Relatório Anual

Irmandade Beneficente da Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza

2017

Orgãos Dirigentes

ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA - 14 DE MARÇO DE 2017
INSCRIÇÃO CANDIDATOS - CHAPA: ARGOS VASCONCELOS

MESA ADMINISTRATIVA

Alexandre Vasconcelos Accioly de Carvalho
Carlos Fernando Furtado
Célio Ferreira Fontenele
Crisanto Ferreira de Almeida
Domenico Gabrielle
Domingos José Rodrigues Aragão
Ednilo Gomes Soréz
Edyr Rodrigues Rolim
Francisco Batista Torres de Melo
Francisco das Chagas Magalhães
Francisco das Chagas Mariano
Francisco Salvio Cavalcante Pinto
Germano Francisco De Almeida
Glaura Ferrer dias Martins
João Batista Fujita
João Crisóstomo de Souza
João Paulo Simões Accioly de Carvalho
José Adauto Bezerra
José Barbosa Hissa
José Joaquim Neto Cisne
José Rego Filho
Leorne Menescal Belém de Holanda
Luiz Cidrão de Oliveira
Luiz Gonzaga Nogueira Marques
Marcos Silva Montenegro
Maria Ambrosina de Oliveira Estellita
Maria Esteves Maia
Paulo Studart Filho
Raimundo Elmo de Paula Vasconcelos
Raimundo Francisco Padilha Sampaio
Roberto de Azevedo Moreira Filho
Roberto Fiuza Maia
Roberto Sergio Oliveira Ferreira
Rosildo Lima Verde
Terezinha Ferreira
Tomás Antonio Albuquerque de Paula Pessoa
Victor Cesar da Frota Pinto

PROVEDORIA
PROVEDOR
Luiz Gonzaga Nogueira Marques

1°VICE PROVEDOR
João Paulo Simões Accioly de Carvalho
2°VICE-PROVEDOR
Crisanto Ferreira de Almeida
1°SECRETÁRIA
Maria Esteves Maia
2° SECRETÁRIO
Victor Cesar da Frota Pinto
1° TESOUREIRO
Roberto de Azevedo Moreira Filho
2°TESOUREIRO
Leorne Menescal Belem de Holanda
MORDOMO DO HOSPITAL DA SANTA CASA
José Adauto Bezerra

DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA
Francisco Salvio Cavalcante Pinto

CONSELHO FISCAL
EFETIVOS
Waldyr Diogo de Siqueira Filho
João Cassiano de Oliveira Neto
Hugo Pergentino Maia Filho
SUPLENTES
José Anchieta Gomes Barreira
Maria Ruth Furtado Bezerra
Waldyr Diogo de Siqueira Filho

EQUIPE DE ELABORAÇÃO
DIRETOR GERAL *Manoel dos Santos Lima Neto* | **ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO** *Denise A. Sales*
PROJETO GRÁFICO *Thiago C. Bezerra* (@thijoey) | **FOTO CAPA** Banco de imagens da Santa Casa

Sumário

Apresentação 6
Perfil 8
Linha do Tempo 12
Estrutura Funcional 14
Organograma 15
Liderança 16
Estratégias e Planos 17
Clientes 19
Sociedade 24
Informação e Conhecimento 29
NTI 31
Pessoas 34
Processos 36
Resultados 37

APRESENTAÇÃO

A gestão de instituições filantrópicas de saúde no Brasil continua sendo uma missão por demais desafiadora. Nesse relatório procuramos externar à sociedade os resultados sociais e financeiros obtidos em 2017. Nele reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas, princípios que acreditamos dever nortear a administração de qualquer organização e, em especial, aquelas entidades que utilizam recursos públicos.

Quando chegamos ao final de cada ano é motivo de regozijo dividir com todas as partes interessadas as vitórias alcançadas. Contudo, mais que um ano de vitória, 2017 trouxe grandes preocupações. A grave crise que ocorreu no País atingiu a área de saúde e aprofundou os problemas financeiros que as Santas Casas já enfrentavam há alguns anos. Segundo Edson Rogatti, presidente da Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas (CMB), o Brasil conta com 2100 Santas Casas e, 90% delas estão endividadas. A dívida total alcançou o patamar de 22 bilhões.

A Santa Casa de Fortaleza, embora tenha envidado todos os esforços, infelizmente não passou imune a esse conjunto de turbulências que afetou a saúde pública em 2017. A todos que se dediquem a leitura deste relatório será perceptível os efeitos danosos em nossa Instituição fruto do subfinanciamento do Sistema Único de Saúde (SUS) a que somos submetidos.

Objetivando mitigar os impactos decorrentes da crise e buscar maior eficiência reduzimos a oferta de leitos para o SUS em 13,63%. Mantivemos a quantidade de leitos disponíveis para o Sistema no Hospital Psiquiátrico São Vicente de Paulo e suprimimos 62 leitos no Hospital da Santa Casa. Entretanto, a redução no número de leitos não trouxe prejuízos aos internamentos SUS, visto que seu volume no Hospital da Santa Casa apresentou um aumento de 5,40% em relação ao ano anterior. Ressalte-se também o crescimento total dos atendimentos SUS em 19,49%. Em 2016 foram 310.252 e em 2017 passaram para 370.705. Conseguimos ainda manter o índice de satisfação do atendimento em 71%, o que já representa uma vitória face às dificuldades enfrentadas durante o ano.

A Casa de Saúde Eduardo Salgado, ala do Hospital da Santa Casa destinada ao atendimento de pacientes particulares e de convênios, vem correspondendo as expectativas e cumprindo, ano a ano, a sua missão de proporcionar re-

ceitas para amenizar o déficit financeiro gerado no acolhimento aos pacientes do SUS. No ano de sua reinauguração, 2014, ela foi responsável por um total de 614 procedimentos cirúrgicos e, em 2017, chegamos ao quantitativo de 995 cirurgias, representando um acréscimo de 62%. É motivo também de orgulho o aumento no índice de satisfação dos usuários da Casa de Saúde que atingiu 95%, superando o obtido em 2016.

Não é incomum o surgimento de problemas no clima organizacional da Instituição em períodos de crise financeira. No entanto conseguimos manter um ambiente harmonioso nas relações com nossos colaboradores. Houve a compreensão de que os problemas enfrentados pela Santa Casa não era um caso isolado no País e que, mais que conflitos o momento exigia união. Não faltaram comprometimento e motivação, fato este demonstrado na Pesquisa de Clima Organizacional que apresentou um índice de 83% de colaboradores satisfeitos em trabalhar na Irmandade.

No segmento de ensino mantivemos nossos programas de residência médica e as parcerias com instituições de ensino da área de saúde. Passaram pela Santa Casa em 2017 770 estudantes de enfermagem, 70 de odontologia, 978 de medicina e 37 residentes distribuídos em clínicas como Cirurgia Geral, Urologia, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Coloproctologia, Oftalmologia e Clínica Médica. Deveríamos estar comemorando também a melhoria de nossa estrutura fruto do reconhecimento formal pelo Ministério da Educação, em 2014, de nossa Instituição como hospital de ensino. Contudo, referida certificação não foi acompanhada pela devida contrapartida financeira.

O resultado financeiro da Irmandade em 2017 foi negativo. Apresentamos um déficit de 4.715.616,76. Diante do cenário de dificuldades enfrentadas durante o ano, acreditamos que o desfecho poderia ser pior. Nossas receitas hospitalares caíram 5,41% e as receitas de doações, responsáveis nos últimos anos por atenuar o déficit financeiro do SUS, reduziram 10,53%. Em contrapartida as despesas com hospitalização cresceram 2,04%, com pessoal 5,84% e as financeiras 201,25%. As despesas na área de saúde crescem todos os anos e, em muitos casos, acima do índice oficial de inflação. Porém a necessidade de correção na Tabela dos SUS passa despercebida por seus gestores. Esse resultado, embora possa parecer desanimador, não ira arrefecer nossa luta em prol da população carente.

Finalizando, reitero nossa gratidão à população cearense que tem sido nossa parceira durante esses anos, aos Irmãos da Mesa Administrativa pela dedicação a esta causa tão nobre que é a filantropia, aos nossos colaboradores pelo comprometimento e pela compreensão nesses momentos difíceis e a todos que participam do dia a dia da Santa Casa.

PERFIL

IRMANDADE BENEFICENTE SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FORTALEZA

A história da Santa Casa é marcada pelo pioneirismo. Fundada em 12 de fevereiro de 1861, inicialmente com o nome de Irmandade da Misericórdia, teve seu nome alterado em março do mesmo ano para Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza, sendo sua mantenedora a Irmandade Beneficente da Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza. Em 29 de junho de 1925 a Instituição se firmou como um hospital de alta tecnologia ao inaugurar o primeiro serviço de radiologia do Estado. Durante quatro anos funcionou no Hospital o primeiro serviço de urgência de Fortaleza, sendo inaugurado somente em setembro de 1937 o Pronto Socorro Municipal Dr. José Ribeiro Frota.

Sob a administração da Irmandade estão dois hospitais, um geral e outro psiquiátrico, que juntos ofertam 486 leitos, sendo 94% destinados aos pacientes do Sistema Único de Saúde-SUS e 6% para atendimentos particulares. Paralelamente à atividade principal, a Instituição mantém o Cemitério São João Batista, cujas receitas contribuem para a manutenção dos hospitais.

Tendo em vista que seu principal cliente é o SUS, a Santa Casa encontrou nas parcerias a forma de promover os investimentos necessários à manutenção de suas atividades. Nesse sentido, temos na sociedade nosso maior parceiro, pois são suas doações que têm contribuído para a realização dos investimentos na Instituição.

A busca por manter um atendimento humanizado e de qualidade para a população mais carente de Fortaleza, e até de municípios próximos, além de uma constante busca para modernizar os equipamentos e possibilitar uma maior comodidade e menor desgaste ao paciente, que é o desafio constante da Irmandade e o objetivo maior, além de garantir a permanência e fortalecimento dos elos com a sociedade.

HOSPITAL SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FORTALEZA

O Hospital da Santa Casa constituiu-se o primeiro de sua Irmandade. Inaugurado em 1861, em decorrência das calamidades que assolavam o estado naquela época. Classificado como hospital terciário de grande porte, é a única unidade filantrópica de Fortaleza que atende 24 horas em sua urgência/emergência. Os pacientes são do Sistema Único de Saúde- SUS.

Atua em **MÉDIA COMPLEXIDADE** nos serviços de cirurgia geral, clínica médica, urologia, cirurgia vascular, cirurgia plástica e reparadora, ginecologia, dermatologia, oftalmologia, pneumonia, proctologia e ortopedia. Já na **UNIDADE DE ALTA COMPLEXIDADE**, presta serviço em oncologia, classificado dentro da categoria como Unidade de Serviço em Oncologia (UNACOM).

Oferece residência médica nas áreas de cirurgia geral, cirurgia cabeça e pescoço, clinica médica, coloproctologia, urologia, radiologia. Com um propósito contínuo de oferecer atendimento de qualidade a população, a Santa Casa busca um constante crescimento e melhoramento, tanto estrutural, quanto funcional.

INDICADORES

	2014	2015	2016	2017
Total de leitos	328	325	325	263
Leitos de internação	328	325	325	263
Leitos de UTI	7	7	7	7
Consultórios	18	18	18	24
Salas cirúrgicas	8	8	9	9
Colaboradores	732	769	745	718
Consultas ambulatoriais	49.234	46.182	40.546	37.636
Atendimentos de emergência	43.721	50.696	55.034	52.138
Procedimentos clínicos	2.646	2.411	2.380	2.266
Procedimentos cirúrgicos	8.039	7.806	7.673	8.087
Diagnósticos e tratamentos	339.821	306.157	203.243	269.181
Diagnósticos e tratamentos	244.798	275.606	273.147	327.564

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO

Fundado em 1° de março de 1886, por incentivo do vice- provedor da Santa Casa da Misericórdia, Comendador Severiano Ribeiro da Cunha, e em um terreno doado pelo mordomo Manoel Francisco da Silva Albano, o Hospital São Vicente é localizado na atual Av. João Pessoa, no bairro da Parangaba, antigamente conhecida por Estrada Empedrada de Arroches.

O Hospital São Vicente de Paulo constitui-se em um dos hospitais psiquiátricos mais antigos do Brasil. Tem como missão atender e prestar serviços humanizados em saúde a portadores de transtornos psíquicos, que são acompanhados por profissionais capacitados, como enfermeiros, terapeutas, médicos, psicólogos, nutricionistas, farmacêuticos, entre outros.

O hospital é conveniado ao Sistema Único de Saúde – SUS. Atende pacientes da capital e do interior do Estado que são encaminhados pelas unidades de referência psiquiátrica – o Instituto de Psiquiatria do Ceará (IPC) e o Hospital de Saúde Mental de Messejana (HSMM).

A equipe multidisciplinar do Hospital psiquiátrico integra os pacientes através de atividades lúdicas e atividades que buscam desenvolver o equilibrio emocional, além de promoção do convívio social e integração do paciente com a realidade.

INDICADORES

	2014	2015	2016	2017
Total de Leitos	130	130	130	130
Consultórios	1	1	1	1
Colaboradores	106	106	106	102
Médicos	7	7	7	6
Internações	1.117	1.108	1.096	1.397

CEMITÉRIO SÃO JOÃO BATISTA

O Cemitério é parte integrante da Irmandade Beneficente da Misericórdia e sua administração é feita pela Santa Casa. Foi inaugurado oficialmente em 1866, e por lei provincial, já era responsável pelo São Casimiro quando em 1844 o poder público da província do Ceará determinou a edifi-

cação de um cemitério público.

Com sua grande variedade de estilos, mistura dor, saudade e orações, mas também deslumbra quem olha por conter obras de arte por todo lado.

E com espaço de 95 mil m², o São João Batista é o mais antigo cemitério de Fortaleza e constitui-se também de um emblema cultural e histórico. Localiza-se na rua Padre Mororó, no bairro Jacarecanga.

CASA DE SAÚDE EDUARDO SALGADO

Na metade da década de 30 a Irmandade prosseguia lutando para superar a limitação de recursos orçamentários. As exigências populacionais por uma medicina mais adequada e moderna, ao lado do aumento incontrolável de pacientes indigentes determinado pelos males da seca, atormentavam a Santa Casa, dela exigindo de imediato uma diversificação de atividades dentro da sistemática hospitalar.

Evoluída a ideia com os estudos do Diretor Clínico, Dr. João Hipólito, no dia 27 de setembro de 1937 realizou-se a solene inauguração do Pensionato Dr. Eduardo Salgado. Usou da palavra, em seguida, em nome da Mesa Administrativa, o Mordomo Raimundo Girão que disse a "Administração tem a necessidade de criar novas fontes de receita e, para isto, preparou acomodações para o aluguel e em homenagem aos relevantes serviços prestados pelo humanitário clínico Dr. Eduardo Salgado da Fonseca aos pobres do Ceará" a Mesa Administrativa resolveu denominar as novas instalações de "Pensionato Dr. Eduardo Salgado".

Em julho de 2014 a unidade hospitalar anexa à Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza foi substancialmente reformulada e hoje as instalações são compostas por 28 leitos distribuídos em cinco apartamentos individuais, quatro enfermarias com dois leitos, uma enfermaria com três leitos e três enfermarias com quatro leitos, todas destinadas a pacientes cirúrgicos.

Dotadas de todas as comodidades necessárias para uma plena e tranquila recuperação, as acomodações dispõem de ar refrigerado, frigobar, TV de Led, telefone, poltronas para acompanhantes e uma equipe de profissionais dedicados a proporcionar um atendimento de qualidade e resolutivo.

INDICADORES

	2014	2015	2016	2017
Cirurgias realizadas CSES	614	831	835	995
Leitos CSES	28	28	28	28

LINHA DO **TEMPO**

1851 — Abertura de duas enfermarias da Santa Casa aos doentes mais carentes.

1857 — O Presidente da Província, Paes Barreto, cede as salas e enfermarias para o Liceu.

1861 — Inauguração formal da Santa Casa e nomeação do primeiro médico para trabalhar na Santa Casa, Dr. Joaquim Antonio Ribeiro.

1866 — Inauguração Oficial do Cemitério São João Batista.

1886 — Fundação do Hospital Psiquiátrico São Vicente de Paulo.

1925 — Inauguração do primeiro aparelho de Raio X. A Santa Casa é a pioneira na introdução do serviço de radiologia e firma-se como um hospital de alta tecnologia.

1932 — Primeira instituição a funcionar como pronto socorro.

1937 — Inauguração do Pronto Socorro Dr. José Ribeiro Frota.

1937 — Inauguração do Pensionato Dr. Eduardo Salgado.

1959 — A Santa Casa foi a primeira instituição no estado a funcionar como Hospital Escola, e a partir dela foi fundada a faculdade de Medicina do Estado do Ceará da Universidade Federal do Ceará (UFC).

1961 — 100 anos da Santa Casa de Fortaleza. Com 300 leitos torna-se um hospital de grande porte.

1971 — A inauguração de um moderno centro cirúrgico fez com que, em pouco tempo, a Santa Casa se tornasse o hospital a realizar o maior número de cirurgias em todo o Ceará.

1980 — A Santa Casa passa a integrar um modelo de atendimento médico baseado no Sistema Único de Saúde – SUS.

2001 — Início das atividades em Residência Médico-Cirúrgica.

Linha do tempo

2002 — Início das atividades de Residência em Urologia.

2003 — Conclusão da primeira turma de Residência Médica formada nesta Instituição.

2005 — Reestruturação e informatização do Cemitério São João Batista.

2006 — Após 10 anos, a Santa Casa conquista superávit financeiro, marcando o início de uma nova etapa para a Instituição.

2008 — Reinauguração da Sala de Recuperação pós-anestésica da Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza, "Sala Benemérito Pio Rodrigues".

2009 — Reinauguração do Centro cirúrgico oftalmológico.

2010 — Ministério da Educação contempla a Santa Casa de Fortaleza com o credenciamento de mais vagas para o Programa de Residência Médica.

2011 — 150 Anos da Santa Casa de Fortaleza.

2014 — Certificado de hospital escola.

2015 — Inicio de recebimentos de emendas parlamentares.

2017 — Santa Casa é credenciada pelo município para politicas de suporte ao idoso.

ESTRUTURA FUNCIONAL

PRINCÍPIOS NORTEADORES

MISSÃO
Proporcionar satisfação aos nossos usuários, através de uma assistência à saúde de forma resolutiva e pela disseminação do conhecimento.

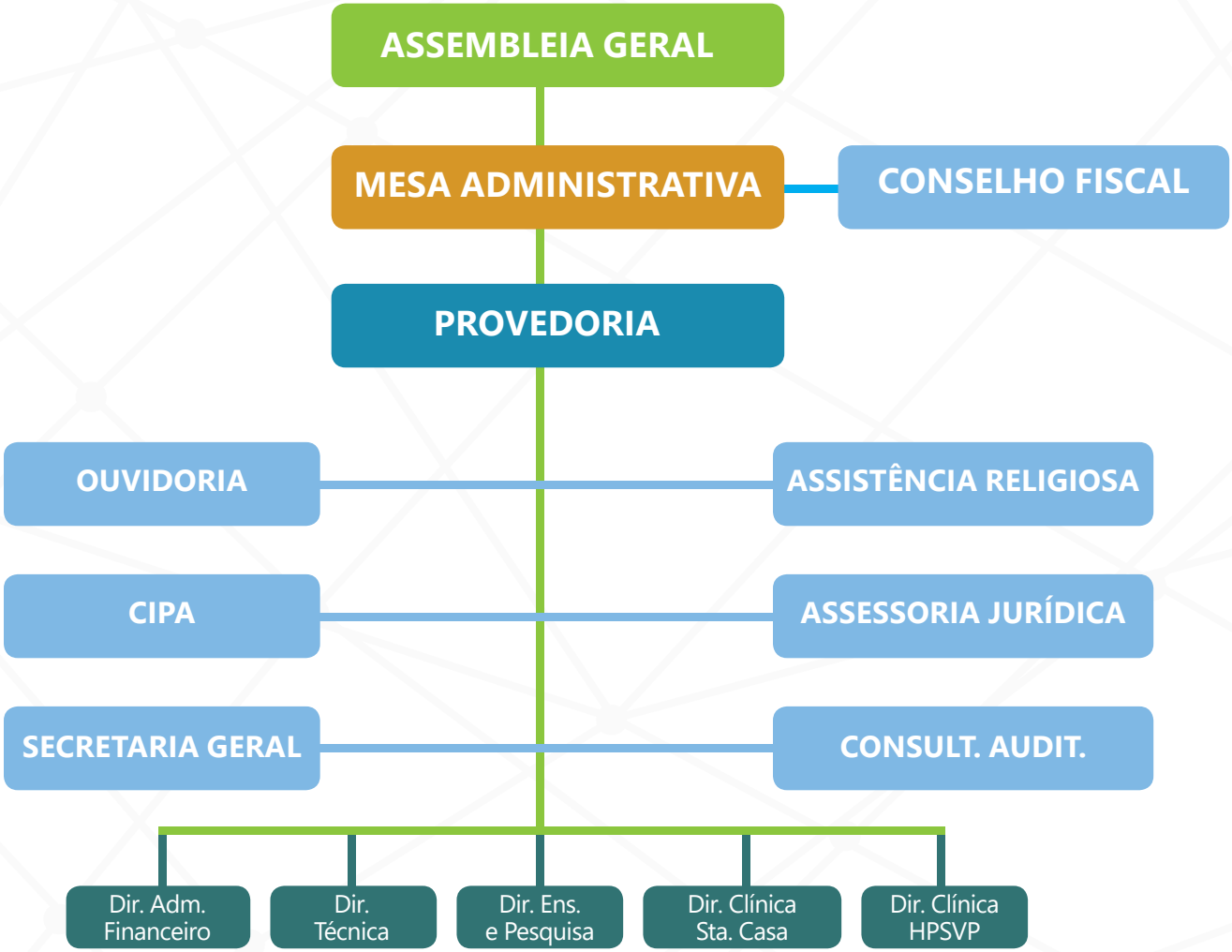
VISÃO
Ser reconhecida pela sociedade como uma instituição filantrópica de saúde, que busca a satisfação dos seus usuários, colaboradores e parceiros.

VALORES
- Acolhimento
- Cooperação
- Criatividade
- Obstinação
- Ética
- Iniciativa
- Disciplina

COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA
- Pensamento Sistêmico
- Liderança e Constância de Propósitos
- Orientação por Processos e Informações
- Geração de Valor
- Conhecimento sobre o Cliente e o Mercado
- Responsabilidade Social
- Aprendizado Organizacional
- Cultura de Inovação
- Visão de Futuro
- Valorização das Pessoas
- Desenvolvimento de Parcerias

ORGANOGRAMA

ORGANOGRAMA DA IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FORTALEZA.



LIDERANÇA

Continuamos com o nosso trabalho junto a Federação das Misericórdias e Entidades Filantrópicas do Ceará – FEMICE. Ocupamos a Vice Presidência e a Tesouraria da Entidade. Durante o ano participamos ativamente de debates que envolviam atrasos de pagamentos e a nova contratualização. Em Fortaleza ainda se perde muito tempo discutindo atrasos de pagamentos em detrimento de melhorias na qualidade da atenção à saúde. A Instituição se fez presente no Congresso das Misericórdias em Brasília, oportunidade na qual contatos foram mantidos junto ao Ministério da Saúde e a políticos da bancada cearense no Congresso Nacional. Em 2017 concretizamos a reforma e ampliação do centro cirúrgico que passou a contar com nove salas. A Irmandade tem tomado todas as medidas para que a população dispunha, durante muito tempo, dos serviços por nós ofertados, pois somos conscientes de nossa representatividade no Sistema de Saúde local. **Em 2017, pelo sétimo ano consecutivo, nosso Provedor foi eleito como melhor Diretor de Instituições Filantrópicas no Ceará.** Isso retrata o importante trabalho de liderança que a Santa Casa desenvolve na área de saúde. Em 2018 queremos reposicionar a Santa Casa no mercado de saúde. Vamos trabalhar para que a Unimed e o IPM, assim como a população que busca por atendimento particular, também nos veja como uma excelente opção para atender suas demandas.

ESTRATÉGIAS E PLANOS

RELAÇÕES COM O MERCADO

As relações com o nosso principal cliente, a Secretaria Municipal de Saúde - SMS, que é o gestor local do Sistema Único de Saúde – SUS, transcorreram de maneira harmoniosa, embora a regularidade no repasse dos recursos ainda não tenha se efetivado. Desde 2015 as liberações de AIH para cirurgias ficaram restritas aos pacientes que passam pelo ambulatório SUS. Como a oferta de consultas pelo SUS é baixa, temos mais filas de pacientes aguardando por cirurgias. Em se tratando de Estado, mantivemos os convênios já existentes de hospital de Retaguarda Clínico do Hospital Geral de Fortaleza – HGF, atendimentos de Alta Complexidade em Ortopedia, também do HGF e Hospital Polo. Some-se a parceria com o Estado o convênio para a liberação de recursos para complementar o pagamento dos médicos psiquiatras do Hospital São Vicente. Na área de atendimento particular, o mercado recebeu muito bem a oferta de leitos da Casa de Saúde Eduardo Salgado

ENSINO E PESQUISA

Na área de ensino e pesquisa continuamos sendo demandados por faculdades e escolas da área de saúde, inclusive, com faculdades de outros Estados. Ampliamos o número de vagas para residência médica e ao final de 2017 contávamos com 37 residentes distribuídos nas áreas de cirurgia de cabeça e pescoço, coloproctologia, cirurgia geral, urologia, oftalmologia e clínica médica. A parceria para recebermos residentes de outros países foi mantida. Oferecendo suporte ao Centro Universitário local recebemos durante o ano 520 internos de medicina que passaram pela clínica médica, cirurgia geral e ginecologia.

EXPECTATIVAS PARA 2018

Embora o cenário do SUS não seja um dos mais animadores, está prevista a ampliação dos ambulatórios de oncologia e oftalmologia e a implantação do serviço de hemodinâmica. Fruto de uma parceria com um Centro Universitário local, esperamos construir uma biblioteca para facilitar o acesso à pesquisa dos residentes, internos e demais interessados em ampliar seus conhecimentos. No Hospital São Vicente esperamos iniciar as atividades do ambulatório para atendimento de pacientes particulares, na metodologia de preços populares, a exemplo do que já ocorre no Hospital da Santa Casa. O Cemitério São João Batista receberá intervenções que resultarão num alojamento e um refeitório para os colaboradores. Continuaremos com o trabalho junto à bancada cearense no Congresso Nacional para obter recursos das emendas parlamentares, visto que essa ação tem sido vitoriosa e nos permite realizar os investimentos necessários à melhoria da qualidade do atendimento prestado pela Irmandade. Também está previsto a renovação e celebração de novos convênios com o Estado. Em linhas gerais são essas as nossas expectativas para 2018.

CLIENTES

CENTRAL DE LAUDOS

A central surgiu em 2011 ao percebermos a necessidade de gerenciar de forma eficiente os internamentos na Santa Casa. As guias de internação são emitidas pelos médicos e, a partir das informações de disponibilidade, o agendamento é realizado através do telefone, garantindo que o paciente não se desloque sem a real necessidade. A equipe é integrada por quatro atendentes capacitados a suprir a demanda com todos os recursos e agilidade oferecidos pelo sistema de gerenciamento.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

A comunicação da Santa Casa de Fortaleza trabalha com dois públicos: interno e externo. De formas diferentes, o objetivo é aproximar, tanto a sociedade cearense da instituição, impactar de forma positiva, quanto motivar para que os funcionários se tornem embaixadores do nosso nome, da nossa marca. O hospital desempenha um papel inquestionável e essencial para a sociedade na prestação de cuidados, promoção, prevenção e proteção à saúde.

Para fazer com que nossos serviços sejam difundidos, trabalhamos ativamente com a produção de conteúdo para as redes sociais. A escolha pela ferramenta acompanha o perfil dos brasileiros, que cada vez mais buscam informações e indicações online.

As ações desenvolvidas buscam engajamento com o maior número possível de pessoas e tem objetivo também de arrecadar fundos para manter o pleno funcionamento do hospital, já que os recursos recebidos do SUS cobrem, aproximadamente, 60% dos custos. É tarefa da comunicação transparecer nossas qualidades e nossos desafios.

Em 2017, destacamos a campanha "Quero ser Herói", desenvolvida pela agência EBM Quintto Comunicação e veiculada durante três meses pelo Sistema Verdes Mares - filiada da rede Globo no Ceará. A campanha foi realizada online e offline e tinha como foco angariar recursos para o hospital.

Também é atribuição da assessoria de comunicação gerenciar crise, elaborar e promover a comunicação com a imprensa e a mídia em geral, gerenciar o fluxo de informações entre os funcionários, gerenciar e produzir conteúdo para o website.

Padronização do processo de compras e uso das impressoras

É muito comum nas empresas a compra casada de computadores com impressoras. No caso das impressoras há uma preferência, do colaborador, pelas coloridas. Na Santa Casa quem definia o tipo deste equipamento era a área que ia utilizar. Isso gerava uma diversidade de marcas e modelos que dificultava a manutenção. Agregue-se a isso o fato de que a impressora virou símbolo de status e cada colaborador queria ter uma. Em 2017 foram tomadas algumas decisões para otimizar a compra e utilização desses equipamentos. Terceiração das impressoras.

Comunicação Interna

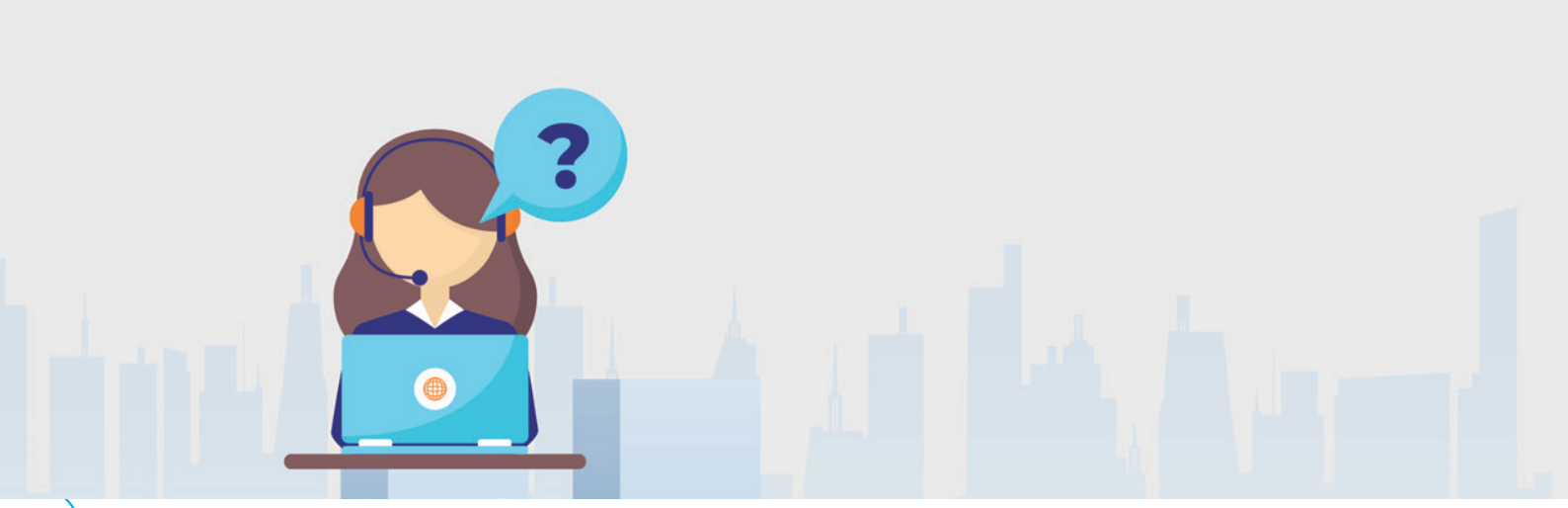
Investir na qualidade de vida do colaborador, melhorar o ambiente da empresa, informar todas as decisões, planos e eventos através de ferramentas como mural, intranet, jornal interno, grupos de Whatsapp, são ferramentas necessárias para estabelecer conexão entre a direção, gestores e colaboradores. Complementando o trabalho desenvolvido na padronização das impressoras e aproveitando as ideias do Projeto Consumo Consciente, foi adotada a prática de digitalização dos documentos de tramitação interna. A equipe de TI elaborou um Manual de Boas Práticas de Impressão orientando em que casos poderiam ser impressos documentos e a maneira mais econômica de fazer. O uso da intranet foi estimulado. Nas áreas de logística e manutenção, onde havia muita tramitação de documentos fiscais e orçamentos, aproveitamos as impressoras desativadas que tinham a função scanner, porém sem os cartuchos de impressão. A circulação de papéis dentro da empresa caiu consideravelmente. A consequência dessas ações foi uma economia de papel, cartuchos e até espaço, visto que reduzindo o número de documentos impressos, reduz-se a necessidade de locais para arquivos físicos.

Auditoria

O trabalho de auditoria no hospital é intenso. Contudo a mensuração dos resultados a partir desse trabalho nem sempre é possível. Isso pode gerar uma certa desmotivação da equipe decorrente da falta de reconhecimento. É sabido que onde existe auditoria a ocorrência de erros nos processos é menor. Os profissionais procuram não errar para evitar conflitos com os auditores. Essa parte, por ser muito abstrata, é difícil medir. Entretanto uma parcela desse trabalho pode ser avaliada, desde que se trabalhe um indicador para isso. Em 2017 continuamos com um indicador de qualidade do serviço que tem como parâmetro o aumento de receita decorrente do saneamento de não conformidades encontradas nos prontuários disponíveis para cobrança. É um indicador fácil de ser calculado e muito objetivo.

Revista da Santa Casa

A revista da Santa Casa surgiu há dezoito anos e, desde então, conquistou seu espaço no mercado da saúde, inovação e bem-estar. Foram 58 edições até hoje, que também abordam tratamentos, prevenção de doenças, artigos sobre os mais variados temas. É distribuída para instituições de saúde, clinicas e autoridades. O público-alvo são pessoas interessadas em saúde, não somente profissionais da área.



Ouvidoria

A Ouvidoria é o elo entre o cliente e a direção do hospital. É através deste canal que as sugestões, elogios, denúncias e críticas são oficializadas para análise. O contato com a Ouvidoria é realizado através de telefone, e-mail, busca ativa, demanda espontânea e urnas distribuídas em pontos estratégicos de grande fluxo no hospital. O setor capta informações distintas sobre o atendimento nas clínicas da Santa Casa, na emergência e na ala destinada a pacientes cirúrgicos Eduardo Salgado.

Em 2017, entre atendimento de demanda espontânea e busca ativa, das 1.588 manifestações recebidas, 1.123 clientes mostraram-se satisfeitos e 462 mostraram-se insatisfeitos. Três clientes preferiram dar sugestões para que o hospital possa melhorar seu atendimento. Concluímos que 71% dos clientes são satisfeitos com o serviço prestado pela Santa Casa de Fortaleza.

A Ouvidoria realizou pesquisa de satisfação com 108 clientes do Pronto Socorro Clínico e concluiu que 76% mostraram-se satisfeitos com o atendimento de um modo geral. As principais queixas citadas foram: falta de atendimento médico diário no setor de observação, demora aguardando leito de internação e limpeza precária de enfermarias e banheiros.

Em 2017 a Ouvidoria visitou 129 leitos na Casa de Saúde Eduardo Salgado, onde 204 clientes se mostraram satisfeitos com acomodações, atendimento de enfermagem, nutrição, hotelaria, assistência médica, portaria e recepção. O percentual de satisfação foi de 95%, ou seja, um índice superior ao de 2016.

No que se refere às metas propostas para 2017, a Ouvidoria conseguiu realizar quase que completamente todas as metas pretendidas. A Ouvidoria participou de todos os Encontros de Acompanhantes realizados pelo Serviço Social. Foram realizadas visitas quinzenais a Emergência, conforme havia sido proposto. É importante dizer que a Ouvidoria a cada dia aprimora seu trabalho utilizando ferramentas tecnológicas que agilizam e facilitam o atendimento ao usuário, bem como elaboração de relatórios. Não foi possível a troca das urnas de acrílicos por urnas de madeiras, meta esta que será alcançada em 2018, com o objetivo de diminuir o índice de urnas quebradas e violadas. Outra meta não alcançada foi a mudança de fluxo de recolhimento das urnas, o que será alcançado em 2018.

Metas da Ouvidoria para 2018

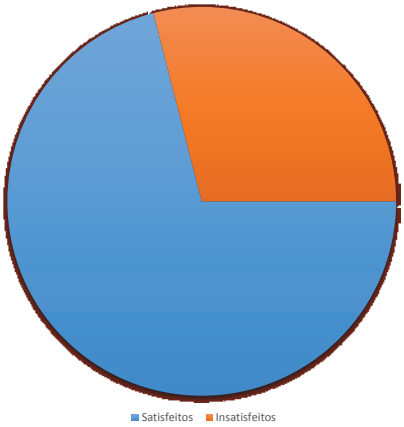
• Continuar com a participação na reunião mensal de acompanhantes com o Serviço Social no intuito de repassar para os acompanhantes o principal objetivo da Ouvidoria, ou seja, receber todo e qualquer tipo de manifestação (reclamação, elogio ou sugestão);

• Aprimorar cada vez mais o trabalho que já vem sendo feito pela Ouvidoria.

• Trocar as urnas de acrílico por urnas de madeira, com o objetivo de diminuir o índice de urnas quebradas e violadas.

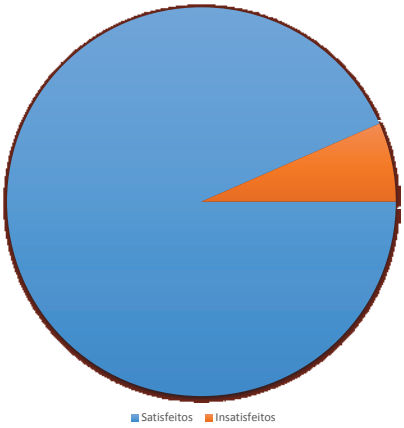
• Mudar o fluxo de recolhimento das urnas, passar de mensal para semanal.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA SANTA CASA EM 2017



71% SATISFEITOS
29% INSATISFEITOS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA CASA DE SAÚDE EM 2017



71% SATISFEITOS
05% INSATISFEITOS

SOCIEDADE

O Serviço Social da Santa Casa é integrado ao corpo técnico da instituição e estruturado para intervir junto às demandas sociais que se apresentam no cotidiano, caracterizado por problemas/situações sociais que afetam a saúde/doença dos usuários, atuando de forma articulada com a equipe de profissionais.

O setor interage como mediador entre paciente/família e os demais profissionais, através de um olhar diferenciado diante das condições de saúde/doença do usuário. Contudo, faz uma interpretação das condições de vida dos pacientes que ultrapassam o imediatismo, ou seja, o desemprego, a falta de moradia, as relações familiares que intervém nas condições de saúde.

Desta forma, as ações desenvolvidas pelos profissionais de Serviço Social estão caracterizadas pela Atenção Social aos pacientes e familiares, que se apresentam em atendimentos de informações aos usuários sobre direitos previdenciários, encaminhamentos a pacientes em situação de rua, acompanhamento de idosos, vítimas de maus tratos, solicitação de transportes de outros municípios por alta de paciente, apoio e acolhimento aos familiares em casos de óbitos, entre outros.

Em 2017 foram prestados em média 24.452 atendimentos aos usuários dos serviços da Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza. Sendo pautados pelo Código de Ética do Serviço Social e pela legislação Federal. Na concepção, de garantir o acesso da população a um atendimento de saúde humanizado e de qualidade.

No final do ano de 2017, foi contratada uma nova profissional que passou a fazer parte do quadro do Serviço Social no turno da tarde. Assim, o Serviço Social passou a ser composto por cinco Assistentes Sociais que se revezam em turno de manhã e tarde. Entretanto, uma das profissionais está na coordenação e as demais no atendimento direto ao cliente, seja ele o internado ou o externo.

Nesta perspectiva, o Serviço Social tem como parâmetros de atuação a legislação federal (Estatuto do Idoso, Estatuto da Criança e do Adolescente, Legislação Previdenciária, Lei Orgânica da Saúde, Lei Orgânica da Assistência) e, principalmente, como base, a humanização.

A Política Nacional de Humanização - PNH entende como humanização a valorização dos diferentes sujeitos – usuários, trabalhadores e gestores-implicados no processo de produção de saúde e assim dar a oportunidade destes transformarem a realidade em que vivem. De acordo com essa proposta, o Serviço Social da Santa Casa de Fortaleza assume a humanização como um desenvolvimento cotidiano.

As propostas de atuação pautadas na dinâmica da humanização são:

1 - Encontro com os acompanhantes: É uma reunião que ocorre mensalmente com os acompanhantes da instituição. A proposta é atuar junto ao cuidador do paciente demonstrando a relevância da sua participação no processo saúde e doença. É um momento de educação em saúde que contribui para a mudança de comportamento do acompanhante diante da rotina hospitalar e da sua percepção enquanto usuário de um sistema de saúde. As Temáticas Abordadas durante o ano de 2017 foram: O manuseio com o paciente Conversando sobre o Suicídio (Setembro Amarelo), Superação de Vida (Outubro Rosa), Câncer de Próstata (Novembro Azul), O que é Difícil para você (motivacional/confraternização de Natal)

2 - Participação em palestras, seminários e outros

3 - II Simpósio de Segurança do Paciente- Hospital São Carlos no dia 28 de Julho de 2017 das 07h30 às 18h, no auditório da Universidade de Fortaleza-Unifor.

4 - Encontro realizado pelo Crio no dia 24/03/2017 para os profissionais da instituição que se estendeu ao Serviço Social da Santa Casa e que tratou sobre os direitos previdenciários e as alterações do BPC.

5 - Socializa-se – Dia de ação social realizado anualmente. É destinado a pacientes, familiares e funcionários. Durante o eventos são disponibilizados serviços de beleza, emissão de documentos, massoterapia, encaminhamentos em psicologia, cadastros no banco nacional de doadores de medula óssea e palestra sobre os direitos das mulheres. São serviços, mas que muitas vezes o paciente tem dificuldade em realizar.

*No ano de 2017 as visitas aos pacientes passaram a contemplar a UTI. O que proporcionou um acolhimento familiar neste momento de vulnerabilidade.

SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

O Serviço de Fisioterapia da Santa Casa da Misericórdia é composto por profissionais que atuam na UTI, enfermarias e ambulatório, nos períodos da manhã e tarde.

Tem como objetivo a prevenção e o tratamento do movimento humano em todas as suas dimensões, com foco na funcionalidade. O fisioterapeuta participa de forma efetiva da equipe multi e interprofissional, contribuindo para a recuperação funcional e melhora da qualidade de vida dos usuários do SUS e setor privado.

O fisioterapeuta que trabalha no hospital atua na promoção e recuperação de pacientes acometidos por diferentes enfermidades, perpassando desde o pré-operatório cirúrgico, atuando na educação e conscientização sobre técnicas respiratórias que irão prevenir acometimentos no pós-operatório, até pessoas com quadros de complexidades mais graves, em atendimento na UTI.

No setor ambulatorial, os pacientes possuem a opção de atendimento particular ou através de encaminhamento de unidades externas de saúde (postos de saúde municipal).

O número de atendimentos anual só tende a aumentar, o que ocorreu em 2017, que totalizou 6.793 atendimentos, desses, 3.377 oriundos dos encaminhamentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e 3.416, de forma particular.

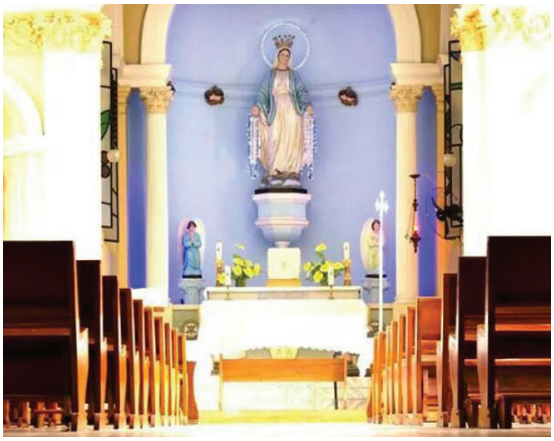
A cada dia que passa, vê-se a importância da Instituição para o povo cearense, demonstrada pela constante procura pelos serviços prestados, o que acarreta em uma constante busca em melhoria nos serviços, para que assim, a população possa ser atendida da melhor forma.

O Setor de Fisioterapia tem como meta para o ano de 2018 a implantação da escala noturna de atendimento na UTI e o aumento no quadro de funcionários.

É a partir de tais melhoras, que o Setor busca o aperfeiçoamento tanto diante dos atendimentos como da atuação dos profissionais da área.

SERVIÇO RELIGIOSO

A história da Capela da Medalha Milagrosa remete aos anseios por saúde, o clamor não só dos pacientes, mas de todos que tem fé. Está localizada em um ponto central da Santa Casa e acessível também ao público externo. O Padre Targino de Almeida é responsável por mensagens de paz e está à frente dos votos de otimismo e esperança



AMIGOS DA SANTA CASA – AMISC

Amigos da Santa Casa – AMISC- são todos aqueles que, de uma maneira voluntária e gratuita, atendem os enfermos internados no hospital. Objetivam estimular a sociedade a ser solidária e a praticar a responsabilidade social, como também, angariar recursos para otimizar a assistência e o tratamento aos mais carentes.

O ingresso do voluntário passa por uma criteriosa seleção. São subordinados a um coordenador, que é indicado pelo Provedor da Santa Casa. Atualmente, os AMIGOS DA SANTA CASA são coordenados pela mordomo e voluntária Terezinha Ferreira.

A estrutura administrativa é assim constituída:

HUMANIZAÇÃO

Os integrantes desta equipe tem a capacidade de abnegação e desprendimento. Atuam junto aos profissionais do hospital, no sentido de amenizar, melhorar e proporcionar aos pacientes um atendimento humanizado. Estão, sempre, bem próximo do enfermo, que é atendido individualmente. Conta com a cooperação efetiva da psicóloga voluntária Dra. Socorro Diniz.

Os enfermos e seus acompanhantes recebem, semanalmente, visitas dos voluntários que levam amor, carinho e atenção. Nesta ocasião, são detectadas, dentre outras, as necessidades básicas (fraldas descartáveis, produtos de higiene pessoal), incluindo-se, também, o grau de satisfação do usuário. Buscam soluções para os problemas detectados. Atualmente, são setenta voluntários ativos e atuantes. Destaque-se o apoio incondicional do Serviço Social e da Enfermagem.

ARRECADAÇÃO DE CUPONS FISCAIS – PROGRAMA SECRETÁRIA DA FAZENDA "Sua Nota Vale Dinheiro". Os integrantes desta equipe operacionalizam o projeto SUA NOTA VALE DINHEIRO, da Secretaria da Fazenda do Ceará. São jovens aprendizes que participam do projeto da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Ceará que visa a inserção do aluno da escola pública no mercado do trabalho. As notas fiscais são contabilizadas e, como retorno, é concedido, pela Secretaria da Fazenda do Estado, um percentual do valor apurado. Na Santa Casa, este projeto é cognominado SUA NOTA SALVA VIDAS. Uma outra fonte de captação de recursos é a doação e, dentre elas, o débito automático nas contas da COELCE, mediante a autorização do doador.

PROJETOS E EVENTOS

Projetos e eventos são elaborados e dirigidos à sociedade cearense, no intuito de fomentar, promover, divulgar e conscientizar a sociedade da importância da Santa Casa na vida da comunidade e, consequentemente, obter recursos para investimentos no hospital, visando elevar o padrão da qualidade.

Colaboram, além da mordomo Maria Esteves Maia, a voluntária Júlia Medeiros.

CENTRAL DE DOAÇÕES

A Central é encarregada de receber, conferir e distribui os diversos produtos que são doados para instituição, com o objetivo de organizar as demandas e ofertas.

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

A Santa Casa é conhecida como berço para o conhecimento e possibilita, ao longo do tempo, que os mais diversos profissionais obtenham domínio através do conhecimento adquirido no hospital e os apliquem em suas vidas profissionais. Para isso, a parceria com instituição de ensino superior é primordial para o avanço do conhecimento em medicina. O dia –a – dia vivenciado dentro do hospital, associado ao conhecimento atualizado diretamente recebido dentro de sala de aula, faz com que o crescimento e o aprendizado sejam ilimitados.

Embora o hospital seja reconhecido como de ensino, desde 2014, até o ano de 2017 nenhum recurso foi recebido em função disto. Para obter o credenciamento, ficaram estabelecidos critérios obrigatórios ao hospital, como servir de campo para atividades curriculares na área de saúde, podendo ser hospital geral ou especializado com vínculos a uma instituição de ensino superior pública ou privada.

Com o objetivo de ofertar aprimoramento no âmbito da saúde, a Santa Casa têm investido em equipamentos, materiais, novos espaços e tecnologia.

JORNADA CIENTIFICA

Há 25 anos o Centro de Estudos da Santa Casa realiza um encontro com palestras apresentadas por estudantes e profissionais das áreas de saúde com o objetivo de estimular a vida acadêmica e profissional. Ficam aptos a participar as seguintes áreas: medicina, enfermagem, farmácia, nutrição, fonoaudiologia, fisioterapia, psicologia, serviço social, odontologia, bioquímica e biomedicina.

Em 2017, a jornada cientifica foi cancelada de forma extraordinária, pois um dos médicos mais antigos da Santa Casa e propulsor deste tipo de atividades, faleceu. A nossa homenagem ao Dr. Antônio Ribeiro da Silva Filho, cirurgião geral, coordenador da coreme (Comissão de residência Médica) e um dos mais respeitados médicos da cidade.

COMUNICAÇÃO

A missão de difundir e alinhar o conhecimento exige uma comunicação bem feita. Para isso, a irmandade dispõe de vários canais de interação, tanto com funcionário, quanto com estudantes de medicina (E a sociedade). Reconhecemos a importância de seu capital intelectual e acreditamos na importância de compartilha-lo.

O site da Santa Casa, a Revista da Santa Casa, os murais e jornal interno são exemplos de ferramentas disponíveis usadas internamente para disseminar e contribuir para o fortalecimento do elo entre hospital, aluno e informação.

Nosso verdadeiro desafio está em experimentar e vivenciar este conhecimento gerado na instituição. Temos responsabilidade de fazer com que o aprendizado seja exposto, aplicado e mensurado através dos resultados alcançados. Cerca de 200 mil acessos foram realizados no site da Santa Casa de Fortaleza no ano de 2017.

INTERNATO

Em parceria com a Faculdade Christhus – Unichristus, o programa de internato desenvolvido para médicos em formação abrange áreas como Clínica Médica, Cirurgia Geral e ginecologia.

O ano de 2017 mostrou crescimento no número de internos com relação a 2016. Durante o ano, 520 alunos passaram pelo internato na Santa Casa, assim distribuídos: 189 na Cirurgia Geral, 238 na Clínica Médica e 93 na ginecologia.

RESIDÊNCIA MÉDICA

A residência médica é uma modalidade de ensino de pós-graduação destinada a médicos, sob a forma de curso de especialização e realizado através de orientação de médicos especialistas. Os recém – formados exercem dentro do hospital- escola tarefas com o objetivo de adquirir conhecimento teórico e prático e o título na área escolhida. Em 2017, formamos em sete especialidades: cirurgia de Cabeça e Pescoço, Clínica Médica, Coloproctologia, Cirurgia Geral, Urologia, oftalmologia e radiologia. Ao final do ano, 18 médicos concluíram residência.

NTI

Nos últimos anos, a Santa Casa de Fortaleza vem passando por um importante processo de qualificação dos serviços prestados, onde a Tecnologia da Informação tornou-se uma importante ferramenta para a gestão hospitalar, assim como o gerenciamento dessas informações produzidas neste ambiente. Essas informações tramitam por diferentes níveis na organização e são fundamentais para a gestão hospitalar, pois delas serão conhecidos todos os indicadores e resultados obtidos pelo hospital, além de armazenarem todos os dados referentes aos atendimentos hospitalares dos pacientes.

Utilizamos uma metodologia aceita internacionalmente para avaliar a qualidade dos serviços de tecnologia da informação, o *Service Level Agreement SLA* ou, em português, ANS – Acordo de Nível de Serviço que pode ser visto nas tabelas apresentadas neste relatório de atividades.

Atenciosamente,
Ivonísio Mosca de C. Filho
Gerente do NTI

Equipe do NTI

Galbone Freitas
Coordenador
Robson Reubem
Técnico de Informática
André Barroso
Técnico de Informática
Pedro Coelho
Jovem Aprendiz

SLA - Service Level Agreement

Período: 01-01-2017 a 31-12-2017
Total de horas válidas no período: 3554
Total de chamados fechados no período: 2225

Resposta em até 0,5 horas:	2207 chamados = 99,19%
Resposta em até 1 horas:	5 chamados = 0,22%
Resposta em mais de 1 horas:	13 chamados = 0,58%
Solução em até 4 horas:	1899 chamados = 85,35%
Solução em até 6 horas:	49 chamados = 2,2%
Solução em mais de 6 horas:	277 chamados = 12,45%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA:	2188 chamados = 98,34%
Resposta até 20% acima do SLA:	0 chamados = 0%
Resposta acima de 20% do SLA:	27 chamados = 1,21%
Tempo de resposta não definido para o setor:	10 chamados = 0,45%

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA:	1680 chamados = 75,51%
Solução até 20% acima do SLA:	43 chamados = 1,93%
Solução acima de 20% do SLA:	502 chamados = 22,56%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados = 0%

Tempo de Solução a partir da 1.ª resposta

Solução dentro do SLA:	1693 chamados = 76,09%
Solução até 20% acima do SLA:	41 chamados = 1,84%
Solução acima de 20% do SLA:	491 chamados = 22,07%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados = 0%

Tempo de Solução recalculado

Solução dentro do SLA:	1681 chamados = 75,55%
Solução até 20% acima do SLA:	43 chamados = 1,93%
Solução acima de 20% do SLA:	501 chamados = 22,52%
Tempo de solução não definido para o problema:	0 chamados = 0%

Quadro de chamados por tempo em cada status

STATUS	TEMPO	%
Em atendimento	838:59:59	62.2612%
Pendencia Manutenção	838:59:59	20.1136%
Pendencia Compras	838:59:59	10.9258%
Aguardando atendimento	838:59:59	6.6582%
Interrompido para atender outro chamado	27:28:01	0.0363%
Pendencia operadora	02:12:36	0.0029%
Aguardando feedback do usuário	01:33:03	0.0020%

Quadro de chamados por tempo de dependência de atendimento

DEPENDÊNCIA	TEMPO	%
ÁREA TÉCNICA	838:59:59	89.0722%
SERVIÇOS DE TERCEIROS	838:59:59	10.9258%
USUÁRIO	01:33:03	0.0020%

PESSOAS

PESSOAS

A gestão de pessoas tem como objetivo administrar e potencializar a eficiência do capital humano dentro da Instituição, sendo essencial para o sucesso da empresa. Baseado nisto, o planejamento estratégico 2018 – 2020, tem como objetivo continuar lapidando a gestão do Hospital para que com esse desenvolvimento possamos gerar cada dia, um melhor engajamento e um maior aprimoramento prático em todas as esferas da Irmandade.

APRENDIZADOE CRESCIMENTO

Programa Densenvolvimento de Líderes 2017 – Formado com 6 módulos

Durante 7 meses de acompanhamento com uma Coach, os encontros contemplaram assuntos relevantes na área de gestão de pessoas.

Foram abordados:

1) Resultados esperados; liderança e feedback; 2) delegar atividades e engajamento;3) comunicação e gestão de conflitos;4) administração do tempo; 5) planejamento e execução,6) tomada de decisão, missão do líder)

IV SEMANA DE LÍDERES – Realizada no mês de novembro de 2017, a quarta semana anual de desenvolvimento de líderes, foi marcada por Palestra de grande importância para o progresso gerencial dos nossos líderes, sendo abordado os seguintes temas: Carisma, Importância dos Indicadores, Oficina de autoconhecimento com jogo My Path, Sentido x Significado no trabalho e Reforma Trabalhista. Encerramos a semana com Homenagem a todos os participantes, com a entrega de Certificado de Valorização por tempo de casa.

EVOLVER – Encontros mensais com representantes de cada setor; Estes colaboradores têm um potencial diferenciado na Instituição, que buscam melhoria para as problemáticas do Hospital, com o suporte do RH.

PREPARANDO PARA FUTURO

Com o objetivo de gerar emprego e melhorar a renda familiar dos nossos colaboradores, as vagas de jovens aprendizes são cedidas para seus filhos. O projeto inclui capacitação interna e na empresa que terceiriza os jovens aprendizes da Instituição.

EDUCAÇÃO CONTINUADA – Contratação de uma profissional para área de Treinamento e Capacitação, realizando atividades de educação permanente e continuada para os setores da área técnica do Hospital, visando a qualidade de atendimento de forma segura e otimizando os processos internos.

ENTREVISTA DE ENGAJAMENTO – Ferramenta criada em 2017 para que o setor de Recursos Humanos acompanhe junto com os gestores o período de adaptação e engajamento dos novos colaboradores no período de experiência. Tem como objetivo acolher e orientar os novos membros nos primeiros 90 dias de admissão, com intervalos de 15 e 30 dias, sendo realizado através de feedback e formulário. A finalidade é gerar sentimento de pertencimento e responsabilidade compartilhada entre empresa e colaborador.

PROCESSOS INTERNOS

TREINAMENTO SISTEMA HOSPITALAR – Capacita novos colaboradores para utilização de forma correta do sistema interno de gestão hospitalar.

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (INFORMATIZADA) - Foi criada pelo setor de Recursos Humanos a pesquisa de clima online e em parceria com os gestores da Instituição, tivemos uma maior participação dos colaboradores. A pesquisa é uma ferramenta de gestão estratégica responsável por realizar uma análise do engajamento e satisfação dos funcionários.

CLIENTES E MERCADO

URNA OUVIRH ITINERANTE – Visa a melhoria na comunicação interna dos colaboradores, usando como ponto de partida a transparência, onde esses não tinham tempo ou privacidade para expor suas sugestões. A urna percorreu os setores da Irmandade, ficando em cada um durante 03 dias consecutivos, dando a oportunidade de todos se manifestarem, dando suas sugestões ou fazendo reclamações.

PROCESSOS

Em qualquer mercado, uma empresa que pretende permanecer em atividades durante muito tempo, deve estar constantemente se reinventando. Quer seja para se reposicionar no mercado ou para corrigir falhas nos processos. Na área da saúde não é diferente. Precisamos estar atentos às perdas por ineficiência de processos e tomar as decisões corretas para eliminá-las. Essas perdas geram custos e comprometem o resultado de qualquer Instituição. Em 2017 fizemos algumas readequações e a expectativa é de colhermos bons frutos.

Padronização do processo de compras e uso das impressoras

É muito comum nas empresas a compra casada de computadores com impressoras. No caso das impressoras há uma preferência, do colaborador, pelas coloridas. Na Santa Casa quem definia o tipo deste equipamento era a área que ia utilizar. Isso gerava uma diversidade de marcas e modelos que dificultava a manutenção. Agregue-se a isso o fato de que a impressora virou símbolo de status e cada colaborador queria ter uma. Em 2017, depois de avaliação realizada pelo Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI foram tomadas algumas decisões para otimizar a utilização das impressoras e desde então optamos pela terceirização desse serviço.

Paralelamente a esta decisão foi adotada a prática de compartilhamento de impressoras. Essas decisões compõem uma parte do Projeto Consumo Consciente.

Auditoria

O trabalho de auditoria no hospital é intenso. Contudo a mensuração dos resultados a partir desse trabalho nem sempre é possível. Isso pode gerar uma certa desmotivação da equipe decorrente da falta de reconhecimento. É sabido que onde existe auditoria a ocorrência de erros nos processos é menor. Os profissionais procuram não errar para evitar conflitos com os auditores. Essa parte, por ser muito abstrata, é difícil medir. Entretanto uma parcela desse trabalho pode ser avaliada, desde que se trabalhe um indicador para isso. Em 2017 continuamos com o indicador de qualidade do serviço que tem como parâmetro o aumento de receita decorrente do saneamento de não conformidades encontradas nos prontuários disponíveis para cobrança. É um indicador fácil de ser calculado e muito objetivo.

RESULTADOS

IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DA MISERICÓDIA DE FORTALEZA

CNPJ Nº07.273.592/0001-64
BALANÇO PATRIMONIAL REALIZADO
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016
(Valores Expressos em Reais)

A T I V O

	NOTA	2017	A.V%	2016	A.V%	A.H%
ATIVO CIRCULANTE		21.113.984,24	0,71	21.132.425,31	73,5%	-0,1%
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	04	3.340.133,16	0,11	4.167.307,09	14,5%	-19,8%
Caixa		17.458,90	0,00	52.048,62	0,2%	-66,5%
Bancos Conta Movimento		83.488,22	0,00	95.374,61	0,3%	-12,5%
Aplicações Financeiras		439.764,10	0,01	503,874,44	1,8%	-12,7%
Aplicações Financeiras Vinculadas		2.799.421,94	0,09	3.516.009,42	12,2%	-20,4%
OUTROS CRÉDITOS		15.700.280,18	0,53	15.048.297,79	52,5%	4,0%
Convênios		15.301.327,47	0,51	14.715.376,57	51,2%	4,0%
Contas a Receber		25.906,00	0,00	6.903,59	0,0%	275,3%
Adiantamentos a Funcionários		200.578,71	0,01	219.474,01	0,8%	-8,6%
Outros Créditos		172.468,00	0,01	156.543,62	0,5%	10,2%
ESTOQUES	05	2.073.570,90	0,07	1.866.820,43	6,5%	11,1%
Hospitalar		779.854,28	0,03	545.492,88	1,9%	43,0%
Nutrição		42.815,90	0,00	63,921,13	0,2%	-33,0%
Aumoxarifado		1.250.900,72	0,04	1.257.406,42	4,4%	-0,5%

ATIVO NÃO CIRCULANTE		8.691.091,83	0,29	7.624.570,23	26,5%	14,0%
INVESTIMENTOS		47,59	0,00	47,59	0,0%	0,0%
Ações		47,59	0,00	47,59	0,0%	0,0%
IMOBILIZADO	3.5	8.691.044,24	0,29	7.624.522,64	26,5%	14,0%
Imóveis		264.812,08	0,01	264.812,08	0,9%	0,0%
Máquinase Equip Hospitalares		6.881.858,44	0,23	5.680.157,40	19,8%	21,2%
Veículos		103.408,55	0,00	103.408,55	0,4%	0,0%
Móveis e Utensílios		1.372.212,62	0,05	1.364.542,06	4,7%	0,6%
Lavanderia e Cozinha		68.752,55	0,00	211.602,55	0,7%	-67,5%
TOTAL DO ATIVO		29.805.076,07	1,00	28.756.995,54	100,0%	3,6%

Luiz Gonzaga Nogueira Marques
Provedor

Roberto de Azevedo Moreira Filho
1º Tesoureiro

José de Arimatéia Queiroz
Contador - CRC/CE Nº 5842/O-1
CPF: 060.627.253-49

IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DA MISERICÓDIA DE FORTALEZA

CNPJ Nº07.273.592/0001-64
BALANÇO PATRIMONIAL REALIZADO
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016
(Valores Expressos em Reais)

PASSIVO

	NOTA	2017	A.V%	2016	A.V%	A.H%
PASSIVO CIRCULANTE		14.048.089,75	47,1%	9.871.181,03	34,3%	42,3%
Fornecedores	06	8.830.608,55	29,6%	4.461.957,06	15,5%	97,9%
Empréstimos Consignados		520.124,91	1,7%	198.809,25	0,7%	161,6%
Emprestimos e Financiamentos		890.346,91	3,0%	1.131.815,88	3,9%	-21,3%
Obrigações Tributárias	07	211.108,44	0,7%	126.669,47	0,4%	66,7%
Obrigações Sociais	08	1.090.713,86	3,7%	451.949,37	1,6%	141,3%
Obrigações com Plano de Trabalho	09	2.505.187,63	8,4%	3.499.980,00	12,2%	-28,4%
PASSIVO NÃO-CIRCULANTE		1.774.288,57	6,0%	187.500,00	0.7%	846,3%
Emprestimos e Financiamentos		1.774.288,57	6,0%	187.500,00	0,7%	846,3%
PATRIMÔNIO SOCIAL		13.982.697,75	46,9%	18.698.314,51	65,0%	-25,2%
Superávt Acumulado		13.678.589,75	45,9%	18.394.206,51	64,0%	-25,6%
Reserva de Reavaliação		304.108,00	1,0%	304.108,00	1,1%	0,0%
TOTAL DO PASSIVO		29.805.076,07	100,0%	28.756.995,54	100,0%	3,6%

Luiz Gonzaga Nogueira Marques
Provedor

Roberto de Azevedo Moreira Filho
1º Tesoureiro

José de Arimatéia Queiroz
Contador - CRC/CE Nº 5842/O-1
CPF: 060.627.253-49

IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DA MISERICÓDIA DE FORTALEZA

CNPJ Nº07.273.592/0001-64
BALANÇO PATRIMONIAL REALIZADO
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 2016
(Valores Expressos em Reais)

	NOTA	2017	A.V%	2016	A.V%	A.H%
RECEITA OPERACIONAL BRUTA	10	62.669.057,05	100,0%	66.484.970,55	100,0%	-5,7%
Receitas Hospitalares		53.357.230,52	85,14%	56.406.956,68	84,8%	-5,4%
Doações e Contribuições		6.611.961,44	10,55%	7.389.908,73	11,1%	-10,5%
Vendas das Mercadorias e Serviços Funerários		2.699.865,09	4,31%	2.688.105,14	4,0%	
(-) CUSTO MERC PROD E SERVIÇOS VENDIDOS		(63.493.302,79)	101,32%	(61.713.762,58)	92,8%	2,9%
(-) Custo com Hospitalização		(34.361.345,59)	54,83%	(33.674.434,94)	50,6%	2,0%
(-) Custo com Pessoal		(26.628.790,07)	42,49%	(25.158.852,49)	37,8%	5,8%
(-) Custo de Conservação e Manutenção		(2.503.167,13)	3,99%	(2.880.475,15)	4,3%	-13,1%
PATRIMÔNIO SOCIAL		13.982.697,75	46,9%	18.698.314,51	65,0%	-25,2%
Superávt Acumulado		13.678.589,75	45,9%	18.394.206,51	64,0%	-25,6%
Reserva de Reavaliação		304.108,00	1,0%	304.108,00	1,1%	0,0%
(=) RESULTADO BRUTO OPERACIONAL		(824.245,74)	1,32%	4.771.207,97	-7,2%	-117,3%
(+/-) RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS		(3.529.630,86)	5,63%	(4.550.856,89)	6,8%	-22,4%
(-) Despesas Administrativas		(4.360.423,62)	6,96%	(5.430.163,96)	8,2%	-19,7%
(-) Despesas Tributárias		(14.274,02)	0,02%	(6.357,64)	0,0%	124,5%
(-) Outras Despesas		(143.006,18)	0,23%	(114,66)	0,0%	124612,9%
(+) Outras Receitas		988.072,96	1,58%	885.779,37	-1,3%	11,5%

(=) RESULTADO ANTES DAS RECEITAS E DESPESAS FINANCEIRAS	(4.353.876,60)	6,95%	220.351,08	-0,3%	-2075,9%
Despesas Financeiras	(621.079,35)	-0,99%	(206.166,99)	-0,3%	201,3%
Receitas Financeiras	259.339,19	0,41%	243.890,01	0,4%	6,3%
(=) SUPERÁVIT LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	(4.715.616,76)	7,52%	258.074,10	0,4%	-1927,2%

Luiz Gonzaga Nogueira Marques
Provedor

Roberto de Azevedo Moreira Filho
1º Tesoureiro

José de Arimatéia Queiroz
Contador - CRC/CE Nº 5842/O-1
CPF: 060.627.253-49

IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DA MISERICÓDIA DE FORTALEZA

CNPJ Nº07.273.592/0001-64

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES NO PATRIMÔNIO SOCIAL LÍQUIDO

(Valores Expressos em Reais)

(PERÍODO DE 31/DEZ./15 A 31/DEZ./17)

CONTAS ESPECIFICAÇÕES	PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVA REAVALIAÇÃO	TOTAIS
SALDOS EM 31/ DEZ./15	18.136.132,41	304.108,00	18.440.240,41
Superáqvit do Exercício	258.074,10	-	258.074,10
SALDOS EM 31/ DEZ./16	18.394.206,51	304.108,00	18.698.314,51
Superáqvit do Exercício	(4.715.616,76)	-	(4.715.616,76)
SALDOS EM 31/ DEZ./17	13.678.589,75	304.108,00	13.982.697,75

Luiz Gonzaga Nogueira Marques
Provedor

Roberto de Azevedo Moreira Filho
1º Tesoureiro

José de Arimatéia Queiroz

Contador - CRC/CE Nº 5842/O-1

CPF: 060.627.253-49

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2017
(Em Reais)

NOTA 01 – CONTEXTO OPERACIONAL

IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FORTALEZA, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, constituída sob a forma de Associação, que tem por finalidade a prestação gratuita em proveito de enfermos desvalidos, de serviços clínicos, cirúrgicos, internação hospitalar, atendimento em ambulatório, tratamento dentário, análise clínica e anatomopatológica, exame radiológico, serviços de hematologia e quaisquer outros relacionados a área de saúde e se rege pelo Estatuto Social e pela Legislação aplicável;

NOTA 02 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis e Financeiras foram elaboradas em conformidade com a Lei nº 6.404/76 e Resolução CFC nº 1409/2012.

NOTA 03 - PRINCIPAIS DIRETRIZES CONTÁBEIS

3.1) REGIME DE ESCRITURAÇÃO

A entidade adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício. A adoção desse regime significa no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

3.2) APLICAÇÕES FINANCEIRAS DE LIQUIDEZ IMEDIATA

Estão avaliadas pelo custo de aplicação, acrescidos dos rendimentos proporcionalmente auferidos até a data do balanço.

Os recursos da entidade foram aplicados em suas finalidades institucionais, de conformidade com seu Estatuto Social, demonstrados pelas suas Despesas e Investimentos Patrimoniais.

3.3) PROVISÃO PARA CRÉDITOS DE LIQUIDAÇÃO DUVIDOSA

A entidade não mantém a provisão para crédito de liquidação duvidosa em decorrência de suas finalidades filantrópicas e assistenciais.

3.4) ESTOQUES

Os Estoques constantes do Balanço Patrimonial se referem às suas atividades hospitalares para atendimento exclusivo dos hospitais. Estes estoques estão avaliados pelo custo médio de aquisição, que não supera o valor de mercado.

3.5) IMOBILIZADO

O Imobilizado está registrado pelo custo de aquisição ou construção exceto a rubrica de imóveis que foram reavaliados em 1996 ao preço de mercado. A entidade não está reconhecendo a perda do valor do bem pelo desgaste ou uso, ação da natureza ou obsolescência como determina a NBC TG 27 – Ativo Imobilizado. A partir da edição da NBC TG 01 – Redução ao Valor Recuperável de Ativo não se contabiliza as reavaliações dos ativos imobilizados.

3.6) RECEITAS

As receitas da entidade são apuradas através dos comprovantes de recebimentos, entre eles, Avisos Bancários, Recibos e outros.

3.7) DESPESAS

As despesas da entidade são apuradas através de Notas Fiscais e Recibos em conformidade com as exigências fiscais.

3.8) SUBVENÇÕES

A Entidade não recebeu Subvenções do Poder Público.

3.9) INSS PATRONAL

O beneficio da isenção da quota patronal de previdência social usufruída pela entidade no ano de 2017 foi de R$ 4.536.091,17.

NOTA 04 – CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	2017	2016
Caixa	17.458,90	52.048,62
Bancos - Contas Correntes	83.488,22	95.374,61
Aplicações Financeiras	439.764,10	503.874,44
Aplicações Financeiras Vinculadas	2.799.421,94	3.516.009,42
	3.340.133,16	**4.167.307,09**

A conta Caixa é composta de numerário de atendimentos particulares pagos em dinheiro e que serão depositados em conta corrente ou para pagar despesas de pequeno valor.

As contas de Aplicações Financeiras registram os valores disponíveis e seus acréscimos de rendimentos, retenção de IRRF e resgate.

As Aplicações Financeiras Vinculadas referem-se aos recursos das Emendas Parlamentares que só podem ser usados na aplicação dos planos de trabalho.

NOTA 05 – ESTOQUES

O estoque compõe-se de materiais de uso e consumo, equipamentos médicos e materiais doados pela Receita Federal do Brasil, avaliados ao custo médio de aquisição, os quais não excedem o valor de mercado.

	2017	2016
Materiais de Limpeza	3.403,61	1.338,53
Matriais de Expediente	26.630,14	33.467,32
Generos Alimentícios	27.979,73	57.940,30
Materiais Hospitalares	337.065,90	311.363,87
Materiais de Cama, Mesa e Banho	0,00	1.438,52
Medicamentos	442.788,38	234.129,01
Equipamentos Hospitalares	1.202.240,99	1.202.240,99
Outros Matriais	33.462,15	24.901,89

NOTA 06 – FORNECEDORES

O saldo de fornecedores teve um acréscimo de 119,54% decorrente da falta de recursos para quitação das obrigações com fornecedores.

NOTA 07 – OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS

Os valores dos impostos e contribuições a recolher estão demonstrados a seguir:

	2017	2016
Parcelamentos	8.713,24	115.772,94
IRRF Retido S/Serviços Tomados	67.146,09	4.409,97
ISS Retidos em Fonte	45.202,82	1.831,65
INSS Retido S/Serviços Tomados	18.849,05	3.663,77
Contribuiçoes Sociais Retidas em Fonte	71.197,24	991,14
	211.108,44	126.669,47

NOTA 08 – OBRIGAÇÕES SOCIAIS

Os valores das contribuições a recolher estão demonstrados a seguir:

	2017	2016
Salários e Ordenados	287.154,25	-
Rescisões	4.865,69	-
Pensões	6.117,03	2.781,03
INSS	359.776,52	110.172,09
FGTS	191.636,63	186.718,18
IRRF s/folha	183.298,02	115.837,70
PIS	49.664,96	30.346,24
Imposto Sindical	8.200,76	6.094,13

NOTA 09 – OBRIGAÇÕES COM PLANO DE TRABALHO – EMENDA PARLAMENTAR

Referem-se as emendas parlamentares n° 824135/2015 do Senador Tarso Jereissati no valor de R$ 2.999.990,00 e a emenda parlamentar n° 820852/2015 do Deputado Danilo Forte no valor de R$499.990,00 recebidas em 2016. Estes recursos serão aplicados de acordo com os planos de trabalho e já foram aplicados em 2017 R$994.792,37.

NOTA 10 – RECEITAS

As receitas de doações estão distribuídas da seguinte forma:

	2017	2016
Doações via COELCE	4.829.353,88	5.703.737,25
Doações de Materiais	828.116,20	519.594,64
Doações em Dinheiro	804.817,02	883.203,91
Outras Doações	149.674,34	283.372,93
	6.611.961,44	**7.389.908,73**

As receitas hospitalares tiveram uma redução de 5,41% influenciada pela redução dos repasses do SUS em 8,98% o que equivale a R$ 4.406.330,78.

Com a terceirização dos serviços de lavanderia alguns dos maquinários foram doados para o Lar Torres de Melo e outros vendidos gerando uma receita de R$31.000,00.

Luiz Gonzaga Nogueira Marques
Provedor

Roberto de Azevedo Moreira Filho
1º Tesoureiro

José de Arimateia Queiroz
Contador CRC/CE 5842/O-1
CPF 060.627.253-49

PARECER DO CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal da **Irmandade Beneficente da Santa Casa da Misericórdia de Fortaleza,** reunida ordinariamente nesta data, por seus membros abaixo assinados, convocados para analisar e emitir parecer sobre o Balanço Patrimonial correspondente ao Exercício de 2017, bem como as Demonstrações Financeiras e outros documentos contábeis, relativos ao mesmo período, depois de tudo visto e analisado, emite o seguinte parecer:

"Somos pela aprovação do Balanço Patrimonial, Demonstrativo Financeiro e demais documentos apresentados, por haverem sido elaborados de acordo com os princípios fundamentais da contabilidade e nas práticas contábeis emanadas da legislação societária brasileira, especialmente a Lei 6.404/76."

Dê-se conhecimento deste Parecer à Mesa Administrativa e seus Mordomos

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2018.

WALDIR DIOGO DE SIQUEIRA FILHO
Presidente

JOÃO CASSIANO DE OLIVEIRA NETO
Membro

HUGO PERGENTINO MAIA FILHO
Membro

RUA BARÃO DO RIO BRANCO, 20 – CENTRO – CEP 60025- 060 – FORTALEZA – CEARÁ.
CNPJ – 07.273.592/0001 –64 – FONE: 3253-4349
Site: www.santacasace.org.br

IRMANDADE BENEFICENTE DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE FORTALEZA
ITE AD JOSEPH
12 DE FEVEREIRO DE 1861 - 2011

A CASA DA MISERICÓRDIA
DE FORTALEZA
CT/e