



RELATÓRIO GERENCIAL DE PRODUÇÃO NOVEMBRO 2025

**Complexo de Referência Estadual
em Saúde Mental CRESM Prof.
Jamil Issy**

**SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
Contrato de gestão 002/2014
SES-GO**

CRESM

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental

Prof. Jamil Issy

SUS

Secretaria
de Saúde
do Estado
de Goiás

GOIÁS

O ESTADO QUE SÁZ COMO

APRESENTAÇÃO.....	2
INDICADORES ESTATÍSTICOS - ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS.....	3
EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	4
INDICADORES DE GESTÃO.....	5

APRESENTAÇÃO

Visando o monitoramento do Contrato de Gestão 002/2014, foram estabelecidas metas de produção e desempenho, que são apresentadas a seguir.

INDICADORES ESTATÍSTICOS - ESTRUTURA E VOLUME DAS ATIVIDADES CONTRATADAS

1. INDICADORES E METAS DE PRODUÇÃO - PARTE FIXA - POR SERVIÇO:

As metas de produção estipuladas para o CRESM no 11º termo aditivo são: internação (paciente dia) e atendimento ambulatorial, conforme descrito abaixo:

Internação	Meta Mensal
Paciente / dia	3.119

Ambulatório	Meta Mensal
Consulta Médica	1200
Consulta Multiprofissional	2000

2. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

As metas de desempenho estipuladas para o CRESM no 11º termo aditivo seguem descritas abaixo:

Indicador	Descrição	Memória de cálculo	Meta
Taxa de Ocupação Institucional	Relação percentual entre o número de pacientes-dia, em determinado período.	$Taxa = (\text{Total de Pacientes-dia no período} : \text{Total de leitos operacionais no período}) \times 100$	$\geq 95 \%$
Projeto Terapêutico Singular (Internações)	O Plano Terapêutico Individual deverá ser elaborado para os pacientes admitidos na internação, por meio da atuação da equipe multiprofissional designada pelo CRESM conforme perfil de gravidade clínica e de complexidade assistencial definidas pelos scores.	$Taxa = (\text{Quantidade de PTI elaborados} : \text{Total pacientes admitidos na internação}) \times 100$	$> 100\%$
Percentual de Usuários Referenciados Pós-alta	O CRESM deve trabalhar de forma articulada com todos os dispositivos da RAPS devido à complexidade do cuidado em saúde mental e às diversas necessidades das pessoas com problemas relacionados ao uso de drogas e seus familiares. Desta forma faz-se necessário o monitoramento da articulação do CRESM e outros serviços da RAPS visando o cuidado mais adequado para o usuário do serviço.	$Taxa: (\text{Total de Pacientes encaminhados para RAPS no período} : \text{Total de altas médicas no período}) \times 100$	$\geq 90 \%$
Média de Permanência (dias)*	Relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de pacientes egressos da Unidade (por altas, transferência externa e ou óbitos no mesmo período).	$Dias = (\text{Total de Pacientes-dia} : \text{Total de Saídas no período})$	≥ 28 dias
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH*	Mede a relação de procedimentos rejeitados no Sistema de Informações Hospitalares em relação ao total de procedimentos apresentados no mesmo sistema, no período.	$Taxa = (\text{Total de procedimentos rejeitados no SIH} : \text{Total de procedimentos apresentados no SIH}) \times 100$	$\geq 7\%$
Taxa de Readmissão (29 dias)*	O indicador mede a taxa de pessoas que retornaram à unidade em até 29 dias desde a última vez que deixaram a instituição após a primeira admissão.	$Taxa = (\text{Pacientes readmitidos entre 0 e 29 dias da última alta} : \text{Número total de internações}) \times 100$	-

Taxa de Abandono / Evasão*	É a proporção entre o número de saídas por abandono e evasão dividido pelo total de internações no período, calculados no trimestre	Taxa = (Total de abandono e evasão : Total de internações no período) X 100	-
Percentual de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	Permite a redução da perda de medicamentos por vencimento pela unidades de saúde, a partir do aprimoramento e implantação de ferramentas e processos de trabalho.	Valor financeiro da perda de medicamento padronizado por validade expirada no mês (R\$)/ valor financeiro do total de medicamentos em estoque(R\$)x 100.	≤ 1%
Taxa de Acurácia do Estoque	Esse indicador tem por objetivo monitorar a exatidão do estoque de medicamentos hospitalar geridos pela Farmácia. A avaliação da acuracidade indica se o estoque e as compras estão coerentes com a realidade da instituição e se há falhas durante o processo de controle de estoque.	[Quantitativo de itens de medicamentos em conformidade no estoque (ao comparar físico e sistema) / Quantidade total de itens em estoque] x 100	≥ 95%
Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	Esse indicador é útil para avaliar o desempenho do serviço de farmácia clínica e a importância desse serviço para a segurança do paciente através da prevenção de problemas relacionados a medicamentos	[Número de intervenções aceitas/ Número absoluto de intervenções registradas que requer aceitação] x 100	≥ 85%
*OBS. Indicadores de acompanhamento			

EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS E TRABALHOS PROPOSTOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Abaixo descrição dos resultados alcançados para os indicadores e metas de produção referente as partes fixa e de desempenho:

1.INTERNAÇÃO (PACIENTE / DIA)

Internação	Meta Mensal	Novembro
Paciente / dia	3.119	3157

2.AMBULATÓRIO

Ambulatório	Meta Mensal	Novembro
Consulta Médica	1200	1120
Consulta Multiprofissional	2000	1971

3. INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO

Indicador	Meta	Novembro
Taxa de Ocupação Institucional	≥95 %	97,44%
Plano Terapêutico Singular – PTS (Internações)	100%	100%
Percentual de Usuários Referenciados Pós-alta	≥90 %	100%
Média de Permanência (dias)	≥28 dias	49.33
Percentual de Ocorrência de Rejeições no SIH	≥7%	0
Taxa de Readmissão	-	0
Taxa de Abandono / Evasão	-	35,29%
Percentual de Perda Financeira por Vencimento de Medicamentos	≤ 1%	0,70%
Taxa de Acurácia do Estoque	≥ 95%	90%
Taxa de Aceitabilidade das Intervenções Farmacêuticas	≥ 85%	93,33%

INDICADORES DE GESTÃO

PRODUTIVIDADE - INTERNAÇÃO

Atendimento Internação	Novembro
Médico	1.218
Psicologia	3.469
Enfermagem (enfermagem e técnico)	20.441
Assistente Social	494
Educador Físico	1298
Terapia Ocupacional	396
Nutrição Clínica	326
Musicoterapia	689
Odontologia	22
Farmacêutico	1297

2. PERCENTUAL DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS DA OUVIDORIA

O indicador de resolução de queixas da ouvidoria é resolver as queixas apresentadas referentes à unidade.

Usuários	Novembro
Percentual de resolução de queixas da ouvidoria	100%

Fórmula de cálculo: $(\text{Total de demandas abertas} / \text{Total de demandas respondidas}) \times 100$

Os meios de comunicação considerados são: Caixas de sugestões, Pesquisa de satisfação, Ouvidoria presencial, telefone da Ouvidoria, E-mail da Ouvidoria e Sistema Ouvidor SUS. Há a possibilidade de uma demanda não ser fechada no mesmo mês em que foi aberta e mesmo assim não ter extrapolado a data limite para resposta, que é de 20 dias.

3. PERCENTUAL DE APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário sobre o atendimento do hospital destina-se à avaliação da percepção de pacientes ou acompanhantes quanto à qualidade de serviço prestado. De acordo com o Contrato de Gestão é preciso alcançar um índice de aplicação de pesquisa de 10%. Os resultados alcançados estão demonstrados no quadro abaixo.

Percentual de aplicação	Novembro
Ambulatório	10,03%
Internação	195,27%

Fórmula de cálculo: $(\text{Total de pessoas pesquisadas} / \text{Quantidade de pacientes atendidos}) \times 100$

4. PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pesquisa de Satisfação é realizada através de formulário que contém duas perguntas (¹Como você avalia o atendimento recebido no CRESM? ²Você indicaria o CRESM?) – Disponível nas caixas de sugestões e recepção ambulatorial – e de questionário mensal para pacientes internados que poderão avaliar os profissionais e o que é proposto pela instituição entre as opções: Ótimo, Bom, Regular ou Ruim, sendo satisfatório as avaliações que ficam entre o Ótimo e o Bom.

Sendo assim, temos os resultados abaixo:

Percentual de Satisfação do Usuário	Novembro
Taxa do mês	96%

Fórmula de cálculo: $(\text{Total de respostas entre bom e ótimo} / \text{Total de respostas recebidas}) \times 100$

5. DENSIDADE DE INCIDÊNCIA DE IRAS

Densidade de Incidência de Iras	Novembro
Taxa do mês	1,56%

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Total de Paciente dia) X 1000

6. INCIDÊNCIA ACUMULADA GLOBAL DE IRAS

Incidência Global de Iras	Novembro
Taxa do mês	1,47%

Fórmula de cálculo: (Número de Infecções do Período / Total de Paciente Admitidos no mês) X 100

7. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS

As notificações de eventos adversos são realizadas visando a melhoria na qualidade da assistência prestada bem como a segurança dos pacientes. Abaixo é demonstrada as notificações por tipo, recebidas pelo Núcleo de Segurança do Paciente:

Novembro	
Evento	Quantidade
Farmacovigilância (medicamentos/vacinas)	0
Tecnovigilância (equipamentos/insumos/materiais)	2
Falhas relacionadas à prescrição médica	35
Falhas relacionadas à administração de medicamento	4
Falhas relacionadas à confecção/dispensação de medicamentos	0
Quedas	3
Evasão/tentativa	14
Falha na identificação do paciente	29
Falha na comunicação	0
Falha no processo de exames	0
Falha no cadastro do prontuário	0
Falha relacionada à dieta/alimentação	1
Falha na documentação do prontuário	0
Tentativa de Autoextermínio	2
Automutilação	1
Agressão entre pacientes	1
Falha na execução de procedimentos	2
Near Miss (quase erro)	0
Circunstâncias de risco	1
Falha na contenção mecânica	0
Outros eventos adversos	5

Aparecida de Goiânia, 17 de dezembro de 2025