



## COM COMMAND CENTER, SANTA CASA DO PARÁ AGILIZA ATENDIMENTO AO PACIENTE E GANHA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Com análise de dados em tempo real, alta gestão conquistou  
ainda mais autonomia na tomada de decisões



“ Os setores de urgências e emergência obstétricas foram os primeiros a terem seus dados analisados diariamente. Essa visualização em tela fez com que conseguíssemos reduzir o tempo na classificação de risco. Com isso, pacientes classificados com a cor ‘laranja’ tiveram seus atendimentos agilizados e, ainda, diminuímos o tempo na tomada de decisões clínicas, saindo de 6h para 4,8h”, relata **Walda Valente, Diretora de Planejamento, Orçamento e Gestão da Santa Casa da Misericórdia do Pará.**

## Perfil do cliente

- ✓ 100% SUS;
- ✓ Referência no atendimento materno-infantil;
- ✓ Instituição Acreditada ONA III;
- ✓ 13 residências médicas e 01 multiprofissional;
- ✓ 530 leitos;
- ✓ Certificada como Hospital-Escola;
- ✓ Certificação Platinum pela QMentum;
- ✓ Possui o título de “Hospital Amigo da Criança” concedido pela UNICEF;
- ✓ Mais de um 1,3 milhão de atendimentos ao paciente em 2025.

## Objetivos

- ✓ Possibilitar à análise diária de dados/informações à liderança com foco em tomada de decisão ainda mais assertiva.

## Desafios

- ✓ Necessidade de mudança de cultura interna;
- ✓ Lacunas em preenchimento de prontuários eletrônicos do paciente;

## Principais benefícios

- ✓ Melhora de resultados operacionais;
- ✓ Aumento de NPS nos setores assistidos pelo Command Center;
- ✓ Visualização de dados em tempo real.

---

Com 376 anos de atuação e especialista em atendimento materno-infantil, a Santa Casa da Misericórdia do Pará é a mais antiga instituição de saúde do Norte brasileiro dedicada 100% ao Sistema Único de Saúde (SUS). Composta por 530 leitos operacionais e mais de 3200 servidores, a instituição foi a primeira da região Norte do Brasil a contar o suporte do Command Center, solução da CeosGO voltada ao controle de dados em tempo real e, assim, contribuir para a gestão integrada e tomada de decisões assertivas.

De acordo com Walda Valente, Diretora de Planejamento, Orçamento e Gestão da Santa Casa da Misericórdia do Pará, a implantação do Command Center ocorreu em meados de 2023, representando uma virada de chave na forma como a instituição visualizava dados e planos de ação com foco em melhorias assistenciais.

“ Os setores de urgências e emergência obstétricas foram os primeiros a terem seus dados analisados diariamente. Essa visualização em tela fez com que conseguíssemos reduzir o tempo na classificação de risco. Com isso, pacientes classificados com a cor ‘laranja’ tiveram seus atendimentos agilizados e, ainda, diminuimos o tempo na tomada de decisões clínicas, saindo de 6h para 4,8h, relata **Walda**.

Já para Alexandra Cordovil, coordenadora da Central de Monitoramento Estratégico (CMES) da Santa Casa da Misericórdia do Pará e responsável pela atuação da solução da CeosGO, com o Command Center, também foi possível a identificação de gargalos em prontuários eletrônicos o que, por ventura, influenciava de forma negativa no operacional hospitalar.

“ Ao tomarmos conhecimento da falha, imediatamente agimos para garantir a assertividade dos dados incluídos em nossa central de monitoramento. Além disso, conseguimos reduzir o tempo dedicado à higienização dos leitos e na melhora da avaliação do Net Promoter Score (NPS), que passou de ‘crítico’ para a zona de qualidade, explica **Alexandra**.

Ainda, segundo a gestora do CMES, vidas também foram salvas em virtude do alerta gerado em relação ao tempo de espera para uma paciente que exigia rápida intervenção.

“ Recentemente, percebemos que uma gestante, classificada com a cor ‘laranja’ aguardava atendimento por um tempo superior ao esperado. Rapidamente, intervimos junto ao time assistencial e conseguimos controlar a intercorrência. O resultado da atuação, felizmente, foram duas vidas salvas, **celebra**.

Para o futuro, a expectativa das gestoras é expandir a atuação do Command Center para os centros cirúrgicos, clínicos cirúrgicos e o de diagnóstico de imagens. “Com a inclusão desses ambientes, conseguiremos acompanhar toda a permanência do paciente no período da internação. Além disso, também queremos utilizar os dados disponibilizados pela ferramenta para o desenvolvimento de estratégias para captação de recursos e melhorias da experiência do paciente, indica a Diretora de Planejamento, Orçamento e Gestão da Santa Casa da Misericórdia do Pará.

## Hospital Certificado e Acreditado

A busca pela modernização hospitalar e adesão à tecnologia em seus setores já rendeu reconhecimento nacional e internacional. Atualmente a Santa Casa da Misericórdia do Pará é uma instituição acreditada Nível III pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e, também, possui a certificação Platinum concedido QMentum.

“ A nossa expectativa é de, até 2027, conquistar o nível Diamond da certificação QMentum. Para isso, contar com o suporte do Command Center será fundamental em virtude de que, entre os requisitos para o reconhecimento está a apresentação e comprovação de ‘Indicadores de Desempenho’. Através disso, comprovaremos que prezamos por entregar resultados sustentáveis para a sociedade, finaliza **Walda**.

## Sobre a Santa Casa de Misericórdia do Pará

Com mais de 376 anos de atuação, a Santa Casa de Misericórdia do Pará foi uma das primeiras instituições a estruturar serviços de assistência à saúde no Brasil. A entidade é quase tão antiga quanto a própria cidade de Belém, sendo também a mais antiga instituição de saúde do Norte do Brasil 100% SUS. Atualmente conta com 3.280 servidores e com uma capacidade instalada de 530 leitos operacionais, divididos na Unidade Almir Gabriel e Hospital Centenário.

## Sobre a CeosGO

A CeosGO tem a missão de transformar a gestão das empresas através de softwares que simplificam fluxos e a administração, proporcionando não só um melhor acompanhamento de indicadores, mas também o alcance dos resultados almejados. A organização possui ferramentas de criação e execução do planejamento estratégico, melhoria de processos e qualidade de todo o negócio. A companhia faz parte do Ecossistema MV e conta com mais de mil clientes espalhados pelo Brasil, Peru, Panamá, Uruguai, Equador, República Dominicana, Angola, Guatemala, Chile e Costa Rica.

Para saber mais, siga-nos nas redes sociais:

