

Relatório Gerencial

Conselho Gestor
Setembro de 2021

Respostas e Informes aos Conselheiros


Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente


Recursos Humanos


Demonstrativo de Resultados


Solicitação por turno

| Total de Manifestações | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Agosto | 32 |
| Setembro | 47 |
|  47% | |

| Ago_2021 | | Set_2021 |
|----------|--------------|----------|
| 17 | Manhã | 19 |
| 12 | Tarde | 17 |
| 3 | Noite | 11 |

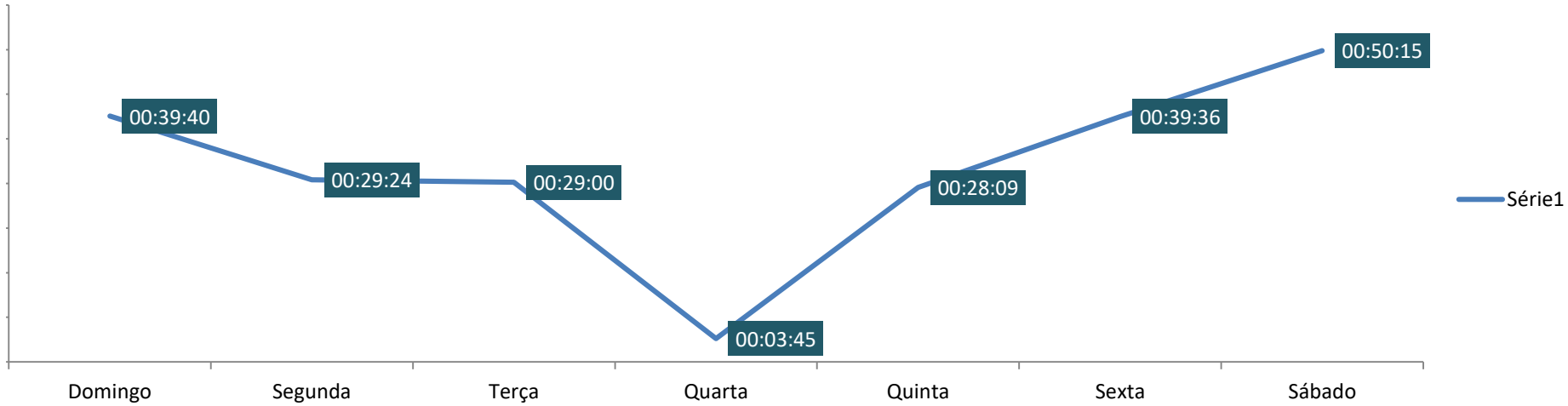
| Manhã | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Agosto | 00:18:49 |
| Setembro | 00:33:00 |
|  75% | |

| Tarde | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Agosto | 00:19:00 |
| Setembro | 00:18:53 |
|  -1% | |

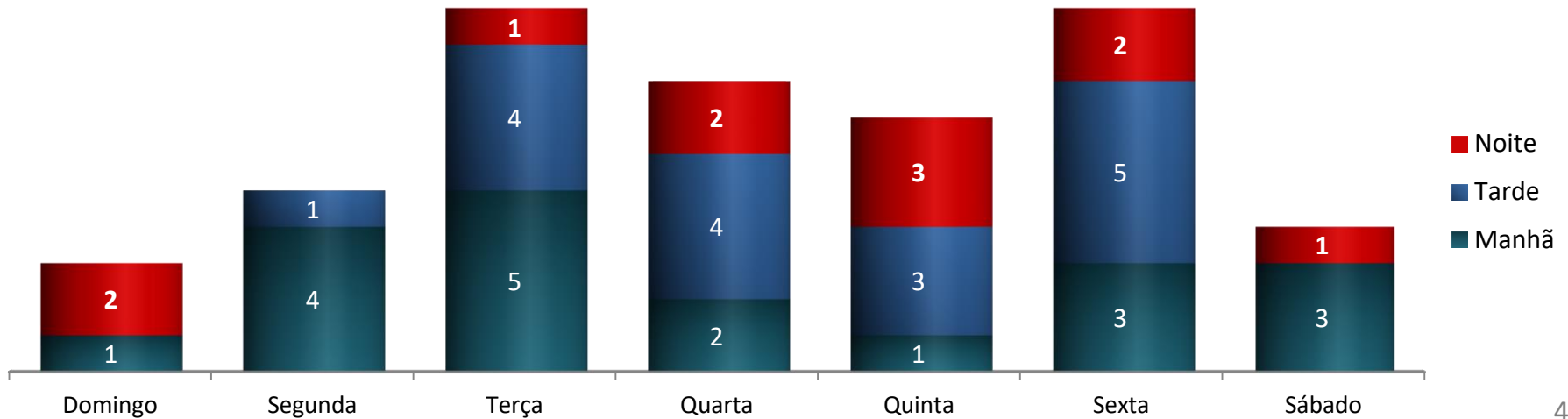
| Noite | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Agosto | 01:18:00 |
| Setembro | 00:27:22 |
|  -65% | |

Tivemos três atendimentos que excederam a média para resposta, devido reuniões referente a Classificação de risco de Manchester.

SLA



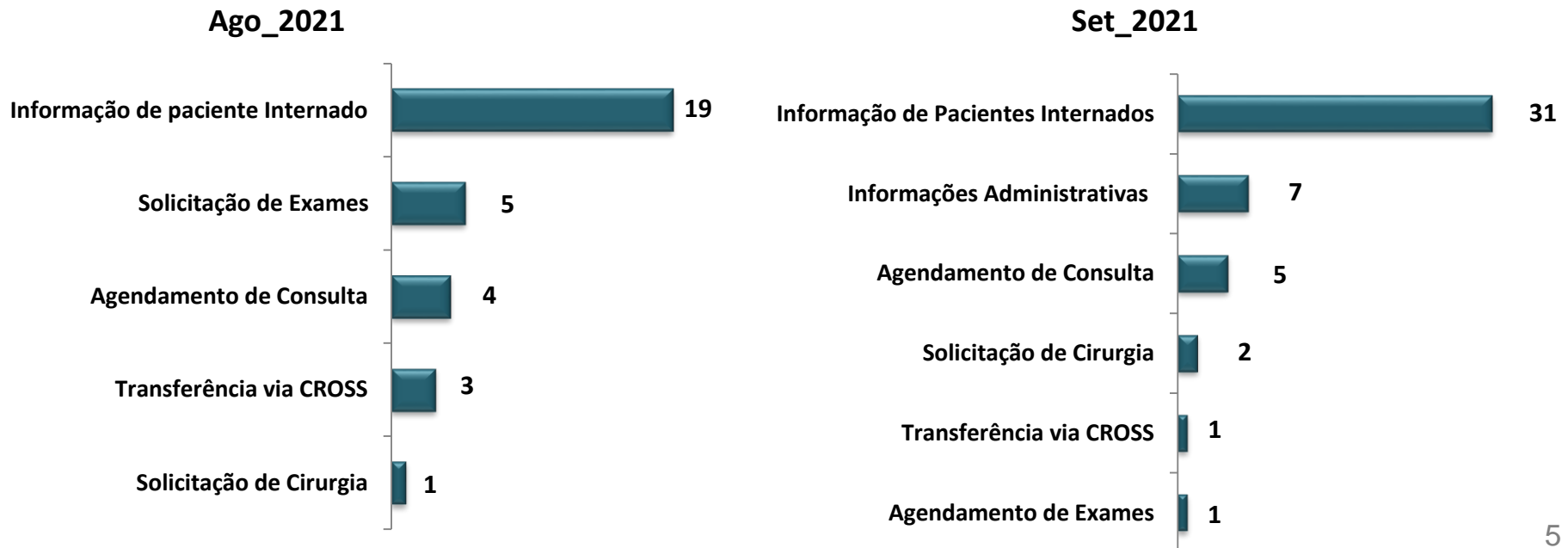
Atendimento

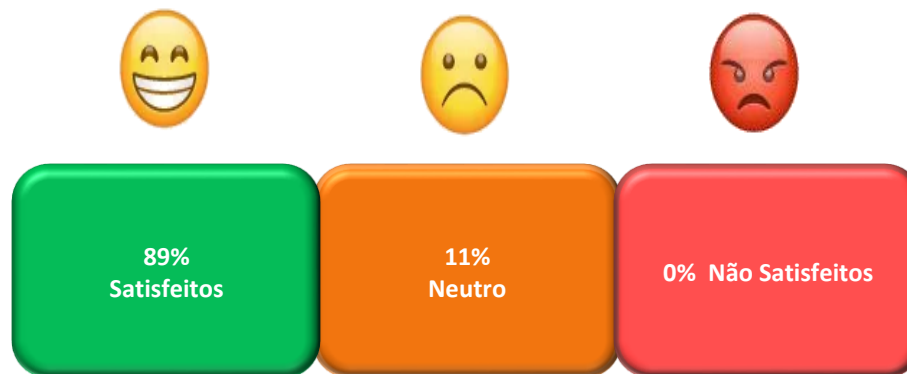


Canais de Comunicação



Motivo de Solicitação





Comentários

“Particularmente não tenho nada a reclamar , sempre que precisei fui muito bem atendida graças a Deus.”

“Gratidão por todo cuidado com os paciente.”

“O atendimento é rápido e eficaz.”

“Conforme não estamos presencial, não tem como avaliar os serviços dos cooperadores. Mas a Ouvidoria, está de parabéns.”

“Agnes, Ana , paco, Stefany do ambulatório são nota 1000.”



Reforma UTI-A



Novo Tomógrafo



Novo Tanque de O2 + Telemetria



Reforma C. Cirúrgico



Área Descompressão construída pelas equipes de Jardinagem e Segurança

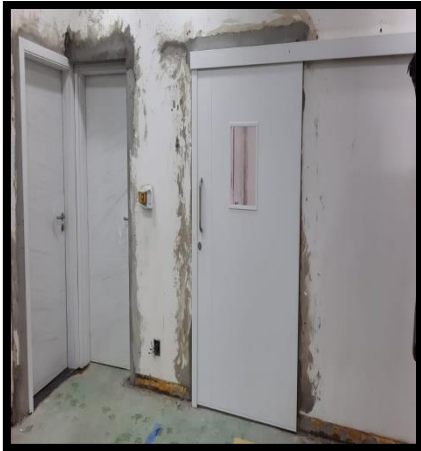


Limpeza da Fachada / Linha de Vida

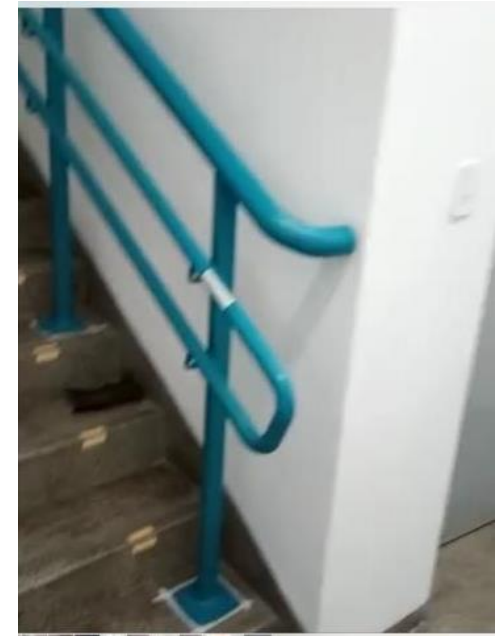
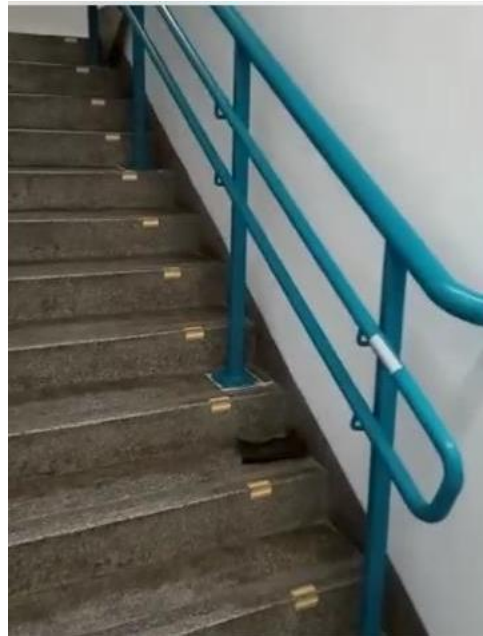


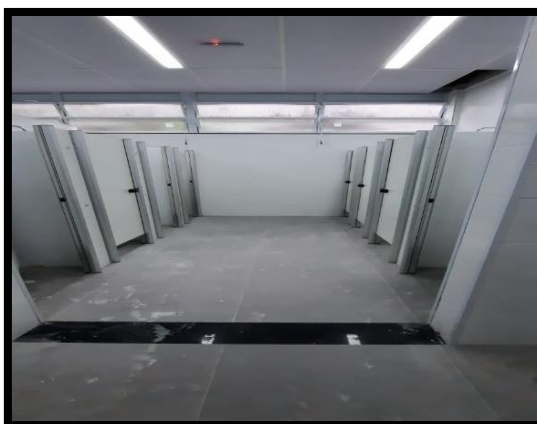
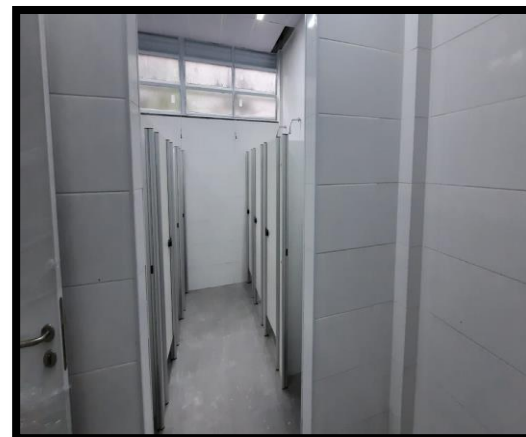
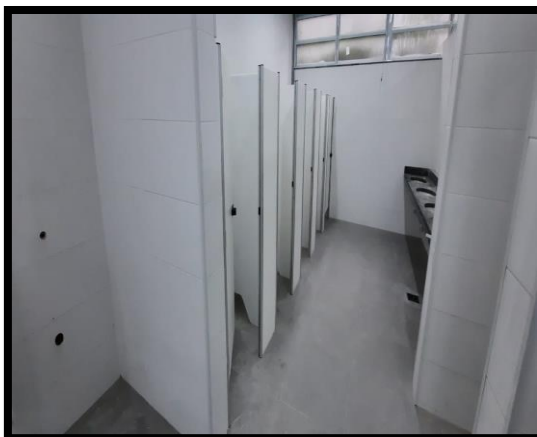
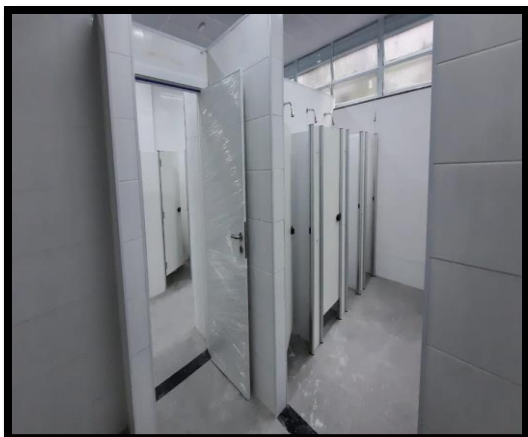












1

3º Andar - Substituição de pisos, portas, batentes e retrofit de iluminação

ESCOPO

- Concorrência entre empresas especializadas em pisos, demolições e portas hospitalares;
- Consulta de mercado para busca de novas oportunidades e desenvolver novo fornecedor;
- Análise de capacidade técnica e operacional.

EMPRESAS CANDIDATAS

Pisos



Demolição
De batentes

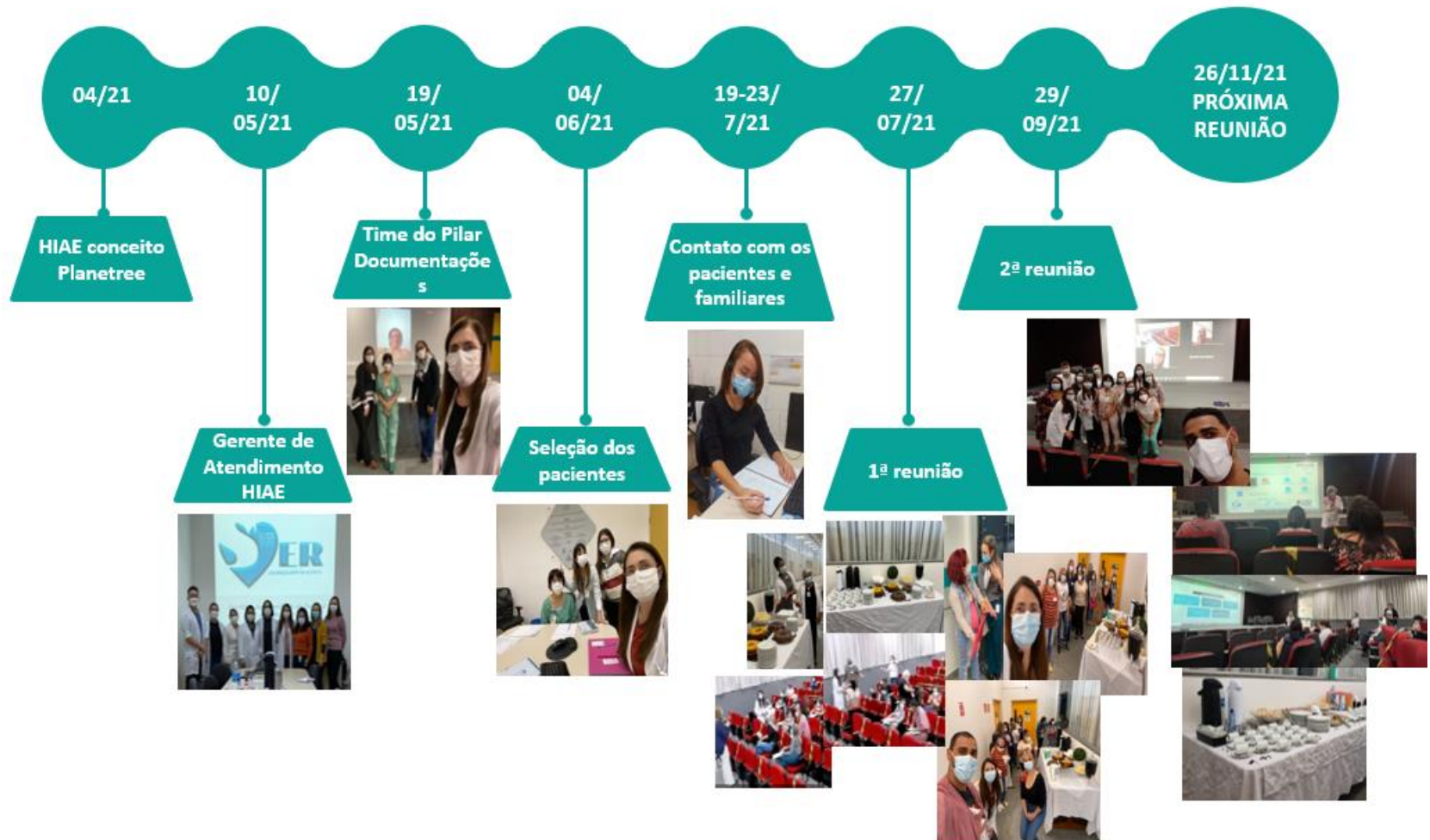


Portas



Mesa de compras
Serviços 3º Andar - Consolidado

REUNIÃO COM PACIENTES E FAMILIARES



VISITA ESTENDIDA

“Muito importante, pois dá a possibilidade de todos os pacientes serem visitados, tanto os que trabalham de dia como os da noite.”



“Super legal, ótimo, a família podendo visitar quando possível.”

“Acho muito bom, está de parabéns quem teve a iniciativa.”



“Idéia maravilhosa e super humana.”

“Horário perfeito, agilidade na liberação na portaria.”



“Muito bom, pois quem mora longe pode vir quando precisar.”

Pesquisa de satisfação do paciente realizada no período de julho a setembro/2021 com 104 participantes

Pontos positivos:

- ↑ melhora da recuperação do paciente
- ↑ privilégio de poder estar ao seu lado no momento de angústia, ansiedade e dor
- ↑ melhora da compreensão em relação ao tratamento do seu familiar
- ↑ participação nos cuidados básicos
- ↑ gratidão

Sugestões de melhoria:

- reduzir tempo de permanência do visitante;
- no período noturno a luz e o barulho atrapalham os pacientes que estão internados no mesmo
- espaço físico é percebido como insuficiente para acomodação dos visitantes.

Respostas e Informes aos Conselheiros

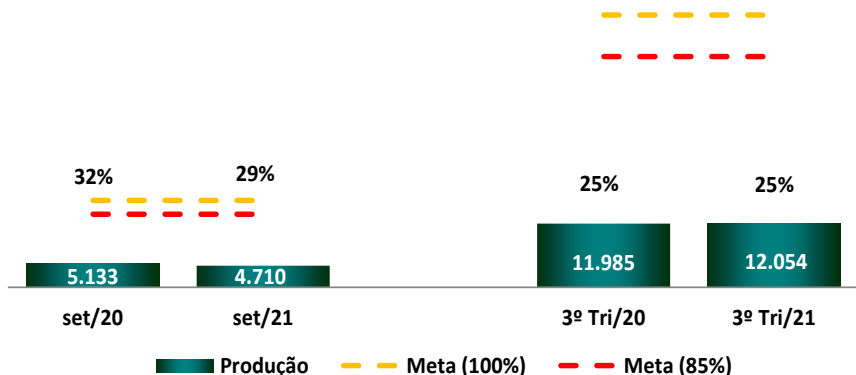
Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

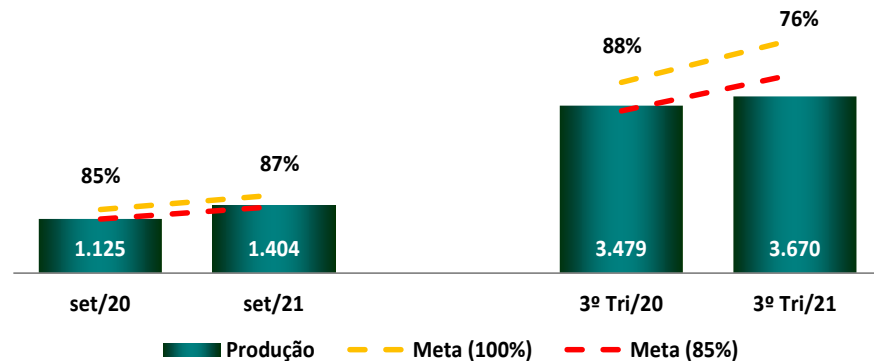
Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados

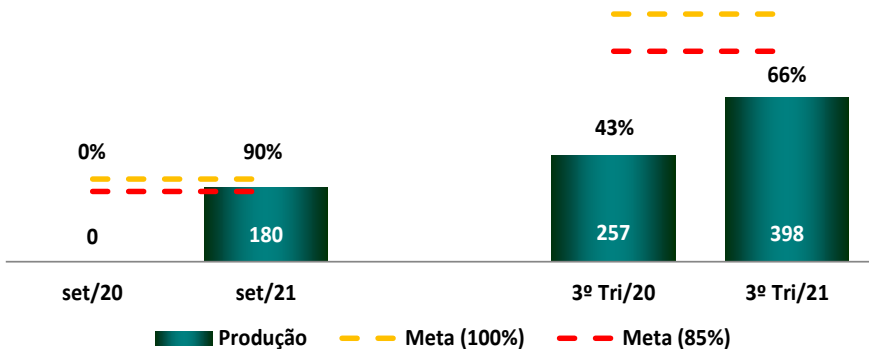
Atendimentos PS e AMB



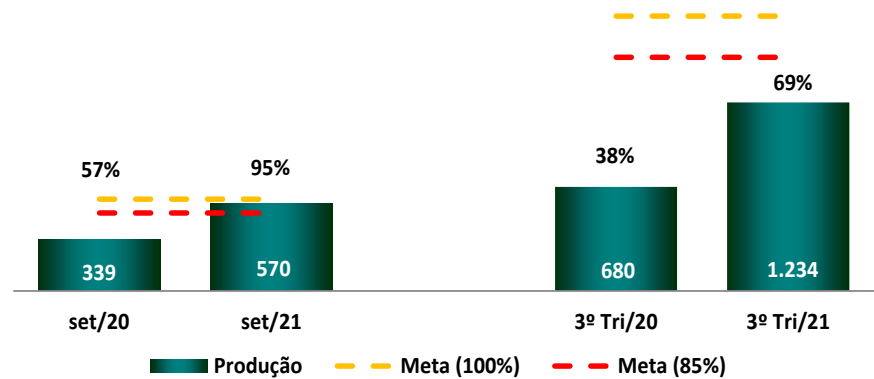
Saídas Hospitalares



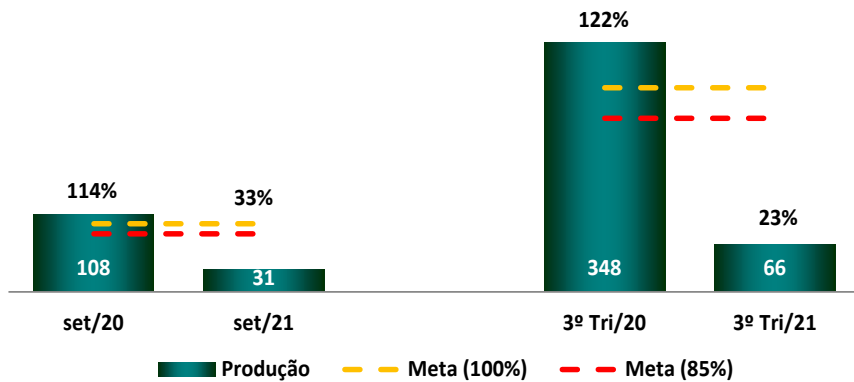
SADT Externo - Tomografia



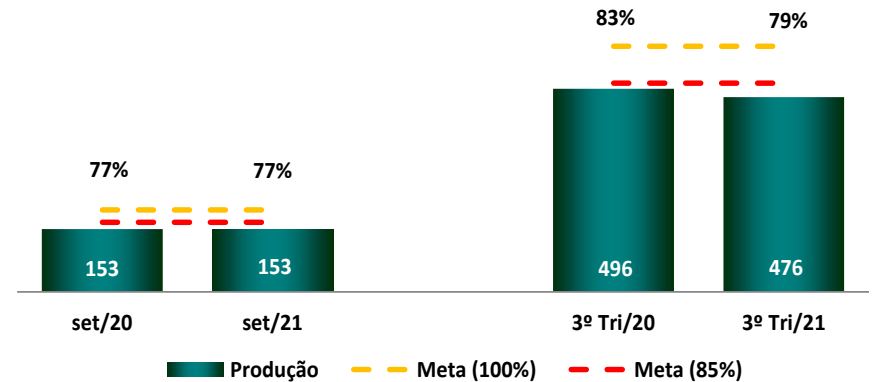
SADT Externo - Ultrassonografia



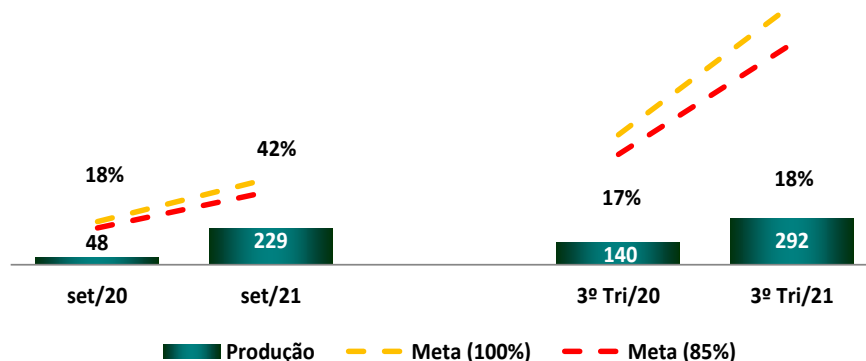
Hospital Dia



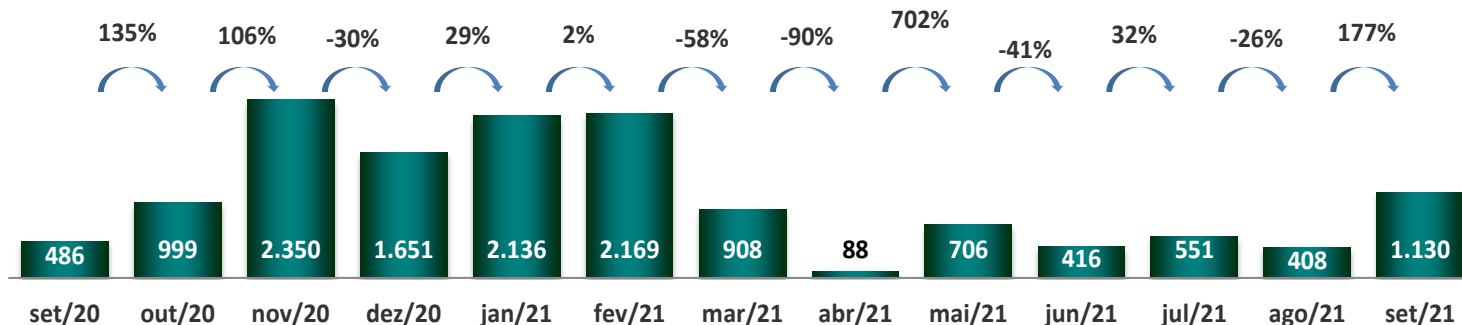
Melhor em Casa



Projeto Cirurgias Eletivas

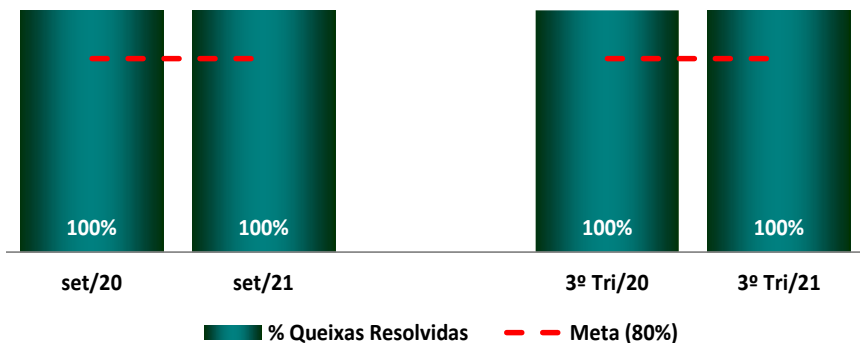


Consultas Projeto Cirurgias Eletivas 2020 e 2021

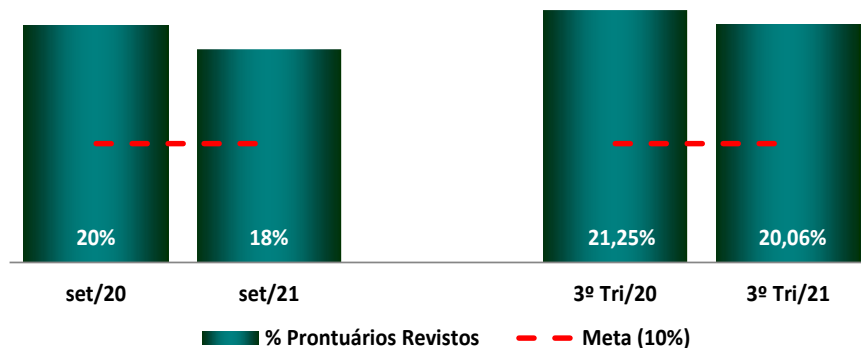


| Projeto Cirurgias Eletivas | Acumulado 2020 | | | 1º T/2021 | | | 2º T/2021 | | | 3º T/2021 | | | 4º T/2021 | | | Acumulado 2021 | | |
|----------------------------|----------------|--------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|----------------|--------------|------------|
| | Produção | Meta | Δ% | Produção | Meta | Δ% | Produção | Meta | Δ% | Produção | Meta | Δ% | Produção | Meta | Δ% | Produção | Meta | Δ% |
| Cirurgia Geral | 283 | 700 | 40% | 115 | 280 | 41% | 0 | 280 | 0% | 22 | 280 | 8% | 0 | 280 | 0% | 137 | 1.120 | 12% |
| Cirurgia Otorrino | 62 | 150 | 41% | 68 | 60 | 113% | 2 | 60 | 3% | 31 | 60 | 52% | 0 | 60 | 0% | 101 | 240 | 42% |
| Ginecológicas | 166 | 150 | 111% | 15 | 60 | 25% | 0 | 60 | 0% | 0 | 60 | 0% | 0 | 60 | 0% | 15 | 240 | 6% |
| Pediátrica | 196 | 350 | 56% | 59 | 140 | 42% | 0 | 140 | 0% | 15 | 140 | 11% | 0 | 140 | 0% | 74 | 560 | 13% |
| Total | 708 | 1.350 | 52% | 257 | 540 | 48% | 2 | 540 | 0% | 68 | 540 | 13% | 0 | 540 | 0% | 327 | 2.160 | 15% |

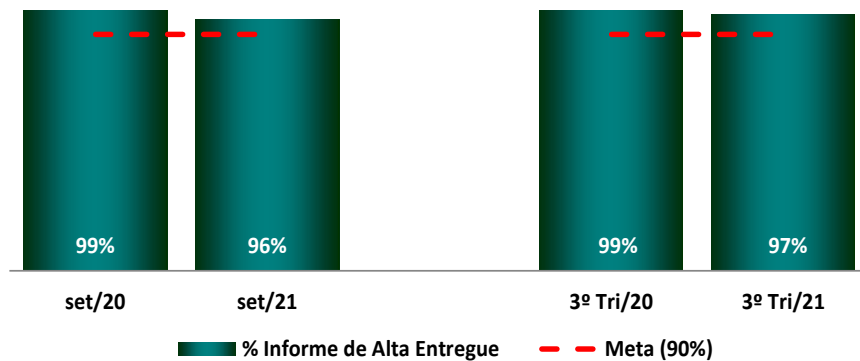
% Queixas Resolvidas



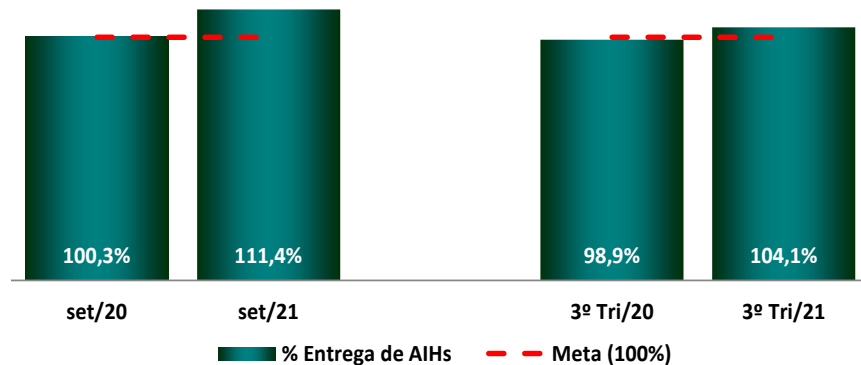
% Prontuários Revistos



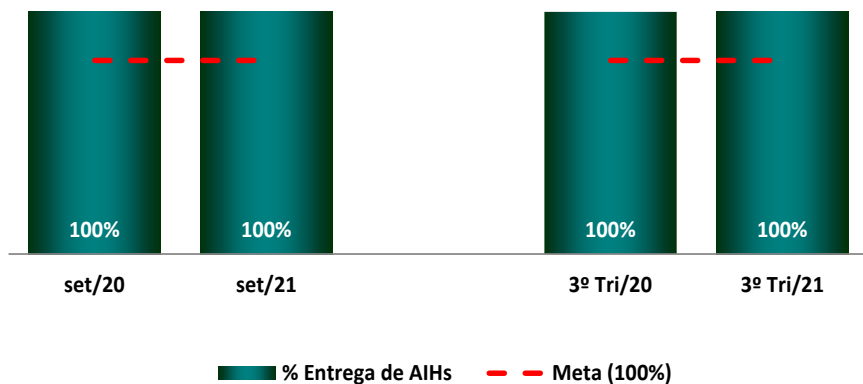
% Informe de Alta Entregue



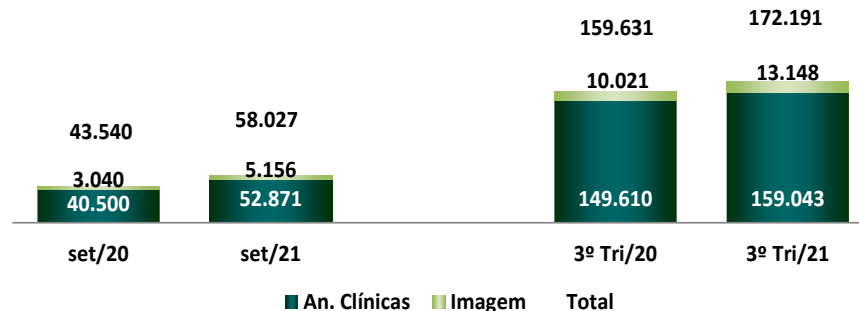
% Entrega de AIHs



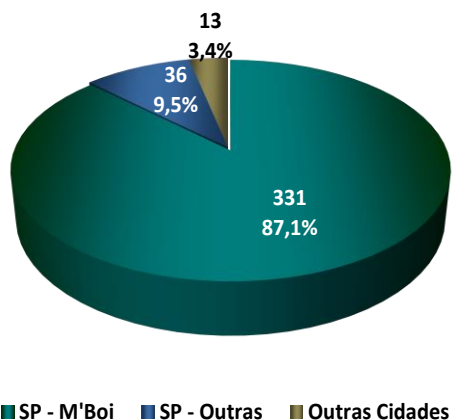
% Reg. Diagnóstico P. Cesáreas



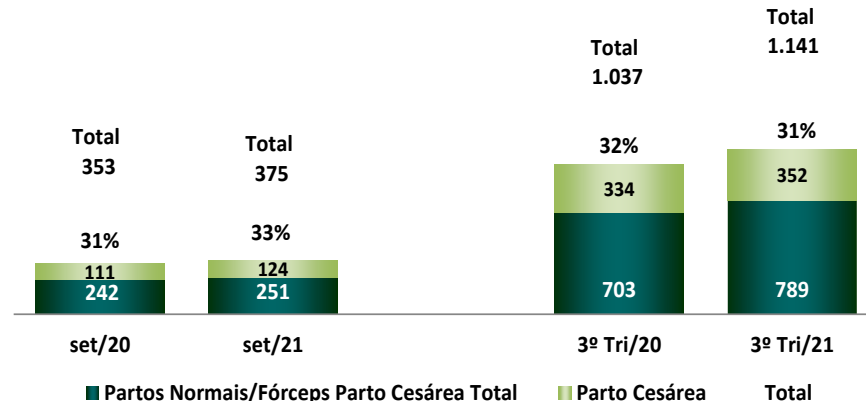
Exames Realizados



Partos por região 2021



Partos



Respostas e Informes aos Conselheiros

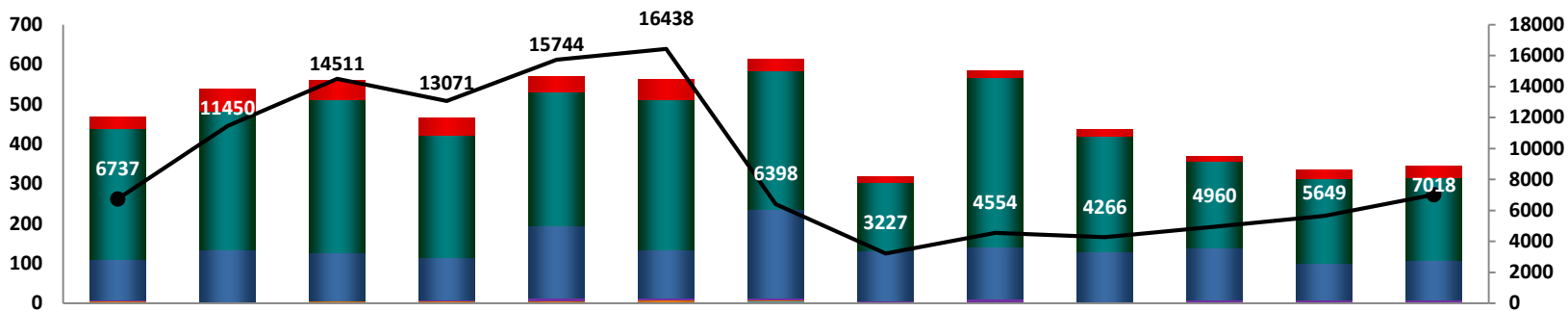
Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

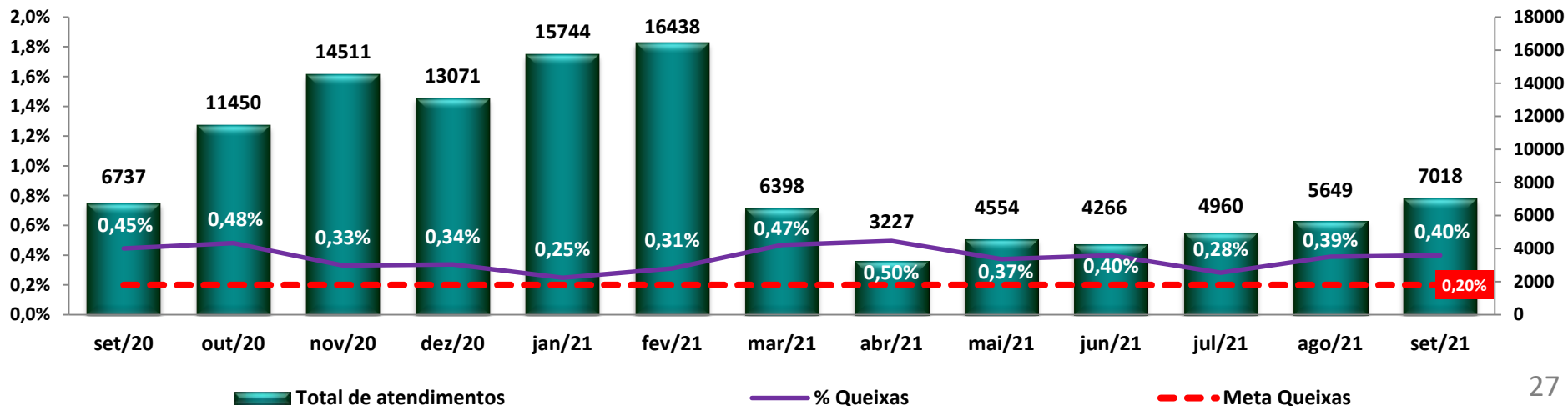
Demonstrativo de Resultados

Dados Demográficos

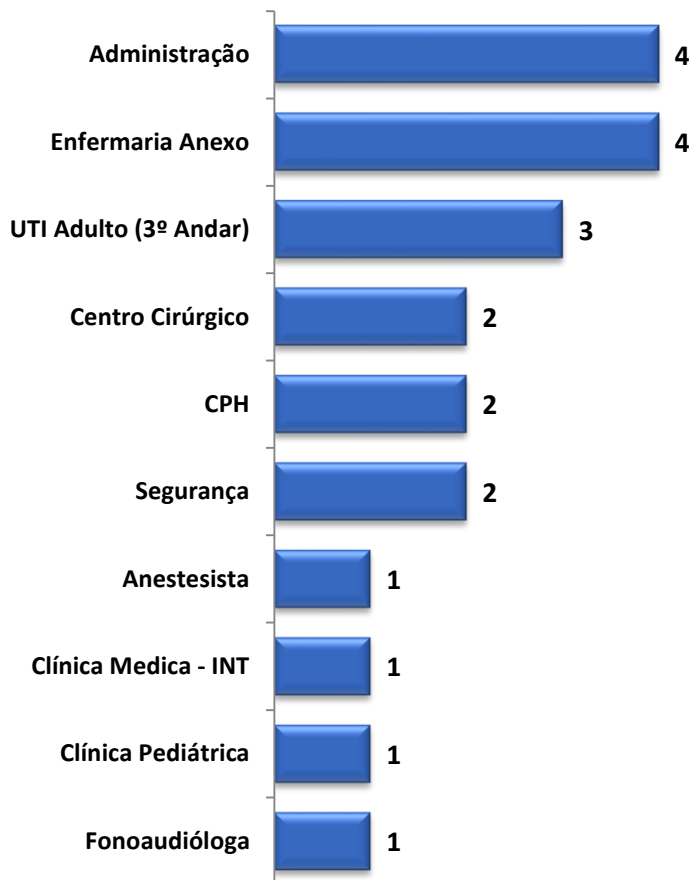


| | set/20 | out/20 | nov/20 | dez/20 | jan/21 | fev/21 | mar/21 | abr/21 | mai/21 | jun/21 | jul/21 | ago/21 | set/21 |
|------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Queixas | 30 | 55 | 48 | 44 | 39 | 51 | 30 | 16 | 17 | 17 | 14 | 22 | 28 |
| Elogios | 328 | 350 | 385 | 308 | 335 | 378 | 348 | 171 | 425 | 290 | 216 | 214 | 209 |
| Solicitação | 102 | 129 | 120 | 106 | 182 | 120 | 223 | 125 | 132 | 126 | 132 | 92 | 98 |
| Informação | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 6 | 5 | 5 | 7 | 2 | 6 | 4 | 6 |
| Sugestões | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Denúncia | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Total de atendimentos | 6737 | 11450 | 14511 | 13071 | 15744 | 16438 | 6398 | 3227 | 4554 | 4266 | 4960 | 5649 | 7018 |

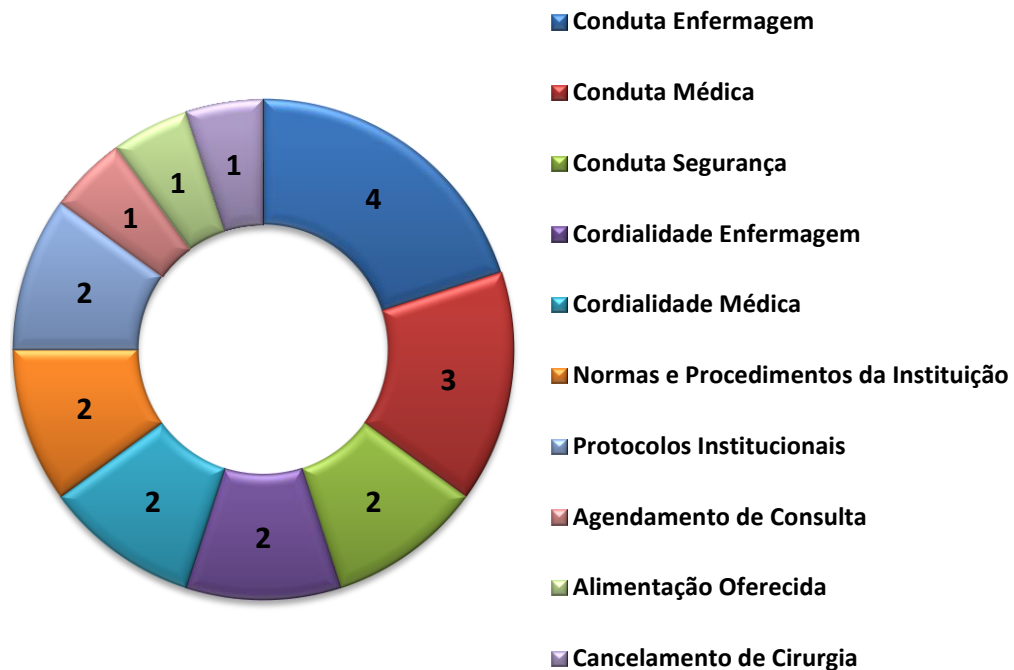
Queixas X Total de Atendimento



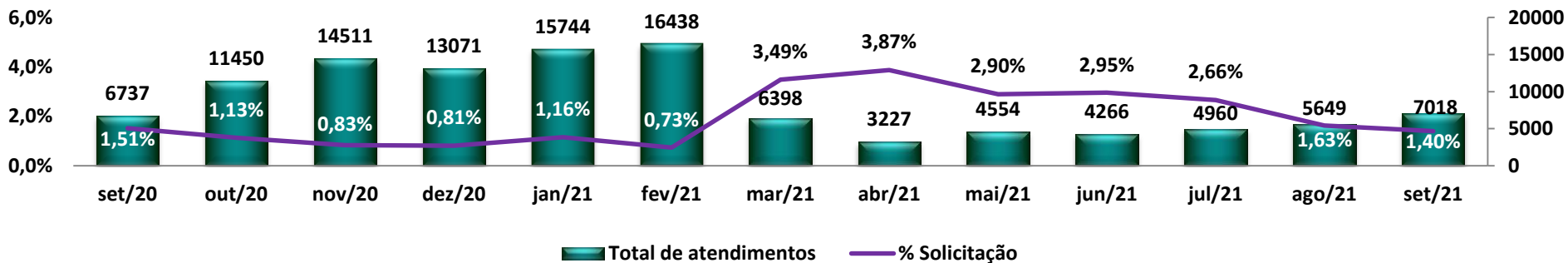
Setores com o maior número de Queixas - setembro/2021



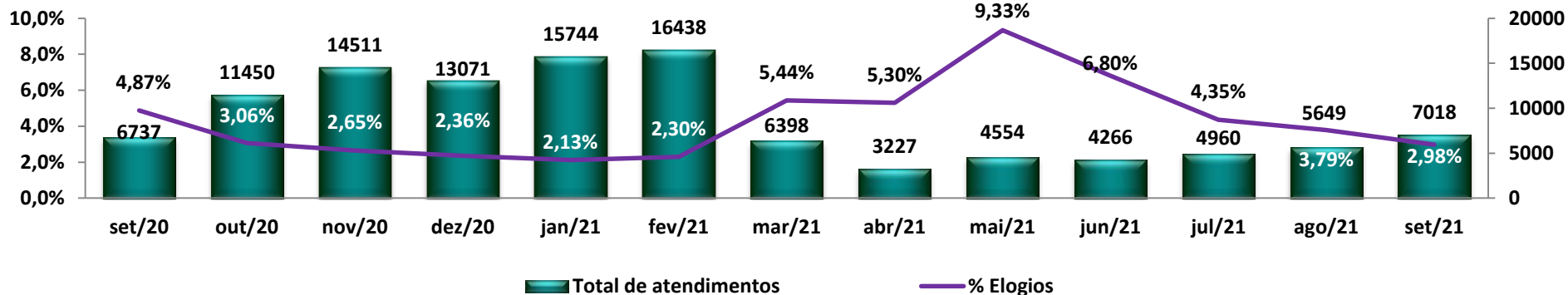
Principais motivos de Queixas - setembro/2021



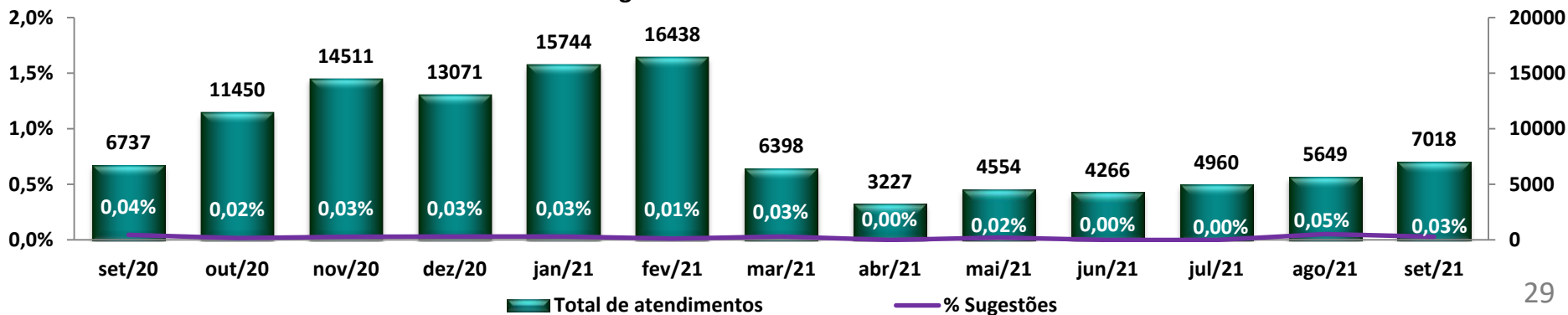
Solicitação X Total de Atendimento



Elogios X Total de Atendimento



Sugestões X Total de Atendimento



Respostas e Informes aos Conselheiros

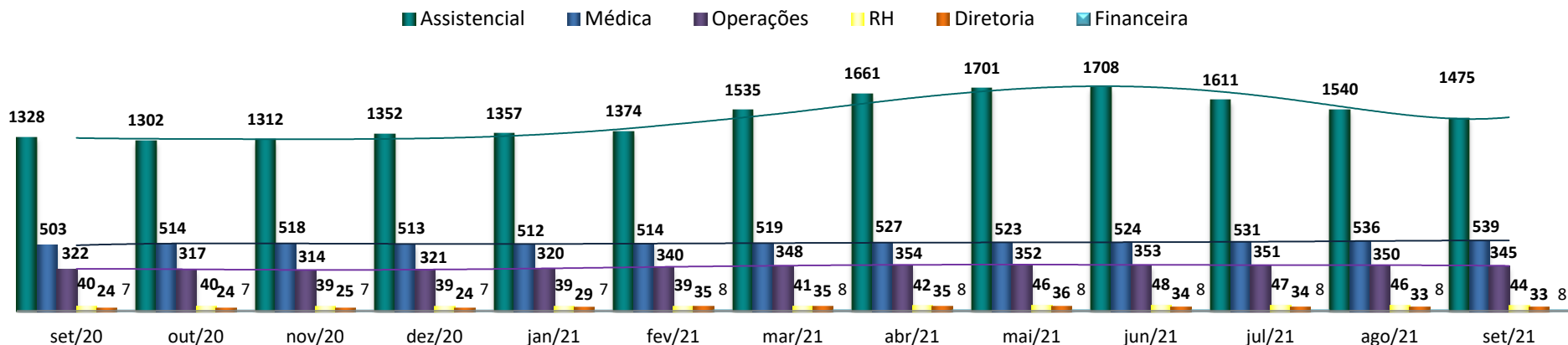
Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

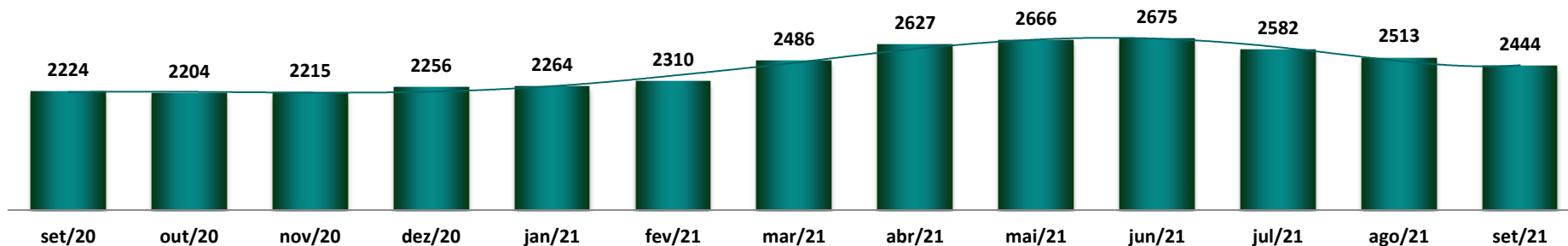
Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados

HEADCOUNT POR GERÊNCIA



HEADCOUNT GERAL



| | Set/20 | Out/20 | Nov/20 | Dez/20 | Jan/21 | Fev/21 | Mar/21 | Abr/21 | Mai/21 | Jun/21 | Jul/21 | Ago/21 | Set/21 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Contratações | 57 | 40 | 49 | 113 | 52 | 102 | 248 | 241 | 113 | 82 | 66 | 58 | 44 |
| Afastados | 42 | 35 | 43 | 51 | 54 | 61 | 62 | 62 | 53 | 53 | 52 | 50 | 55 |
| Desligamentos | 314 | 61 | 38 | 72 | 44 | 56 | 72 | 100 | 74 | 73 | 159 | 127 | 113 |

Movimentações : Foram realizados 12 Mérito/Promoções no mês de Setembro/2021.

Desligamentos: 113 Desligamentos no total, sendo, 72 por iniciativa do empregador e 41 por iniciativa do empregado.

Respostas e Informes aos Conselheiros

Metas do Contrato de Gestão

Atendimento ao Cliente

Recursos Humanos

Demonstrativo de Resultados

*Valores por R\$ 1000

Setembro

Acumulado Jan-Set

| DRE - HMMMD | Setembro | | | | | | | Acumulado Jan-Set | | | | | | |
|---------------------------------------|----------|---------|-----------|----------------------------|--------------------------|------------------|-----------------------|-------------------|---------|-----------|----------------------------|--------------------------|------------------|-----------------------|
| | 2020 | 2021 | Orçamento | R\$ 2021 x Orçamento | % 2021 x Orçamento | % 2021 x 2020 | % An.Vert. 2021 | 2020 | 2021 | Orçamento | R\$ 2021 x Orçamento | % 2021 x Orçamento | % 2021 x 2020 | % An.Vert. 2021 |
| RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA | 16.726 | 21.743 | 21.785 | (42) | -0,2% | 30,0% | 100,0% | 188.696 | 225.511 | 228.061 | (2.550) | -1,1% | 19,5% | 100,0% |
| (-) CUSTO VARIÁVEL | 1.402 | 2.161 | 3.144 | (983) | -31,3% | 54,1% | 9,9% | 16.983 | 26.789 | 31.804 | (5.015) | -15,8% | 57,7% | 11,9% |
| (-) DESPESAS COM PESSOAL | 16.664 | 17.970 | 15.288 | 2.682 | 17,5% | 7,8% | 82,6% | 128.622 | 150.680 | 164.989 | (14.310) | -8,7% | 17,1% | 66,8% |
| (-) SERVIÇOS DE TERCEIROS | 1.860 | 2.230 | 1.832 | 398 | 21,7% | 19,9% | 10,3% | 18.200 | 18.678 | 16.876 | 1.802 | 10,7% | 2,6% | 8,3% |
| (-) MATERIAIS DE CONSUMO | 989 | 1.308 | 774 | 534 | 68,9% | 32,2% | 6,0% | 7.685 | 10.015 | 7.384 | 2.631 | 35,6% | 30,3% | 4,4% |
| (-) DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS | 673 | 1.102 | 687 | 415 | 60,4% | 63,8% | 5,1% | 5.676 | 7.769 | 6.432 | 1.338 | 20,8% | 36,9% | 3,4% |
| (-) OUTRAS DESPESAS | 18 | 10 | 50 | (40) | -80,0% | -43,2% | 0,0% | 658 | 151 | 476 | (326) | -68,4% | -77,1% | 0,1% |
| CUSTOS E DESPESAS | 21.605 | 24.781 | 21.774 | 3.007 | 13,8% | 14,7% | 114,0% | 177.823 | 214.081 | 227.961 | (13.880) | -6,1% | 20,4% | 94,9% |
| RESULTADO OPERACIONAL | (4.879) | (3.038) | 11 | 3.049 | 27480,2% | -37,7% | -14,0% | 10.873 | 11.430 | 100 | (11.330) | 0,0% | 5,1% | 5,1% |
| (+/-) RESULTADO FINANCEIRO | (3) | 250 | (73) | (324) | -441,2% | -9088,8% | 1,2% | (505) | 1.098 | (661) | (1.759) | -266,2% | -317,4% | 0,5% |
| (+/-) RESULTADO NÃO OPERACIONAL | 62 | 223 | 62 | (160) | -257,3% | 261,7% | 1,0% | 1.842 | 872 | 561 | (312) | -55,6% | -52,6% | 0,4% |
| RESULTADO TOTAL | (4.821) | (2.565) | (0) | 2.565 | -41013,0% | -46,8% | -11,8% | 12.210 | 13.401 | 0 | (13.401) | -65484,0% | 9,8% | 5,9% |
| HEADCOUNT | 2.224 | 2.444 | 2.300 | 144 | 6,3% | 9,9% | 100,0% | | | | | | | |
| Médicos | 433 | 459 | 470 | (11) | -2,3% | 6,0% | 18,8% | | | | | | | |
| Assistenciais | 1.427 | 1.589 | 1.441 | 148 | 10,3% | 11,4% | 65,0% | | | | | | | |
| Administrativos | 364 | 396 | 389 | 7 | 1,8% | 8,8% | 16,2% | | | | | | | |

(+/-) RESULTADO FINANCEIRO

| Despesas /Receitas não Operacionais | jan/21 | fev/21 | mar/21 | abr/21 | mai/21 | jun/21 | jul/21 | ago/21 | set/21 | out/21 | nov/21 | dez/21 | Acumulado 2021 |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|----------|----------|------------------|
| Despesas Financeiras | (12.702) | (1.718) | (1.198) | (1.584) | (1.631) | (1.130) | (1.325) | (1.598) | (2.040) | - | - | - | (24.927) |
| Descontos obtidos | 1.320 | 1.576 | 1.764 | 2.422 | 719 | 3.386 | 830 | 911 | 1.005 | - | - | - | 13.933 |
| Rendimentos de Aplicações Financeiras | - | 51.643 | 83.552 | 63.703 | 141.202 | 178.092 | 126.772 | 212.799 | 251.452 | - | - | - | 1.109.215 |
| Total DNO | (11.382) | 51.501 | 84.118 | 64.541 | 140.290 | 180.348 | 126.277 | 212.112 | 250.417 | - | - | - | 1.098.221 |

(+/-) RESULTADO NÃO OPERACIONAL

| Receitas/Doações não Operacionais | jan/21 | fev/21 | mar/21 | abr/21 | mai/21 | jun/21 | jul/21 | ago/21 | set/21 | out/21 | nov/21 | dez/21 | Acumulado 2021 |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------|----------|----------|----------------|
| Lanchonete | 6.000 | 6.000 | 6.000 | 6.000 | 6.000 | 6.000 | 6.376 | 6.000 | 6.000 | - | - | - | 54.376 |
| Vendas de Tickets de Refeições | 31.000 | 63.327 | 16.456 | 49.902 | 43.285 | 45.661 | 47.278 | 42.214 | 42.217 | - | - | - | 381.342 |
| Laboratório | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Estacionamento | - | - | - | - | 332 | - | 997 | 2.411 | 7.469 | - | - | - | 11.209 |
| Doações em Dinheiro | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Doações em Materiais | - | - | - | - | 200.691 | 16.299 | - | - | 163.477 | - | - | - | 380.467 |
| Outros (Tomógrafo 100% Depreciado) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Recuperação de despesas | 9.742 | 1.560 | 2.226 | 2.617 | 12.854 | 3.087 | 9.418 | - | 3.441 | - | - | - | 44.946 |
| Total RNO | 46.742 | 70.887 | 24.682 | 58.519 | 263.163 | 71.047 | 64.068 | 50.626 | 222.604 | - | - | - | 872.339 |

Dr. Leonardo Jose Rolim Ferraz

Diretor Técnico