

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



## Sumário

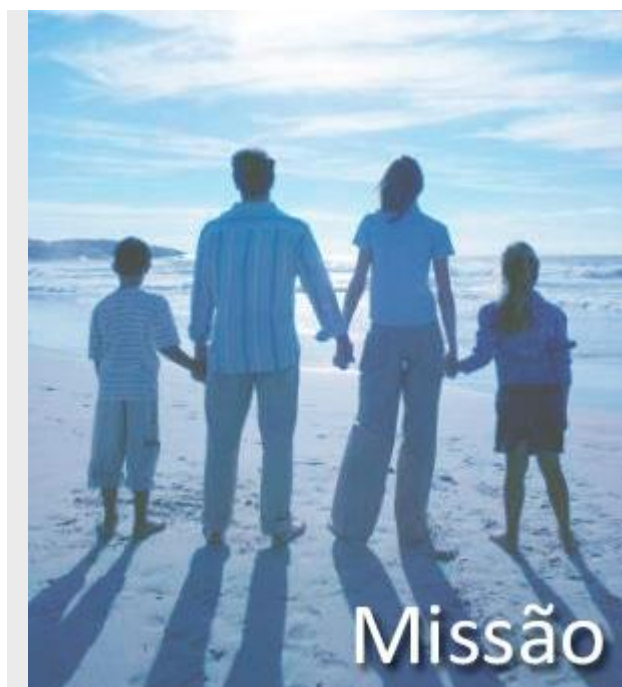
1- A instituição _____	02
2- Indicadores sobre o corpo funcional _____	05
3- Resultados 2015 _____	06
4- Principais Ações de Gestão em 2015 _____	13
5- Ouvidoria _____	14
6- Perspectiva para 2016 _____	15
7- Balanço Patrimonial _____	15

## 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.

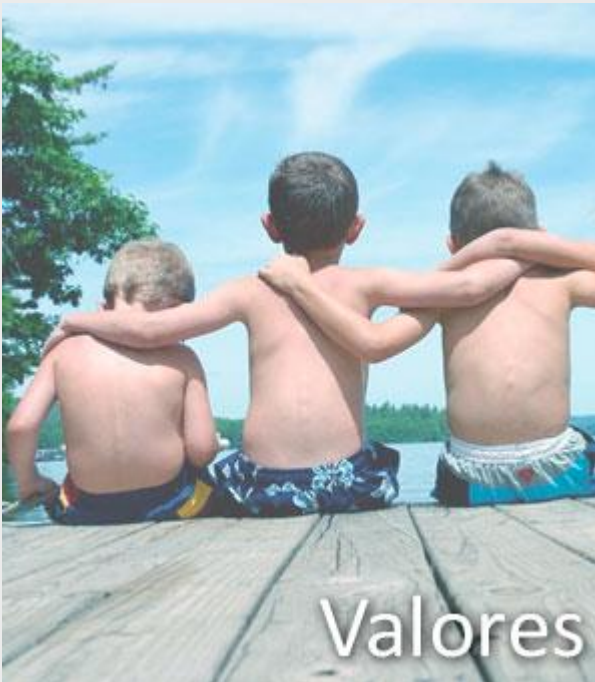
De nosso corpo diretivo, formado por profissionais das mais distintas categorias, tais como: médicos, educadores, jornalistas, pesquisadores científicos, advogados, entre outros, onde se busca a união de esforços e a capacidade profissional com a excelência da qualidade de serviços.

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 Realengo, no dia 26.01.2013.

Essa unidade está situada no município do Rio de Janeiro que atualmente segundo fontes do IBGE, possui 180.123 habitantes e 67.978 domicílios e atende pacientes de toda sua região e parte da baixada fluminense, como Nova Iguaçu e Belford Roxo.

A unidade é administrada pela sua gerência, sempre tendo como base a Missão, Visão e Valores do Instituto. A liderança da UPA 24h Realengo 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, discrição, disciplina, responsabilidade, dedicação, iniciativa, comunicabilidade e cooperação.

O exercício de liderança da UPA 24h Realengo se faz através de uma continua 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 continua, 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 Realengo	
Mês	Quantidade
jan/15	207
fev/15	208
mar/15	205
abr/15	205
mai/15	207
jun/15	209
jul/15	211
ago/15	209
set/15	210
out/15	215
nov/15	213
dez/15	207

Categoria	Quantidade
Índice de rotatividade 1º semestre no exercício	6,84%

Categoria	Quantidade
Índice de rotatividade 2º semestre no exercício	5,99%

### 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.

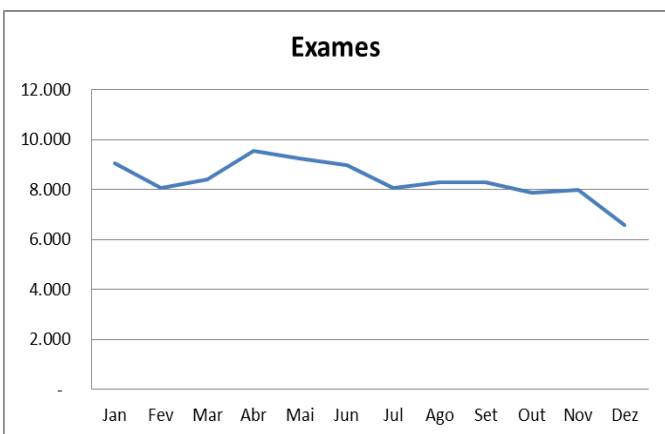
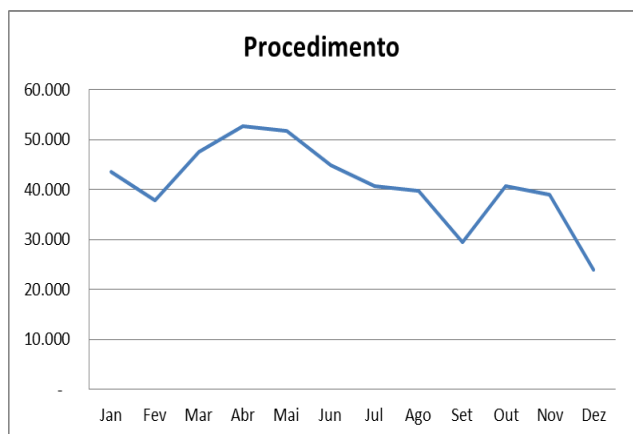
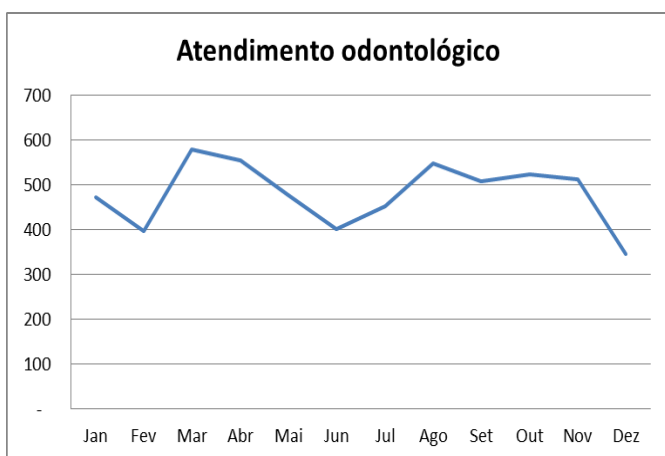
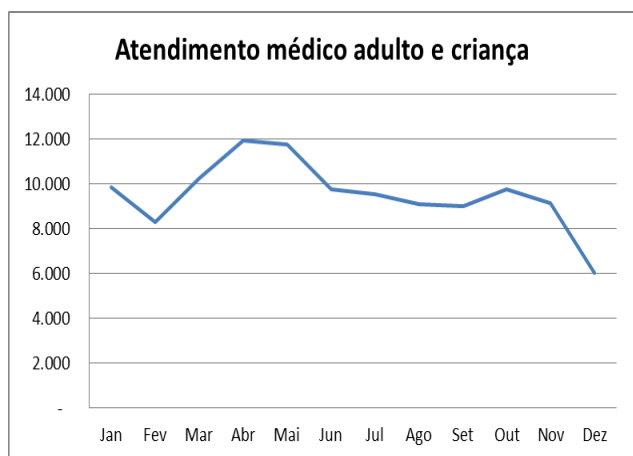
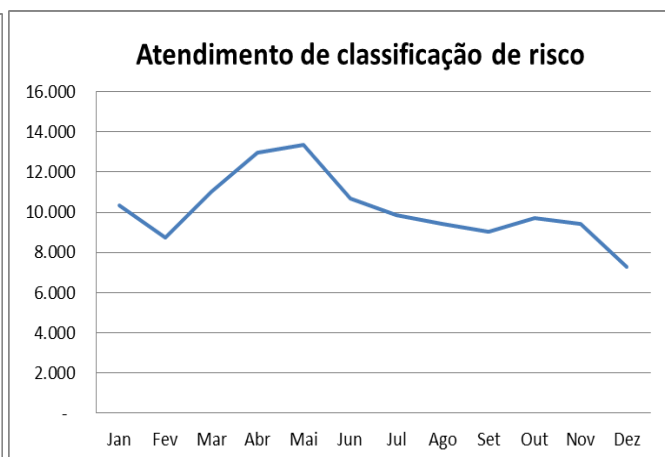
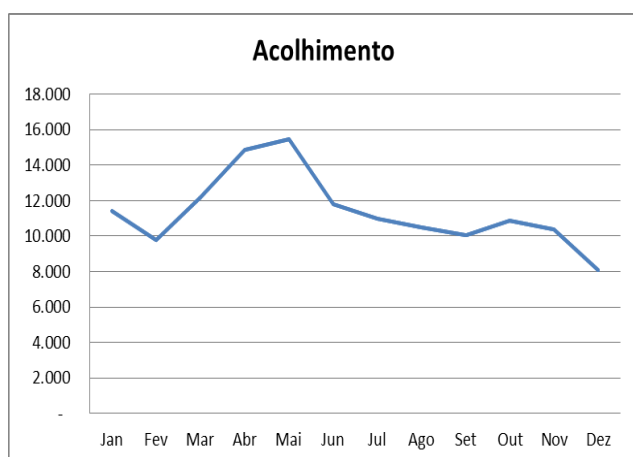
### Plano Anual de Treinamentos:

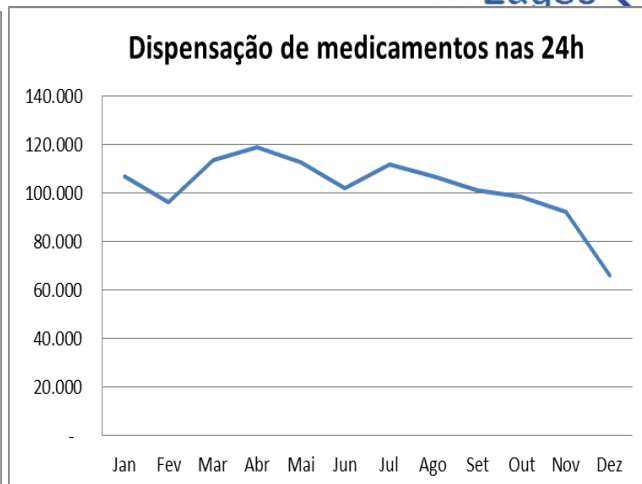
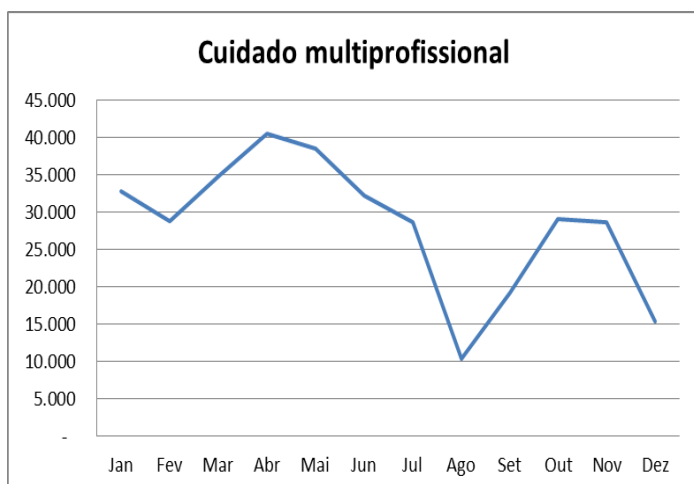
São desenvolvidos treinamentos para capacitar os funcionários em diversas áreas tais como comportamentais e de saúde e segurança. São priorizadas as áreas identificadas como maiores dificuldades e falhas por parte dos funcionários. Especialmente este ano em parceria com a SES, foram confirmados os cursos 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	11.413	9.789	12.182	14.880	15.452	11.792	10.969	10.462	10.061	10.857	10.375	8.080
ATENDIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10.336	8.735	11.013	12.987	13.369	10.669	9.848	9.427	9.035	9.723	9.422	7.272
ATENDIMENTO MÉDICO ADULTO E CRIANÇAS	9.842	8.318	10.235	11.945	11.762	9.754	9.543	9.113	8.989	9.749	9.147	6.017
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	473	397	579	555	478	402	453	548	507	524	512	345
PROCEDIMENTO	43.634	37.867	47.604	52.771	51.643	44.841	40.625	39.797	29.527	40.665	39.001	24.010
EXAMES	9.050	8.078	8.401	9.543	9.241	8.982	8.074	8.285	8.307	7.890	8.000	6.593
CUIDADO MULTIPROFISSIONAL	32.755	28.790	34.742	40.565	38.469	32.229	28.683	10.462	19.226	29.114	28.639	15.332
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS NAS 24 HORAS	106.965	96.077	113.391	118.896	112.891	102.156	111.778	106.956	101.284	98.594	92.254	66.225



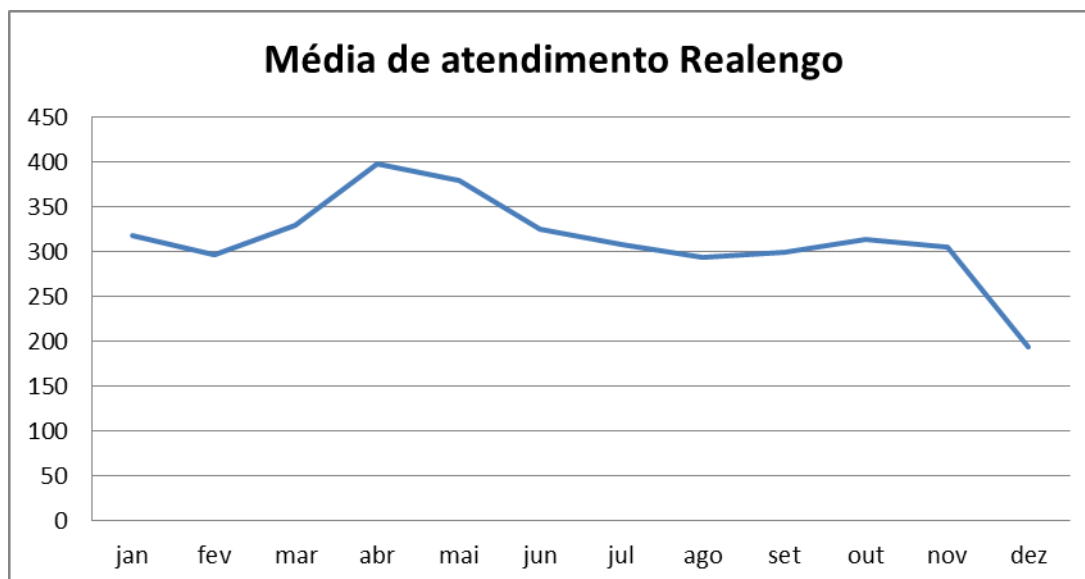


Na produção assistencial, verificamos ao longo do ano que as curvas de produção apresenta uma correlação de moderada a forte positiva, demonstrando um processo sobre controle e influenciável principalmente pela demanda espontânea. Em Abril e Maio, o indicador atendimento adulto e criança apresentou uma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

Segue abaixo a média mensal do ano de 2015:

ATIVIDADES	Média
ACOLHIMENTO	11.359
ATENDIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	10.153
ATENDIMENTO MÉDICO ADULTO E CRIANÇAS	9.535
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	481
PROCEDIMENTO	40.999
EXAMES	8.370
CUIDADO MULTIPROFISSIONAL	28.251
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS NAS 24 HORAS	102.289





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

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

CID	Diagnóstico	QTD
J039	AMIGDALITE AGUDA NAO ESPECIFICADA	6.888
R05	TOSSE	3.885
B349	INFECCAO VIRAL NAO ESPECIFICADA	4.254
J00	NASOFARINGITE AGUDA [RESFRIADO COMUM]	4.137
I10	HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	3.712
T784	ALERGIA NAO ESPECIFICADA	3.322
M791	MIALGIA	3.015
N390	INFECCAO DO TRATO URINARIO DE LOCALIZACAO NAO ESPECIFICADA	2.919
K040	PULPITE	2.763
M545	DOR LOMBAR BAIXA	2.607
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE DE ORIGEM INFECCIOSA PRESUMIVEL	2.541

M796	DOR EM MEMBRO	2.530
G442	CEFALEIA TENSIONAL	2.267
R101	DOR LOCALIZADA NO ABDOME SUPERIOR	2.018
M539	DORSOPATIA NAO ESPECIFICADA	1.876
K529	GASTROENTERITE E COLITE NAO-INFECCIOSAS, NAO ESPECIFICADAS	1.826
J019	SINUSITE AGUDA NAO ESPECIFICADA	1.782
Y636	NAO ADMINISTRACAO DE DROGA, MEDICAMENTO OU SUBSTANCIA BIOLOGIC	1.779
J029	FARINGITE AGUDA NAO ESPECIFICADA	1.763
J189	PNEUMONIA NAO ESPECIFICADA	1.668

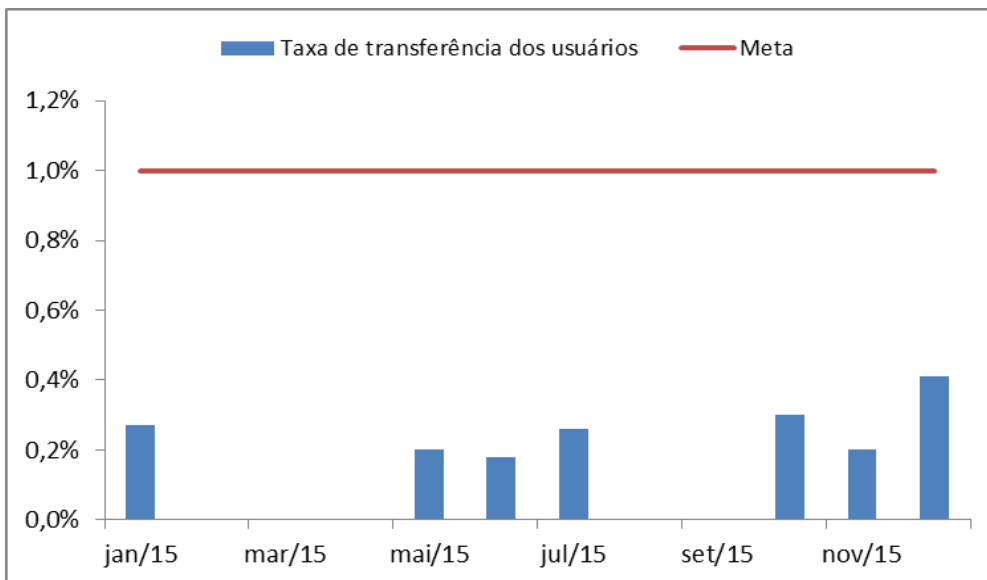
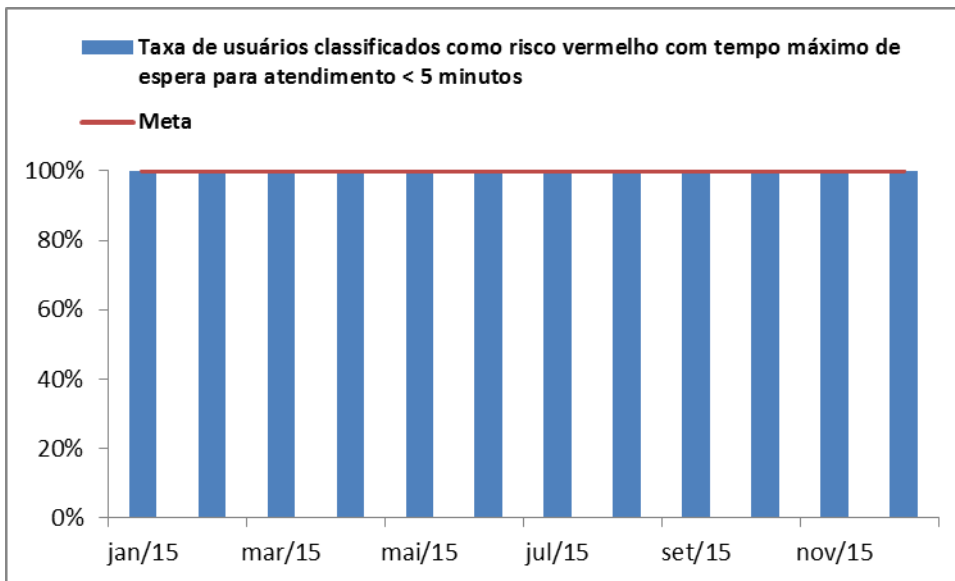
Segue abaixo a relação da faixa etária e sexo do ano de 2015:

Atendimentos por faixa etária		
	Masculino	Feminino
< 1 ano	3063	2476
DE 1 A 4 anos	5735	5404
DE 5 A 9 anos	5791	5464
DE 10 A 14 anos	3634	3913
DE 15 A 19 anos	3554	5116
DE 20 A 29 anos	8478	10786
DE 30 A 39 anos	7608	8886
DE 40 A 49 anos	6131	7727
DE 50 A 59 anos	5224	6987
DE 60 A 69 anos	3738	5046
DE 70 A 79 anos	1925	2966
=> 80 anos	768	1452

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

#### 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 18%, 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 2015/2016.

**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 persegue a melhoria de produtividade e controles na gestão, valendo ressaltar a contínua evolução do sistema gerencial F71, especialmente adquirido para este projeto, que incorporou ao longo de 2015 também os módulos Administrativo, Compras e Prestação de Contas, além dos já existentes 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.

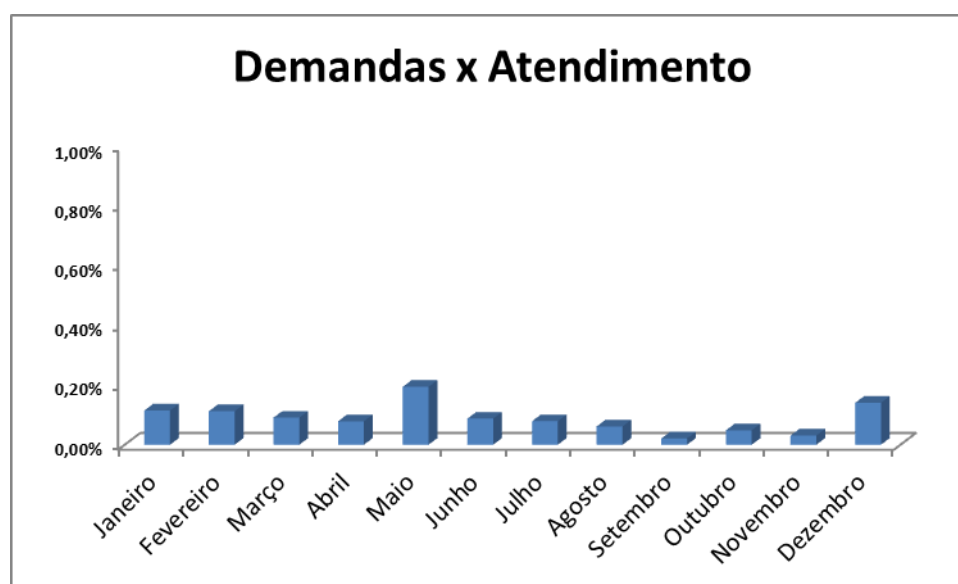
Além de todo esse ferramental, o Instituto permanece investindo no projeto da Planisa, o sistema de gestão de custos hospitalares desenvolvido especificamente para atender ao projeto das OSS do Estado do Rio de Janeiro, possibilitando a consolidação das informações, e servindo como instrumento de controle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

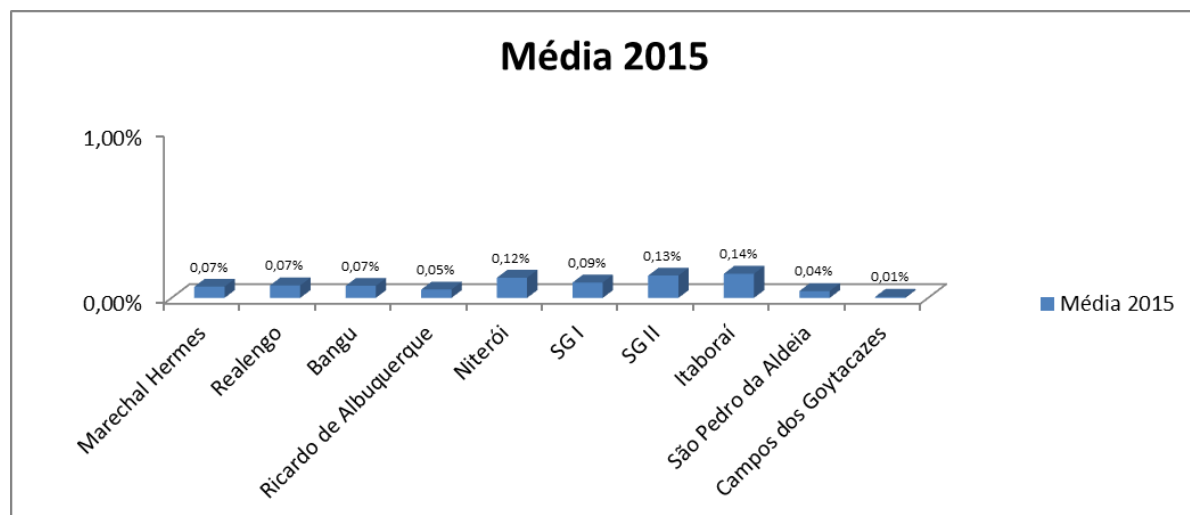
Mantendo a linha de integração entre a sede e a unidade foram mantidas as comitivas organizadas pela direção da OSS para que, de forma permanente, todos os funcionários da sede acompanhem in loco os processos de cada unidade. Foram criadas também as salas de situações internas com a coordenação das unidades 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%