, como por exemplo, reforma das enfermarias, aquisição de novos equipamentos, climatização, reforma da unidade e melhoria nos atendimentos multiprofissionais, reforma da recepção com criação da sala de alta, reforma da capela para que os usuários possam obter conforto espiritual. Porém identificamos ser necessário melhorar em caráter de urgência a sinalização da unidade, bem como o acolhimento dos pacientes e acompanhantes, uma vez que durante a visita não havia nenhum funcionário que pudesse orientar o usuário dentro do hospital. Foi verificado também ausência de poltronas em algumas enfermarias para os acompanhantes.

Em relação ao item “Habilitação de novos serviços no Ministério da Saúde”, a SES/GO está realizando a atualização do cadastro da Unidade no CNES, para identificação das ações e serviços realizados pela Unidade e que ainda não estão habilitados pelo Ministério da Saúde, situação que irá regularizar a aprovação dos procedimentos apresentados e ainda não faturados por meio do Sistema DATASUS. Entretanto foi informado pelo setor de faturamento do HUGO que os processos para atualização do CNES e habilitação de alguns serviços estão parados, uma vez que sendo a gestão realizada pelo município cabe ao mesmo realizar vistoria e aprovação das modificações necessárias, o que até o momento não foi realizado.

m) Direitos do usuário

Dentre os itens que constituem os “direitos dos usuários” no Contrato de Gestão, quase todos vem sendo cumpridos pela Organização Social, com exceção de “*justificar ao usuário ou seu representante, por escrito, as razões técnicas alegadas quando da decisão da não realização de qualquer ato profissional previsto neste contrato*”, considerando que a justificativa é feita pelo Complexo Regulador Municipal ou Estadual quando da transferência dos pacientes a outras Unidades e/ou Serviços de Saúde.

No que se refere aos demais direitos dos pacientes, tem sido cumpridos: direito a visita de pacientes internados diariamente, atualização de prontuário e sua confidencialidade, presença regular de acompanhantes para adolescentes, gestantes e idosos, consentimento ou

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

recusa na prestação dos serviços de saúde estão sendo cumpridos com rigor. Todos os itens do contrato de que trata dos direitos do usuário estão sendo cumpridos pela Organização Social na execução do Contrato de Gestão.

n) Relatório de Alta Hospitalar

O relatório de alta hospitalar é fornecido pela Unidade e arquivado no hospital, em meio magnético, e organizado em um banco de dados gerenciado por software que permite buscas por especialidade, sexo e ordem cronológica, entre outras variáveis. Segue modelo no **Anexo II.**

o) Comissões previstas no Contrato de Gestão

Cumprindo o Contrato de Gestão n.º 24/2012, foram instituídas as Comissões: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Comissão de Ética Médica e de Enfermagem, Comissão de Verificação de Óbitos, Comissão de Análise e Revisão de Prontuários, Comissão Multidisciplinar de Bioética, Comissão Intra Hospitalar de Hemoterapia, Comissão de Nutrição Enteral e Parenteral, Comissão de Padronização de Materiais, Medicamentos e Equipamentos, Comissão de Ensino e Pesquisa, Comissão de Residência Médica, Comissão de Residência Multiprofissional, Comissão de Gerenciamento de Riscos, Comissão de Gerenciamento de Resíduos e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

Os documentos comprobatórios da instituição e funcionamento das Comissões compõem o **Anexo II**, com exceção da Comissão Intra Hospitalar de Hemoterapia e da Comissão de Ensino e Pesquisa, que não foi apresentado.

p) Comissão de Ensino e Pesquisa: Política de Educação Permanente em Saúde do SUS

O HUGO mantém campo de estágio para graduação, pós-graduação, residência médica e residência multiprofissional na unidade, conforme segue:

- Campo de Estágio para cursos Profissionalizantes Sim Não
- Campo de Estágio para cursos Tecnológicos Sim Não
- Campo de Estágio para cursos de Graduação Sim Não
- Campo de Estágio para cursos de Pós-Graduação Sim Não
- Internato Sim Não
- Programa de Residência Médica Sim Não
- Programa de Residência Multiprofissional Sim Não
- Viabiliza a realização de pesquisas na unidade Sim Não

4. Plano de Metas de Produção

Em cumprimento ao que determina a Portaria n.º 077/2013-GAB/SES, de 28/02/2013, com prorrogação de prazo pela Portaria n.º 102/2013-GAB/SES, o Grupo de Trabalho composto por técnicos da Superintendência de Controle e Avaliação Técnica de Saúde e Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde realizou estudos sobre o Plano de Metas de Produção do Contrato de Gestão n.º 64/2012, celebrado entre a

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Secretaria de Estado da Saúde e o Instituto de Gestão em Saúde/GERIR, para gerenciamento do Hospital de Urgências de Goiânia – HUGO.

O Hospital de Urgências de Goiânia é especializado e referência para o Estado de Goiás no atendimento de urgência e emergência de Média e Alta Complexidade, devidamente referenciado pelos Complexos Reguladores Estadual/Municipal, sendo também considerado Hospital de Ensino, Pesquisa e Extensão Universitária.

Os Programas de Residência Médica - PRM são reconhecidos pelo Ministério da Educação, por meio da Comissão Nacional de Residência Médica – CNRM, e estão funcionando nas áreas de Clínica Médica, Geriatria, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Cirurgia Geral, Cardiologia e Medicina Intensiva. A duração média de cada Residência Médica é de 02 anos.

O demonstrativo das metas estabelecidas para Internação Geral e UTI e dos resultados atingidos pela Unidade no período sob monitoramento está detalhado no Quadro III:

Quadro III – Meta mensal de internação Geral e UTI – HUGO

Leito/ Especialidade	Nº de Leitos contratados	Nº de Leito-dia	Meta Contratada		Meta realizada			
			Mensal	Semestral	Mensal	%	Semestral	%
Observação	32	960	246	1.476	845	343	5.075	343
Reanimação Trauma	10	300	2.160	12.960	4.064	188	24.388	188
Internação Clínica Médica	30	900	100	600	171	171	1.028	171
Internação Clínica Cirúrgica	38	1.140	171	1.026	236	138	1.419	138
Traumatologia	69	2.070	310	1.860	438	141	2.629	141
UTI	58	1.740	142	852	206	145	1.238	145

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2013/2014.

Com relação aos procedimentos de Urgência e Emergência, a variação mensal de atendimentos foi considerada no estabelecimento da meta, tendo em vista não haver atendimento a demanda espontânea, mas atendimentos de urgência e emergência realizados para pacientes que são encaminhados pela Central de Regulação do Município de Goiânia:

Quadro IV – Meta mensal de atendimentos de Urgência/Emergência - HUGO

Procedimento	Meta mensal contratada	Meta semestral contratada	Meta realizada			
			Mensal	%	Semestral	%
Urgência/Emergência	3.600	21.600	4.225	274	25.351	274

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2013/2014.

O HUGO é uma Unidade Hospitalar de atendimento referenciado em urgência e emergência, com admissão de pacientes mediante encaminhamento do Complexo Regulador da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, existe uma variação nos procedimentos mensais realizados entre as diversas especialidades oferecidas pela Unidade.

A análise destas condições orientou o Grupo de Trabalho a estabelecer que a meta de produção nas áreas cirúrgicas, atendimento ambulatorial, serviço de apoio diagnóstico e

*Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS*

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

terapêutico - SADT e atos multidisciplinares seriam definidos por macro-indicadores, tendo em vista proposta contida no “Projeto de Apoio à Criação das Fundações Estaduais na SES/RJ”, formulado pela Fundação Getúlio Vargas, que faz a opção de: “*inicialmente, pactuam-se os resultados, alcançando a melhoria da gestão organizacional*”¹.

O HUGO dispõe de capacidade instalada para realização de procedimentos de cirurgia nas especialidades de Bucomaxilofacial, Cirurgia Geral, Ortopedia/Traumatologia e Neurocirurgia. Dispõe ainda de capacidade instalada para procedimentos de Cirurgia Vascular, entretanto, a demanda por esta especialidade é baixa.

O atendimento ambulatorial é realizado para retorno dos pacientes egressos de internação nas Clínicas Médica e Cirúrgica.

Os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico oferecidos na Unidade e que estão dentro do perfil de unidade de média e alta complexidade em urgência e emergência são: Eletrocardiografia, Análises Clínicas e Anatomia Patológica. Os serviços de diagnóstico de: Broncoscopia, Ecocardiografia, Gastrostomia, Endoscópica, Colonoscopia e Esofagogastroduodenoscopia são oferecidos pelo HUGO.

Por meio da Central de Laudos da SES, gerenciada por outra Organização Social, são oferecidos os serviços de diagnóstico por imagem de Radiologia Convencional, Tomografia Computadorizada, Ultrassonografia e Duplex Scan aos usuários da Unidade, o que justifica a exclusão destes procedimentos do monitoramento deste Contrato de Gestão.

Quanto aos atos multidisciplinares, a Unidade dispõe da oferta de serviços de Nutrição Clínica, Psicologia, Fisioterapia para pacientes internados, Serviço Social, Enfermagem, Odontologia e Fonoaudiologia. O perfil de unidade de média e alta complexidade em urgência e emergência não contempla a oferta de serviços de Terapia Ocupacional, situação que justifica sua exclusão deste Contrato de Gestão.

Quadro V – Meta mensal de procedimentos cirúrgicos, atendimento ambulatorial, SADT e atos multidisciplinares – HUGO

Procedimento	Meta contratada		Meta realizada			
	Mensal	Semestral	Mensal	%	Semestral	%
Procedimentos Cirúrgicos	960	5.760	1.106	115	6.640	115
Atendimento Ambulatorial	1.600	9.600	1.320	82	7.920	82
Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico	30.760	184.560	37.475	121	224.850	121
Atos Multidisciplinares	94.800	568.800	134.272	141	805.636	141

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2013/2014.

4.1. Indicadores de Desempenho e Qualidade

A revisão dos Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão n.º 64/2012, considerou a análise de cada um deles, conforme detalhado a seguir:

a) Os indicadores de Taxa de Ocupação Hospitalar e de Média de Permanência Hospitalar foram estabelecidos por setor de internação.

b) Considerando que a instituição possui pacientes que ficam internados por longa data, o que

¹ Projeto de Apoio à Criação das Fundações Estaduais na SES/RJ, Fundação Getúlio Vargas, novembro/2011, pg. 81.

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

aumenta as chances de adquirirem Infecção, necessitando então de um indicador que leve em consideração este perfil de pacientes e que melhor retrate as possíveis intervenções de Prevenção e Controle de IRAS realizadas em cada setor, o indicador de Taxa de Infecção Hospitalar foi substituído pelo indicador de **Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação**.

c) Os indicadores de Taxa de Mortalidade Global, Tempo médio de entrega de Resultados de Exames e Índice de Transparência Administrativa não foram alterados, permanecendo aqueles estabelecidos no Contrato de Gestão;

d) O monitoramento da produção e faturamento compõe a Sistemática de Avaliação de Desempenho Institucional, entretanto o Contrato de Gestão não estabeleceu fórmula de cálculo para este indicador. Ficou estabelecido que este indicador considere a razão percentual de evolução de produção e faturamento da Unidade, comparando os resultados obtidos no exercício em monitoramento com os resultados obtidos no exercício anterior.

e) Considerando o perfil do usuário do HUGO, foi proposta a alteração do público pesquisado para obtenção do índice de satisfação da clientela, de entrevistista direta com “pessoas” para entrevistista direta com os “pacientes na internação e no momento da alta hospitalar”, ficando retificada a fórmula de cálculo:

$$ISC = \frac{\text{Quantidade de avaliação entre bom e ótimo}}{\text{Total de pacientes pesquisados}} \times 100 \Rightarrow >80\%$$

Os resultados apresentados pelo HUGO no período em monitoramento estão demonstrados no Quadro a seguir:

Quadro V – Indicadores de Desempenho e Qualidade - HUGO

Indicador	Meta	Cumpriu	Não Cumpriu	Notas
	Contratada			
1. Taxa de ocupação hospitalar por setor de internação	Observação	90%	X	10
	Reanimação	90%	X	10
	UTI	90%	X	10
	Traumatologia	90%	X	10
	Clinica cirúrgica	90%	X	10
2. Média de permanência hospitalar por setor de internação	Clinica médica	90%	X	10
	Observação	84 horas		5
	Reanimação	3 horas	X	10
	UTI	11 dias	X	10
	Traumatologia	6 dias	X	10
	Clinica cirúrgica	6 dias	X	10
	Clinica médica	8 dias	X	10
	UTI 1	34,28%	X	8
	UTI 2	26,32%		6
	UTI 3	31,22%	X	9
3. Taxa de Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação	UTI 4	21,02%	X	6
	Traumatologia	5,43%	X	10
	Clinica médica	14,96%	X	10
	Clinica cirúrgica	8,64%	X	8
	4. Taxa de Mortalidade Global	4,72%	X	10

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Exames	Laboratório		24 hs	X	X	10
	Imagem					
6. Índice de Resultado Financeiro			>1	X	X	10
7. Índice de Satisfação da Clientela			>80%	X	X	10
8. Razão de evolução da Produção e Faturamento do HUGO			=>1	X	X	9

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/HUGO – AGPOS/SUNAS, 2013/2014.

4.2. Demonstrativo da aplicação das fórmulas de cálculo dos Indicadores:

a) Taxa de ocupação hospitalar por setor de internação

Taxa: $\frac{\text{Total de pacientes/dia no período de 1 mês}}{\text{Total de leitos operacionais/dia do período}}$ X 100

b) Média de permanência hospitalar por setor de internação

Taxa: $\frac{\text{Total de pacientes/dia no período de 1 mês}}{\text{Total de pacientes saídos do mesmo período}}$ X 100

c) Taxa de Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação

Taxa = $\frac{\text{Nº de IRAS no Setor}}{\text{Total de Paciente-dia/Setor}} \times 1000$

d) Taxa de Mortalidade Global

Taxa MG: $\frac{\text{Total de óbitos ocorridos no período}}{\text{Total de saídas no mesmo período}} \times 100 = 4,5\%$

e) Tempo médio de entrega de Resultados de Exames

Tempo: Data da solicitação do exame
Data da realização do exame

f) Índice de Resultado Financeiro

IRS: $\frac{\text{Receita total no período}}{\text{Despesa total no mesmo período}}$

IRS HUGO = $\frac{R\$58.747.384,74}{R\$54.444.337,11} = 1,07$



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOV
GO

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.866-000
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

g) Índice de Satisfação da Clientela

ISC = $\frac{\text{Quantidade de avaliação entre bom e ótimo}}{\text{Total de pacientes pesquisados}} \times 100 \Rightarrow >80\%$

$$\text{ISC} = \frac{580}{597} \times 100 = 97\%$$

h) Razão de evolução da Produção e Faturamento do HUGO

$$\text{Razão} = \frac{\sum \text{dezembro/13 a maio/14}}{\sum \text{maio/14 a maio/13}} \times 100$$

Faturamento de dezembro/13 a maio/14: R\$ 13.682.241,28

Faturamento de dezembro/12 a maio/13: R\$ 13.855.971,46

$$\text{Razão de Evolução do Fat. HUGO} = \frac{\text{R\$ } 13.682.241,28}{\text{R\$ } 13.855.971,46} = 0,98$$

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais - AGPOS
 Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
 E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

4.2. Pontuação dos Resultados apresentados
Quadro IV – Demonstrativo da Pontuação dos Resultados

	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES					
	Meta	Nota	Média (a)	Peso (b)	TOTAL (c) = (a) x (b)	
1. Análise dos resultados de cumprimento de metas de produção	Meta de internação	Observação	10	9,6	4	38,4
		Reanimação	9			
		UTI	9			
		Traumatologia	9			
	Clínica cirúrgica	Clínica cirúrgica	9	9,6	4	38,4
		Clínica médica	10			
	Meta de procedimentos cirúrgicos		10			
	Meta de atendimento ambulatorial		10			
	Meta de SAIDT		10			
	Meta de urgência e emergência		10			
	Meta de atos multidisciplinares		10			
	Taxa de ocupação hospitalar	Observação	10	9,1	2	18,2
		Reanimação	10			
		Clínica médica	10			
		Clínica cirúrgica	10			
		Traumatologia	10			
		UTI	10			
UTI 1		8				
UTI 2		6				
UTI 3		9				
UTI 4		6				
Taxa de densidade de incidência de infecção relacionada à assistência à saúde	Traumatologia	10	9,1	2	18,2	
	Clínica médica	10				
	Clínica cirúrgica	8				
	Taxa de Mortalidade Global	10				
3. Análise dos Indicadores de Qualidade	Tempo médio de entrega de resultados de exames	Laboratório	10	10	2	20
		Imagem	10			
	Índice de resultado financeiro	10				
4. Produção e Faturamento	Índice de Satisfação da Clienteia	10	9	2	18	
	TOTAL DE PONTOS DOS INDICADORES					94,6
NOTA GLOBAL DA AVALIAÇÃO = $\Sigma (c)/10$					9,4	



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO E DESEMPENHO INSTITUCIONAL

RESULTADO OBTIDO DA META	NOTA ATRIBUÍDA A META
> 90% até 100%	10
> 80% até 89%	9
> 70% até 79%	8
> 60% até 69%	7
> 50% até 59%	6
> 40% até 49%	5
> 30% até 39%	4
> 20% até 29%	3
> 10% até 19%	2
> 05% até 09%	1
< 05%	ZERO

PONTUAÇÃO GLOBAL - CONCEITO - VALORES A RECEBER DO VARIÁVEL

PONTUAÇÃO GLOBAL	CONCEITO	VALOR A RECEBER DO VARIÁVEL
9,0 a 10,00 pontos	A - MUITO BOM	100%
7,1 a 8,9 pontos	B - BOM	80%
6,1 a 7,0 pontos	C - REGULAR	60%
5,0 a 6,0 pontos	D - RUIM	30%
< 5,0	E - INSUFICIENTE	ZERO



SUS

Sistema
Único
de Saúde

**SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE**

**GOVERNO DE
GOIÁS**

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde

Assessoria de Gestão das Purceiras com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

5. Considerações finais

Os dados coletados e sistematizados neste Relatório demonstram que a Organização Social GERIR vem cumprindo satisfatoriamente as obrigações assumidas no Contrato de Gestão n.º 64/2012, atingindo a nota global de **9,4 (nove vírgula quatro)**, que corresponde ao conceito A - “Muito Bom”, de acordo com a Sistemática de Avaliação de Desempenho Institucional estabelecida no Anexo VI do Contrato de gestão n.º 64/2012.

Ainda de acordo com o item **6.9**, da Cláusula Sexta do Contrato de Gestão n.º 64/2012, que estabelece “*As Metas e os Indicadores serão avaliados semestralmente e, em caso de não cumprimento, será efetuado o desconto de, até, 20% no montante a ser repassado*”, a nota e o conceito resultantes da análise realizada corresponde ao repasse integral dos recursos financeiros para custeio do gerenciamento, operacionalização e execução dos serviços de saúde no HUGO.

A aplicação da metodologia de monitoramento e avaliação das metas de produção e indicadores de desempenho e qualidade permite constatar seu cumprimento, entretanto, apontam-se as seguintes questões que mereceram destaque por parte da COMACG/HUGO:

1. Considerando a importância do HUGO na Rede Estadual do SUS e a alta rotatividade de pacientes na Unidade, pontos fundamentais para a atuação das vigilâncias, recomenda-se a implantação descentralizada do SINAN no HUGO, para inserção oportuna das notificações de agravos de notificação obrigatória e de interesse de saúde pública;
2. Recomenda-se maior agilidade no processo de Habilitação dos serviços já existentes no HUGO e implantação de novos serviços requeridos pela população do Estado, considerando seu perfil de unidade de alta complexidade de atenção nas urgências e traumas;
3. Recomenda-se a construção e aperfeiçoamento dos indicadores qualitativos por estratégias quantitativas, permitindo a Comissão de Avaliação e Monitoramento do Contrato de Gestão operar potencializadas desde o início de uma intervenção que devem ser mudadas, incentivadas e
4. Recomenda-se que seja encaminhada a AGPOS cópia dos projetos de obras, serviços e compras, conforme estabelece o Contrato de Gestão n.º 064/2012 no item **3.1.20** onde informa que: “*Os procedimentos para a contratação de obras, serviços e compras efetuadas com emprego de recursos provenientes do Contrato de Gestão, assim como as alienações, deverão ter, cumprindo os princípios constitucionais, análise e aprovação da CONTRATANTE*”.
5. Recomenda-se que a Terciarização dos serviços hospitalares pela Organização Social não seja uma prática recorrente, haja vista que o Contrato de Gestão n.º 064/2012 no item **6.5** informa que: “*Os recursos objeto dos itens 6.1, 6.3 e 6.4, deverão ser utilizados de forma complementar aos recursos do Contrato de Gestão, no custeio das atividades desenvolvidas na CONTRATADA, nos investimentos destinados à ampliação e melhoria dos serviços e da estrutura física, bem como na manutenção, atualização e renovação tecnológica*”.
6. Recomenda-se que seja enviada à AGPOS cópia dos relatórios trimestrais especificando os bens objetos dos Termos de Permissão de Uso, com as respectivas classificações, qualificações e estado de conservação, conforme Contrato de Gestão n.º 064/2012 no item **9.5**.
7. Recomenda-se a atualização das informações sobre transparência das ações da CONTRATADA previstas na *web site* da Gerir, conforme estabelecido pelo Contrato de Gestão n.º 064/2012 no item **16**.



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

8. Recomenda-se que a Secretaria de Saúde do Estado encomende pesquisa de satisfação dos das Unidades sob gestão de Organização Social, para que se possa comparar com os resultados apresentados pelas pesquisas de satisfação dos usuários realizadas pelas Organizações Sociais

9. Conforme **CLAUSULA OITAVA DO ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO CONTRATANTE** item 8.5 a 8.8 do Contrato de Gestão nº 064/2012, que diz: “O **PARCEIRO CONTRATANTE**, as correções, que eventualmente se fizerem necessárias, para garantir a eficácia do Contrato de Gestão. Se essas falhas ainda persistirem, encaminhará expecta o Governador do Estado que deliberará acerca da manutenção da qualificação da Entida Organização Social”, e ainda no item 8.8: “Após ciência e aprovação do Parecer Físico do Secretário de Estado da Saúde, o processo de prestação de contas deverá ser encaminhado ao Controlador-Geral do Estado – CGE e ao Tribunal de Contas do Estado – TCE, ficando a documentação disponível a qualquer tempo sempre que requisitada”.

Tendo em vista o supradito encaminha-se ao Gabinete do Secretário e a Gerência de Convênios - GCC para análise e parecer final do relatório e encaminhamentos aos órgãos de fiscalização.

Goiânia, 15 de agosto



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DE
GOIÁS

Superintendência de Gerenciamento das Unidades Assistenciais de Saúde
Assessoria de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais – AGPOS
Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270
E-mail: agpos.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Murillo Simiema Campos
Presidente Comagg – Hugo
Enfermeiro – Sumas/Agpos

Mônica Samara Gonçalves
Enfermeira Auditora - SCATS