

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**UPA TIPO III - 24 HORAS –**  
**CAMPOS DOS GOYTACAZES 2015**  
**CONTRATO DE GESTÃO – SES/RJ**



## Sumário

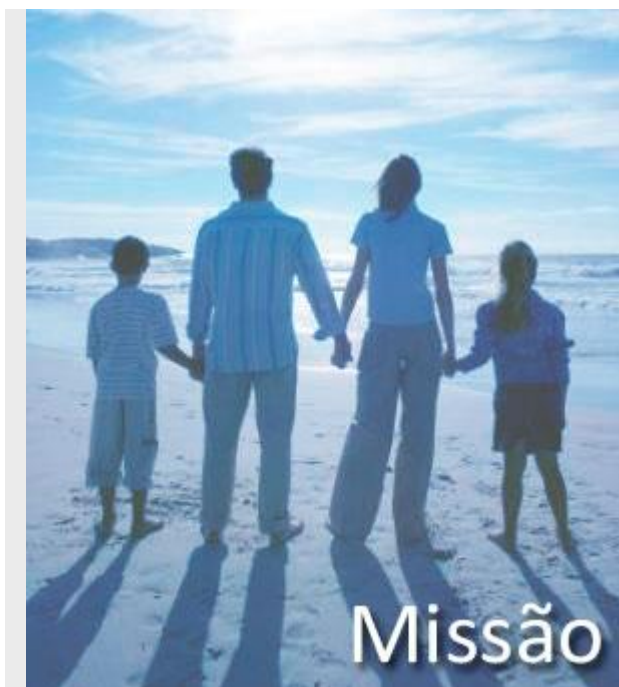
1- A instituição _____	02
2- Indicadores sobre o corpo funcional _____	05
3- Resultados 2015 _____	06
4- Principais Ações de Gestão em 2015 _____	13
5- Ouvidoria _____	14
6- Perspectiva para 2016 _____	15
7- Balanço Patrimonial _____	15

## 1- A INSTITUIÇÃO

O Instituto dos Lagos Rio foi fundado no dia 16 de dezembro de 2005 e qualificada de forma definitiva como organização social de saúde com área de atuação em Unidades de Pronto Atendimento (OSS- UPA 24h) em 09 de julho de 2012. É uma entidade sem fins lucrativos com princípio vestibular voltado ao aperfeiçoamento e modernização da máquina estatal.

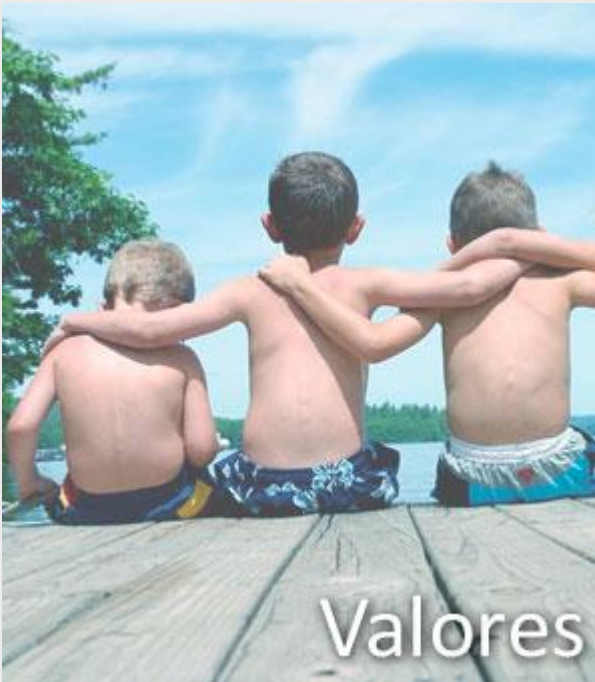
De nosso corpo diretivo, formado por profissionais das mais distintas categorias, tais como: médicos, educadores, jornalistas, pesquisadores científicos, advogados, entre outros, onde se busca a união de esforços e a capacidade profissional com a excelência da qualidade de serviços.

Nosso intuito, como cidadãos, é apresentar e desenvolver programas e gestões que visam a minimização dos problemas humanos provocados pelas diferenças sociais que assolam nossa Nação há décadas.



Oferecer Excelência na gestão das atividades contratadas e garantir aos beneficiários o acesso a serviços humanizados.

Ser referência pelo reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, visando a promoção da gestão de serviços, apoiada nas melhores práticas de excelência em âmbito nacional.



- Humanização
- Trabalho em equipe
- Ética
- Credibilidade
- Responsabilidade Socioambiental
- Disciplina
- Confiança
- Inovação em Excelência
- Transparência
- Foco estratégico no cliente
- Parcerias entre as diversas esferas do governo
- Qualidade

Baseando-se nestes conceitos que assumimos a gestão da unidade de Pronto Atendimento de Campos dos Goytacazes, no dia 01.04.2014.

Campos dos Goytacazes é um município do estado do Rio de Janeiro, no Brasil. Com uma população de 477.208 (IBGE - 2013), é o município com a maior extensão territorial do estado, ocupando uma área pouco menor que a do Distrito Federal. Em Campos, se localizam importantes universidades públicas e privadas do estado do Rio de Janeiro. Segundo o IBGE Campos é a não-capital mais importante para a economia do país e que também tem o segundo maior PIB industrial do Brasil.

A unidade é administrada pela sua gerência, sempre tendo como base a Missão, Visão e Valores do Instituto. A liderança da UPA 24h Campos é composta pelo Coordenador Médico, enfermeiro de rotina e gerente administrativo. Todos selecionados através de entrevistas e avaliações realizadas em processo seletivo da organização, usando critérios, como: decisão, dinamismo, objetividade, iniciativa, espírito de liderança, imparcialidade, descrição, disciplina, responsabilidade, dedicação, iniciativa, comunicabilidade e cooperação.

O exercício de liderança da UPA 24h Campos se faz através de uma contínua interação dos membros da gestão, ou seja, coordenação médica e força de trabalho, sempre planejando, executando, observando e tomando ações de melhorias necessárias aos processos, assim usando a ferramenta PDCA ( Plan, do, check, action) com o objetivo principal de buscar a excelência em serviços e de melhor assistir seus clientes, criando assim um ambiente de melhoria contínua, podendo-se observar desta forma uma gestão participativa.

Para melhor procedimento na rotina padronizada na unidade, o coordenador médico, o supervisor de enfermagem e o gerente administrativo realizam visitas diariamente aos serviços e setores da Unidade, identificando eventuais problemas e coletando informações relevantes dos clientes e da força de trabalho. Além disso, pode-se verificar se a rotina de trabalho preconizada está sendo cumprida. A comunicação das principais ações é feita em reuniões sistemáticas ou aleatórias da Coordenação com as chefias e a força de trabalho, proporcionando ao gestor uma visão macro da Unidade.

O Instituto dos Lagos Rio estimula a cultura de excelência em gestão, incentivando que todos os integrantes da força de trabalho atuem de forma direta.

## 2- INDICADORES SOBRE O CORPO FUNCIONAL

Quadro Atual de Funcionários Campos do Goytacazes	
Mês	Quantidade
Jan/15	208
Fev/15	207
Mar/15	211
Abr/15	210
Mai/15	209
Jun/15	212
Jul/15	213
Ago/15	211
Set/15	213
Out/15	212
Nov/15	214
Dez/15	208

Categoria	Quantidade
Índice de rotatividade 1º semestre no exercício	2,36%

Categoria	Quantidade
Índice de rotatividade 2º semestre no exercício	1,39%

### Convênios com Faculdades:

Desconto na universidade Universo, em torno de 30%. Com isto incentivamos os funcionários a buscarem desenvolvimento pessoal e profissional, além de reter os talentos na instituição.

### Comemoração de Aniversários:

É realizada mensalmente, a comemoração dos aniversariantes. Uma confraternização realizada no refeitório da unidade com salgados, bolo e refrigerantes.

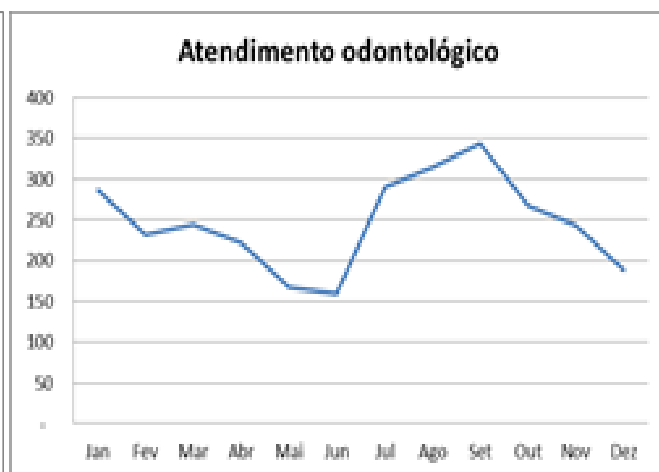
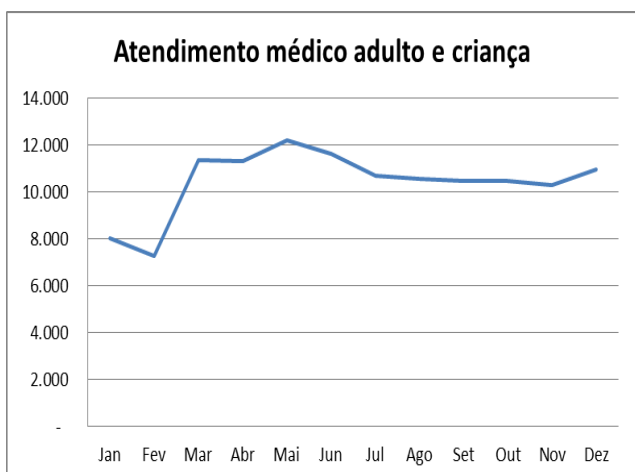
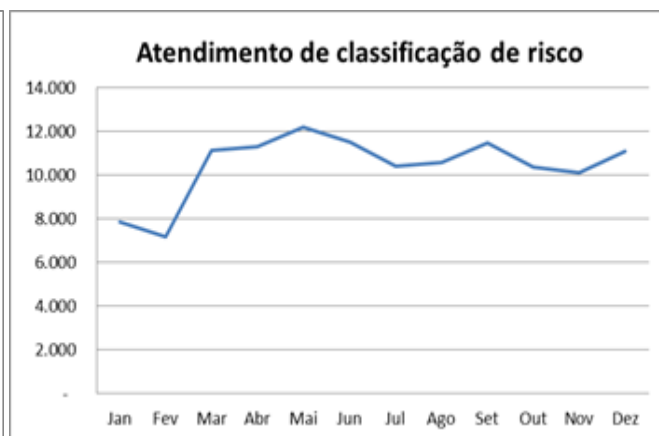
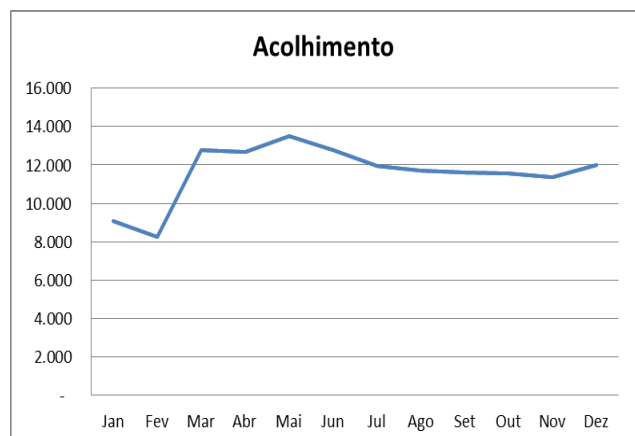
### Plano Anual de Treinamentos:

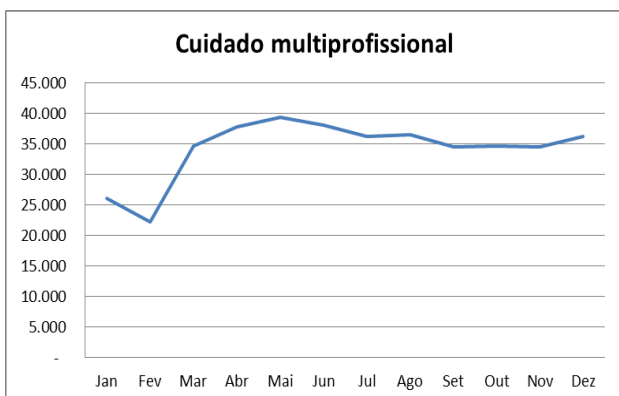
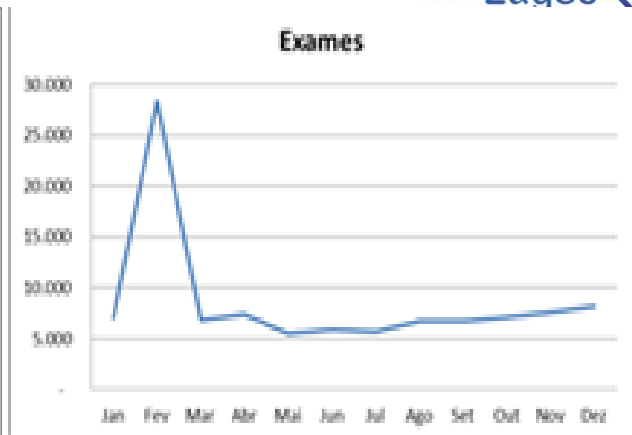
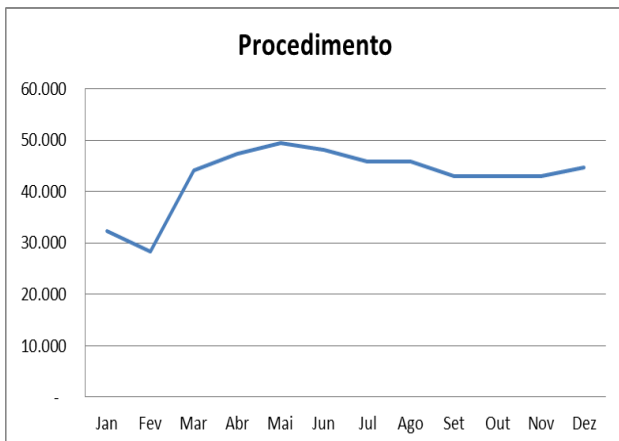
São desenvolvidos treinamentos para capacitar os funcionários em diversas áreas tais como comportamentais e de saúde e segurança. São priorizadas as áreas identificadas como maiores dificuldades e falhas por parte dos funcionários. Especialmente este ano em parceria com a SES, foram confirmados os cursos no centro de treinamento da Berkeley para enfermeiros e médicos.

### 3- RESULTADOS 2015

#### a) Produção Assistencial Anual

ATIVIDADES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
ACOLHIMENTO	9.098	8.232	12.771	12.687	13.524	12.796	11.923	11.710	11.606	11.581	11.343	12.015
ATENDIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7.859	7.192	11.137	11.306	12.177	11.507	10.402	10.601	11.478	10.366	10.109	11.089
ATENDIMENTO MÉDICO ADULTO E CRIANÇAS	8.021	7.271	11.374	11.297	12.203	11.643	10.696	10.542	10.456	10.478	10.312	10.950
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	287	232	245	222	167	160	290	315	343	268	243	189
PROCEDIMENTO	32.282	28.341	44.183	47.412	49.442	48.057	45.779	45.911	43.023	42.972	42.887	44.648
EXAMES	7.061	28.341	6.797	7.363	5.515	5.896	5.717	6.785	6.760	7.109	7.570	8.142
CUIDADO MULTIPROFISSIONAL	26.104	22.213	34.702	37.826	39.386	38.057	36.187	36.454	34.471	34.613	34.584	36.230
DISPENSÇÃO DE MEDICAMENTOS NAS 24 HORAS	49.417	52.570	64.950	60.555	79.553	80.771	74.488	66.719	73.136	71.788	71.406	69.868



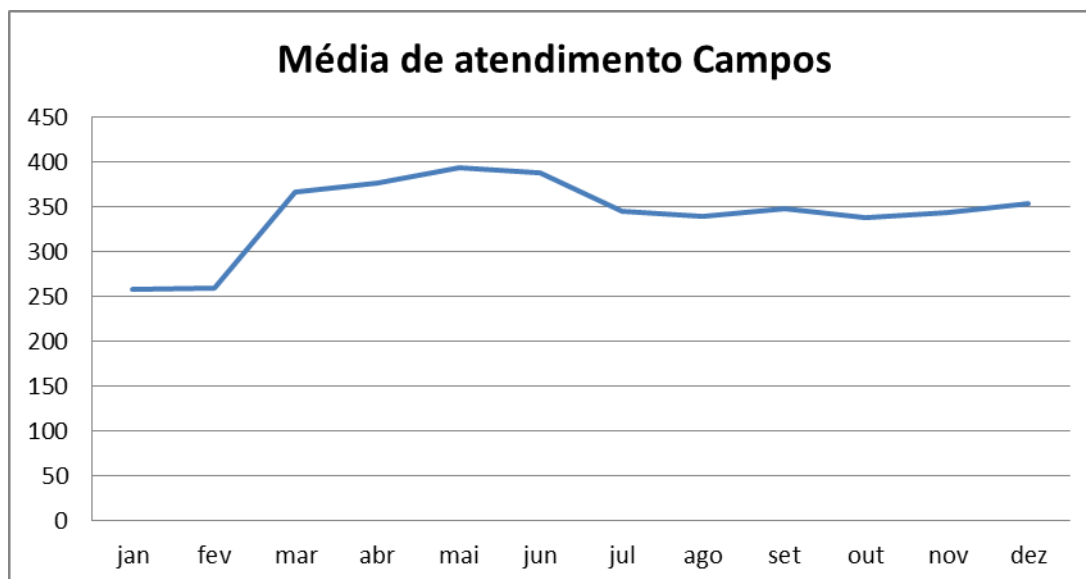


Na produção assistencial, verificamos ao longo do ano que as curvas de produção apresenta uma correlação de moderada a forte positiva, demonstrando um processo sobre controle e influenciável principalmente pela demanda espontânea. Em Maio e Junho, o indicador atendimento adulto e criança apresentou uma queda, devido a diminuição de procura devido a redução dos diagnósticos sazonais.

Segue abaixo a média mensal do ano de 2015:

ATIVIDADES	Média
ACOLHIMENTO	11.607
ATENDIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10.435
ATENDIMENTO MÉDICO ADULTO E CRIANÇAS	10.437
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	247
PROCEDIMENTO	42.911
EXAMES	8.588
CUIDADO MULTIPROFISSIONAL	34.236
DISPENSÇÃO DE MEDICAMENTOS NAS 24 HORAS	67.935





Na análise do gráfico, percebe-se um pico de atendimento no período entre Maio e Junho, retornando a normalidade logo após.

Seguem abaixo os diagnósticos mais atendidos na unidade no ano de 2015:

CID	Diagnóstico	QTD
Z000	Exame médico geral	25.998
J069	Infecção aguda das vias aéreas superiores não especificada	5.051
R05	Tosse	4.718
J00	Nasofaringite aguda [resfriado comum]	4.547
R509	Febre não especificada	4.211
J039	Amigdalite aguda não especificada	3.918
R520	Dor aguda	3.853
I10	Hipertensão essencial (primária)	3.365
B349	Infecção viral não especificada	2.923
R11	Náusea e vômitos	2.823
J019	Sinusite aguda não especificada	2.500
J030	Amigdalite estreptocócica	2.210

J111	Influenza [gripe] com outras manifestações respiratórias, devida a vírus não identificado	2.141
A09	Diarréia e gastroenterite de origem infecciosa presumível	1.987
N390	Infecção do trato urinário de localização não especificada	1.955
R51	Cefaléia	1.885
T784	Alergia não especificada	1.713
K529	Gastroenterite e colite não-infecciosas, não especificadas	1.680
A90	Dengue [dengue clássico]	1.417
M545	Dor lombar baixa	1.356

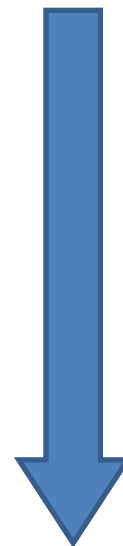
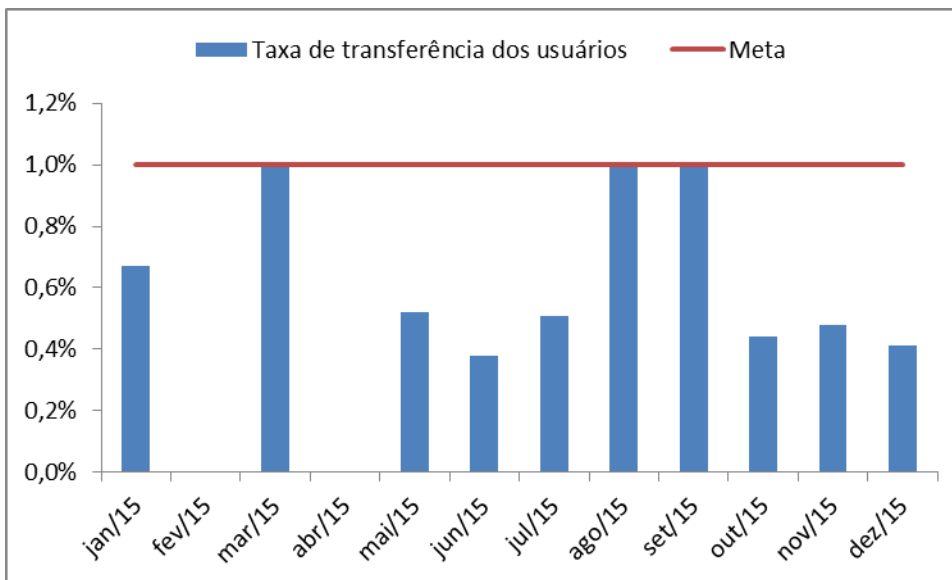
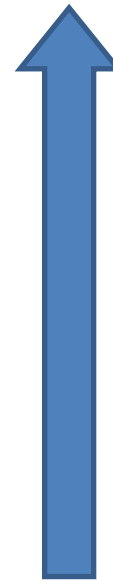
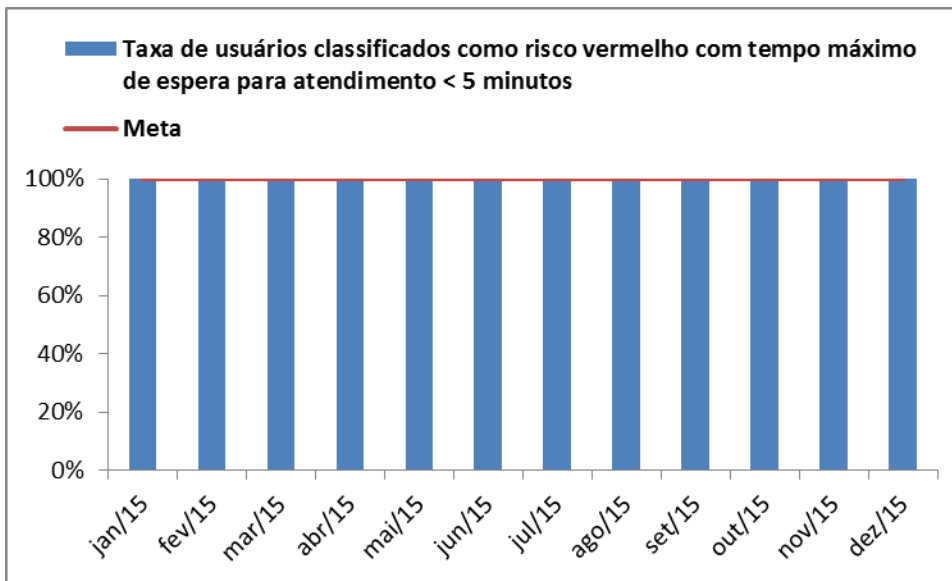
Segue abaixo a relação da faixa etária e sexo do ano de 2015:

Atendimentos por faixa etária		
	Masculino	Feminino
< 1 ano	5.080	4.572
DE 1 A 4 anos	8.614	7.747
DE 5 A 9 anos	8.445	7.700
DE 10 A 14 anos	4.777	4.583
DE 15 A 19 anos	3.740	5.633
DE 20 A 29 anos	7.647	9.814
DE 30 A 39 anos	6.232	8.304
DE 40 A 49 anos	4.589	6.184
DE 50 A 59 anos	3.958	5.758
DE 60 A 69 anos	2.510	3.637
DE 70 A 79 anos	1.445	2.040
=> 80 anos	694	1.032

Percebe-se que os pacientes que procuram atendimento são adultos jovens com a média de idade entre 20 a 29 anos predominando o sexo feminino.

#### **b) Indicadores de Desempenho**

Nas representações gráficas abaixo, analisamos as nossas metas com a estimada:



No gráfico acima, a meta estipulada para o indicador é < de 1%, por isto a curva se apresenta abaixo do limiar estipulado

### c) Interação com a Comunidade

Com a mesma estratégia adotada em outras unidades sob nossa gestão, foram realizadas diversas palestras educativas e campanhas de doações, visando uma maior integração dos colaboradores com a comunidade. Desta maneira, foi criado um maior elo na humanização e qualidade no atendimento.

Foram realizados também, eventos em todas as datas comemorativas (dia dos pais, das crianças, Natal, etc.) com entrega de presentes e doações.

#### **d) Tecnologia da Informação**

Durante o ano de 2015, foram criadas novos cenários de análise e controle da ferramenta F71, otimizando ainda mais os processos administrativos, como a Gestão de RH, Financeira, Compras, Jurídico e Contratos.

#### **e) Ações Ambientais**

Consciente de sua responsabilidade de reforçar seu comprometimento com o meio ambiente o Instituto dos Lagos Rio vem administrando o seu Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS). O objetivo é promover a segregação, o manuseio, a coleta e destinação adequada dos resíduos gerados no complexo hospitalar, atendendo as resoluções da CONAMA, ANVISA e CNEM.

O gerenciamento adequado dos resíduos diminui o risco de contaminação dos colaboradores internos, externos e usuários da comunidade, além de possibilitar a reutilização dos resíduos da classe D e preservar o meio ambiente.

Quantitativo ideal - até 15%
Quantitativo aceitável - 16% a 30%
Quantitativo de risco - 31% a 40%
Quantitativo inadequado - acima de 41%

Desta forma conseguimos reduzir o número de lixo infectante, fechando o ano com média de 17%, dentro do conceito aceitável.

Nosso maior objetivo é promover nos nossos colaboradores a conscientização, mobilização, orientação e capacitação, acerca da importância de se conservar e recuperar o meio ambiente.

#### 4- PRINCIPAIS AÇÕES DE GESTÃO EM 2015

As Diretrizes consolidadas foram:

**Planejamento:**

Elaboração das metas das equipes para 2015 através de planos de ação que visam atender o direcionamento traçado do plano de gestão de 2015.

**Padronização:**

Ao longo do ano de 2015 foram intensificados os treinamentos para os funcionários, visando um crescimento dos indicadores de qualidade e uma otimização no gerenciamento dos processos.

**Acompanhamento dos Projetos:**

Entendendo a importância e responsabilidade de seu trabalho, o Instituto Lagos Rio investe sistematicamente em pessoal capacitado, com o corpo gerencial técnico e administrativo constantemente presente nas UPAs, sempre em busca de novos caminhos evolutivos para gestão das unidades de saúde.

O ILR também vem perseguindo a melhoria de produtividade e controles na gestão, valendo ressaltar a contínua evolução do sistema gerencial F71, especialmente adquirido para este projeto, que mantém os módulos Administrativo, Compras, Prestação de Contas, Financeiro e RH, onde são armazenadas e geradas todas as informações necessárias para a elaboração dos relatórios de gestão.

Cada vez mais, a utilização da ferramenta Intus Analysis e o acesso direto aos sistemas de gestão operacional das unidades Stok e Klinikos, da Eco Sistemas, vêm possibilitando a compreensão do comportamento de variáveis relevantes do negócio como materiais, medicamentos, pessoal entre outras, possibilitando não só um gerenciamento operacional para efetivo, como também um maior controle dos custos e indicadores de desempenho.

Para o desenvolvimento da Qualidade Total, é utilizado no Intus Analysis, vários cenários que permitem simulações e estudos estatísticos, possibilitando a análise de dados e informações necessárias para a estratificação dos processos e apoio as tomadas de decisões.

Além de todo esse ferramental, o Instituto permanece investindo no projeto da Planisa, o sistema de gestão de custos hospitalares desenvolvido especificamente para atender ao projeto das OSS do Estado do Rio de Janeiro, possibilitando a consolidação das informações, e servindo como

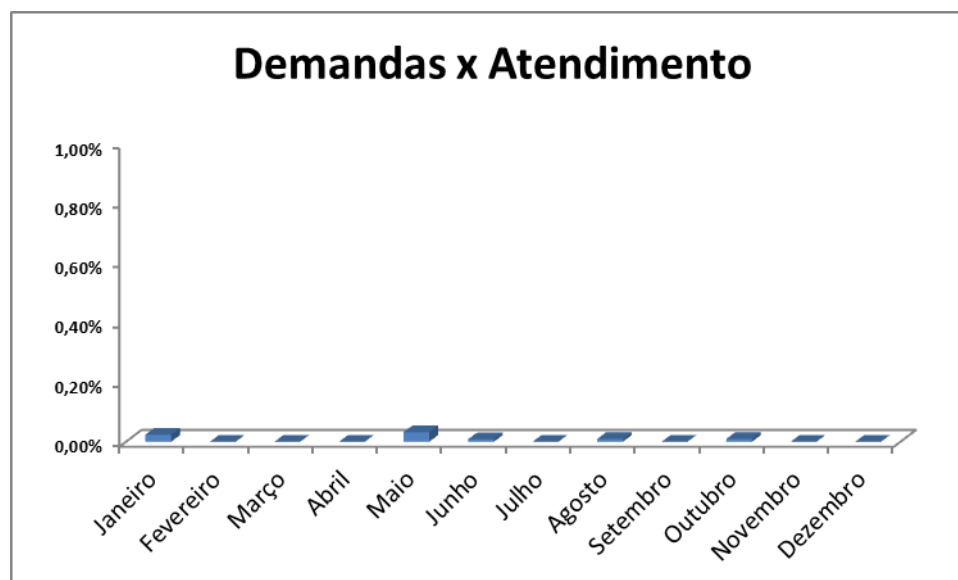
instrumento de controle e de gestão dos recursos aplicados nas atividades operacionais em cada unidade e à geração de indicadores necessários ao planejamento dos passos futuros dos projetos.

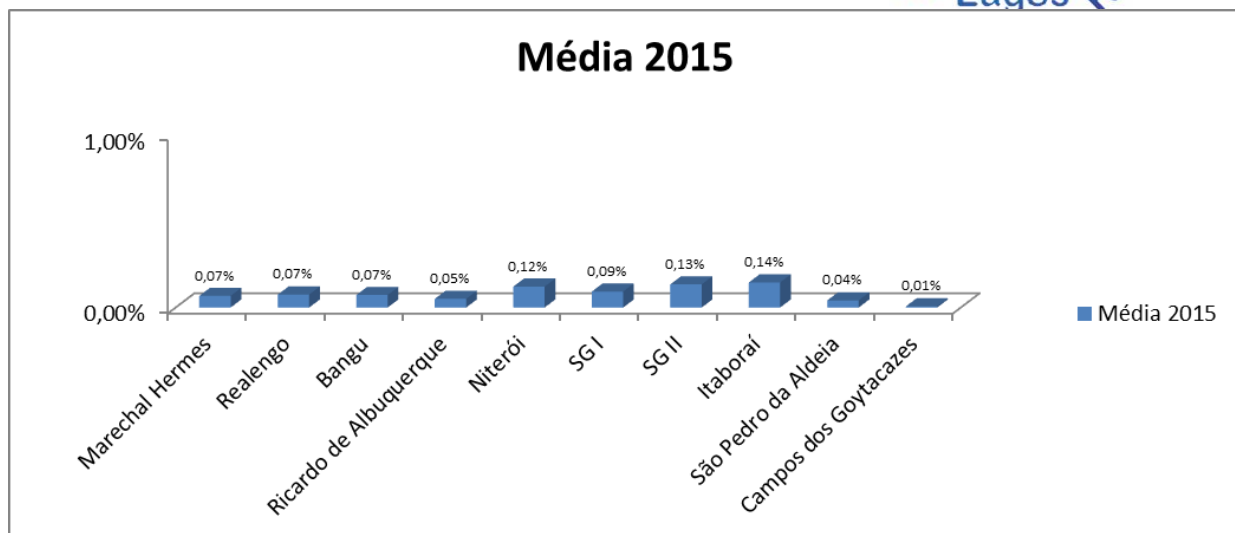
Mantendo a linha de integração entre a sede e a unidade foram mantidas as comitivas organizadas pela direção da OSS para que, de forma permanente, todos os funcionários da sede acompanhem in loco os processos de cada unidade. Foram criadas também as salas de situações internas com a coordenação das unidades e gestores da sede da O.S. que visam tratar de assuntos decorrentes de situações cotidianas e reduzir o lead time das soluções dos problemas.

## 5- OUVIDORIA

Um dos canais disponibilizado pela Instituto a seus clientes é o serviço de Ouvidoria, que propicia atendimentos presenciais, por telefone ou e-mail. Com uma demanda aberta e espontânea, a Ouvidoria recebe diariamente reclamações, críticas, sugestões e elogios. O principal objetivo é mediar e estreitar ainda mais as relações entre pacientes e a Instituição, sempre em busca de melhorias contínuas de processos e da qualidade ofertada aos clientes.

Nos gráficos abaixo, podemos analisar a proporção das demandas x total de atendimentos da unidade em uma progressão mensal e em um comparativo entre as outras unidades de gestão da O.S. Instituto dos Lagos Rio respectivamente:





## 6- PERSPECTIVAS PARA 2016

- Crescimento na participação de mais unidades na Gestão Total de Qualidade.
- Crescimento dos indicadores de Qualidade.
- Otimização do Gerenciamento de Processos.
- Otimização no gerenciamento e redução da fila de atendimento.
- Participação na Premiação de Qualidade do Rio de Janeiro.
- Redução dos Custos Hospitalares.
- Redução do turn'over.
- Redução do absenteísmo.
- Redução no quantitativo de lixo infectantes para abaixo de 15%