

**RELATÓRIO TÉCNICO ASSISTENCIAL  
HOSPITAL REGIONAL DE TOLEDO**

Contrato de Concessão Administrativa Nº 0523/2023

**COMPETÊNCIA DE FEVEREIRO DE 2024**

**Toledo/PR, 22 de março de 2024.**

OFÍCIO 1291/2024

Toledo/PR, 22 de março de 2024.

Ilma. Sra.

**Gabriela Almeida Kucharski**  
Secretária Municipal de Saúde  
Prefeitura de Toledo – PR

**Assunto:** Entrega da Prestação de Contas Assistencial de fevereiro de 2024, referente ao Contrato de Concessão nº 0523/2023.

O Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS, Organização Social, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o Nº 24.006.302/0026-93, Gestor do Hospital Regional de Toledo – HRT, por intermédio de seu Diretor Executivo, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, entregar a Prestação de Contas Assistencial relativa à competência de fevereiro de 2024, vinculada ao Contrato de Concessão nº 0523/2023.

Considerando, portanto, a respectiva entrega, solicitamos a avaliação da Comissão de Avaliação do Contrato de Concessão nº 0523/2023, no período em destaque, assim como o retorno formal desta Secretaria quanto a respectiva aprovação da prestação de contas em apreço.

Sendo o que nos cumpre para o momento, permanecemos à disposição e, na oportunidade, renovamos protestos de estima e consideração.

Cordialmente,

Assinatura Eletrônica  
22/03/2024 18:42 UTC  
 *Sandro N. Demetrio*  
003 \*\*\* \*-73  
Sandro Natalino Demetrio

**Sandro Natalino Demetrio**  
**Diretor Executivo**

Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS

**Observação:** Para apropriado atendimento de futuras solicitações de informações e eventuais notificações destinadas ao IDEAS solicitamos que estas sejam encaminhadas para o endereço eletrônico (e-mail) [protocolo@ideas.med.br](mailto:protocolo@ideas.med.br) que é o serviço de comunicação externa do Instituto.

## Processos de Validação IDEAS (Uso Interno)

| ID dos Processos | Descrição                            | Responsável         |
|------------------|--------------------------------------|---------------------|
| 2024038658       | Direção da Unidade                   | Sirlene Dias Coelho |
| 2024038657       | Gerência de Controladoria e Jurídico | Fernanda Kersting   |
| 2024040298       | Gerência de Produção e Qualidade     | Allan Fries         |



## SUMÁRIO

|    |                                |    |
|----|--------------------------------|----|
| 1. | APRESENTAÇÃO.....              | 5  |
| 2. | INTRODUÇÃO .....               | 6  |
| 3. | INDICADORES DE PRODUÇÃO .....  | 7  |
| 4. | INDICADORES QUALITATIVOS ..... | 14 |
| 5. | CONCLUSÃO.....                 | 20 |
| 6. | ASSINATURAS.....               | 22 |

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente instrumento tem por objetivo expor, de forma clara e concisa, os resultados alcançados no âmbito do Hospital Regional de Toledo – HRT, mediante a execução do Contrato de Concessão nº 052/2023.

O escopo deste relatório assistencial tem como objetivo apresentar os dados dos atendimentos executados e demandas atendidas ao longo do exercício do mês de fevereiro de 2024 no referido Hospital, sob a administração do Instituto Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS, além de abordar as ações previamente delineadas para o mês subsequente.

Diante da natureza do presente Contrato de Concessão, bem como da ausência de metas e indicadores previamente acordados, foram definidos pela gestão da Unidade os Indicadores de Produção direcionados pelo referido instrumento contratual, como também os indicadores Qualitativos, levando em consideração, para tanto, a análise da prestação de serviço hospitalar.

Desta forma, compreendemos que esse formato de Prestação de Contas permite aos membros da Comissão de Fiscalização e Avaliação, bem como a qualquer outra parte interessada, a fácil localização e comparação dos distintos elementos que constituem a execução dos serviços na Unidade.

Assim, vislumbramos com esta apresentação elucidar o comprometimento do IDEAS em prestar um serviço de qualidade à população atendida, e colocando-nos à disposição para eventuais inclusões ou alterações nos indicadores aqui apresentados.

Equipe IDEAS

## 2. INTRODUÇÃO

O Hospital Regional de Toledo (HRT), situado no Município de Toledo, Estado do Paraná, encontra-se sob a administração do IDEAS desde 21 de junho de 2023, por meio de Contrato de Concessão celebrado com o Município de Toledo, visando à gestão e operacionalização das atividades e serviços da referida Unidade. A Unidade possui uma capacidade instalada de 84 (oitenta e quatro) leitos, distribuídos em 10 (dez) leitos de UTI adulto, 07 (sete) leitos de pronto atendimento, 08 (oito) leitos de recuperação pós anestésica, 59 (cinquenta e nove) leitos de enfermaria clínica e cirúrgica, com a finalidade de atender a todos os pacientes da 20ª Regional de Saúde.

O IDEAS, anteriormente, para garantir a prestação de serviço, realizou algumas adequações e revisões, tanto estruturais quanto na organização do espaço físico e nos processos internos. Isso incluiu a revisão da manutenção dos equipamentos, aquisição de insumos, contratação de recursos humanos e serviços necessários, além da definição dos procedimentos operacionais internos, com a perspectiva de assegurar a viabilização dos atendimentos de forma ágil, bem como garantindo o cumprimento dos prazos contratuais. Portanto, a implementação desse processo ocorreu de forma escalonada, priorizando atividades com base no grau de criticidade atribuído, visando garantir a prestação de serviço de maneira eficiente e segura.

A abertura da Unidade foi realizada de maneira gradual, com início das atividades ambulatoriais em 06/10/2023, seguido pela Unidade de Internação e Pronto Atendimento Regulado em 13/11/2023, Unidade de Terapia Intensiva em 20/11/2023, e Atendimento Cirúrgico em 21/11/2023. Atualmente, o foco da Unidade concentra-se na expansão dos atendimentos, visando assegurar cuidado oportuno, redução das filas de espera na região, garantir a consolidação das práticas recentemente implementadas e otimizar a utilização dos recursos disponíveis.

O HRT dispõe de uma equipe multiprofissional em saúde, composta por médicos (intensivista adulto, clínico, infectologista, radiologista), farmacêuticos, fisioterapeutas, psicólogos, enfermeiros, nutricionistas, assistentes sociais, técnicos de enfermagem, além dos serviços de radiologia, apoio diagnóstico e terapêutico, administrativo, manutenção, TI e engenharia clínica.

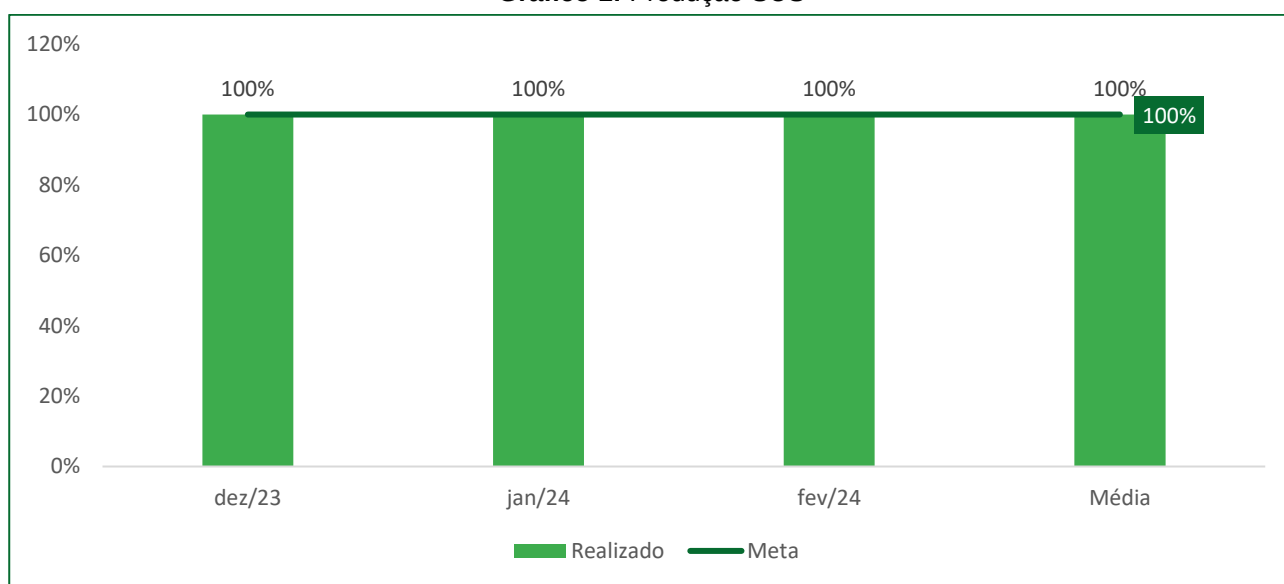
Cumprir destacar que, em face da natureza do Contrato celebrado, não foram estipulados indicadores nem metas quantitativas e qualitativas, tampouco foi delineada a metodologia para aferição do seu cumprimento. Deste modo, objetivando apresentar transparência na prestação de serviço, bem como o compromisso com o Município de Toledo e o Estado do Paraná, assim, propusemos um modelo de relatório que atenda ao objeto do serviço. Seguem, abaixo, os resultados da Unidade, os gráficos comparativos, juntamente com nossas considerações.

### 3. INDICADORES DE PRODUÇÃO

O Contrato de Concessão nº 523/2023 estabelece que a entidade, obrigatoriamente, deverá prestar os serviços de assistência à saúde à população usuária do Sistema Único de Saúde – SUS, no percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento). Porém, o Termo de Ajustamento de Conduta nº 01/2023, de 10/11/2023, estipulou a obrigação para que 100% (cem por cento) da capacidade do Hospital seja empregada no atendimento a pacientes do SUS.

Diante disto, seguem abaixo, os indicadores, os gráficos comparativos e as nossas considerações acerca do apresentado.

**Gráfico 1: Produção SUS**

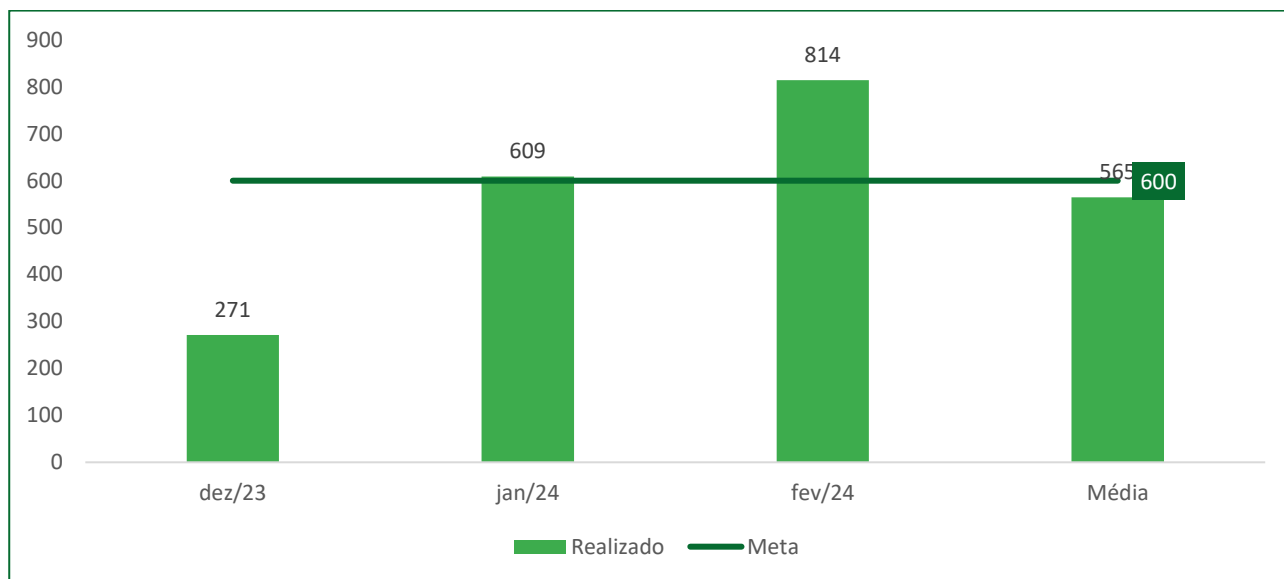


**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024)

Em fevereiro/2024, o gráfico de Produção SUS, demonstra que cumprimos a meta contratual estabelecida de 100% (cem por cento), visto que realizamos 100% (cem por cento) no respectivo mês, com isso, atendendo conforme estipulado contratualmente.

Reforça-se que, considerando o dado apresentado, todos os atendimentos foram realizados pelo SUS.

**Gráfico 2: Consultas Ambulatoriais**



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024)

No mês de fevereiro/2024, em relação ao quantitativo de consultas ambulatoriais prestadas, conforme estimado no Contrato de Cessão, que prevê 600 (seiscentos) atendimentos, foram realizados 814 (oitocentos e quatorze). Dessa forma, os índices contratuais sugeridos foram superados. Ressalta-se que a abertura das agendas é realizada pelo HRT, porém o agendamento dos pacientes é realizado conforme distribuição de vagas da 20ª Regional de Saúde.

Vale destacar que foram disponibilizadas 1.295 (mil, duzentos e noventa e cinco) vagas, representando um acréscimo de 51 (cinquenta e um) consultas em comparação ao mês anterior, sendo que registramos um total de 897 (oitocentos e noventa e sete) pacientes agendados, com 83 (oitenta e três) deles não comparecendo.

Ao analisar a disponibilidade da agenda, observa-se que a regional teve um índice de aproveitamento de 62,86% das consultas oferecidas, conforme detalhado na **Tabela 1**.

**Tabela 1:** Aproveitamento da agenda ambulatorial pelos municípios – fevereiro/2024;

| Item | Especialidade               | Agendas Abertas | Pacientes que compareceram | % Aproveitamento da agenda |
|------|-----------------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| 1    | Ginecologia                 | 31              | 24                         | 77,4%                      |
| 2    | Ortopedia                   | 337             | 194                        | 57,6%                      |
| 3    | Anestesiologia              | 251             | 164                        | 65,3%                      |
| 4    | Cirurgia Aparelho Digestivo | 178             | 105                        | 59,0%                      |
| 5    | Urologia                    | 191             | 114                        | 59,7%                      |



| Item  | Especialidade     | Agendas Abertas | Pacientes que compareceram | % Aproveitamento da agenda |
|-------|-------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| 6     | Cardiologia       | 111             | 77                         | 69,3%                      |
| 7     | Cirurgia Vascular | 35              | 25                         | 71,4%                      |
| 8     | Cirurgia Plástica | 115             | 86                         | 74,8%                      |
| 9     | Hematologia       | 46              | 25                         | 54,3%                      |
| TOTAL |                   | 1.295           | 814                        | 62,8%                      |

**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No que se refere aos municípios de atendimento dos pacientes, podemos evidenciar que 40% (quarenta por cento) dos agendamentos realizados foram de pacientes da cidade de Toledo, seguidos de Assis Chateaubriand com 10% (dez por cento), conforme **Tabela 2**, a seguir

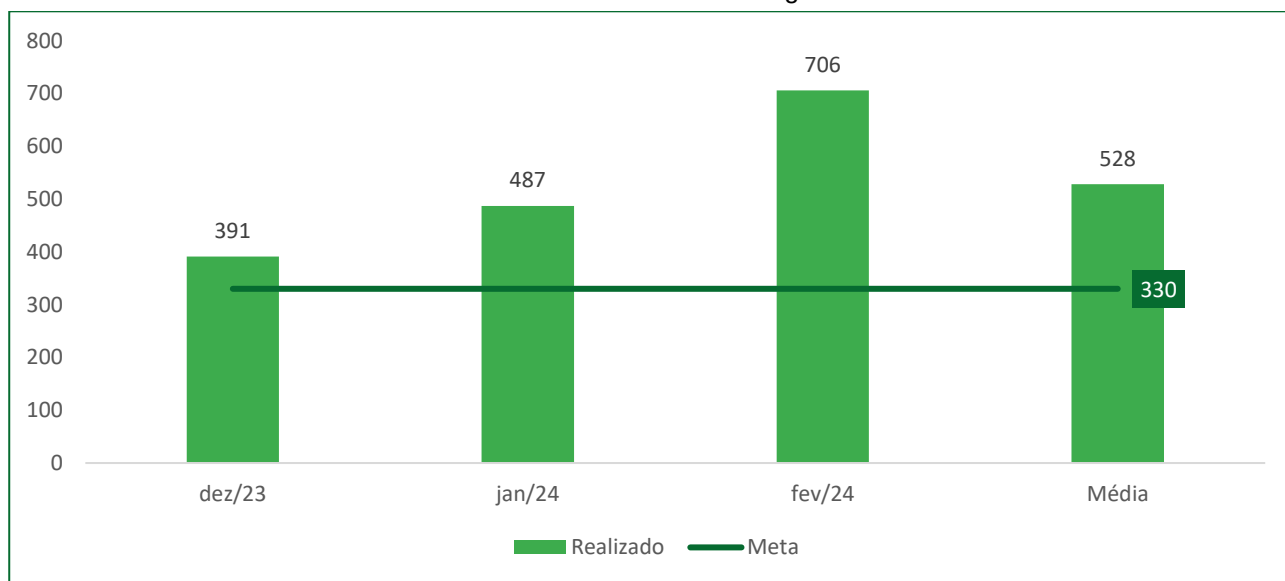
**Tabela 2:** Município dos pacientes atendidos – fevereiro/2024;

| Item | Município               | fevereiro/2024 |
|------|-------------------------|----------------|
| 1    | Assis Chauteaubriand    | 84             |
| 2    | Diamante D'oeste        | 16             |
| 3    | Entre Rios do Oeste     | 15             |
| 4    | Guaíra                  | 54             |
| 5    | Marechal Cândido Rondon | 54             |
| 6    | Maripá                  | 10             |
| 7    | Mercedes                | 05             |
| 8    | Nova Santa Rosa         | 13             |
| 9    | Ouro Verde do Oeste     | 46             |
| 10   | Palotina                | 40             |
| 11   | Pato Bragado            | 24             |
| 12   | Quatro Pontes           | 29             |

| Item  | Município              | fevereiro/2024 |
|-------|------------------------|----------------|
| 13    | Santa Helena           | 54             |
| 14    | São José das Palmeiras | 03             |
| 15    | São Pedro do Iguaçu    | 18             |
| 16    | Terra Roxa             | 17             |
| 17    | Toledo                 | 328            |
| 18    | Tupãssi                | 4              |
| TOTAL |                        | 814            |

**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

**Gráfico 3:** Exames de Imagem

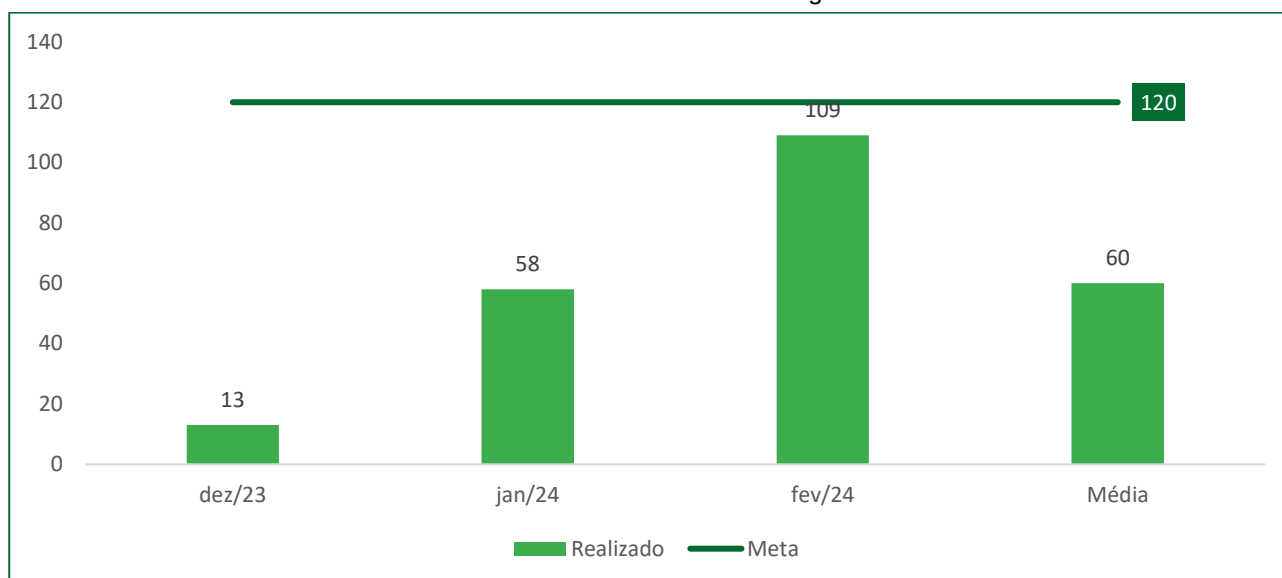


**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024)

No mês de fevereiro/2024, no que se refere à quantidade de exames de imagem, com estimativa contratual de realização de 330 (trezentos e trinta) atendimentos, informamos que foram realizados 706 (setecentos e seis) exames, desta forma, superando os índices contratuais sugeridos.

Cabe ressaltar que, dentre os atendimentos realizados no SADT, 192 (cento e noventa e dois) foram exames eletivos e 531 (quinhentos e trinta e um) de pacientes internados. Com relação ao tipo de exame, foram realizadas 279 (duzentos e setenta e nove) Tomografias e 427 (quatrocentos e vinte e sete) Raio-X. Cabe ressaltar, que não há fila de espera na região para esse exame.

**Gráfico 4: Procedimentos Cirúrgicos**



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024)

No mês de fevereiro/2024, em relação à quantidade de procedimentos cirúrgicos, com meta estipulada no Contrato de Concessão em 120 (cento e vinte) atendimentos, tem-se que foram realizados 109 (cento e nove) procedimentos, de modo a não alcançar o quanto proposto contratualmente.

Como ação, será realizada análise amostral dos atendimentos do ambulatório de especialidade, para entender os motivos de não encaminhamento para fila cirúrgica, bem como verificar os municípios que mais estão encaminhando pacientes clínicos (não cirúrgicos).

Outrossim, destacamos que demos início com plantão de cirurgia geral e ortopedia e, dentre as cirurgias, 61 (sessenta e uma) foram realizadas de forma emergencial, sendo 02 (duas) de outras regionais, admitidos provenientes da UPA.

Na **Tabela 3**, abaixo, podemos evidenciar os Municípios das cirurgias realizadas.

**Tabela 3:** Proveniência dos atendimentos cirúrgicos eletivos

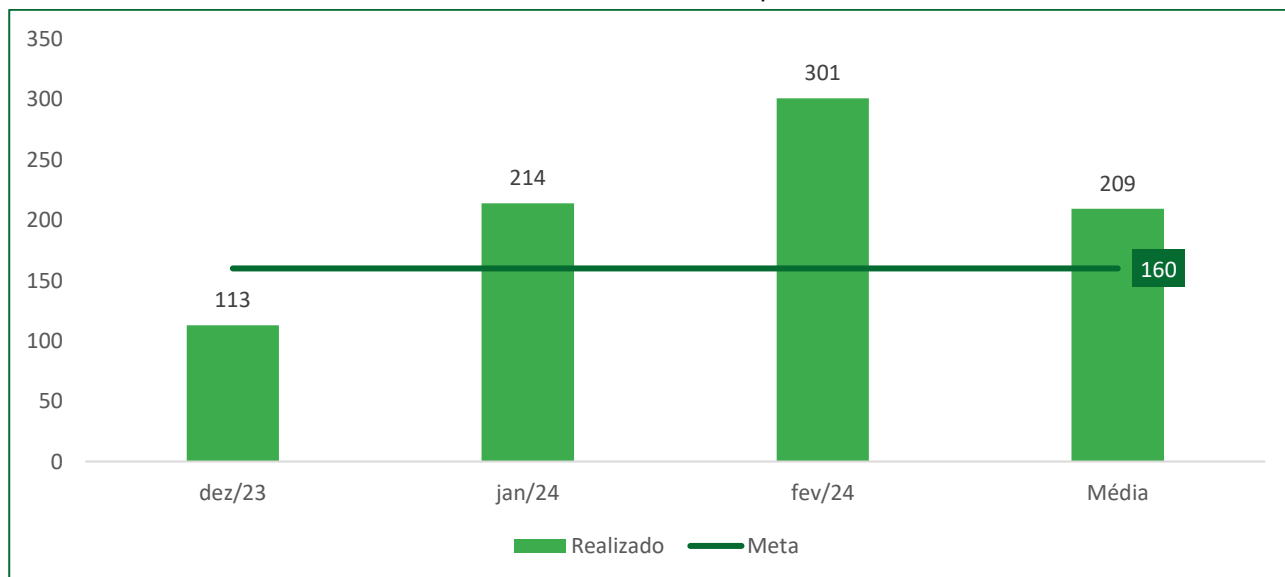
| Item | Município               | fevereiro/2024 |
|------|-------------------------|----------------|
| 1    | Assis Chateaubriand     | 01             |
| 2    | Diamante do Oeste       | 05             |
| 3    | Guaíra                  | 11             |
| 4    | Marechal Cândido Rondon | 14             |
| 5    | Mercedes                | 4              |
| 6    | Nova Santa Rosa         | 02             |
| 7    | Ouro Verde do Oeste     | 02             |

| Item  | Município                               | fevereiro/2024 |
|-------|-----------------------------------------|----------------|
| 8     | Palotina                                | 13             |
| 9     | Pato Bragado                            | 02             |
| 10    | Quatro Pontes                           | 03             |
| 11    | Santa Helena                            | 02             |
| 12    | São José das Palmeiras                  | 01             |
| 13    | São Pedro do Iguaçu                     | 01             |
| 14    | Terra Roxa                              | 02             |
| 15    | Toledo                                  | 42             |
| 16    | Tupãssi                                 | 01             |
| 17    | Outras Regionais: Paiçandu / Cafelândia | 02             |
| TOTAL |                                         | 109            |

**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024)

Ademais, além das tratativas anteriormente destacadas, informamos que também foi instaurado o protocolo interno de número 2024040135, ao setor responsável, a fim de analisar e atender o referido indicador

**Gráfico 5: Admissões Hospitalares**



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro/2024, em relação às admissões hospitalares, conforme estipulado no Contrato de Concessão, que prevê 160 (cento e sessenta) atendimentos, foram realizadas 301 (trezentos e uma) admissões, sendo encaminhadas pela Central de Regulação de Leitos.

A **Tabela 4**, abaixo, evidencia o Município de residência dos pacientes atendidos, sendo que 282 (duzentos e oitenta e dois) pertencem a 20ª Regional de Saúde, além de 17 (dezessete) referentes à outras localidades.

**Tabela 4:** Município de residência dos pacientes atendidos - fevereiro 2024

| Item  | Município               | fevereiro/2024 |
|-------|-------------------------|----------------|
| 1     | Assis Chateaubriand     | 05             |
| 2     | Diamante do Oeste       | 07             |
| 3     | Guaíra                  | 14             |
| 4     | Marechal Cândido Rondon | 18             |
| 5     | Mercedes                | 03             |
| 6     | Nova Santa Rosa         | 02             |
| 7     | Ouro Verde do Oeste     | 05             |
| 8     | Palotina                | 13             |
| 9     | Pato Bragado            | 04             |
| 10    | Quatro Pontes           | 04             |
| 11    | Santa Helena            | 02             |
| 12    | São José das Palmeiras  | 02             |
| 13    | São Pedro do Iguaçu     | 01             |
| 14    | Terra Roxa              | 12             |
| 15    | Toledo                  | 189            |
| 16    | Tupãssi                 | 01             |
| 17    | Outras Regionais        | 19             |
| TOTAL |                         | 301            |

**Fonte:** GSUS (fev./2024).

Ao analisar a tabela acima, verificamos que a grande maioria dos pacientes encaminhados pela Central de Regulação de leitos era proveniente do Município de Toledo (62,8%), seguido de Outras Regionais (6,31%). Atendemos também alguns pacientes provenientes de outras regionais de saúde, sendo elas: Cascavel, Boa Vista da Aparecida, Cafelândia, Guaraniaçu, os quais foram admitidos diretamente na Unidade de Terapia Intensiva.

## 4. INDICADORES QUALITATIVOS

Buscando realizar nossas ações com competência, transparência e ética, para a entrega de atendimento de qualidade, estruturamos indicadores qualitativos para acompanhamento das demandas internas, conforme apresentados abaixo:

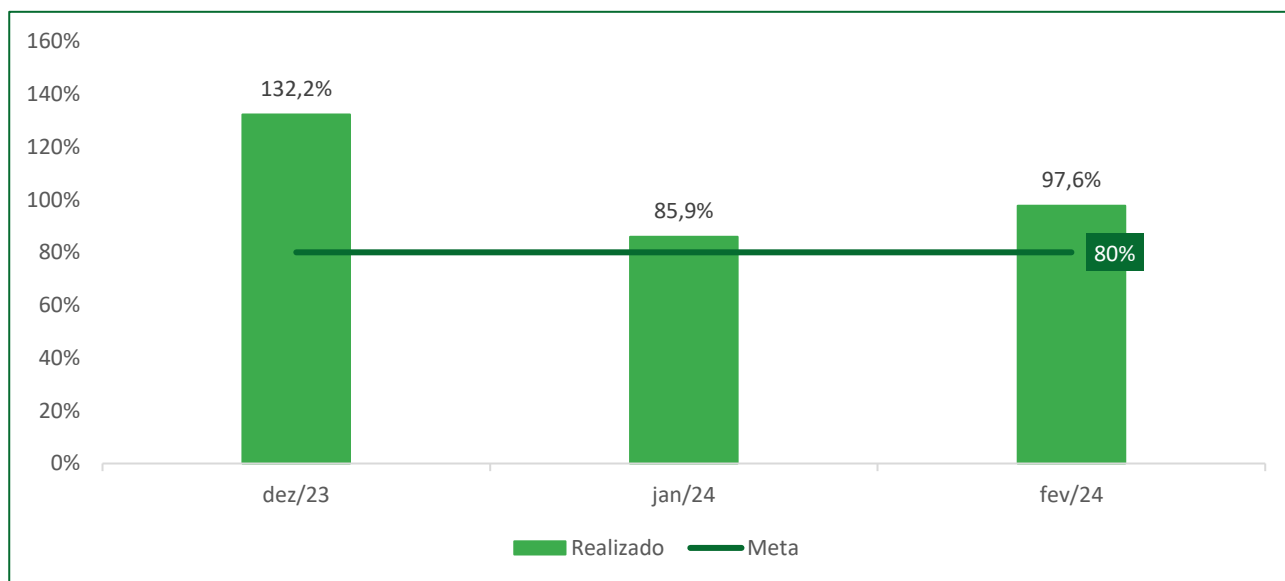
**Tabela 5:** Indicadores Qualitativos;

| Item | Indicador                                                                      | Memória de Cálculo                                                                  | Meta   | Qtde  | %       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|---------|
| 1    | Taxa de ocupação Leitos Cirúrgicos                                             | Total de Pacientes-dia no período/ Total de Leitos-dia operacionais do período *100 | >= 80% | 368   | 97,60%  |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 377   |         |
| 2    | Taxa de ocupação Leitos Clínicos                                               | Total de Pacientes-dia no período/ Total de Leitos-dia operacionais do período *100 | >= 80% | 706   | 202,80% |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 348   |         |
| 3    | Taxa de ocupação UTI geral                                                     | Total de Pacientes-dia no período/ Total de Leitos-dia operacionais do período *100 | >= 80% | 278   | 99,20%  |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 280   |         |
| 4    | Taxa de mortalidade institucional                                              | Nº de Óbitos >=24h de internação no período/ Total de saídas *100                   | <= 15% | 7     | 2,32%   |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 301   |         |
| 5    | Incidência de Quedas                                                           | Nº de casos de quedas no período/Nº pacientes-dia x 1000                            | 0%     | 0     | 0%      |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 1.352 |         |
| 6    | Incidência de lesão por pressão (LPP)                                          | Nº de novos casos de pacientes com LPP / Nº de saídas no período * 100              | 0%     | 0     | 0%      |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 1.352 |         |
| 7    | Elaboração de prontuário de acordo com as premissas da Comissão de Prontuários | Nº de prontuários adequados/Nº total de prontuários revisados x 100                 | 100%   | 348   | 100%    |
|      |                                                                                |                                                                                     |        | 348   |         |

| Item | Indicador                                                       | Memória de Cálculo                                                                                             | Meta  | Qtde | %    |
|------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|
| 8    | Educação Permanente                                             | Total de Horas de Treinamento / Número de pessoal ativo no período de referência                               | >= 1h | 99   | 0,86 |
|      |                                                                 |                                                                                                                |       | 115  |      |
| 9    | Percentual de manifestações positivas no canal de manifestações | Soma do quantitativo de manifestações positivas / Total de manifestações realizadas no período analisado X 100 | 80%   | 49   | 96%  |
|      |                                                                 |                                                                                                                |       | 51   |      |
| 10   | Resolubilidade de ouvidorias                                    | Soma de manifestações resolvidas / Soma de reclamações, solicitações e denúncias recebidas) X 100              | 90%   | 2    | 100% |
|      |                                                                 |                                                                                                                |       | 2    |      |

**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

**Gráfico 6:** Taxa de Ocupação dos Leitos Cirúrgicos

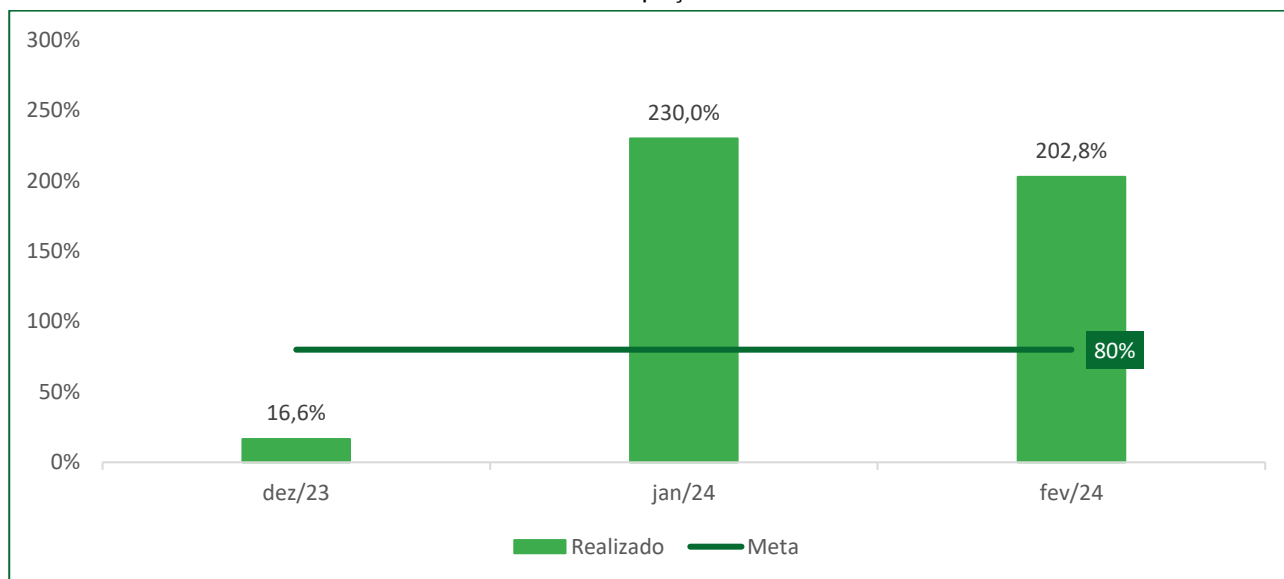


**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024)

No mês de fevereiro/2024, com relação ao indicador Taxa de Ocupação na Enfermaria, tivemos percentual de 97,6% quando analisados os dados de paciente-dia, tendo como previsto para execução assegurar a taxa de 80% (oitenta por cento), em 13 (treze) leitos cirúrgicos abertos, assim, superando a referida meta prevista.

Destaca-se, ainda, que a equipe está sendo contratada conforme o volume de cirurgias liberadas pelo médico auditor, visando redução de desperdícios e gestão eficiente dos recursos internos.

**Gráfico 7: Taxa de Ocupação dos Leitos Clínicos**

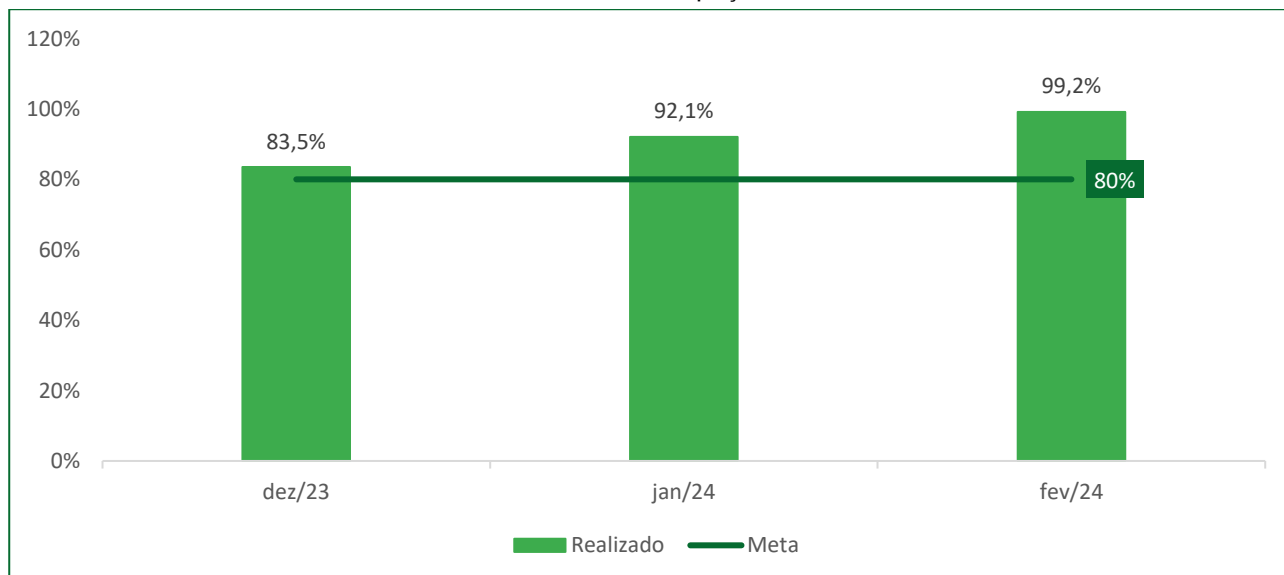


**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro/2024, com relação ao indicador Taxa de Ocupação dos Leitos Clínicos na Enfermaria Clínica, definimos internamente a meta de 80% (oitenta por cento) de taxa de ocupação, e atingimos um percentual de 202,8%.

Cabe salientar que, devido à disponibilidade de leitos cirúrgicos, foram abertos leitos clínicos extras, a fim de contribuir com a alta demanda externa, atrelada, neste momento, ao surto de dengue.

**Gráfico 8: Taxa de Ocupação UTI Geral**

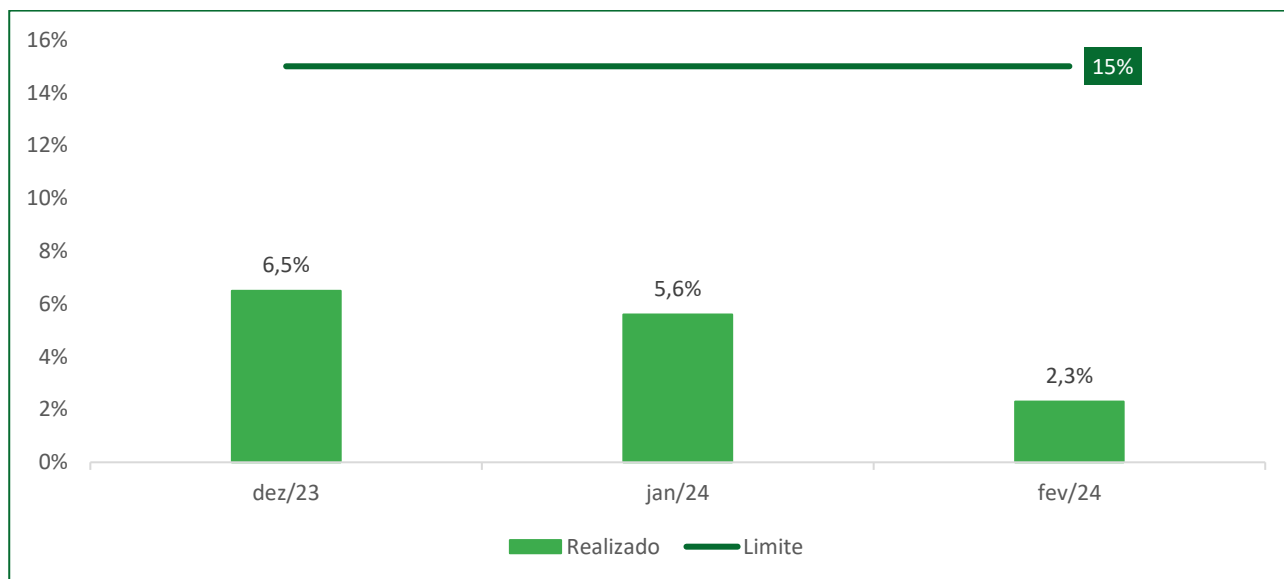


**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro/2024, com relação à Taxa de Ocupação UTI Geral, tivemos a taxa de ocupação de 99,2%, nos 10 (dez) leitos disponíveis, superando a meta interna proposta.



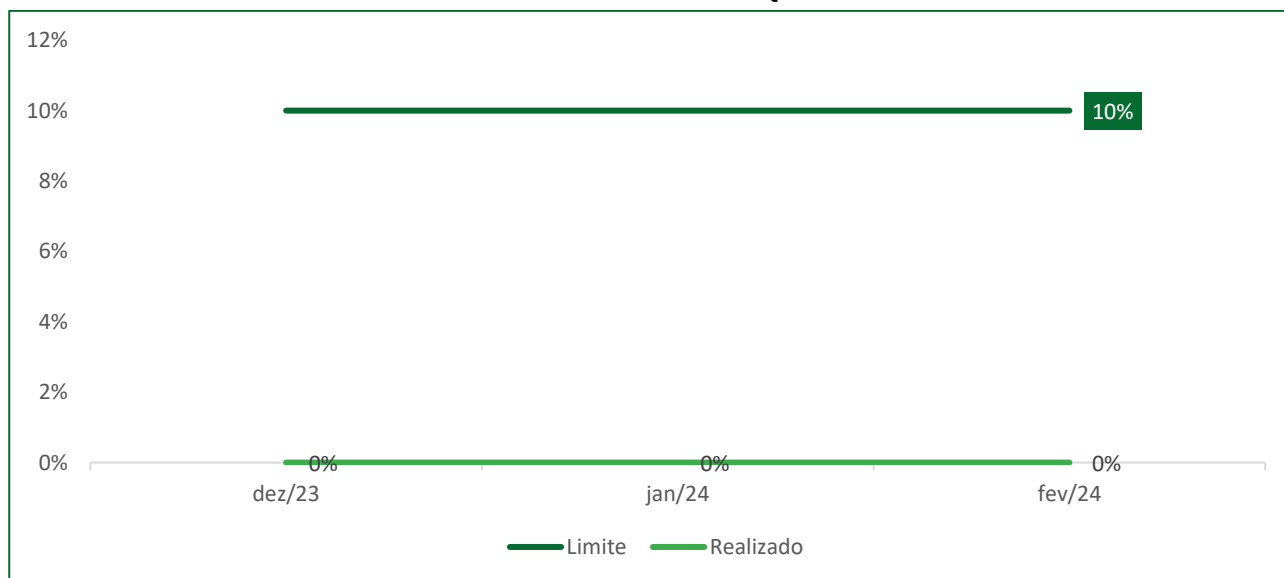
**Gráfico 9: Taxa de Mortalidade Institucional**



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro/2024, com relação ao indicador Taxa de Mortalidade, cumpre destacar que alcançamos o percentual 2,3%. Assim, considerando que o previsto para execução é de assegurar um índice inferior a 15% (quinze por cento), tem-se que houve o alcance da meta prevista.

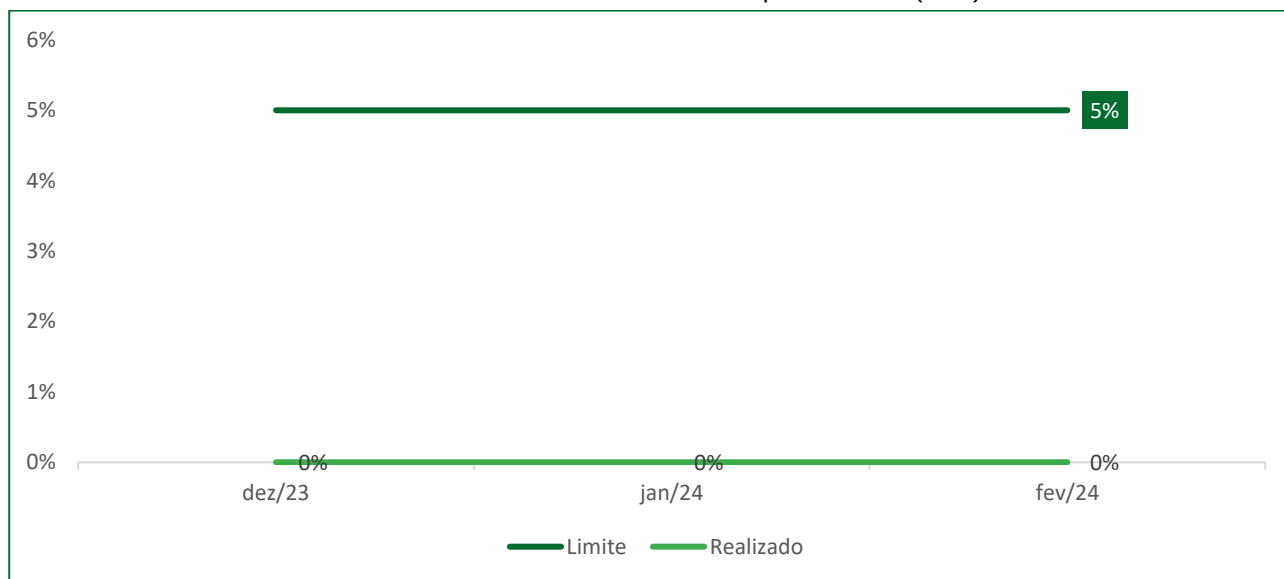
**Gráfico 10: Incidência de Quedas**



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro de 2024, no que se refere à Índice de Queda do Paciente, tendo como meta interna o limite de 10% (dez por cento), informamos que não tivemos nenhum caso de queda, assim, mantendo-se abaixo do limite interno estabelecido.

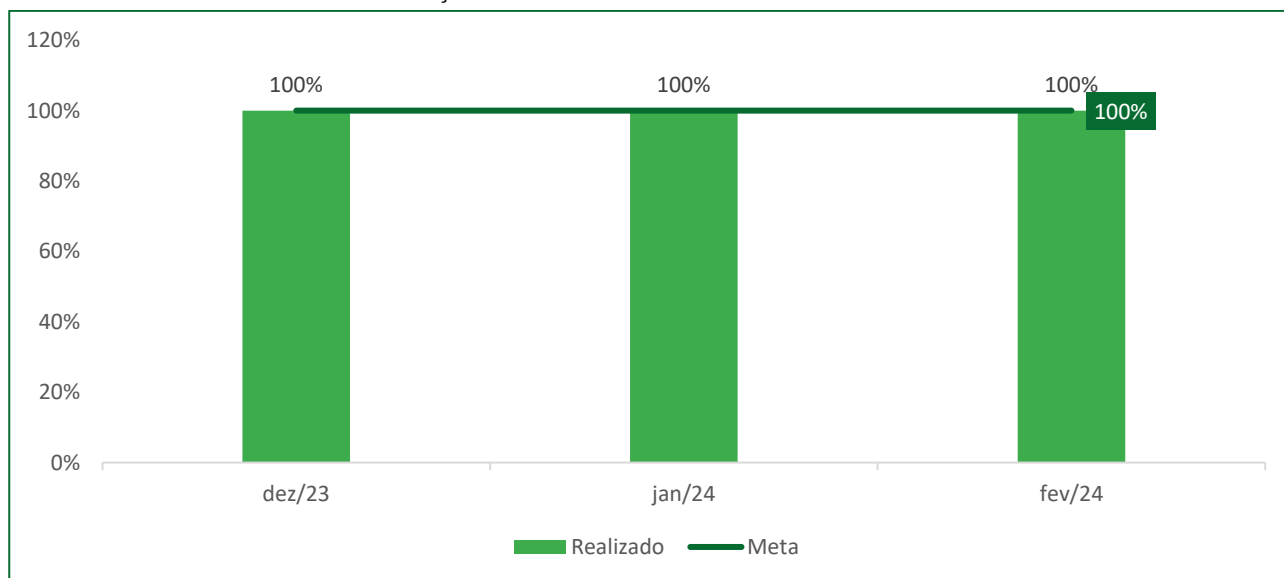
**Gráfico 11:** Incidência de Lesões de por Pressão (LPP)



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

Em análise dos 29 (vinte e nove) dias referentes ao mês de fevereiro de 2024, em relação aos pacientes-dia na Instituição, expostos ao risco de adquirir lesão por pressão, cabe ressaltar que, no período acompanhado, não houve notificações de lesões desenvolvidas no ambiente hospitalar, assim, atingindo a meta prevista.

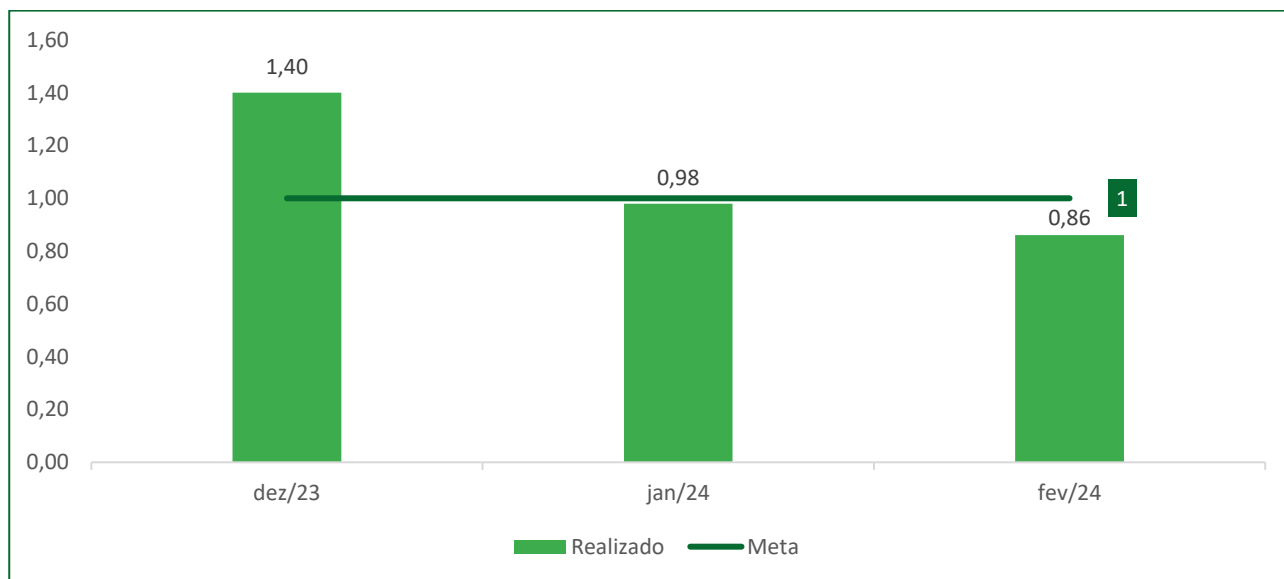
**Gráfico 12:** Elaboração de Prontuário de Acordo com as Premissas Internas



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro/2024, em relação ao volume de altas, informamos que todos os prontuários foram encaminhados para o Sistema de Informações Hospitalares, tendo 100% (cem por cento) de aprovação. Eles foram revisados pelo setor de auditoria interna e encaminhados para faturamento.

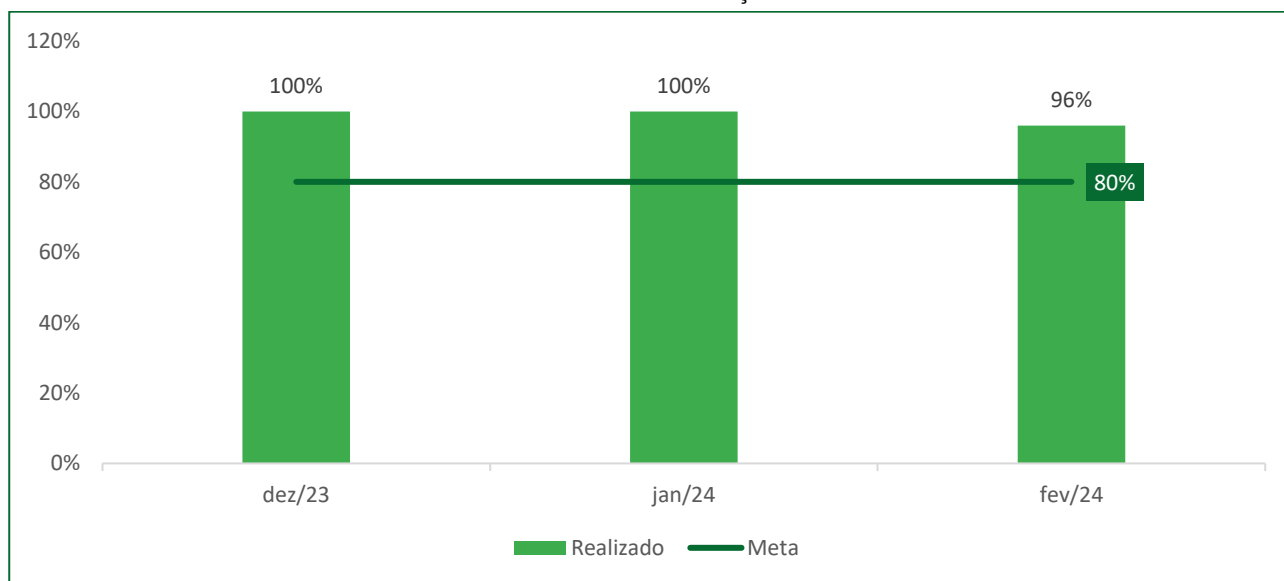
**Gráfico 12:** Total de Horas Treinamento/Colaborador



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

No mês de fevereiro de 2024, foram realizados treinamentos para equipe sobre manuseio de caixa perfuro cortante, higienização das mãos, riscos hospitalares e resíduos, porém a meta interna não foi atingida.

**Gráfico 13:** Canal de Manifestação dos Usuários

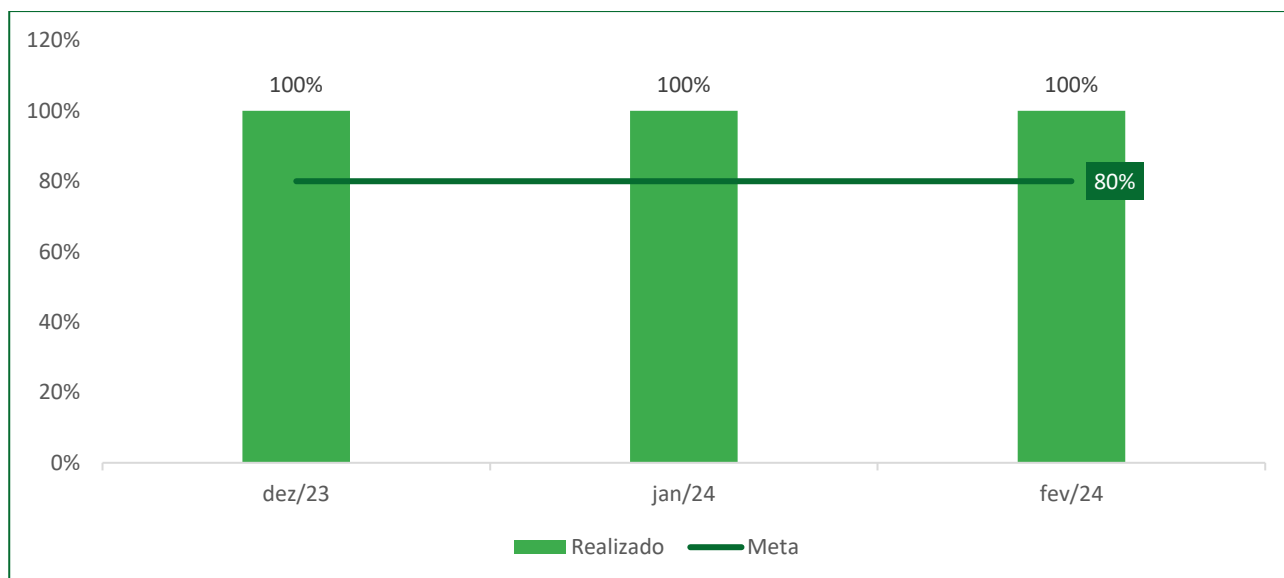


**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

Em fevereiro/2024, o gráfico referente ao Canal de Manifestação dos Usuários, demonstra que cumprimos a meta estabelecida de 80% (oitenta por cento) de manifestações positivas, visto que obtivemos 96% (noventa e seis por cento) no respectivo mês.

Destaca-se que, na referida competência, houve 51 (cinquenta e uma) manifestações no canal interno, com avaliação como “ótimo” e “bom”, atingindo, portanto, a expectativa interna.

**Gráfico 14:** Resolubilidade de Ouvidorias



**Fonte:** Hospital Regional de Toledo, IDEAS (fev./2024).

Em fevereiro/2024, o gráfico Resolubilidade de Ouvidorias, demonstra que cumprimos a meta estabelecida de 80% (oitenta por cento), visto que obtivemos 100% (cem por cento) no respectivo mês.

No mês de fevereiro/2024, houve 51 (cinquenta e uma) manifestações no canal interno, sendo 49 (quarenta e nove) positivas e 02 (duas) reclamações. Todas as manifestações recebidas tiveram tratativas.

## 5. CONCLUSÃO

Em síntese, o HRT configura-se como uma instituição de referência para a região, marcando um notável avanço com sua inauguração, de modo que o presente relatório de prestação de contas é um importante instrumento para publicizar sobre os dados da prestação de serviço para a comunidade.

Para melhor compreensão dos dados, torna-se necessário ressaltar que, em razão da natureza do instrumento contratual em questão, não foram estabelecidas metas contratuais, mas indicadores de monitoramento da qualidade de serviço ofertado para os usuários, com a finalidade de manter o compromisso em assegurar a transparência pública do serviço prestado. Assim, ressaltamos que os indicadores foram fundamentados por referenciais teóricos, como também pelo perfil da Unidade.

Nota-se que os processos internos têm avançado com o passar do tempo, sendo crucial o monitoramento e avaliação dos dados apresentados. Nesse contexto, o



acompanhamento e avaliação de desempenho são instrumentos essenciais para que, tanto a contratada quanto a contratante, possam assegurar-se de que os serviços pactuados estão sendo alcançados.

O objetivo de demonstrar os resultados alcançados confirma o cumprimento das ações pactuadas e o compromisso com a excelência dos atendimentos prestados. Os indicadores foram submetidos a análises e para as metas que ficaram aquém ou ultrapassaram o estipulado, foram implementadas ações específicas para os ajustes necessários.

Por fim, o IDEAS reafirma seu compromisso de fazer a diferença na busca por resultados positivos no cumprimento das pactuações firmadas neste Convênio.

## 6. ASSINATURAS

Assinatura Eletrônica  
22/03/2024 18:49 UTC

 *Sandro N. Demetrio*

003.\*\*\*.\*\*\*-73  
Sandro Natalino Demetrio

**Sandro Natalino Demetrio**  
**Diretor Executivo**

Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS

Assinatura Eletrônica  
22/03/2024 17:14 UTC

 *Allan Ruan Fries*

018.\*\*\*.\*\*\*-98  
Allan Ruan Fries

**Allan Ruan Fries**  
**Gerência de Produção e Qualidade**

Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS

Assinatura Eletrônica  
22/03/2024 18:56 UTC

 *Fernanda Kersting*

000.\*\*\*.\*\*\*-30  
Fernanda Kersting

**Fernanda Kersting**  
**Gerência de Controladoria e Jurídico**

Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde – IDEAS

Assinatura Eletrônica  
22/03/2024 17:59 UTC

 *SIRLENE DIAS COELHO*

086.\*\*\*.\*\*\*-40  
Sirlene Dias Coelho

**Sirlene Dias Coelho**  
**Direção Geral**  
Hospital Regional de Toledo – HRT

# Protocolo de assinaturas

Para verificar a(s) assinatura(s) deste documento, realize o scan do código QR abaixo ou acesse

<https://cloud.bry.com.br/scad/protocolos/assinaturas>, preencha o código de verificação e clique em "Verificar".



Código de verificação:

**4883d935-caeb-46b5-ada8-7013aed34532**

CHAVE:

**8CA0BF3B3E07D14D1677C2EF7FFFBA691CD1915507673F9281B6B883BED6708A**

Atenção! Este documento é uma versão para impressão e não contém as assinaturas digitais e/ou eletrônicas.

Se você está lendo esse documento em uma versão digital, utilizar essa versão para realizar manualmente a verificação das assinaturas não funcionará. Para obter a versão digital deste documento com as assinaturas, siga as instruções acima para realizar a verificação, e clique em "Baixar documento assinado".

## Sobre o documento assinado

Detalhes e situação do documento assinado na data 22/03/2024 08:18 (UTC).

### Nome do documento:

20240322\_OF.1291\_ENTREGADAPRESTACAODECONTASASSISTENCIAL\_FEVEREIRODE2024\_HRT\_CH2024040442.pdf

### Algoritmo:

SHA256

**Hash:** 2AD5BEC1840BA20A491A4E446F61219E3DCD06087B3FD74C21486AA38E5BDFE2

**Situação geral:** Todas as assinaturas deste documento estão válidas.

- ✓ O documento é autêntico e não foi adulterado.
- ✓ Todos os certificados dos assinantes são válidos.
- ✓ As identidades dos assinantes foram reconhecidas.
- ✓ A assinatura está aderente às recomendações da política de assinatura
- ✓ As datas das assinaturas são confiáveis

## Sobre os assinantes

Detalhes e situações dos assinantes deste documento na data 22/03/2024 08:18 (UTC).

### SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50151

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 05:14 (UTC).
- **Certificado:**
  - **Tipo do certificado:** T3
  - **Emitido por:** SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50151
  - **Validade:** 13/02/2023 07:01 (UTC) - 12/02/2028 07:01 (UTC)
- **Situação:**
  - ✓ Assinatura íntegra
  - ✓ Certificado válido
  - ✓ Identidade reconhecida
  - ✓ Assinatura Eletrônica Qualificada
  - ✓ A assinatura esta de acordo com a sua política
  - ✓ Carimbo válido

Allan Ruan Fries

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 05:14 (UTC).
- **Tipo:** Assinatura Eletrônica
- **Evidências:**
  - **IP:** 187.49.227.84
  - **Email:** afries@ideas.med.br

**Sirlene Dias Coelho**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:01 (UTC).
- **Tipo:** Assinatura Eletrônica
- **Evidências:**
  - **IP:** 138.186.232.34
  - **Email:** scoelho@ideas.med.br
  - **Geolocalização:** -24.7286014, -53.7511636

**SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50151**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:01 (UTC).
- **Certificado:**
  - **Tipo do certificado:** T3
  - **Emitido por:** SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50151
  - **Validade:** 13/02/2023 07:01 (UTC) - 12/02/2028 07:01 (UTC)
- **Situação:**
  -  Assinatura íntegra
  -  Certificado válido
  -  Identidade reconhecida
  -  Assinatura Eletrônica Qualificada
  -  A assinatura esta de acordo com a sua política
  -  Carimbo válido

**SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50110**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:47 (UTC).
- **Certificado:**
  - **Tipo do certificado:** T3
  - **Emitido por:** SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50110
  - **Validade:** 24/02/2023 08:26 (UTC) - 23/02/2028 08:26 (UTC)
- **Situação:**
  -  Assinatura íntegra
  -  Certificado válido
  -  Identidade reconhecida
  -  Assinatura Eletrônica Qualificada
  -  A assinatura esta de acordo com a sua política
  -  Carimbo válido

**Sandro Natalino Demetrio**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:47 (UTC).
- **Tipo:** Assinatura Eletrônica
- **Evidências:**
  - **IP:** 177.157.25.193
  - **Email:** sdemetrio@ideas.med.br
  - **Geolocalização:** -16.4489214, -39.060646



**SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50151**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:50 (UTC).
- **Certificado:**
  - **Tipo do certificado:** T3
  - **Emitido por:** SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50151
  - **Validade:** 13/02/2023 07:01 (UTC) - 12/02/2028 07:01 (UTC)
- **Situação:**
  -  Assinatura íntegra
  -  Certificado válido
  -  Identidade reconhecida
  -  Assinatura Eletrônica Qualificada
  -  A assinatura esta de acordo com a sua política
  -  Carimbo válido

**Sandro Natalino Demetrio**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:50 (UTC).
- **Tipo:** Assinatura Eletrônica
- **Evidências:**
  - **IP:** 177.157.25.193
  - **Email:** sdemetrio@ideas.med.br
  - **Geolocalização:** -16.4489214, -39.060646

**Fernanda Kersting**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:56 (UTC).
- **Tipo:** Assinatura Eletrônica
- **Evidências:**
  - **IP:** 187.49.227.84
  - **Email:** fkersting@ideas.med.br
  - **Geolocalização:** -27.5942609, -48.5881713

**SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50110**

- **Data da assinatura:** 22/03/2024 06:56 (UTC).
- **Certificado:**
  - **Tipo do certificado:** T3
  - **Emitido por:** SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRy 50110
  - **Validade:** 24/02/2023 08:26 (UTC) - 23/02/2028 08:26 (UTC)
- **Situação:**
  -  Assinatura íntegra
  -  Certificado válido
  -  Identidade reconhecida
  -  Assinatura Eletrônica Qualificada
  -  A assinatura esta de acordo com a sua política
  -  Carimbo válido