

# Relatório Institucional 2022

➤ Ações promovidas pela Pró-Saúde repercutem em todo o país, com histórias emocionantes de brasileiros que venceram suas dificuldades a partir de um serviço comprometido com as melhores práticas de gestão, qualidade e humanidade.

# Índice

<b>Sobre o Relatório</b>	<b>4</b>
<b>1. Mensagem do Presidente</b>	<b>8</b>
<b>2. Homenagem Dra. Wanessa Portugal</b>	<b>10</b>
<b>3. Perfil Organizacional</b>	<b>12</b>
3.1. Ética e Integridade	17
3.2. Transparência na Captação de Recursos	24
3.3. Comunicação e Marketing	26
<b>4. Governança Corporativa</b>	<b>32</b>
<b>5. Inteligência em Gestão</b>	<b>37</b>
5.1. Estratégia	37
5.2. Gestão de Custos	40
5.3. Gestão da Cadeia de Suprimentos	44
5.4. Gestão De Operações	46
<b>6. Governança Clínica</b>	<b>49</b>
6.1. Matriz Assistencial	50
6.2. Qualidade e Segurança do Paciente	59
6.3. Planejamento Estratégico	63
6.4. Ensino e Pesquisa	72
6.5. Humanização	76
6.6. Experiência Do Paciente	83

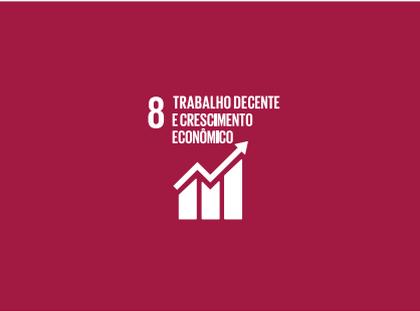
# Índice

<b>7. Responsabilidade com a Infância:</b>	<b>87</b>
<b>8. Filantropia</b>	<b>92</b>
8.1. Programa de Voluntariado	95
8.2. Programa Ação Do Bem	97
8.3. Pastoral da Saúde	99
<b>9. Gestão Educacional</b>	<b>102</b>
<b>10. Responsabilidade Ambiental</b>	<b>107</b>
<b>11. Desenvolvimento Humano Organizacional</b>	<b>112</b>
11.1. Capacitações e Treinamentos	115
<b>12. Desempenho Financeiro</b>	<b>122</b>
<b>13. Glossário</b>	<b>124</b>
<b>14. Expediente</b>	<b>128</b>

# Sobre o Relatório

GRI 102-50 / 102-52 / 102-54

Este Relatório Institucional da **Pró-Saúde Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar** se refere ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, e considera os dados de todas as unidades gerenciadas e Sede Administrativa, em São Paulo (SP). Foi elaborado e desenvolvido seguindo diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI) Standart Essencial 2016* e considerando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

	ODS	GRI
1. Mensagem do Presidente	-	GRI 102-14
2. Homenagem Dra. Wanessa Portugal	-	
3. Perfil Organizacional	  	GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-8; 102-16; 102- 25; 102-41;
4. Governança Corporativa	-	GRI 102-18
5. Inteligência Em Gestão		GRI 102-9
6. Governança Clínica	  	
7. Pró-Saúde Responsabilidade com a Infância	 	

	ODS	GRI
8. Filantropia e Responsabilidade Social	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>1</b> ERRADICAÇÃO DA POBREZA</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2</b> FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL</p>  </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p><b>3</b> SAÚDE E BEM-ESTAR</p>  </div>	
9. Gestão Educacional	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>3</b> SAÚDE E BEM-ESTAR</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>  </div> </div>	
10. Responsabilidade Ambiental	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>3</b> SAÚDE E BEM-ESTAR</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>6</b> ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p>  </div> </div>	
11. Desenvolvimento Humano Organizacional	<p><b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p> 	
12. Desempenho Financeiro	-	GRI 102-45
13. Glossário	-	GRI 102-46
14. Expediente	-	

# Materialidade e Stakeholders

GRI 102-44 / 102-47

TEMA MATERIAL	IMPACTO	PARTES INTERESSADAS
Ética e <i>Compliance</i>	Interno e externo	São considerados públicos estratégicos prioritários da Pró-Saúde: usuários dos serviços; funcionários; contratantes; prestadores de serviços; fornecedores; órgãos de fiscalização; órgãos representativos de classe; e órgãos de formação.
Ensino e Pesquisa/ Acesso à saúde/ Inovação		
Sustentabilidade econômico-financeiro		
Saúde, segurança do paciente e qualidade/ Humanização		

# Mensagem do Presidente

GRI 102-50 / 102-52 / 102-54

Dom Carmo João Rhoden, scj  
Presidente da Pró-Saúde

Caros irmãos e irmãs,

Que a paz e a graça de nosso Senhor estejam com todos vocês.

Como presidente desta instituição, sinto-me honrado em compartilhar com vocês a mensagem do nosso compromisso com a solidariedade cristã e com o bem-estar dos nossos semelhantes. Nossa jornada de mais de 55 anos tem sido guiada pela missão e valores que nos inspiram a buscar o cuidado e a atenção às pessoas.

No ano passado, fomos abençoados por avançar em nosso propósito de implementar boas práticas de gestão, um legado inestimável de nossa amada irmã Dra. Wanessa Portugal. Sabemos que a jornada nunca é fácil, mas com a orientação do Espírito Santo, estamos mais fortes para enfrentar o próximo ano.

Este Relatório Institucional é uma prova do nosso compromisso com a excelência em todas as áreas da nossa instituição, tanto no âmbito corporativo quanto na aplicação da inteligência em gestão nas unidades administradas. Alcançamos melhoria em indicadores estratégicos, promovemos economia de recursos, adotamos modernas ferramentas de gestão, capacitamos e treinamos nosso corpo de profissionais. Tudo isso, sem perder a nossa essência, que centra o olhar no paciente, baseado nos pilares da humanização.

Quero agradecer sinceramente a cada colaborador que acreditou em nossa causa e fez uma defesa incondicional da vida, mesmo diante de tantas adversidades. Continuemos perseverantes, para que possamos continuar a cuidar das pessoas, seguindo os passos do nosso Senhor Jesus Cristo.

Que a paz de Deus, que excede todo o entendimento, guarde os seus corações e mentes em Cristo Jesus.

*Um abraço fraterno em nome  
de toda a Pró-Saúde.*

A portrait of Dra. Wanessa Portugal, a woman with long, wavy blonde hair, wearing a dark blue blazer over a white collared shirt. She is standing in front of a dense wall of green foliage. Her arms are crossed, and she is looking slightly to the right of the camera with a gentle smile. The lighting is soft, highlighting her features against the dark green background.

# Homenagem Dra. Wanessa Portugal

# Em memória à Dra. Wanessa Portugal

BOA ESPERANÇA, MG, 22 DE JANEIRO DE 1978.

SÃO PAULO, SP, 29 DE JANEIRO DE 2019.



Dra. Wanessa Portugal foi a primeira mulher a assumir o mais alto cargo executivo da Pró-Saúde.

Com brilhantismo e dedicação, ela liderou o processo de modernização da gestão, priorizando eficiência, ética e resultados.

Seu legado beneficiou milhões de brasileiros de todas as regiões do país, dos que vivem em áreas localizadas no meio da floresta aos que residem em grandes centros urbanos — todos sendo atendidos em unidades de saúde amplamente reconhecidas pela qualidade, eficiência e dignidade.

Uma inspiração para todas as nossas lideranças e profissionais.

# Perfil Organizacional

GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-8;  
102-16; 102- 25; 102-41

Somos a Pró-Saúde, uma das maiores instituições em gestão de serviços de saúde e administração hospitalar do Brasil. Exercemos gestão com princípios organizacionais, governança corporativa e política de integridade. Nossa experiência de atuação se estende a todas as regiões do Brasil – desde grandes centros urbanos a comunidades indígenas localizadas em áreas remotas. Por esse motivo, somos uma das instituições que melhor entendem a realidade sociocultural dos brasileiros, e é dessa forma que construímos nossa história e identidade organizacional.

Amparada a partir da ampla experiência católica de trabalho social, a Pró-Saúde também realiza a gestão de unidades educacionais e de projetos sociais, tendo como foco o desenvolvimento das pessoas e a defesa da vida.



## MISSÃO

Promover soluções na área da Saúde, Educação e Assistência Social, primar pela excelência assistencial e integridade, centradas nos princípios cristãos para a melhoria dos serviços públicos.



## VISÃO

Ser líder em gestão hospitalar de saúde pública, reconhecida pela qualidade e segurança assistencial e referência em integridade e sustentabilidade das práticas institucionais.



## VALORES

- > **Humanização** para cuidar e estabelecer fraternidade aos usuários e colaboradores;
- > **Sustentabilidade** para práticas sociais, econômicas e ambientais;
- > **Qualidade** para buscar melhoria contínua;
- > **Integridade** para acordar com normas e práticas institucionais;
- > **Solidariedade** para tratar, na misericórdia, o outro como irmão e irmã.



# Funcionários: 8.657

Adultos (20 até 59 anos)  
8.384

97%

Idosos (>60 anos)  
166

2%

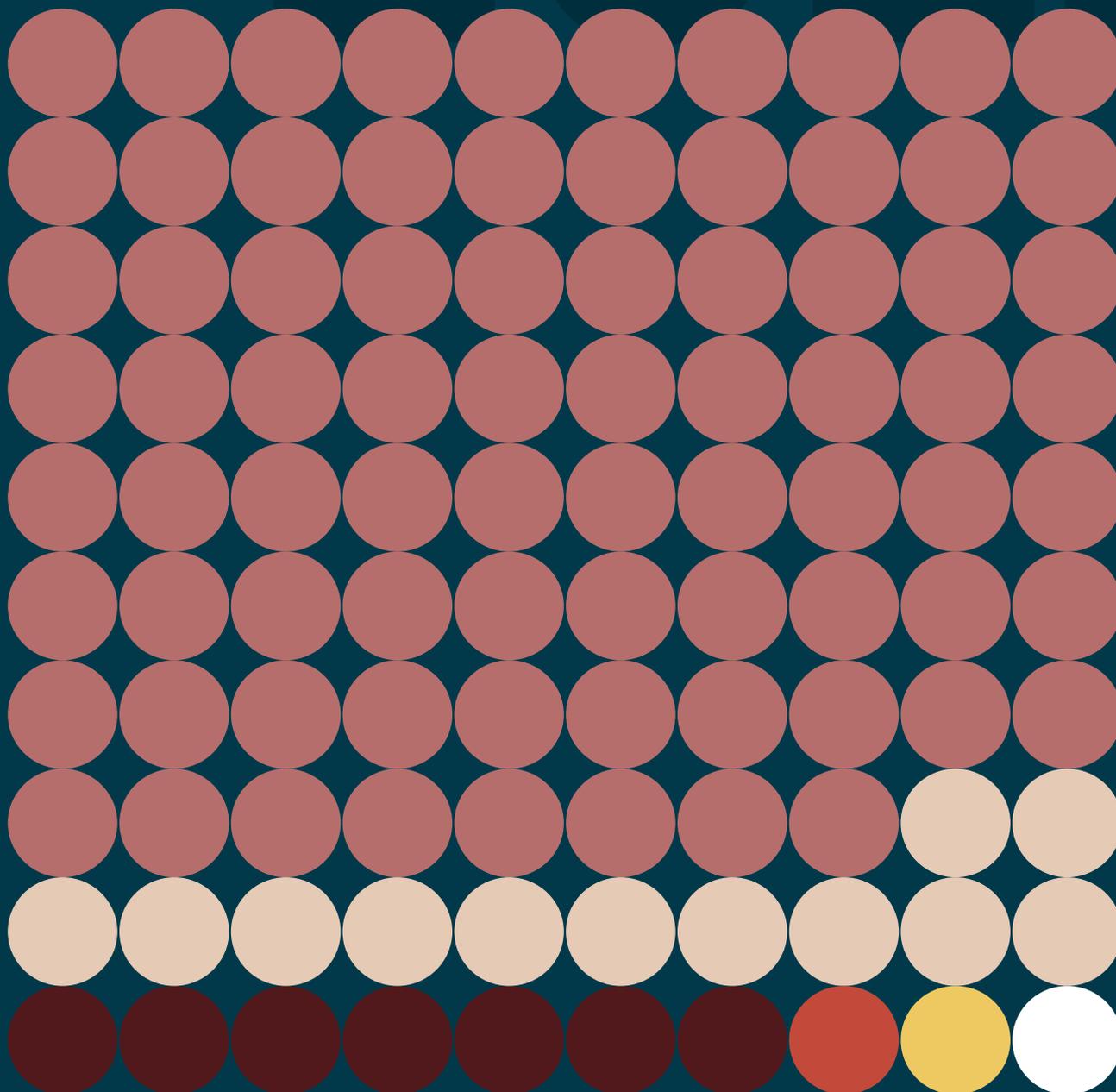
Jovens (até 19 anos)  
107

1%

Por faixa etária

## Etnias dos Colaboradores:

● PARDA	78%
● BRANCA	12%
● PRETA	7%
● INDÍGENA	1%
● AMARELA	1%
● NÃO INFORMADO	1%



# Gênero e nível de senioridade (em %):

- Feminino
- Masculino

## DIRETOR



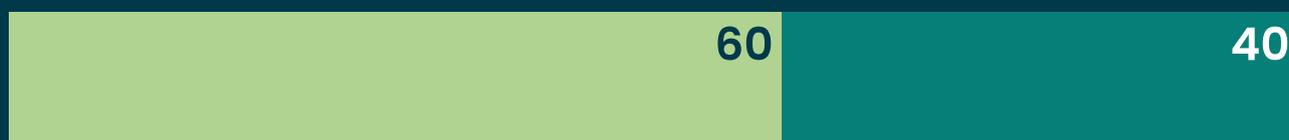
## SUPERINTENDENTE



## GERENTE



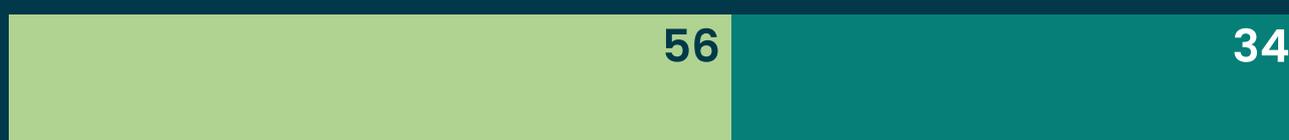
## COORDENADOR



## ESPECIALISTA



## TOTAL



# Ética e Integridade

## **Compliance na Pró-Saúde:**

Ferramentas que asseguram a Ética e Integridade

Em sintonia com a legislação e regulamentos nacionais que pautam as políticas de ética e integridade da Pró-Saúde, diversos canais e ferramentas foram desenvolvidas ao longo dos anos para que, rigorosamente, as ações da Pró-Saúde sejam adotadas de acordo com as normativas estabelecidas, entre elas:

**Auditoria Interna de Integridade:** após mapeamento dos processos da Pró-Saúde que envolvem a temática sobre Integridade, trata-se de análise da efetividade e a eficiência dos processos que possuem riscos relacionados à integridade, bem como avaliação da confiabilidade, efetividade e a integridade dos processos.

Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, chamada de Lei anticorrupção, que trata da responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas (empresas) pela prática de atos de corrupção contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e atende ao pacto internacional firmado pelo Brasil. O objetivo é coibir a atuação de empresas em esquemas de corrupção e, assim, evitar que grandes prejuízos sejam causados aos cofres públicos.

# Número de Registros

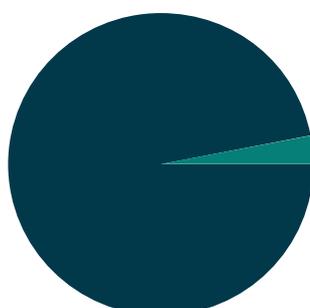


O número de ocorrências com tendência de crescimento mostra a eficácia e confiança dos usuários nos canais de integridade e ética da Pró-Saúde.



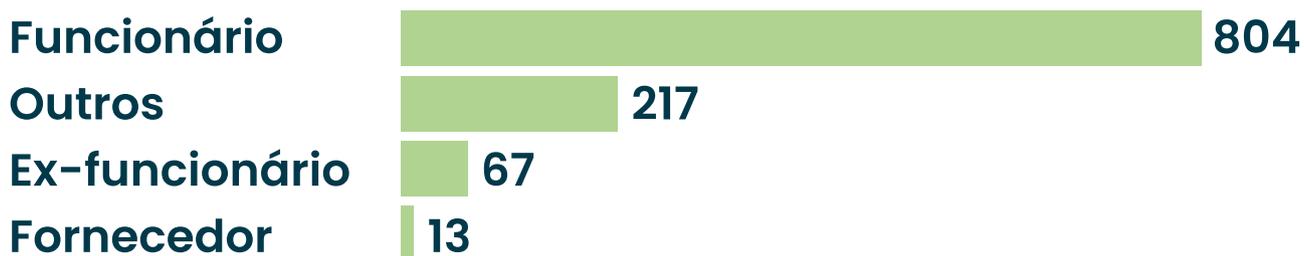
**Canal de Denúncia:** empresa independente e terceira que garante o anonimato e a inexistência de qualquer manipulação dos relatos. O objetivo principal é disponibilizar um canal de comunicação aberto aos *stakeholders* (funcionários e terceiros) para relatar possíveis desvios de conduta e violações à legislação e normativas internas. A partir dos relatos recebidos, são traçados planos de apuração que podem envolver análises documentais, acesso a dados e sistemas e realização de entrevistas.

## Status dos Registros Canal De Denúncias

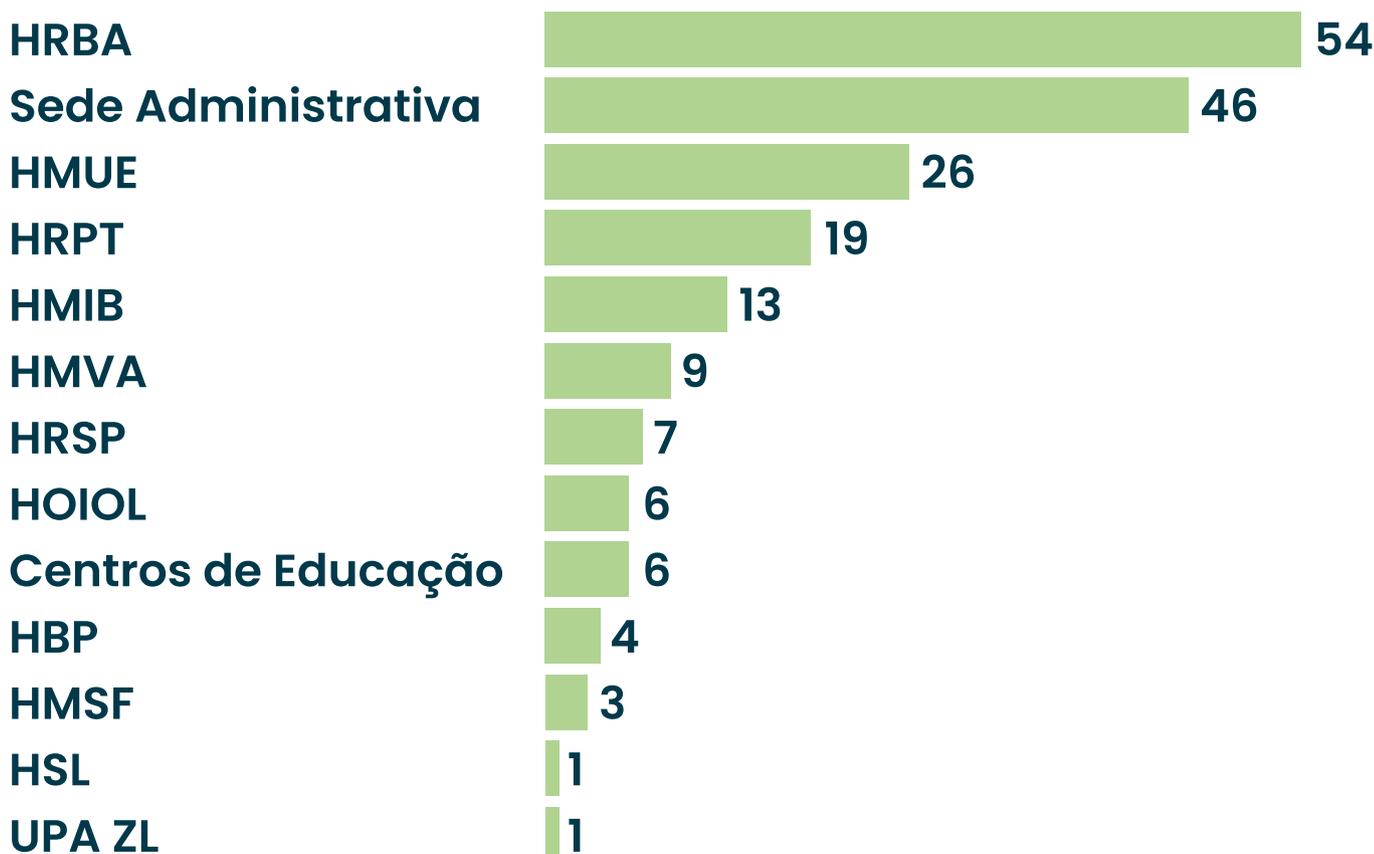


- Finalizados: 97%
- Em andamento: 3%

## Perfil denunciante

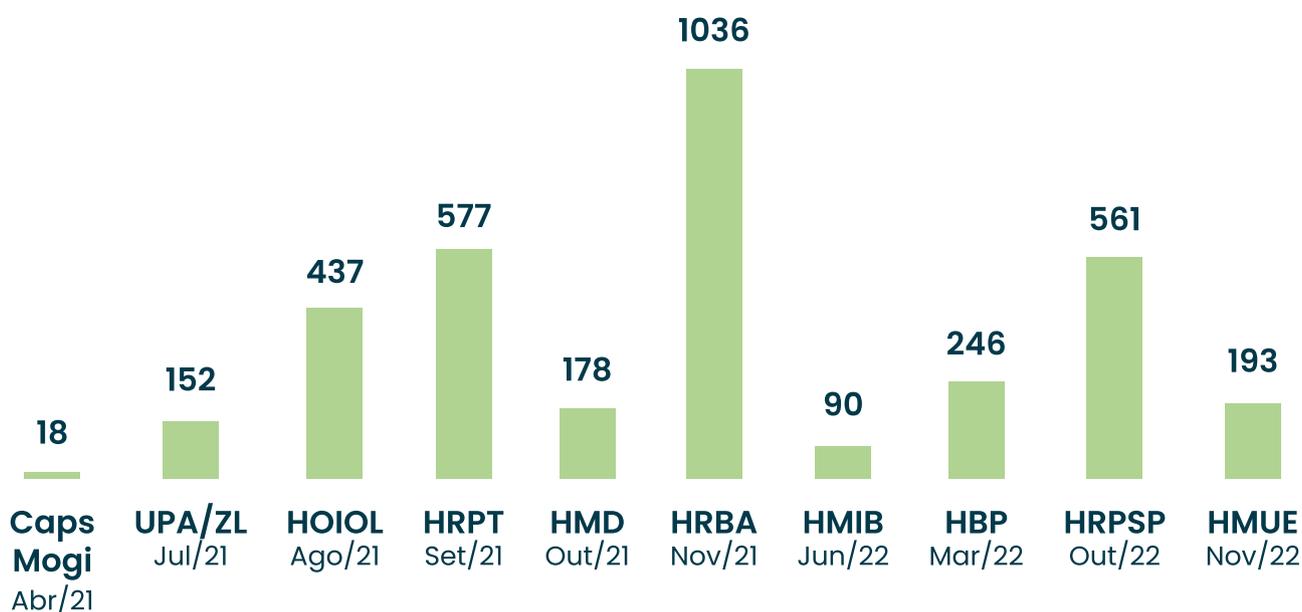


**Canal de Consulta Ética e demais consultas:** a ferramenta do Canal de Consulta Ética é disponibilizada a todos os colaboradores da Pró-Saúde para esclarecer dúvidas, orientar e emitir pareceres sobre temas que tangem à integridade. Além do Canal de Consulta Ética, também são recebidas consultas diversas diretamente pelo e-mail da área.



**Pesquisa de Integridade:** tratam-se de questionários padronizados realizados periodicamente entre os funcionários da Pró-Saúde, em caráter de anonimato, com o objetivo de mensurar a aderência às normativas internas e o entendimento sobre temas de integridade. É monitorada a aderência dos funcionários à pesquisa, sendo indicado por Integridade que ao menos 80% deles participem de cada uma das rodadas.

## Pesquisa de Integridade: Participação dos Funcionários

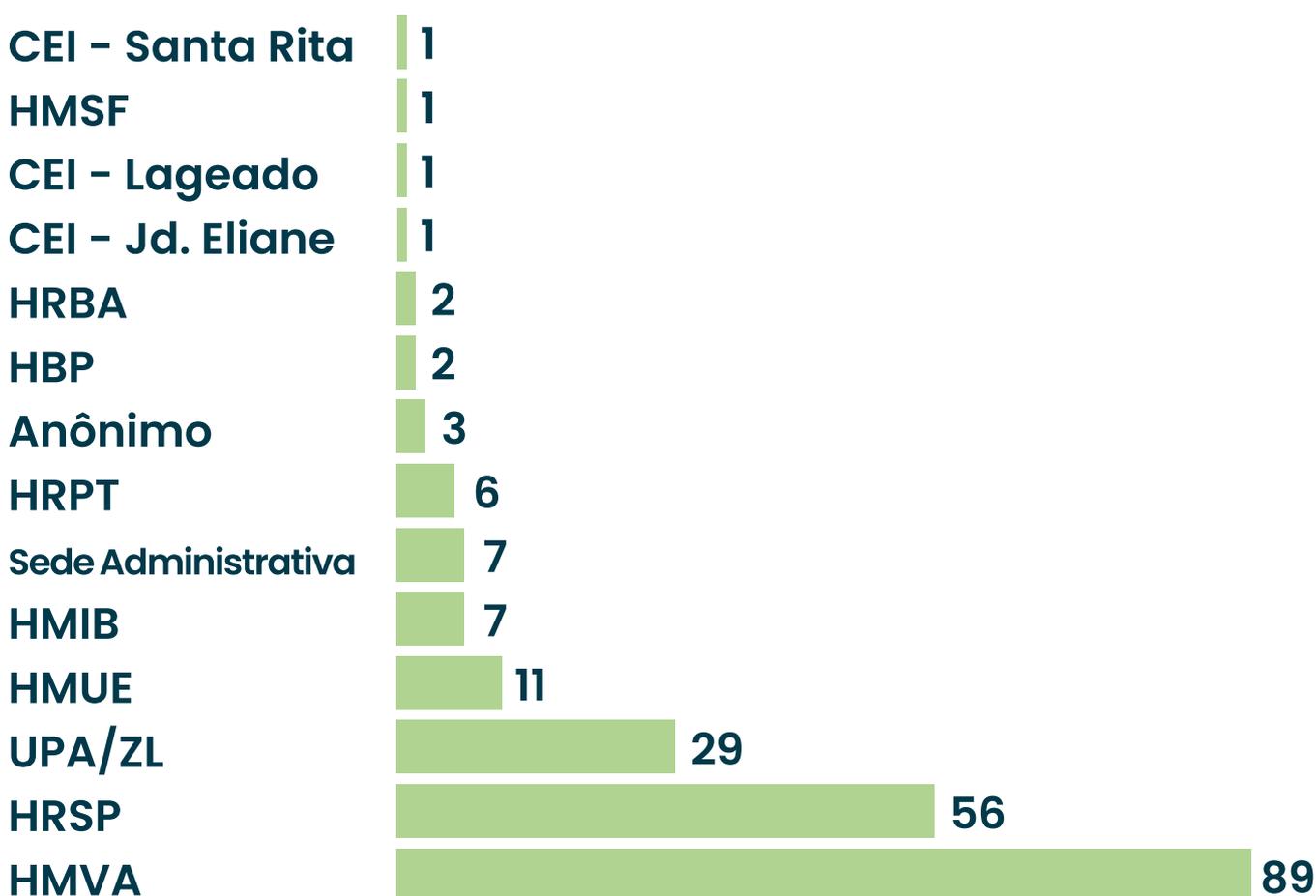


**Pílula de Integridade:** conteúdo educativo disponibilizado mensalmente com os princípios institucionais e normativas internas.

**Programa Conheça seu Colaborador:** avaliação de riscos realizada por Integridade durante o processo de admissão de novos funcionários, de forma a fornecer subsídios à área

de interesse e assim possibilitar contratações mais seguras e transparentes. São monitorados o quantitativo de análises em conjunto com os funcionários admitidos e o quantitativo de aderência às recomendações de Integridade.

## Programa Conheça Seu Colaborador



## Aprovação

Aprovado  
95%



Desclassificado  
5%

## Classificação do Risco

Baixo  
92%



Alto  
5%

Médio  
3%

**Programa Conheça seu Fornecedor:** análise se pauta, principalmente, em listas restritivas e bases públicas com o intuito de entender melhor o histórico de fornecedores, sendo aplicável a novos candidatos e fornecedores ativos.

## Programa Conheça Seu Fornecedor



## Classificação de aprovação



## Classificação do Risco

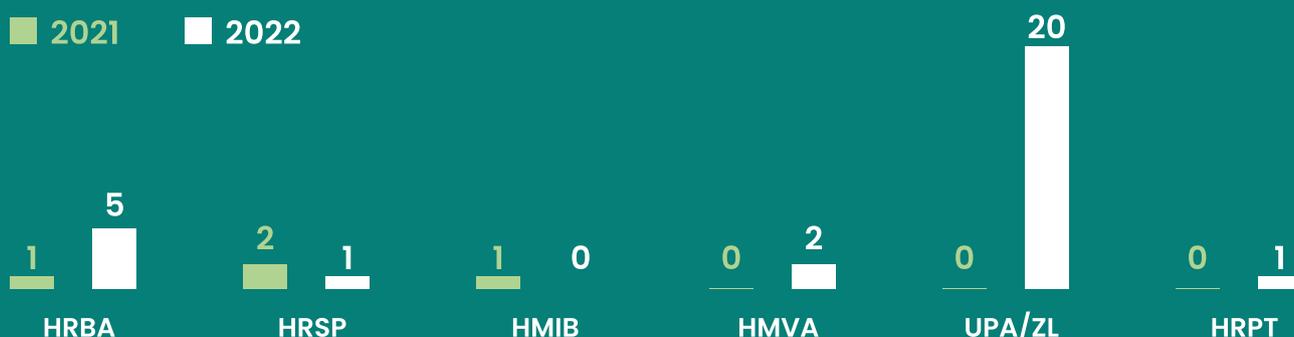


**Conheça seu Parceiro de Negócios:** avaliações dos parceiros de negócios e novos negócios sob a ótica de riscos de integridade, para garantir a imparcialidade no relacionamento, mediante a adoção de critérios objetivos e em consonância com boas práticas, assegurando conformidade com legislações, regulamentações, políticas e normas aplicáveis, em especial, as que disciplinam a prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do

terrorismo, à corrupção e ao suborno. Todas as análises são baseadas em listas restritivas e bases públicas. É realizado monitoramento dos entrantes e analisados, bem como sobre a aderência às recomendações de Integridade.

**Interações com o Poder Público:** registro interno e controle de interações de profissionais da instituição com o poder público, aqui entendido em sentido amplo, bem como checagem quanto ao atendimento das diretrizes institucionais sobre o tema.

## Relacionamento Com O Poder Público



**Treinamentos:** com foco na temática prevista no Código de Ética e de Conduta. Seguem cronograma próprio ou, quando impulsionados pela demanda de apuração de denúncias, resultados das pesquisas de Integridade ou das consultas recebidas. Tais treinamentos podem ocorrer virtualmente ou de forma presencial.

**Conflito de Interesses:** aplicável a candidatos, funcionários e fornecedores novos e ativos. Trata-se de avaliação de situações que configurem ou possam configurar conflito de interesse, por meio do preenchimento da Declaração de Conflito de Interesses, anualmente, ou sob demanda.

## Transparência na Captação de Recursos

O ano de 2022 foi marcado pela robustez de normativas internas da Pró-Saúde para a captação de recursos por meio de atualização de manuais e políticas que norteiam a intersectorialidade entre Captação de Recursos, Integridade, LGPD, Comunicação e Jurídico.

O estabelecimento de rígidos processos para a inscrição do recebimento de incentivos fiscais, verbas, doações e inscrições em editais e projetos passam por criterioso consultivo das áreas, com o objetivo de assegurar o cumprimento das diretrizes institucionais.

### Desafios para 2023

Ampliar o número de inscrições em editais, captação de emendas parlamentares, mantendo o foco no atendimento prioritário das demandas do Hospital Bom Pastor, especializado em assistência aos povos indígenas.

## Captação de Recursos Em Números

O processo de captação de recursos passa a ser executado a partir da coleta de dados e análise das demandas apresentadas pelas unidades de saúde, contribuindo tanto na forma de captação direta de recursos, quanto através dos editais. Em 2022, resultou em:

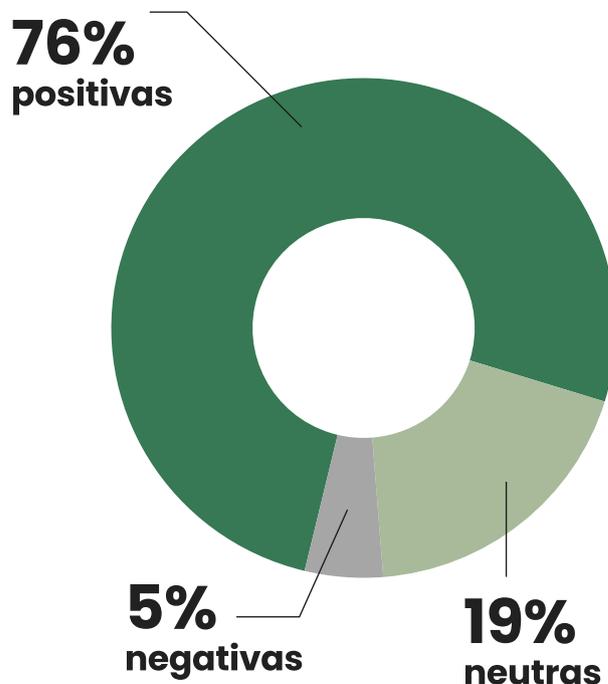
Unidade	Item	Quantidade
Centros de Educação Infantil	Ovos de chocolate 80g	R\$ 4.062,02
Centros de Educação Infantil	Escovas de dente	R\$ 304,33
Hospital Bom Pastor	Emenda Parlamentar de Custeio	R\$ 580.000,00
Hospital Bom Pastor	Equipamentos PPP e Neonatal	R\$ 374.614,91
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência	Ar-condicionado split	R\$ 2.560,00
Hospital Regional do Baixo Amazonas	Dinamômetro de Mão Saehan NS 163	R\$ 978,75
Hospital Regional do Baixo Amazonas	TV, Notebook, itens de insumos e EPIs	R\$ 28.720,00
Hospital São Luiz	Máscaras	R\$ 1.150,00
Maternidade Santa Fé	Recurso financeiro	R\$ 68.400,00
UPA Zona Leste	Máscaras, luvas e aventais descartáveis	R\$ 5.810,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 1.066.600,01</b>

# Comunicação

Em 2022, a Pró-Saúde ampliou o diálogo com seus públicos estratégicos — tanto por meio da imprensa profissional quanto pelas redes sociais, encerrando o ano com **15% de crescimento na audiência.**



A **presença positiva** na imprensa profissional também aumentou — de 67% em 2021 para **76% em 2022**. Ou seja, de cada dez menções diretas à Pró-Saúde e unidades gerenciadas, mais de sete foram positivas:



**A maior parte desse resultado, 93%, conforme mostram os dados, aconteceu em razão da gestão de reputação realizada pela área de Comunicação Corporativa.**

Em 2021, esse percentual foi de 85%

Ou seja, ano passado, quase a totalidade das menções positivas à gestão da Pró-Saúde feitas pela imprensa profissional, foram resultado do trabalho e da estratégia de comunicação corporativa.

O contexto desses resultados positivos aconteceu, em sua maioria, a partir de hospitais públicos, que costumam vencer inúmeras dificuldades até aparecerem positiva e espontaneamente para veículos de comunicação.

## Assuntos que foram destaques na imprensa nacional



Globo Nacional – Matéria veiculada em todo o país pelo programa “É de Casa”, sobre transplante realizado no Hospital Regional do Baixo Amazonas, em Santarém, com ampla repercussão em outros veículos de comunicação e redes sociais.



Globo TV Liberal – Jornal Liberal 1ª Edição – Especialista tira dúvidas sobre câncer de boca no 'Fala Saúde'



Viva Bem – UOL – Ela descobriu doença renal ao perder o bebê e fez um transplante preventivo



Cachorro ajuda a diminuir o medo e ansiedade de crianças internadas em hospital do Pará: Crianças em tratamento no Hospital Metropolitano participam de Pet Terapia



Premiação inédita revela os melhores hospitais públicos do Brasil: Hospital Regional do Baixo Amazonas (HRBA), em Santarém (PA), é o melhor hospital público da região Norte do país e o décimo primeiro do Brasil.



Água com chia e limão emagrece? É bom para o intestino? Detox? Débora de Souza Lima é nutricionista da Pró-Saúde e ensina como fazer a mistura e alerta sobre os benefícios e cuidados.

## Gerenciamento de crise

A reputação é o mais importante ativo das instituições. No âmbito da saúde, é vital. Um hospital sem reputação, está diante de inúmeros problemas que comprometem sua perenidade.

Internamente, pode enfrentar equipes insatisfeitas, insubordinadas, não-engajadas aos propósitos institucionais e descomprometidas com as metas mais cotidianas, além da dificuldade de atrair e reter talentos.

Externamente, enfrentará a baixa de pacientes (tanto no segmento público quanto no privado), terá dificuldade de atender às determinações regulatórias, enfrentará a desconfiança do mercado e dificultará seu cenário, ainda mais, ao ficar altamente exposto às *fake news* — isso para citar alguns exemplos.

**Na Pró-Saúde, cuidar da reputação institucional e de seus clientes são diretrizes presentes na Política de Comunicação, atualizada em 2022. Parte desse trabalho é preventivo: busca evitar a ocorrência de crise. É o que, internamente, chamamos de “gestão de pré-crise”.**



A gestão de pré-crise compreende uma série de práticas incorporadas ao dia a dia de todos os colaboradores da instituição. É importante compreender o papel que cada um exerce para garantir o direito à privacidade pessoal e corporativa — um espectro que, quando ignorado, invariavelmente contribui para a ocorrência de crises de imagem.

Em 2022, as práticas de pré-crise garantiram solução para 31 situações potencialmente danosas à reputação dos hospitais. É nesse contexto que se inclui ruídos na comunicação interna, tentativas de associar as unidades de saúde às *fake news* ou mesmo ocorrências externas.

**Sem reputação, não é possível estabelecer relações institucionais de confiança com seus públicos estratégicos.**

**31**  
**Crises**  
**evitadas**

A hand is shown placing a wooden block on top of a row of other wooden blocks. The blocks are arranged in a line, and the hand is positioned above the last block, suggesting the act of building or preventing a crisis.

# Marketing

Em 2022, a Política de Comunicação passou pela primeira revisão, em processo conduzido pelo Comitê de Governança Corporativa. A principal atualização foi o estabelecimento das diretrizes de marketing para as unidades gerenciadas.

A inclusão contempla as perspectivas estratégicas da Pró-Saúde na dimensão do mercado de saúde suplementar e privado, em que o marketing apresenta e medeia o relacionamento de pacientes com as unidades de saúde e seus *stakeholders*.

Assim, foi desenvolvido os pilares de um plano de marketing, também incorporado às diretrizes da comunicação corporativa, seguindo o propósito estabelecido pela Pró-Saúde.



# Governança Corporativa

GRI 102-18

Em 2022, a Pró-Saúde cumpriu um cronograma de ações para fortalecer e desenvolver seus processos de Governança Corporativa.

Por meio de seu comitê interno, representado por todas as áreas corporativas, foram estabelecidas as prioridades e metas para serem realizadas.

Em fevereiro, o Comitê de Governança Corporativa conduziu a revisão de todas as políticas e manuais institucionais da Pró-Saúde. Esta ação visou atualizar as diretrizes e/ou incorporar novas orientações de atuação, tendo como base os objetivos estratégicos da instituição.

O processo de revisão das políticas seguiu os parâmetros conceituais que definem Governança Corporativa e foi uma oportunidade para avaliar a efetividade da experiência da Pró-Saúde — os objetivos alcançados, a mudança de cultura e os desafios para desenvolver e fortalecer as boas práticas de gestão, tanto no corporativo quanto em unidades gerenciadas.

Nesse contexto, ainda em fevereiro, também foi revista a composição e metodologia de trabalho dos comitês corporativos, ação necessária para ajustar os processos às diretrizes estratégicas de atuação mercadológica, definidas pela instituição.

A materialidade desse empenho está presente no objetivo projetado para 2023, quando a instituição pretende alcançar um nível de maturidade capaz de certificar sua governança corporativa, contando com uma consultoria especializada — consolidando um importante diferencial competitivo no mercado.

Em abril, os comitês internos integrados ao Comitê de Governança Corporativa finalizaram e apresentaram seus balanços relativos a 2021. Esta ação foi importante para, não apenas dar ciência sobre as ações de cada área, mas para posicionar e equiparar o momento de maturação da instituição.

Em maio, três demandas foram destaque no âmbito da Governança Corporativa da Pró-Saúde. A primeira foi a apresentação realizada pelo Comitê de Qualidade, área assistencial que abrange o maior corpo de profissionais durante a prestação de serviços da instituição, na gestão de unidades de saúde. Neste evento, foi compartilhado o desafio de aperfeiçoar o apoio às unidades gerenciadas em seus processos de auditoria externa, fomentando o processo de melhoria contínua e promovendo a segurança e a satisfação do paciente.

Ainda em maio de 2022, foi anunciado o primeiro ciclo de auditorias, que contou com a participação de todas as áreas. O objetivo foi fortalecer os processos internos, para desenvolver ações com o intuito de mitigar os riscos identificados com maior probabilidade de ocorrência.

Ao focar nesta ação, a entidade busca consolidar seu empenho em seguir aprimorando a relação receita—despesa—entrega para o cliente final. Basicamente, a gestão aprimorada estabelece parâmetros equilibrados de receita—despesa, mantendo um alto nível de excelência dos serviços, condição que contribui para a sustentabilidade do negócio e para o cumprimento de seu propósito.

O mês terminou com a aprovação do modelo híbrido de trabalho, decorrência da experiência vivenciada durante os períodos de maior restrição social impostos pela pandemia da covid-19. Depois de vários estudos internos conduzidos pela área de Gestão de Pessoas, que envolveram características específicas de cada setor, a entidade optou por incorporar esse modelo de expediente.

No mês de agosto, o Comitê de Filantropia apresentou o balanço de cumprimento das finalidades sociais da entidade. Houve, ainda, a implementação da Comissão de Sistema de Cotação e Captação de Recursos.

A entidade também realizou sua auditoria interna de riscos, focada em questões do SGA (Sistema de Gestão Ambiental) e Integridade. Na segunda quinzena de agosto de 2022, a entidade reviu seu Planejamento Estratégico.

Em setembro, a Pró-Saúde iniciou o modelo híbrido de expediente em áreas aplicáveis, com o máximo de dois dias de trabalho remoto por semana.

Em dezembro, ficaram estabelecidas ações para 2023, como a implantação da Matriz de Consequência, atualização do Planejamento Estratégico e apresentação de um novo modelo regulatório de atuação da área de Captação de Recursos.

## Fevereiro

Revisão das Políticas e Manuais Institucionais da Pró-Saúde

## Fevereiro

Futuro: certificar a governança corporativa da Pró-Saúde

## Fevereiro

Revisão da composição e metodologia de trabalho dos comitês corporativos

## Maio

Apresentação do Comitê de Qualidade

## Maio

1º ciclo de auditorias corporativas de risco

## Abril

Avaliação das ações de todos os comitês

## Maio

Aprovação do modelo híbrido de trabalho remoto

## Agosto

Cumprimento das Finalidades Sociais da Entidade

## Agosto

Implementação da Comissão e Sistema de Cotação e Captação de Recursos

## Setembro

Início da modalidade de trabalho remoto no corporativo

## Agosto

Auditoria de Riscos, com foco em SGA e Integridade

## Agosto

Planejamento Estratégico

## Dezembro

Futuro: implantação da Matriz de Consequência

## Dezembro

Planejamento estratégico 2023

## Dezembro

Novo modelo regulatório para captação de recursos

# Inteligência em Gestão

GRI 102-9

## Estratégia

A consolidação das informações gerais da organização tem por objetivo zelar para que a Pró-Saúde cumpra as diretrizes definidas pelas Diretorias Estatutária e Executiva e pelo Conselho de Administração, promovendo o desenvolvimento de sistemas de controle gerencial que fomentem a melhoria contínua dos resultados financeiros e não financeiros. A iniciativa facilita o processo de tomada de decisão dos órgãos deliberativos e fortalece a imagem organizacional perante o mercado. Consequentemente, há um estímulo às expectativas de crescimento da instituição.

Nesse sentido e, considerando o cenário pós-pandemia, em que o planejamento, a gestão e a agilidade dos processos são primordiais, a área de Controladoria assegura que as informações são estruturadas para que a tomada de decisão produza os resultados planejados, atuando em prol do desenvolvimento e aperfeiçoamento das atividades exercidas por todas as unidades gerenciadas.

- › **Controle de indicadores das metas contratuais e plano trabalho;**
- › **Avaliação operacional, assistencial e econômica;**
- › **Gerenciamento de custos;**
- › **Gerenciamento de riscos;**
- › **Orçamentos anual e semestral (*budget*);**
- › **Planejamento estratégico;**
- › **Monitoramento e controle da prestação de contas;**
- › **Estudo de viabilidade financeira de novos projetos;**
- › **Diligências jurídicas;**
- › **Relatórios gerenciais e *Business Intelligence*.**

O processo de controle utiliza padrões de qualidade previamente estabelecidos e focados no planejamento e orçamento traçados pela organização. Seu objetivo é contribuir com o progresso organizacional, possibilitando o equilíbrio da organização diante das dificuldades existentes em seu ambiente operacional e, também, aquelas causadas pelo cenário pós-pandemia. Foram coordenados **dois ciclos de auditorias internas de riscos** nas áreas corporativas, cujo processo gerou:

**Mapeamento das atividades realizadas pelos setores;**

**Análise dos riscos envolvidos e;**

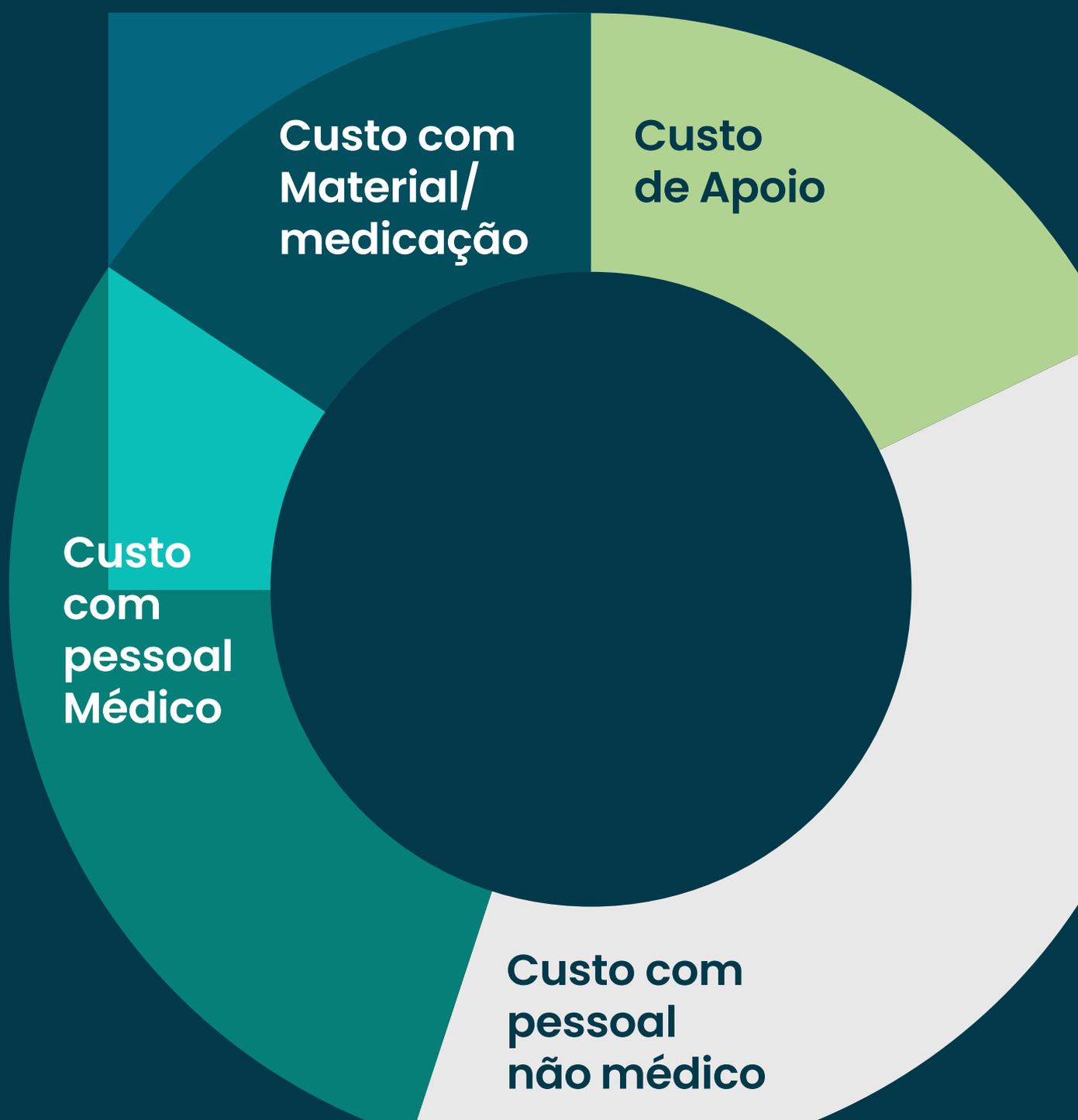
**Avaliação e aplicação das práticas de controle.**

As auditorias consolidam resultados que alcançam efetivamente as unidades gerenciadas, uma vez que o mapeamento dos riscos previne possíveis falhas de processos.

# Gestão de Custos

Voltada às áreas corporativas, a gestão de custos traz otimização dos processos e integração dos setores.

## Comprometimento médio da renda – Hospitais SUS sobre o custo total



## Assistência Farmacêutica e Redução de Custos

Nos últimos três anos, a Pró-Saúde deu início a uma ousada iniciativa em farmacoeconomia. Após implementar iniciativas voltadas para o uso racional de medicamentos e insumos, os resultados, amplamente divulgados para o mercado em 2022, atestam que a instituição está no caminho certo.

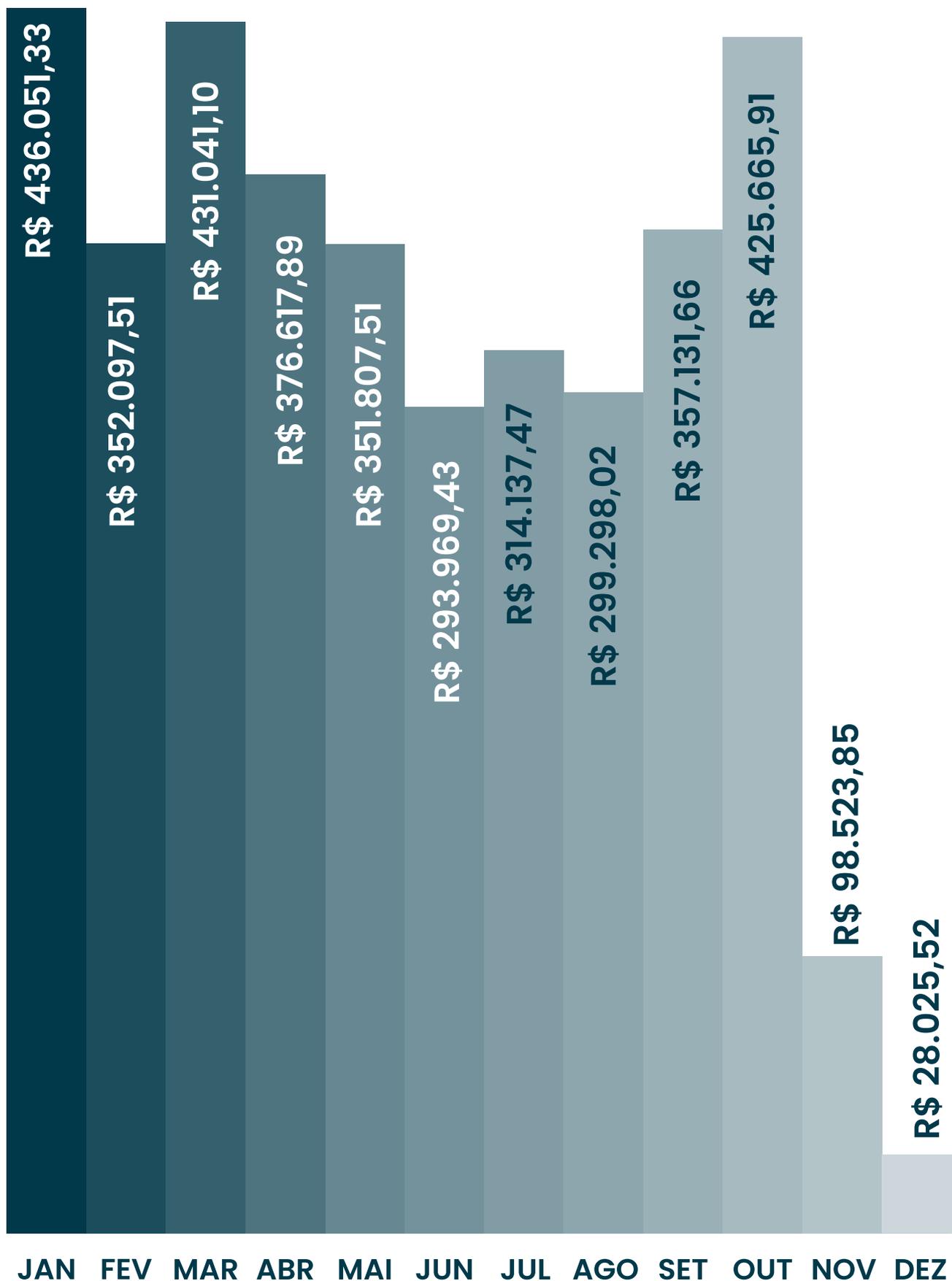
Análises de custo passaram a ser prática constante na gestão de unidades e a atuação do farmacêutico aliou a qualidade do tratamento e redução de desperdícios. Diante dos desafios impostos pela pandemia, quando o País enfrentou altas de até 1.000% em medicamentos e EPIs, um processo de reestruturação interna impactou não somente na assistência farmacêutica, mas em toda a equipe multidisciplinar e alta gestão.

Como resultado, a assistência farmacêutica – até então vista como um setor da assistência à saúde que onerava as instituições – passou a ser um setor estratégico.

**R\$ 3.736.341,68**

**Economia relacionada à intervenção farmacêutica**

## Economia Mensal Relacionada a Intervenção Farmacêutica



## Resultado Acumulado Anual De Economia Gerada Por Projetos De Farmacoeconomia (Em Milhões)

1,2184

2019

2,99745

2020

4,57923

2021

3,25336

2022

**R\$ 12.048.452,68 em 4 anos**

# Gestão da Cadeia de Suprimentos

O aprimoramento da metodologia estratégica de aquisição assegurou significativos resultados no último ano.

Com o foco nos clientes públicos e privados, a área de Suprimentos foi responsável pelo volume total de **R\$ 91 milhões** em aquisições, incluindo linhas de medicamentos, produtos médico-hospitalares, órtese e próteses e equipamentos hospitalares.

O relacionamento com fornecedores, parceiros de longo prazo, e a centralização das negociações no corporativo, resultaram em economias (*savings*) importantes para as unidades hospitalares.

Outra prioridade foi garantir uma interação segura entre as diversas áreas da cadeia de suprimentos, mantendo a integração entre os sistemas de gestão das unidades (ERP), viabilizando a sincronização entre cada elo da cadeia de abastecimento.

Um investimento de R\$ 7 milhões na compra de equipamentos de hemodinâmica, para o Hospital Regional do Sudeste do Pará, realizado pela Central de Compras corporativa, atestou a maturidade dos processos, impactando positivamente na ampliação de 100 procedimentos por mês na região de Carajás.

O segundo semestre do ano reservou desafios, com a escassez do contraste, insumo fundamental para a realização de exames. A crise ocorreu em todo o mundo, reflexo da pandemia da covid-19, que afetou cadeias de produção e distribuição de diferentes insumos e materiais. Na Pró-Saúde, compras planejadas mantiveram o abastecimento de todas as unidades gerenciadas, mantendo a continuidade dos atendimentos aos pacientes e clientes.

# Gestão De Operações

O desenvolvimento e o monitoramento contínuo de indicadores de produção e metas orçamentárias constituem o diferencial da gestão da Pró-Saúde. Com o mapeamento e identificação das particularidades regionais e locais das unidades gerenciadas, a seleção de executivos explora as potências e soluções para pontos sensíveis e oportunidades.

A melhoria em ferramentas de informações entre unidades gerenciadas e Sede Administrativa, aliada ao aprimoramento da ferramenta Plano de Desenvolvimento Econômico (PDE), resultou em maior fidedignidade e praticidade na apresentação de resultados.

**Meta alcançada:**

**Melhora de 18%** no resultado total das avaliações operacionais aferidas pela ferramenta *Business Intelligence*.

## PLANO DE AÇÃO/PDE/% REUNIÃO

94%

Planos  
de ação  
concluídos

100%

Participação  
em reunião

112%

Evolução  
PDE

**Para 2023, as ferramentas de gestão e controle estarão disponíveis para 100% das unidades gerenciadas.**

### Práticas de Mercado:

#### Contratações

Entre as iniciativas de modernização do modelo de contratações, foi implementada uma plataforma de assinatura digital dos instrumentos contratuais, aliada à proposta do Departamento Jurídico de novas cláusulas para as contratações celebradas entre colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e demais *stakeholders*.

As adequações atenderam às melhores práticas de mercado, em especial, à Lei Geral de Proteção de Dados (13.709) e Normas Anticorrupção.

## **Ferramenta Gestão à Vista**

Novos indicadores jurídicos, relatórios mensais de contencioso, ofícios, consultas, contratos e êxitos. A partir destas ações, foi possível identificar de forma mais precisa as espécies de demandas conduzidas pelo Departamento Jurídico e agir de forma preventiva, mitigando riscos, evitando litígios e trazendo economicidade à instituição.

A atuação com foco no preventivo foi determinante para o Departamento Jurídico criar núcleos de consultoria e gestão estratégica de contratos, cuja implementação é parte do conjunto de metas para o ano de 2023.

# Governança Clínica

A Governança Clínica, fundamental para o pleno funcionamento de toda a complexidade do sistema de saúde, vislumbra os mais altos padrões de excelência para proporcionar o melhor atendimento em processos assistenciais, de qualidade, e atenção a toda experiência da jornada dos usuários.

Com o avanço da vacinação contra a covid-19 e, conseqüentemente, a queda de internação dos casos graves por infecção por coronavírus, 2022 foi um ano marcado pela retomada das atividades assistenciais semelhante ao período pré-pandemia, ocasionando ajustes nos protocolos de atendimento e internação covid.

# Matriz Assistencial

Em 2022, a matriz assistencial, uma das expertises da Pró-Saúde, foi atualizada. Todos os indicadores que se correlacionam são analisados conjuntamente dentro de grupos da matriz, para assegurar a garantia e controle dos resultados.

São 44 indicadores distribuídos nos seguintes grupos:



**Efetividade Assistencial**



**Infecção**



**Gestão de Leitos**



**Cadeia Medicamentosa**



**Atendimento de Urgência e Emergência**

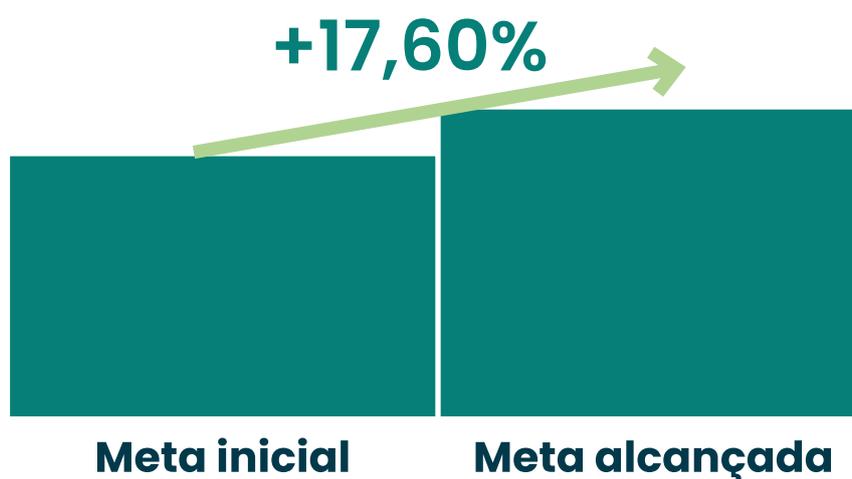


**Assistência Materno infantil**



**Custos Assistenciais**

A meta estabelecida é de 50% de melhoria nos processos assistenciais, baseados na nova proposta dos grupos de indicadores da matriz assistencial. O ano finalizou com o resultado de **17,60% acima da meta inicial**, caracterizando um **crescimento global de 34%** e, quando comparados com os resultados de janeiro a dezembro, é possível observar uma **evolução de 15%**, sustentando o processo de qualidade e segurança nos serviços prestados aos pacientes.



# Projetos Implantados Nas Unidades De Saúde

## Hospital Metropolitano Vale do Aço

### › Núcleo Interno de Regulação (NIR)

O núcleo interno de regulação é um serviço que promove o acompanhamento desde a entrada do paciente até o momento da alta hospitalar. O NIR tem a função de gerenciar as ofertas de leitos, consultas, serviços de diagnósticos e cirurgias, colaborando com os serviços clínico e assistencial, facilitando e ordenando o acesso dos pacientes dentro do serviço de saúde.

### › Projeto de Assistência Hospitalista

O projeto hospitalista é um modelo que garante assistência horizontal realizada por médico e enfermeiro com o objetivo de melhorar o vínculo com o paciente e seus familiares, e identificar precocemente possíveis falhas das metas terapêuticas, para prestar a melhor assistência possível, dentro de um tempo ajustado e personalizado às necessidades do paciente e com custo sustentável.

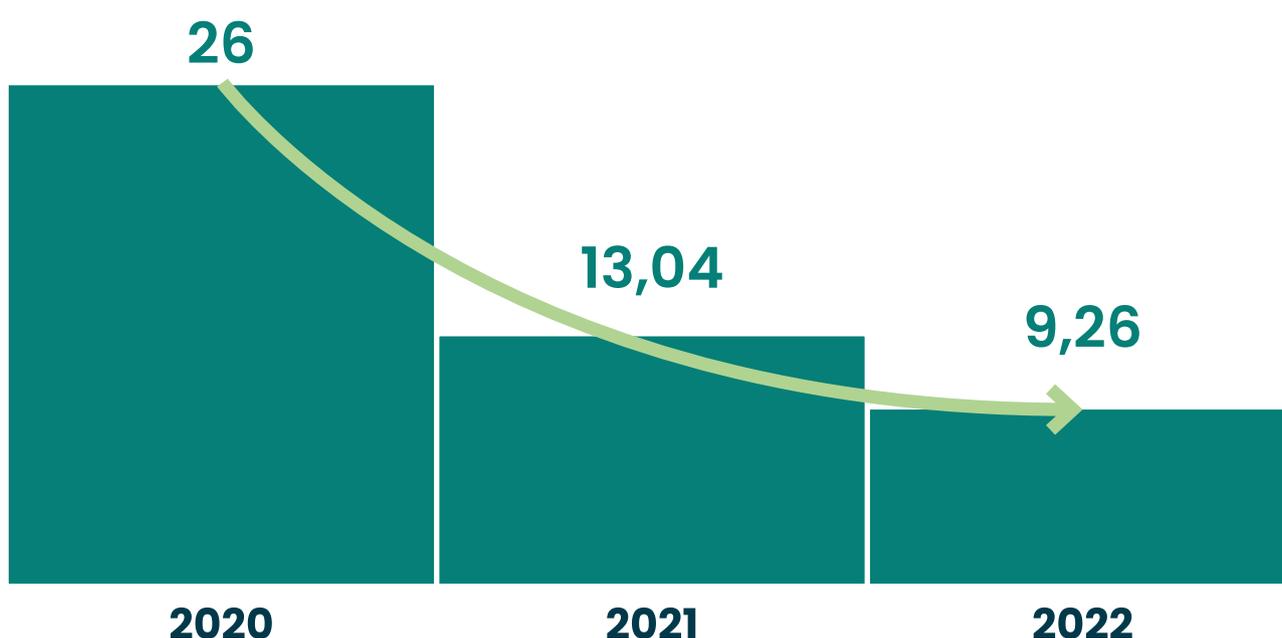
#### **Resultado alcançado:**

**Aumento de efetividade assistencial em 15% comparado ao ano de 2021.**

## › Central de Agendamento Cirúrgico

Define critérios para o agendamento e fechamento do mapa cirúrgico, fomentando a interação entre setores estratégicos para mitigação das suspensões cirúrgicas. A metodologia incluiu teste piloto de sistemas e integração com a rede externa (ambulatorial e consultórios externos particulares dos médicos), com resultado satisfatório já nos primeiros seis meses de implantação, além de obter melhorias como aumento da satisfação do paciente cirúrgico, satisfação do médico, aumento da produção cirúrgica, melhora na resposta assistencial do cuidado e melhora de 43% na efetividade do indicador de suspensão cirúrgica.

## Taxa De Suspensão Cirúrgica

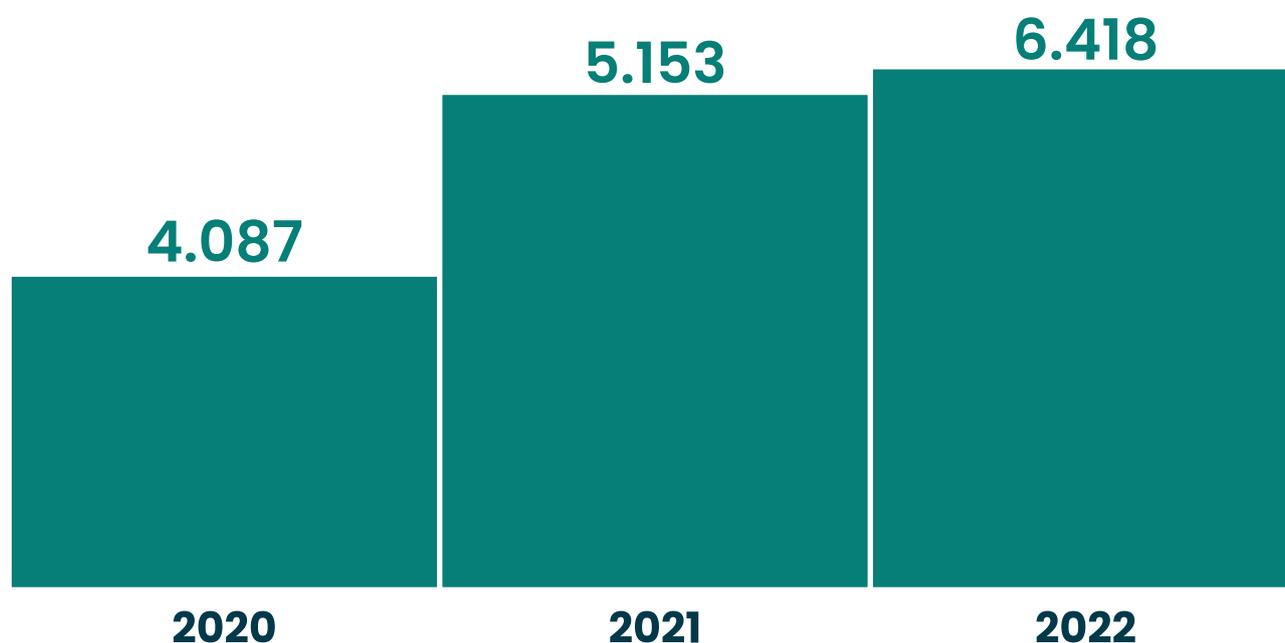


## Projetos em implantação:

### › Metodologia *Smart Track* no Pronto Atendimento – HMVA

O *Smart Track* é um projeto desenvolvido para garantir o fluxo inteligente e ágil no pronto atendimento, dividindo a assistência em dois grandes eixos: urgente e não urgente. Esse processo traz agilidade sem perder a qualidade do atendimento. A metodologia utiliza ferramentas importantes como o acolhimento e classificação de risco e o *KanBan*. Tem fluxo unidirecional e o grande diferencial é que a equipe multiprofissional é quem vai ao encontro do paciente para prestar o atendimento/cuidado.

### 2020 a 2022 – Média de Atendimento No Pronto Atendimento



## Outros Projetos

### › **Restruuturação do Serviço de Farmácia Hospitalar/Clínica – HMUE**

Reorganização de processos e redivisão entre farmácias satélite e central, a partir da mudança física, fluxo de atendimentos e serviço clínico-farmacêutico.

### › **Projeto de redução de custo – HMUE**

Resultou em uma economia de R\$ 640.415,50 em medicamentos.

### › **Implantação do Serviço de Farmácia Clínica – HRSP**

A implantação da farmácia clínica no HRSP, que logo se tornou referência na região de Marabá, permitiu que outros serviços e áreas se espalhassem na estratégia para implementar o próprio modelo.

### › **Farmácia Clínica e Atenção Farmacêutica – UPA Santos/ Zona Leste**

Com base nas particularidades e dinâmicas do projeto, a atenção da farmácia clínica realiza as ações de verificação de dados e a análise da interação medicamentosa dos pacientes. Em atendimento ao cliente, se atenta à adesão terapêutica por meio das orientações realizadas ao paciente, sobre a importância da utilização correta da medicação, como armazená-la e quais as possíveis reações adversas.

## ➤ **Projeto Prescrição Farmacêutica – HRBA**

Assegurando a anuência médica da conduta estabelecida e primando pela segurança do paciente no uso do medicamento, as prescrições farmacêuticas do HRBA foram realizadas com base nas oportunidades de intervenções encontradas, a partir da análise das prescrições médicas e/ou reconciliações medicamentosas. A prescrição farmacêutica trouxe autonomia para o profissional farmacêutica aplicar as intervenções farmacêuticas e garantir a segurança do paciente e do prescritor, contribuindo com a efetividade do plano terapêutico e diminuindo as ocorrências de erro com medicação. Em novembro de 2022, o projeto de prescrição farmacêutica do HRBA foi escolhido para ser apresentado no Congresso Nacional de Hospitais Privados (CONAHP), como referência de case de sucesso em inovação no serviço público de saúde.

## **Cases de Inovação**

- **Primeiro transplante renal preemptivo – HRBA**
- **Confecção de órteses de baixo custo para bebês – HRPT**
- **Primeiro parto na água – HMIB**
- **Uso de curativo a vácuo com resultados assistenciais e financeiros – HRPT**
- **Ofurô terapêutico para recém-nascidos prematuros em unidades de terapia e cuidados intensivos – HMIB**

# Principais eventos

## 4ª Semana de Farmácia Hospitalar da Pró-Saúde

“Gerenciamento do uso dos medicamentos: da aquisição à administração no paciente”. Este foi o tema do evento anual promovido pela Pró-Saúde. Em 2022, por meio de *lives*, a 4ª Semana de Farmácia Hospitalar celebrou o Dia Nacional do Farmacêutico (20/1), com a participação de profissionais de referência, levando informação qualificada para funcionários de todo o Brasil.



## Semana de Enfermagem

Depois de dois anos se reinventando na pandemia, em 2022, o tema escolhido para a Semana de Enfermagem foi “O melhor de nós para todos nós”. A troca de experiência, as discussões dos pontos de atenção e apresentação dos resultados de cada unidade foram importantes para retomada de uma gestão pós-pandemia. O resultado da semana foi tão satisfatório que acabou nascendo o projeto Assistência em Foco, que tem como objetivo a troca permanente de experiência entre as unidades.



## Dia do Médico

Com a temática central “poucos marcam a história de tantas pessoas quanto o profissional de medicina”, as unidades gerenciadas promoveram uma homenagem surpresa a três médicos, revelando as diferentes formas de como a sua atuação transformou a vida de outras pessoas, sejam elas seus pacientes, colegas de profissão ou parentes.

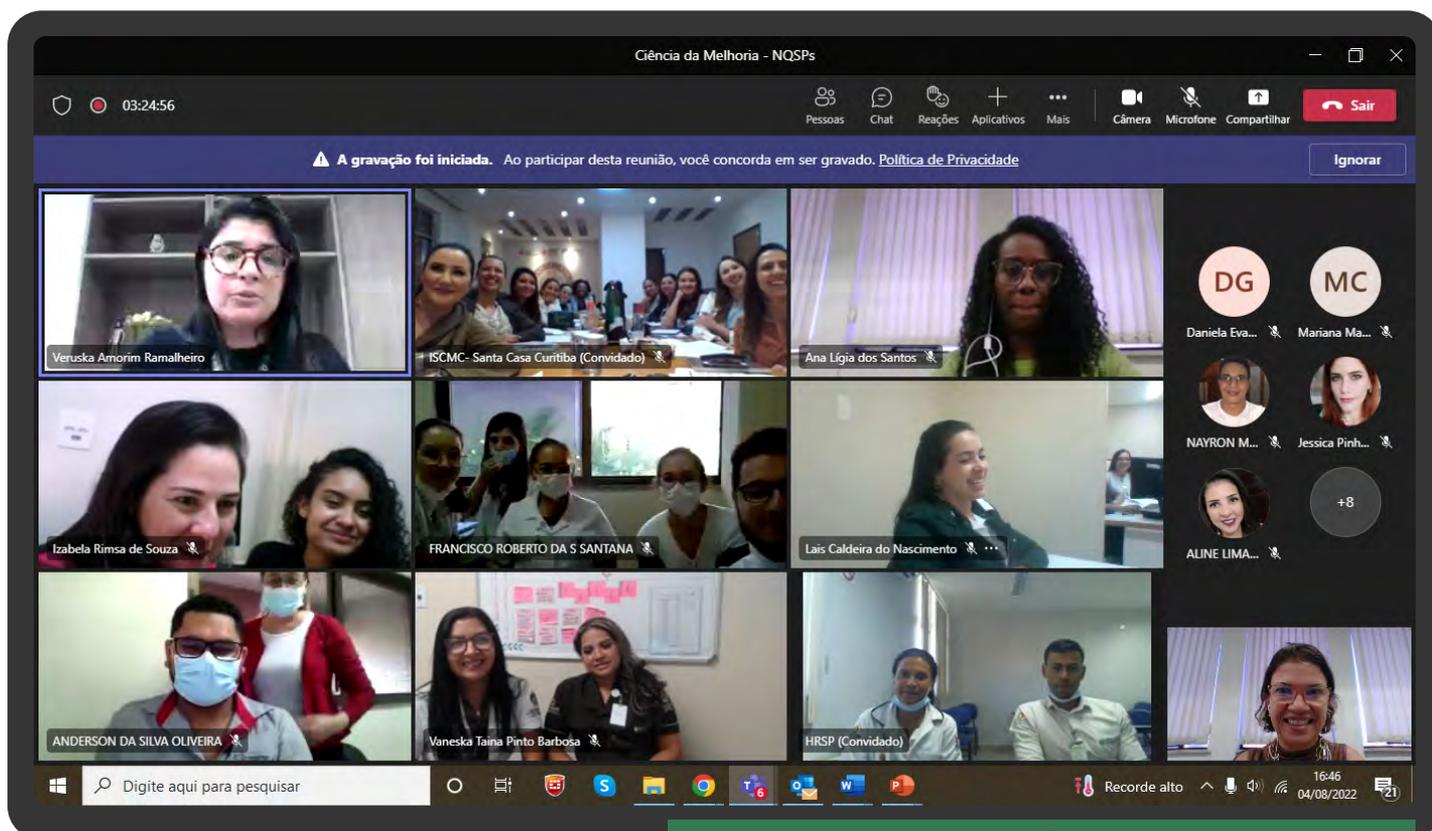
# Qualidade e Segurança do Paciente

## GESTÃO DA QUALIDADE

Um cultura da qualidade com foco nos resultados esteve na base do trabalho de capacitação, em 2022. Para isso, foram utilizadas ferramentas e metodologias, como gestão de indicadores, análise crítica e ciência da melhoria.

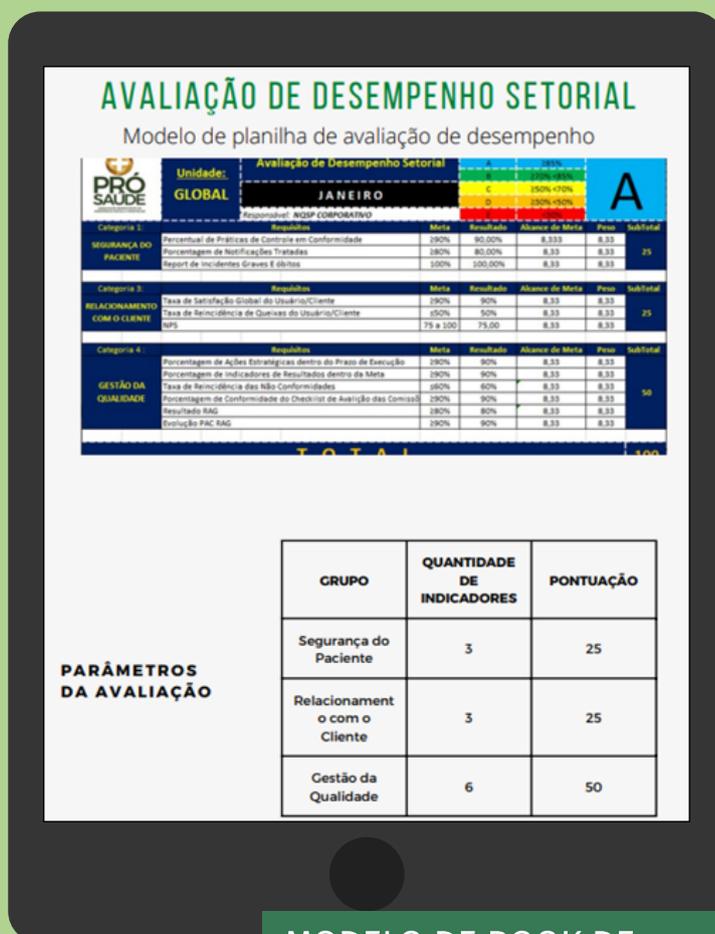
Seguindo uma lógica de construção de saber dentro dos escopos dos treinamentos oferecidos, primeiramente, foi ministrado o tema “Gestão de Indicadores”, com o principal objetivo de que o gestor pudesse entender e estruturar uma cadeia efetiva de mensuração dos processos mapeados e a conceitualização de indicadores de entrada, processos e resultados.

Na sequência, após uma assertiva estruturação de indicadores, foi importante realizar uma efetiva análise crítica para demonstrar a gestão dos resultados e ações com foco em melhoria contínua, cuja temática foi abordada em capacitação. Em consequência desse treinamento, foram avaliados os maiores *gaps* dos indicadores monitorados nos hospitais. O levantamento permitiu avaliar a necessidade de qualificação de temas como a ciência da melhoria, a partir de novos treinamentos com metodologia ativa de aprendizagem.



TREINAMENTO DE CIÊNCIA DA MELHORIA

Para fechar o ciclo de aprendizado, foram instituídas as reuniões de avaliação de desempenho, com periodicidade mensal, onde cada unidade de saúde apresenta os resultados dos seus indicadores e é trabalhado fortemente o *benchmarking* entre todas as unidades. Os resultados das reuniões geraram um *book* de resultados da matriz de indicadores da qualidade.



MODELO DE BOOK DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**A cultura das reuniões de resultados gerou um saldo positivo. Em 2022, o ano começou com classificação global "C" de desempenho e, em dezembro de 2022, evoluiu para a classificação "B".**

# RESULTADO GLOBAL DA MATRIZ DE QUALIDADE

Reincidência  
de queixas

38,25%

Satisfação global  
do usuário

92,58%

Notificações  
tratadas

84,43%

Conformidade das  
práticas de controle

61,87%

% de ações estratégicas  
dentro do prazo

82,07%

% de indicadores estratégicos  
dentro da meta

59,51%

Reincidência de não  
conformidades

40,90%

Comissões

88,64%

RAG

55,56%

% de evolução das  
ações do RAG

70,88%

NPS

74%

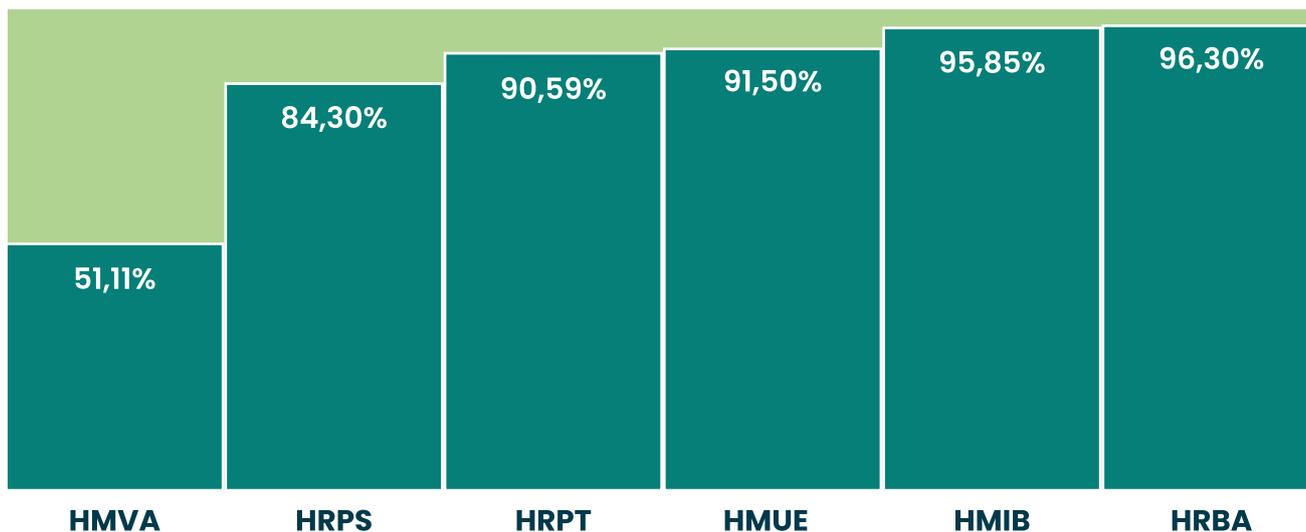
# Planejamento Estratégico

O processo de planejamento estratégico dos hospitais e unidades gerenciadas, planejado e construído em 2021, foi implementado em 2022.

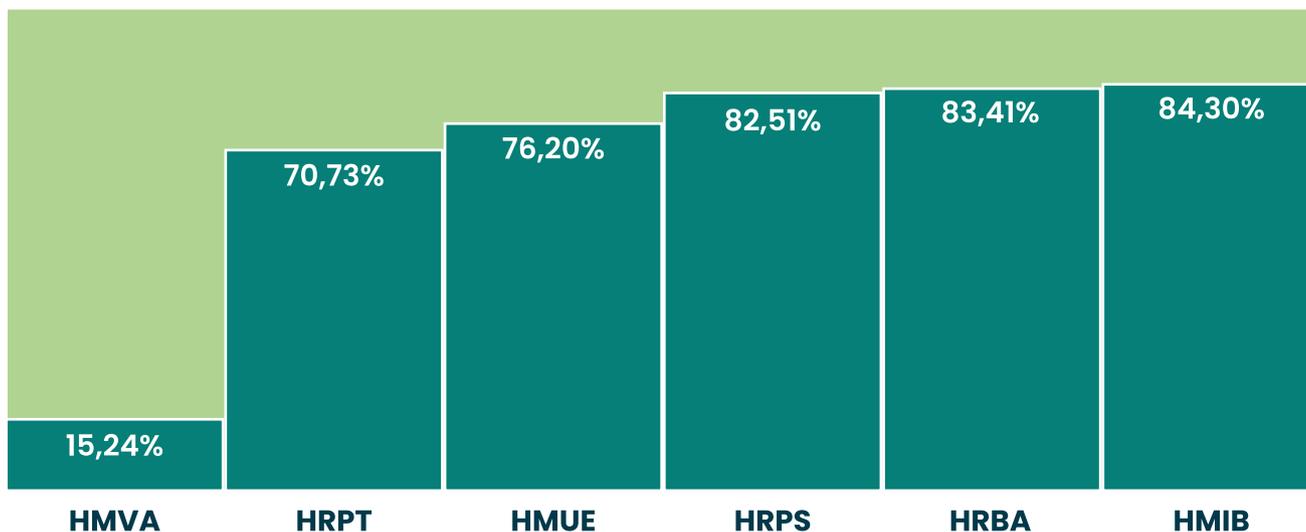
A cadeia de processos para a construção e monitoramento da efetividade de todos os planejamentos estratégicos executados seguiram a seguinte linha de trabalho:

- > **Aplicação de pesquisa com os stakeholders;**
- > **Identidade organizacional;**
- > **Análise de cenários;**
- > **Mapa estratégico;**
- > **Desdobramento de ações e indicadores estratégicos;**
- > **Confecção do *book*;**
- > **Monitoramento em reuniões de análise crítica mensal.**

## % DE AÇÕES ESTRATÉGICAS DENTRO DO PRAZO



## % DE INDICADORES ESTRATÉGICOS DENTRO DA META



## PROGRAMA FAROL

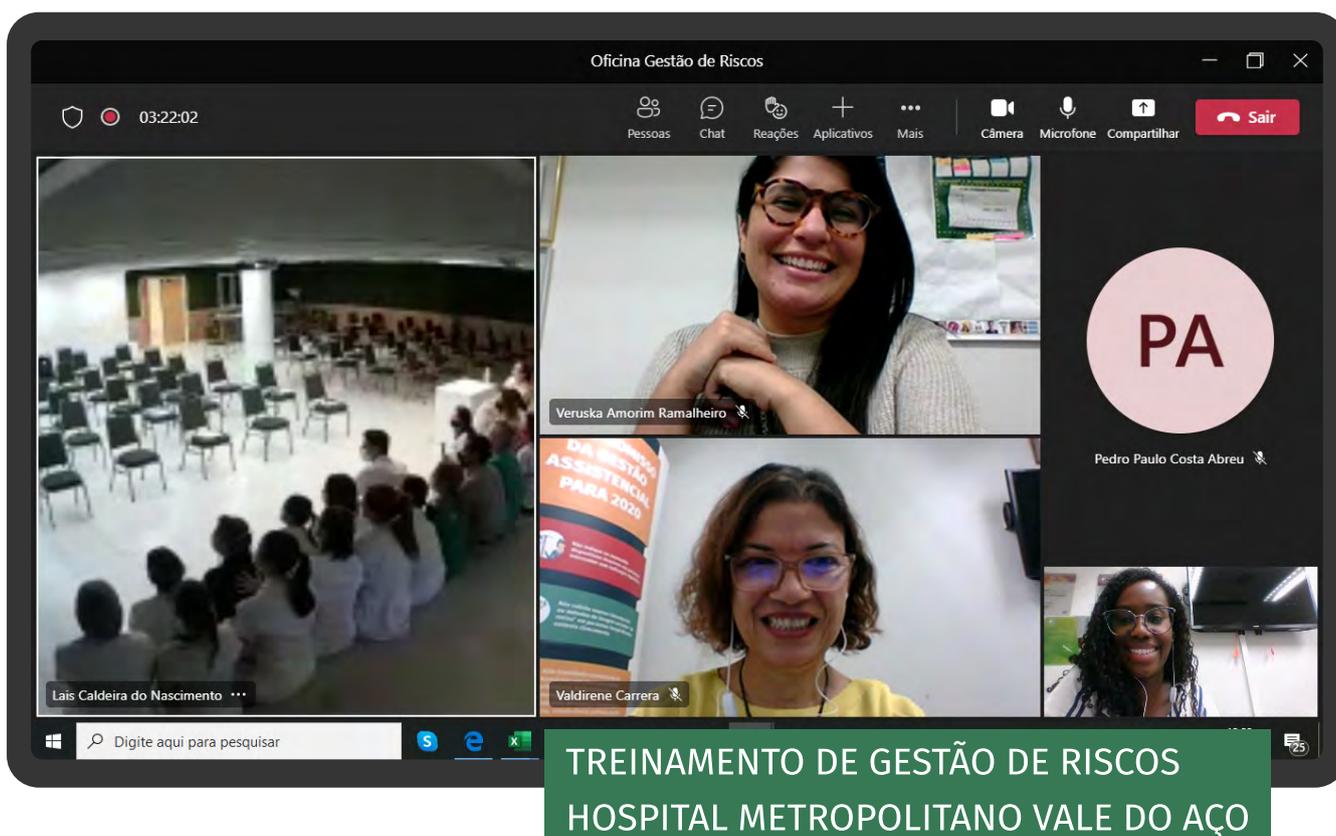
O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), em parceria com o Programa Farol – iniciativa gratuita mantida pelo Sindhrio, CNSaúde e Fenaess, por meio da autoavaliação e do *benchmarking* – proporcionou a análise comparativa dos hospitais da Pró-Saúde dentro dos parâmetros nacionais de resultados da gestão da qualidade e segurança assistencial. Neste programa, a confidencialidade dos dados é assegurada.



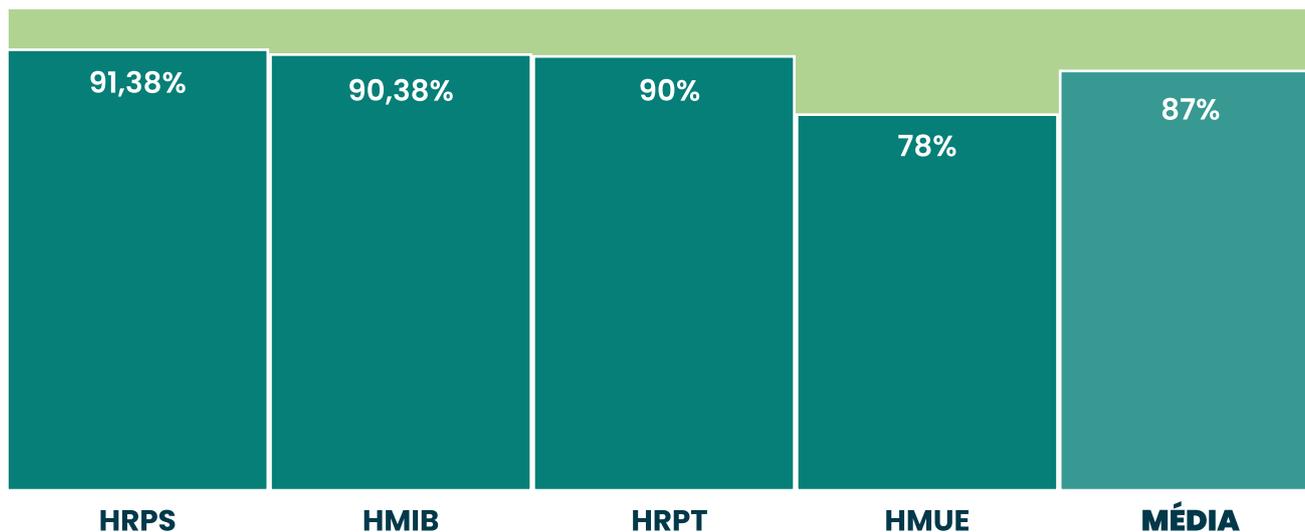
# GESTÃO DE RISCOS

A cadeia de processos para o trabalho de gestão de riscos cumpriu os seguintes critérios:

1. Mapeamento dos riscos por processos;
2. Definição dos fatores de riscos e práticas de controle;
3. Capacitação do mapeamento de riscos;
4. Formação do time de auditores internos de riscos;
5. Definição de cronograma da auditoria interna de riscos;
6. Execução da auditoria interna de riscos;
7. Levantamento do resultado da auditoria interna de riscos;
8. Análise do resultado da auditoria interna de riscos.



## CONFORMIDADE DAS PRÁTICAS DE CONTROLE



## PROTOSCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O *checklist* para avaliação da adesão aos protocolos das metas de segurança do paciente foi revisado e atualizado.

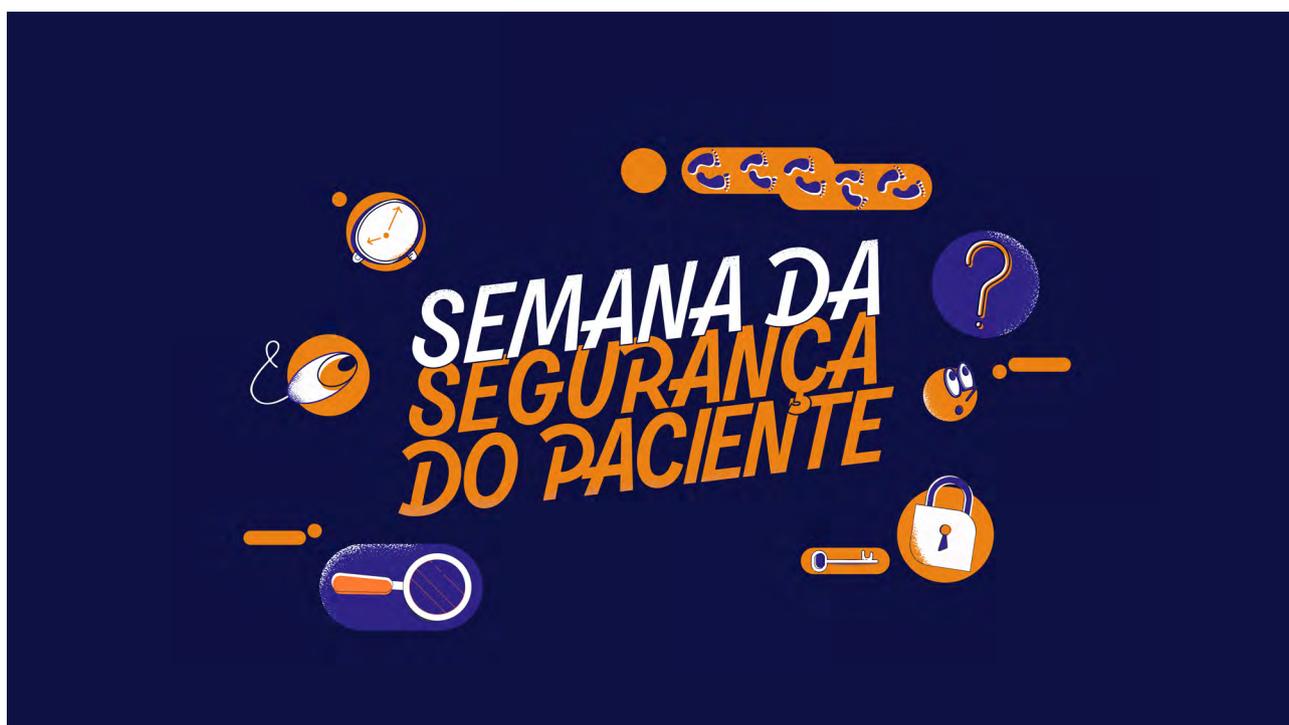
A partir do segundo semestre de 2022 foi implantado o novo *checklist*. Essa mensuração segue alguns requisitos previamente determinados como um “n” amostral mínimo, periodicidade, alimentação do indicador global corporativo e análise crítica dos dados.

Em 2023, o foco será de execução das ações oriundas da análise crítica do indicador de adesão às metas de segurança, bem como a realização de uma campanha de segurança do paciente na semana dedicada ao tema mundialmente.

# INDICADOR DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

## Semana de Segurança Do Paciente

A qualidade da assistência à saúde tem como finalidade garantir uma assistência segura e livre de danos desnecessários ao cliente. Neste ano, foi elaborada de forma mais lúdica a Semana de Segurança do Paciente com a metodologia ativa de gamificação, para promoção da qualidade e da segurança do paciente. Contou a participação de, aproximadamente, 300 pessoas entre profissionais de saúde, enfermeiros, técnicos, equipe multidisciplinar, administrativos e gestores.



# Desafios

**Fortalecimento de *benchmarking* entre as unidades da rede;**

**Promoção de um encontro anual de gestores da qualidade;**

**Upgrade de certificação para o Hospital Metropolitano Vale do Aço.**

## CERTIFICAÇÕES

O trabalho realizado pelos Núcleos da Qualidade e Segurança do Paciente é pautado em segurança, interação e melhoria contínua. Desta forma, o conjunto de processos trabalhados busca a conquista de certificações de qualidade.

Em 2022, 36% das unidades administradas possuíam algum tipo de certificação:

HOSPITAL	CERTIFICADO
HRPT	ONA 3 Acreditado com Excelência
HRBA	ONA 3 Acreditado com Excelência
HOIOL	ONA 3 Acreditado com Excelência
HMUE	ONA 2 Acreditado Pleno
HMVA	ONA 2 Acreditado Pleno
HMSFE	ISO 9001

PLANEJAR

EXECUTAR

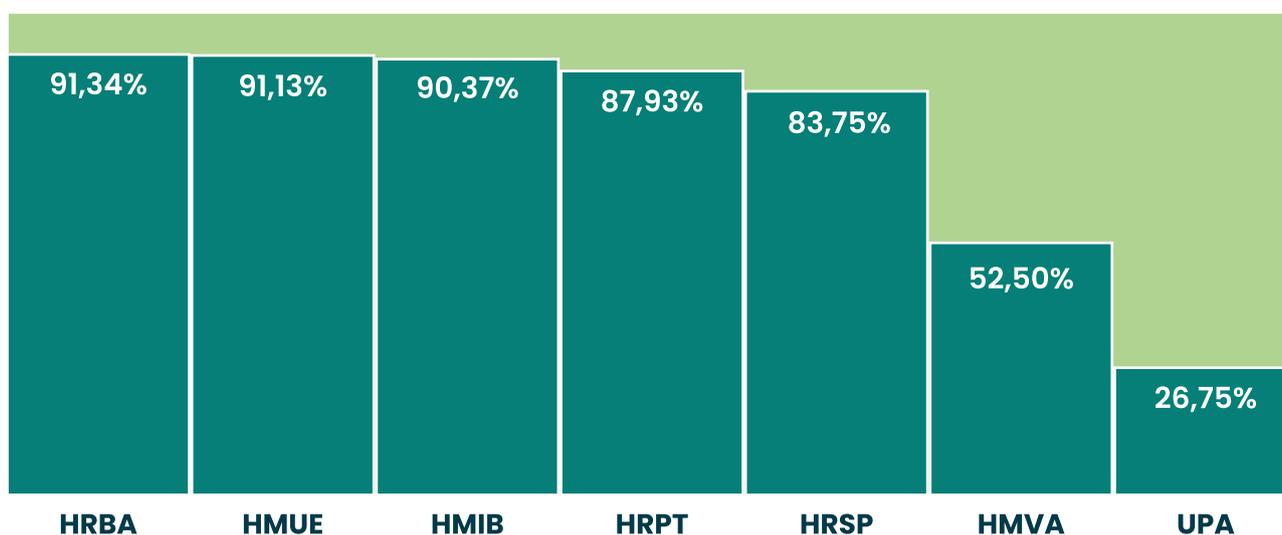
CHECAR

AGIR

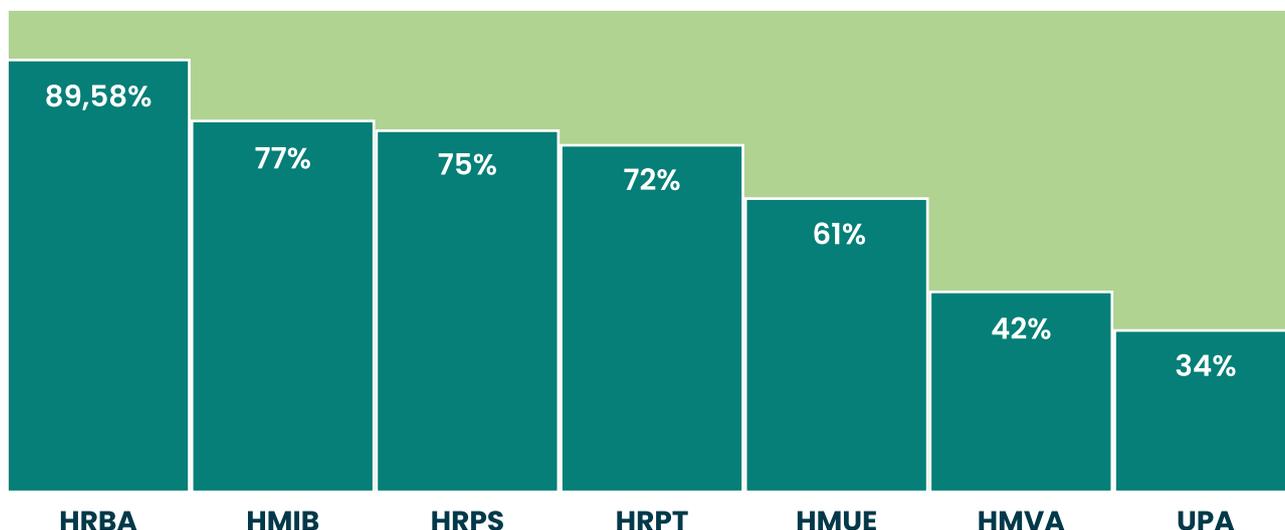


Utilizando a metodologia PDCA, todas as atividades que apoiam o RAG (Requisitos de Apoio à Gestão) são de extrema importância para o processo de certificações externas da qualidade. Durante o ano de 2022, foram monitoradas mensalmente todas as ações oriundas das auditorias do RAG, que direcionam de forma direta todos os requisitos da ONA, ou seja, é um excelente termômetro que mede o nível de maturidade de gestão por processos dos hospitais e guia para as tomadas de decisões importantes.

## GRÁFICO EVOLUÇÃO DAS AÇÕES RAG



## GRÁFICO RESULTADO RAG



## RAG: Requisitos de Apoio à Gestão

Acompanhar, aplicar e monitorar a execução dos requisitos de gestão e legais nos serviços de saúde sob a gestão Pró-Saúde.

Ferramenta institucional para estabelecer critérios, unificar e monitorar as unidades sob a gestão da Pró-Saúde.

Embasado em:

Revisões bibliográficas;

Modelo de Boas Práticas;

Atualização da legislação vigente;

Programas de Certificação e Premiações.

# Ensino e Pesquisa

O alto grau de comprometimento com a ciência e o estímulo ao ensino se fizeram presentes como parte da governança clínica. A Diretoria Corporativa Médico Assistencial, Acadêmica e de Qualidade foi responsável por:

PROGRAMA DE ESTÁGIO	
<b>Categoria Profissional</b>	Medicina
<b>Quantidade</b>	86

Iniciado em 2021 no Hospital Metropolitano Vale do Aço, o programa de Residência Médica teve o objetivo de colaborar com a preparação de profissionais para a área atuação, para exercerem a profissão com o máximo de qualidade.

DADOS ENSINO E PESQUISA – HRBA	
PROGRAMA DE RESIDÊNCIA	
<b>Categoria Profissional</b>	<b>Quant.</b>
Médicos	54
Residências Multiprofissionais Em Saúde (Enfermagem, Fisioterapia, Serviço Social, Farmácia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Nutrição)	39
PROGRAMA DE ESTÁGIO	
<b>Categoria Profissional</b>	<b>Quant.</b>
Medicina	70
Enfermagem	53
Fisioterapia	81

<b>DADOS ENSINO E PESQUISA - HRBA</b>	
<b>Farmácia</b>	27
<b>Serviço Social</b>	0
<b>Biomedicina</b>	9
<b>Rx - Tecnólogo Em Radiologia</b>	11
<b>Outros</b>	13
<b>UNIVERSIDADES PARCEIRAS</b>	
<b>Universidades Públicas</b>	2
<b>Instituições De Ensino Superior Privadas</b>	3
<b>ESCOLAS TÉCNICAS PARCEIRAS</b>	
<b>Instituto Federal Do Pará (Ifpa)</b>	1
<b>PUBLICAÇÕES E EVENTOS CIENTÍFICOS</b>	
<b>Trabalhos Publicados</b>	4
<b>Participações Em Congressos</b>	1
<b>Conferências</b>	1
<b>Simpósios</b>	1

Desde 2011, o HRBA dispõe de residências, estágios para estudantes de medicina, enfermagem, fisioterapia, farmácia e demais áreas da equipe multiprofissional, com parcerias com universidades públicas e privadas. A unidade também desenvolve profissionais de nível técnico em parcerias com instituições públicas.

O Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência, desde 2012, oferece campo de estágio curricular obrigatório para acadêmicos e residentes de universidades públicas e privadas conveniadas, assim como hospitais de ensino. Os estágios e residências são oferecidos para equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, nutricionistas entre outros).

### DADOS ENSINO E PESQUISA – HMUE

#### PROGRAMA DE RESIDÊNCIA

<b>Categoria Profissional</b>	<b>Quant.</b>
Médicos	54
Residências multiprofissionais em saúde (Enfermagem, Fisioterapia, Serviço Social, Farmácia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Nutrição)	39

#### PROGRAMA DE ESTÁGIO

<b>Categoria Profissional</b>	<b>Quant.</b>
Medicina	1
Enfermagem	4
Fisioterapia	2
Farmácia	0
Serviço Social	0
Biomedicina	0
RX – Tecnólogo em Radiologia	1
Terapia Ocupacional	1

#### UNIVERSIDADES PARCEIRAS

Universidades Públicas	2
Instituições de Ensino Superior Privadas	3

#### PUBLICAÇÕES E EVENTOS CIENTÍFICOS

Trabalhos publicados	3
----------------------	---

# Premiações

## › Melhores Hospitais Públicos do Brasil 2022

Em 2022, o Instituto Brasileiro das Organizações Sociais de Saúde (Ibross), a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), órgão ligado à Organização Mundial da Saúde (OMS), a Organização Nacional de Acreditação (ONA) e o Instituto Ética Saúde reconheceram e premiaram o Hospital Regional do Baixo Amazonas e o Hospital Oncológico Infantil Octávio Lobo entre os 20 melhores do País.



## › Congresso Amazônico Interdisciplinar de Saúde (CONAIS)

O Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência conquistou os 1º e 3º lugares na categoria experimental com os trabalhos:

- i. Tratamento de fisioterapia no centro de tratamento de queimados; e
- ii. Uso de bandagem **Kinesio Taping** em pacientes com lesão de medula espinhal.

# Humanização

A Pró-Saúde possui longa trajetória em defesa da humanização, a partir de um olhar integral em direção à pessoa, enxergando-a como um ser humano completo e que necessita de acolhimento, por meio de relacionamentos interpessoais de qualidade, questões estruturais e éticas.

Em 2022, a instituição fortaleceu e disseminou seu repertório por meio de um *e-book*. Intitulado de “**Aqui tem Humanização**”, o conteúdo esclarece a importância da temática para profissionais e pacientes, explica a implementação desta prática em unidades gerenciadas, e empodera os pacientes a perceber a humanização dentro de uma unidade de saúde.



**Clique aqui e acesse o e-book na íntegra.**

## Programa Pró-Humaniza: Diretrizes Para Humanização

Uma metodologia única de trabalho com o propósito de traduzir e tangibilizar a humanização em processos bem estabelecidos e concretos. O Pró-Humaniza orienta ações de humanização como processo a ser adotado e gerido para o alcance da missão e altos padrões de excelência da Pró-Saúde.

### Processos Pró-Humaniza



### Diretrizes institucionais

Ofertar um atendimento acolhedor e integral ao usuário

Estimular práticas humanizadas em serviços, espaços e relações

Oportunizar a gestão participativa em diversos níveis hierárquicos

Construir coletivamente a ambiência

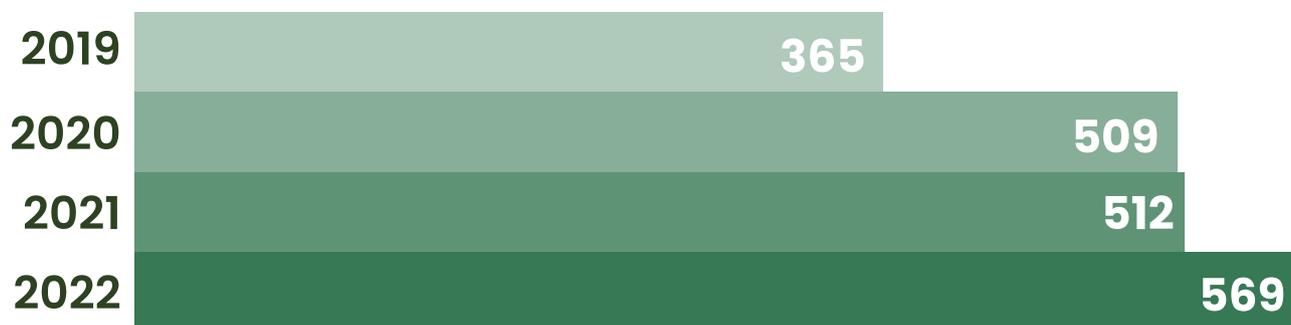
Valorizar o colaborador, considerando os recursos humanos em primeiro lugar

Promoção à Saúde

## Acompanhamento das Unidades

Os projetos e iniciativas planejados pelas unidades são executados por uma comissão que segue diretrizes de humanização. Os membros dessa comissão são profissionais de diversos saberes, contemplando as áreas administrativa, assistencial e de gestão. Os mais de **70 encontros** gerados pelas comissões de humanização proporcionaram **569 ações e projetos** desenvolvidos em 2022, que beneficiaram, aproximadamente, **53.478 pessoas**.

### Ações de Humanização



Diretrizes institucionais	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.	Total
Ofertar um atendimento acolhedor e integral ao usuário	76	77	84	45	282
Estimular práticas humanizadas em serviços, espaços e relações	4	7	8	0	19
Oportunizar a gestão participativa em diversos níveis hierárquicos;	2	8	3	0	13
Construir coletivamente a ambiência;	15	13	8	0	36
Valorizar o colaborador, considerando os recursos humanos em primeiro lugar;	40	61	31	8	140
Promoção à Saúde	30	22	17	10	79
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>188</b>	<b>151</b>	<b>63</b>	<b>569</b>
<b>Total de beneficiários</b>	<b>19.635</b>	<b>15.296</b>	<b>11.144</b>	<b>7.403</b>	<b>53.478</b>



**1- Hospital Regional do Sudeste do Pará:** 1ª Feira de Humanização Hospitalar, no HRSP, em Marabá (PA)

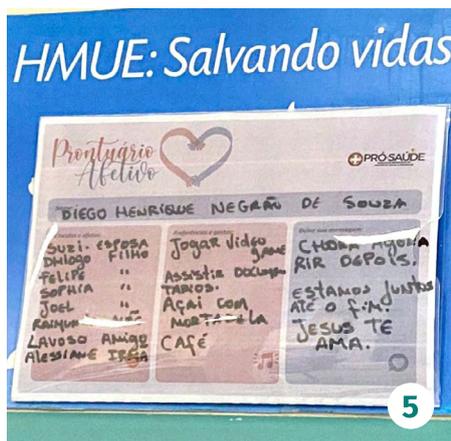
**2- Atenção aos Povos Originários:** Adequação das pesquisas de satisfação de forma mais lúdica, para facilitar o entendimento e a expressão de opinião dos usuários.

**3- 2º Encontro de Humanização da Pró-Saúde:** cuidado e garantia da dignidade humana

**4 e 5- Projeto Redário:** Espaços de descanso para fomentar momentos coletivos, permitindo que os indígenas possam trocar experiências e vivências.



# PROJETOS EM HUMANIZAÇÃO



5- **Prontuário Afetivo:** um ambiente acolhedor e de proximidade com os profissionais

6- **Grupo de Atenção à Assistência:** cartilha do usuário e acompanhante é garantia de direitos

7- **Humanização em Pauta na Sede Administrativa.** Cultura e Solidariedade: respeito à diversidade cultural e suas tradições

8- **Minha Primeira Copa:** T.O. e psicologia ajudam a reduzir estresse



9- **Certificação Amigo da Criança: Hospital Amigo da Criança: primeiro hospital da região do Baixo Tocantins, HMIB é reconhecido pelo Ministério da Saúde**

10- **Brinquedoteca:** HOIOL proporciona atividades lúdicas na brinquedoteca



11



12



13



14

11- Campanha Novembro Roxo do HRBA

12- HRSP conscientiza sobre prematuridade

13- Campanha do HRBA abastece estoque do Hemopa, em Santarém

14- HRPT celebra Outubro Rosa

15- Metropolitano realiza ações educativas sobre acidentes de trânsito



15

# Desafios Propostos para 2023

- › **Avançar no desenvolvimento de indicadores e mensuração das ações e projetos de humanização em todas as unidades;**
- › **Incentivar e promover projetos de humanização com Grupos Populacionais Tradicionais Específicos, em especial, os públicos indígena e ribeirinho;**
- › **Promover discussões sobre humanização nos diversos níveis hierárquicos, durante o 3º Encontro de Humanização.**

# Experiência Do Paciente

O compromisso diário com o cuidado integral dos pacientes, seus familiares e os profissionais de saúde, abrange inúmeros esforços somados para que a jornada do paciente seja vivenciada de maneira mais leve e acolhedora. O objetivo final é um desfecho clínico mais positivo.

Foram elaborados **oito diretrizes de comportamento** que buscam estimular a atenção plena às necessidades e expectativas de nossos públicos, em especial, nossos pacientes. São eles:

- 1. Ir ao encontro do paciente;**
- 2. Olho no olho do interlocutor;**
- 3. Levantar-se para falar com o paciente;**
- 4. Apresentar-se sempre com o nome;**
- 5. Escuta genuína;**
- 6. Antecipar-se para surpreender;**
- 7. Acompanhar o paciente;**
- 8. Questionar se ficou alguma dúvida.**

Como proposta para 2022, os **Comitês de Experiência do Paciente** foram implantados nas unidades do Hospital da Mulher e Maternidade Santa Fé, Hospital Metropolitano Vale do Aço, Hospital Socor e Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência. Cinco frentes foram trabalhadas:

- 1 Habilidades comportamentais;
- 2 Integração entre as áreas;
- 3 Alinhamento institucional;
- 4 Cultura de segurança e cuidado centrado no paciente;
- 5 Gestão da experiência.

As reuniões dos comitês são realizadas semanalmente e têm como responsabilidades a tradução das expectativas dos pacientes (SAC, Pesquisas de Satisfação e Conselhos de Pacientes) e dos funcionários (Pesquisa de Clima, Pesquisa de Colaboração entre Áreas, SAC RH, Encontros com as Lideranças; Gestão da Experiência dos Pacientes e dos Colaboradores; Ação matricial junto às diversas áreas da unidade para a Identificação das oportunidades, bem como a Elaboração e o Acompanhamento dos Projetos de Melhoria; Ações de Engajamento, Capacitação e Reconhecimento voltadas à Experiência do Paciente e do Colaborador; Disseminação de Boas Práticas voltadas à vivência do Paciente e do Colaborador; Geração de Conhecimento no tema; Envolvimento dos Pacientes nos Projetos de Inovação).

O monitoramento da experiência do paciente é realizado pelas seguintes modalidades de mensuração: uma pesquisa de fidelização e experiência é encaminhada ao paciente em até 48 horas após sua passagem pelo hospital.

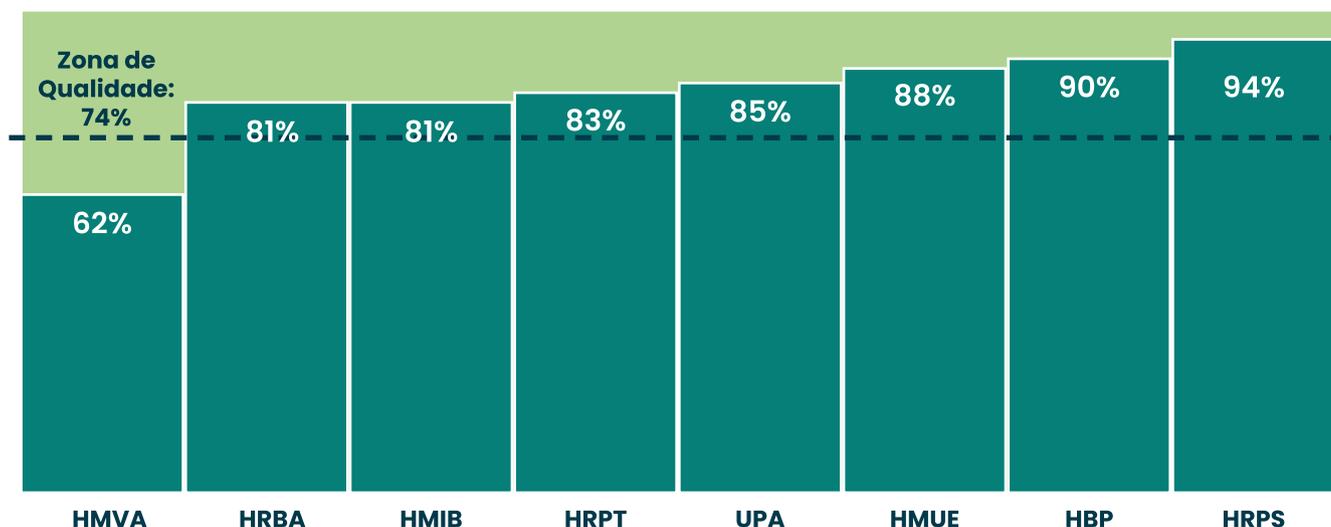
O processo de análise das tratativas e as ações subsequentes são gerenciados pelo NQSP/SAC da unidade, conforme o seguinte fluxo:

- 1 As reclamações são registradas em sistema;**
- 2 São disparadas iniciativas de planos de ações nas áreas envolvidas;**
- 3 As reclamações x tratativas são apontadas em ferramenta específica da área e discutidas nos Comitês de Experiência do Paciente com gestores do hospital;**

Os resultados são divulgados para as lideranças institucionais em todos os níveis, que se responsabilizam pelo desenvolvimento de estratégias presentes em planos e ações de melhoria a partir dos dados levantados.

Outro ponto importante atendido foi o monitoramento do novo indicador do NPS, onde foi aplicada uma pesquisa mais imersiva, voltada à experiência vivenciada exclusivamente na internação ou alta hospitalar, para a mensuração de toda a jornada do paciente e seus desfechos.

## NPS



**Momento UAU nas Unidades:** O objetivo desta proposta foi a de criar incentivo, engajamento das pessoas e equipes afim de proporcionar atitudes, ideias, estratégias para melhorar a experiência do paciente. A partir desta proposta diferenciada pela área ou pessoa, as equipes do SAC/SAU vão com as placas (emojis) e o certificado até o homenageado e realizam o “Momento UAU”. Este material também foi estendido ao tripé de atuação do NQSP (Segurança, Qualidade e Experiência do Paciente)

**Momento UAU** – é o momento em que uma pessoa atinge um sucesso rápido dentro de um produto, por meio de execução de uma ou mais ações-chave. Ou seja, encantar o cliente, ir além do esperado e surpreendê-lo, assumindo atitudes que quebram barreiras profissionais.

# Pró-Saúde – Responsabilidade com a Infância: Criança Brinca Para Aprender

O brincar tem uma importância fundamental e inquestionável em todos os contextos. A expressão brincadeira é utilizada para se referir a diferentes ações entre crianças que envolvam o lúdico, valorizando o processo e não um resultado visível. Em um ambiente hospitalar, o brincar ajuda a minimizar os impactos negativos gerados pela internação, uma vez que a criança se encontra em um local longe do seu ambiente familiar e de rotina. Por meio da Lei nº 11.104, de 21 de março de 2005, as brinquedotecas nos hospitais são aliadas importantes para o desenvolvimento de propostas lúdicas sobre o brincar.



Em 2022, as ações institucionais para e pela infância se fortaleceram, ampliando o alcance das propostas para todos os territórios onde a Pró-Saúde atua com a infância, com a participação efetiva das unidades de educação e unidades de saúde com atendimento pediátrico. Enfatizando o brincar como uma importante ferramenta para o desenvolvimento das crianças, os profissionais uniram forças para garantir as atividades lúdicas que fazem parte da vida do ser humano, principalmente, na fase da infância.

# Tema institucional: O VERBO brincar em ação

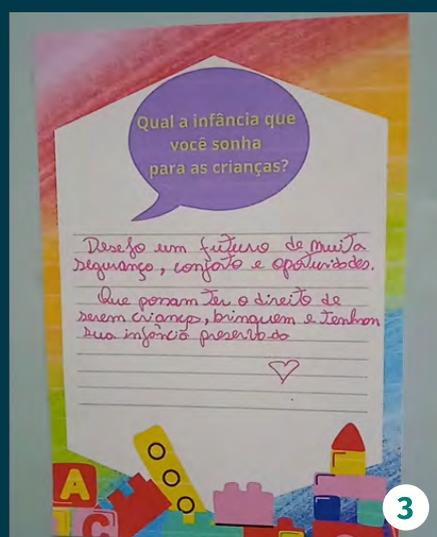
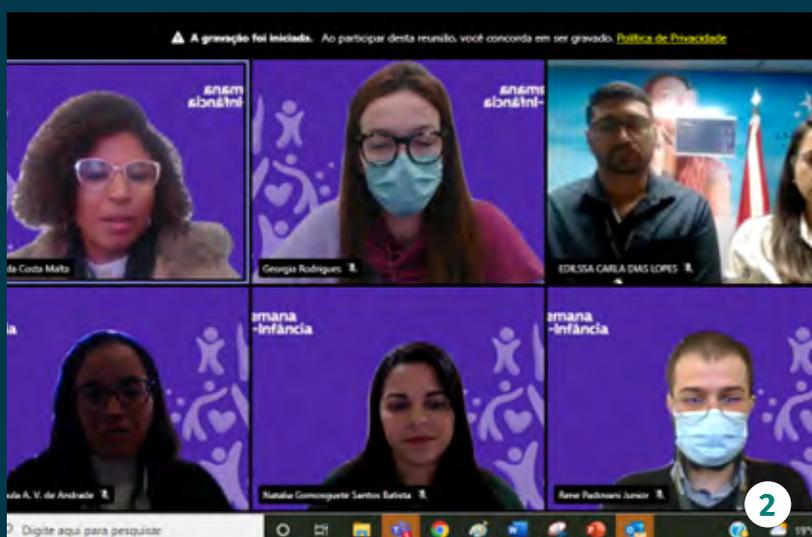
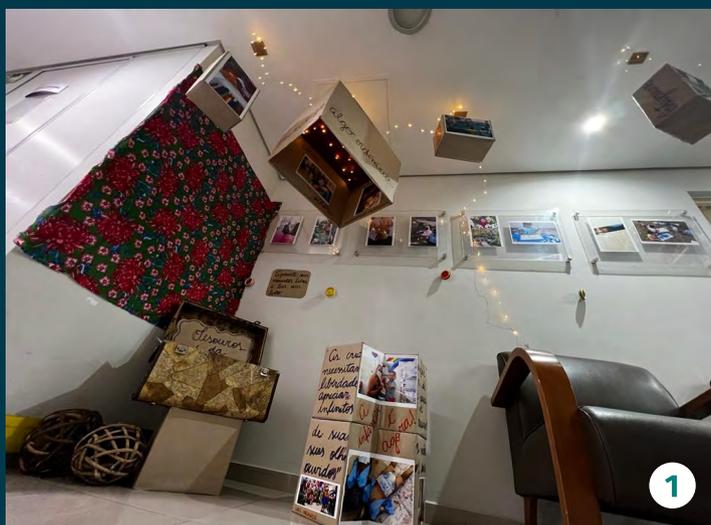


**Dia Mundial do Brincar** foi marcado por ações lúdicas, em todas as unidades de Saúde e Educação, como oficinas, gincanas, atividades diversas com arte, música, dança, além de um manifesto pelo Direito ao Brincar.



**1ª Semana  
Pró-Infância**

**1ª Semana Pró-Infância** trouxe propostas voltadas para a conscientização e promoção de direitos, educação, cultura, lazer, cidadania e saúde, em celebração ao Dia da Infância, comemorado em 24/08.



### 1. “As infâncias Pró-Saúde”

### 2. Webinar: “Publicidade infantil e suas interfaces: educação, saúde e sustentabilidade”

### 3. Ações em unidades hospitalares

### 4. Ações em unidades educacionais

### 5. Hospital Bom Pastor: única maternidade do município Guajará-Mirim, passou a aplicar, pelo SUS, as doses das vacinas BCG e Hepatite B em recém-nascidos ainda na maternidade, garantindo a proteção contra doenças.





**HMIB e HRBA - Agosto Dourado:** campanha institucional incentiva mães a amamentar seus filhos, promovendo os benefícios da amamentação para a saúde da mãe e do bebê, bem como para a sociedade como um todo.



**HRPT, HMIB, HRSP - Novembro Roxo:** ações sensibilizam a população sobre os riscos associados à prematuridade e promovem a prevenção e o tratamento adequado, como o 7º Encontro de Prematuros, que tem como objetivo orientar os pais que estão acompanhando os filhos prematuros.

# Filantropia

Ser considerada uma entidade beneficente sem fins lucrativos no âmbito da saúde é poder levar o atendimento de qualidade à população obedecendo o princípio da universalidade do atendimento. Deste modo, 60% de seus serviços são prestados ao Sistema Único de Saúde (SUS), cumprindo sua missão e finalidade.

Como parte das boas práticas em filantropia, seguimos com os processos estabelecidos:

- 1 Utilização de sistemas *Business Intelligence* e sistema de gerenciamento de informações SISCEBAS;
- 2 Acompanhamento sistemático da produção das unidades hospitalares;
- 3 Mapeamento de risco;
- 4 Estudos de viabilidade;
- 5 Capacitação contínua e *benchmark*.

# Rede Hospitalar

## Pará

- > Hospital Regional do Sudeste do Pará
- > Hospital Regional Público da Transamazônica
- > Hospital Regional do Baixo Amazonas
- > Hospital Materno-Infantil de Barcarena
- > Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência
- > Hospital Oncológico Infantil Octávio Lobo

## São Paulo

- > Unidade de Pronto Atendimento – UPA Zona Leste
- > CAPS AD

## Minas Gerais

- > Hospital Metropolitano Pró-Saúde
- > Pró-Saúde Métodos Gráficos Coronel Fabriciano
- > Pró-Saúde Especialidades Veneza
- > Pró-Saúde Especialidades Timóteo
- > Casa de Saúde e Maternidade Santa Fé

## Paraná

- > Hospital Madre de Dio

## Mato Grosso

- > Hospital São Luiz

## Rondônia

- > Hospital Bom Pastor





**2.093.590**

**ATENDIMENTOS**  
realizados no  
ambulatório.  
Compreende  
consultas, exames  
e pequenos  
procedimentos.



**29.792**

**CIRURGIAS**  
distribuídas  
entre eletiva,  
de urgência e  
de emergência.



**214.576**

**PACIENTES-DIA**  
ou permanência  
hospitalar de  
pacientes nas  
unidades.



**36.289**

**INTERNAÇÕES**  
hospitalares  
nas unidades.



**1.230**

**LEITOS SUS e Não  
SUS devidamente  
registrados no  
Cadastro Nacional  
de Estabelecimentos  
de Saúde de  
cada unidade.**



**3.795**

**PACIENTES-  
PARTOS.**

> 16 estabelecimentos de saúde distribuídos em 6 estados da federação.

> Unidades instaladas em centros metropolitanos e regiões remotas do país.

> Excelência e qualidade no atendimento em diferentes níveis de atenção, desde atenção básica à alta complexidade.

> Atendimento humanizado, acolhedor e integral aos usuários.

# Programa de Voluntariado

## Retomada segura

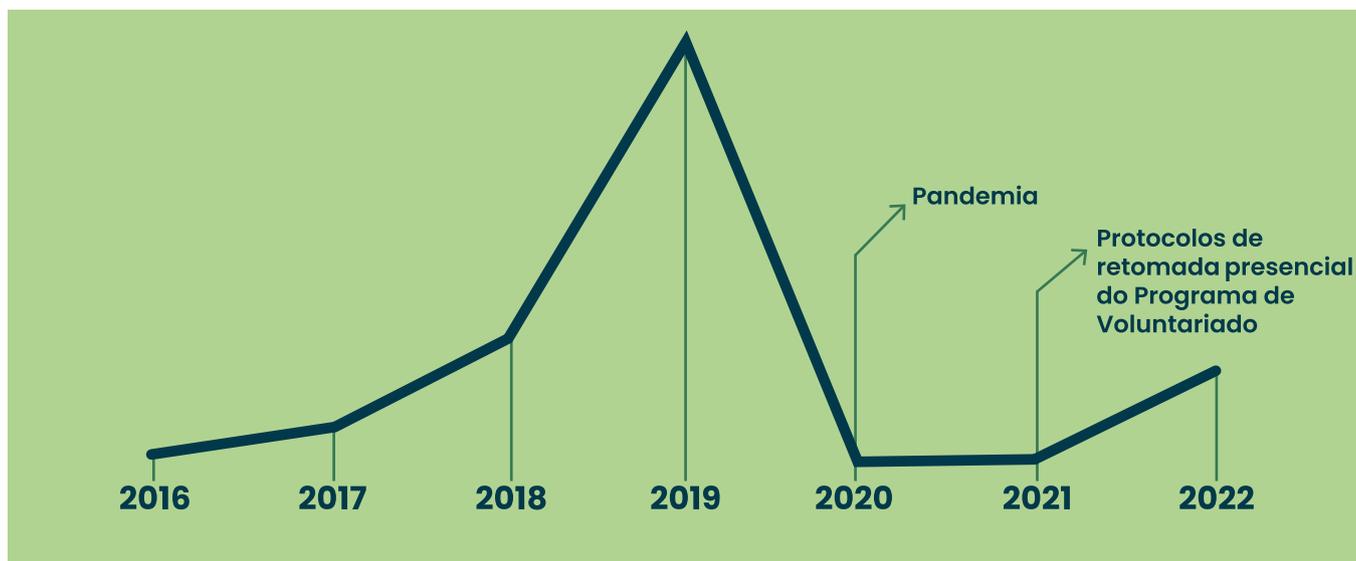
### Pacientes e Voluntários

O Programa de Voluntariado da Pró-Saúde, desde 2016, garante a segurança de seus participantes, considerando as especificidades das unidades para a realização dos trabalhos nas frentes de atuação contempladas pelo Programa de Voluntariado da Pró-Saúde: “Posso ajudar?”; Eventos, ações e campanhas; Apoio à Brinquedoteca; Contador de História; Interação Musical; Oficinas; Animadores e Palhaços; Cuidados com a Beleza e Higiene; Apoio Especializado; e Visita Religiosa.

## Área de Atuação dos Voluntários Atuantes

Área de Atuação dos Voluntários atuantes	Número de Voluntários
Atuação Religiosa	239
Oficinas	69
Interação Musical	21
Eventos, ações e campanhas	18
Contador de História	7
Apoio Especializado	33

Interrompido pela crise sanitária causada pela covid-19, o programa tem, aos poucos e conforme orientações dos órgãos de saúde, retomado as suas atividades, inclusive, a distância.



**Doulas – Da Gestação ao Abraço:** projeto contribuiu para a realização de um plano de parto humanizado, apoiando indicadores e requisitos do programa de humanização no pré-natal e nascimento (PHPN) e Rede de Atenção Materna e Infantil (Rami) – ainda não certificado.



**Encontro com Líderes de Voluntariado:** troca de experiências e vivências em um ano de flexibilização dos protocolos de retomada do voluntariado em âmbito hospitalar.

## Programa Ação Do Bem

No ano de 2015, a advogada e ex-CEO da Pró-Saúde, Dra. Wanessa Portugal (22/01/1978 – 29/01/2019) teve a iniciativa de oficializar as campanhas institucionais, em todos os locais onde a Pró-Saúde atua, com o propósito de reafirmar a solidariedade prevista como valor da instituição e incentivar atitudes solidárias e altruístas.

Os projetos iniciados se dão, primeiramente após a análise e levantamento das especificidades da comunidade local, pois cada região possui sua singularidade.

Em 2022, o programa recebeu novo formato em apresentação das atividades realizadas, sendo divididas em:

- > **Ação do Bem nas comunidades:** fomenta o fortalecimento de vínculos comunitários, com temas de promoção e prevenção à saúde, garantia de direitos e qualidade de vida;
- > **Campanhas institucionais:** incentivo à cidadania e à expansão da consciência de que é possível contribuir positivamente para vida do outro;
- > **Somos a Soma:** estimula a arrecadação de itens de necessidade básica à comunidade local, em situação ou risco de insegurança alimentar e questões relacionadas à vulnerabilidade social;
- > **Campanha de Natal:** presenteia crianças atendidas em unidades gerenciadas.

A proposta de trabalho do Programa vai ao encontro de projetos que atendam a necessidade da comunidade local, contribuam para a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e dialoguem com a agenda pública.



**Itens arrecadados:**

**5.478**



**Beneficiados:**

**1.935**



**Doações de sangue:**

**3.974**

## Pastoral da Saúde

Em 2022, a iniciativa foi implantada em mais duas unidades de saúde:

- > Casa de Saúde da Mulher e Maternidade Santa Fé (CSMSF); e
- > Unidade de Pronto Atendimento Zona Leste (UPA 24h de Santos).

**Atualmente, 90% das unidades gerenciadas pela Pró-Saúde possuem Pastoral da Saúde atuante.**

# 1º Encontro da Pastoral da Saúde

A espiritualidade no cuidado: reflexões e vivências

**Encontro da Pastoral** - A espiritualidade no cuidado: reflexões e vivências do 1º Encontro da Pastoral da Saúde



**PROJETOS PASTORAL DA SAÚDE:** Terço no gramado, grupo de oração, rádio HRBA, ramallete espiritual, momento de fé, entrega de bíblias e entrega de mensagens de fé

## PASTORAL DA SAÚDE EM NÚMEROS

Unção dos  
enfermos

**54**

Visita aos  
enfermos

**326**

Batizados

**2**

Celebrações de  
missas e cultos

**27**

Projetos da  
pastoral

**604**

### DE Metas da Pastoral da Saúde para 2023:

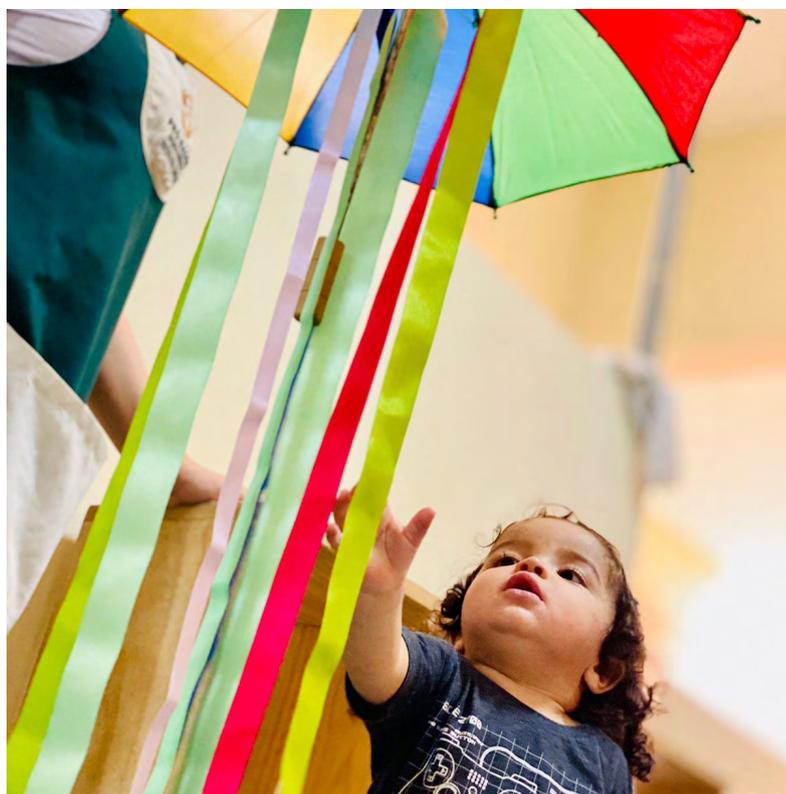
- > Implantar a Pastoral da Saúde em novas unidades gerenciadas;
- > Projeto “Momento de fé” na Sede Administrativa;
- > Novos indicadores de Pastoral da Saúde.

# Gestão Educacional Gestão Inovadora e de Qualidade

A atuação educacional da Pró-Saúde alcançou seu mais alto padrão de eficiência por meio de investimentos nos processos de inteligência em gestão, treinamentos e capacitações, consolidando as inovações e eficiência administrativa e saúde financeira das unidades.

Em parceria com o Município de São Paulo, a Pró-Saúde atuou na administração de quatro Centros de Educação Infantil (CEIs): Jardim Eliane, Jardim São Jorge, Lageado, Santa Rita.

Mantendo o compromisso em colaborar com as reflexões sociais sobre infância e cidadania, as ações desenvolvidas amplificaram a importância de adequar os processos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, garantindo os direitos previstos pela legislação concernente à temática da infância, como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Marco Legal da Primeira Infância, e Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).



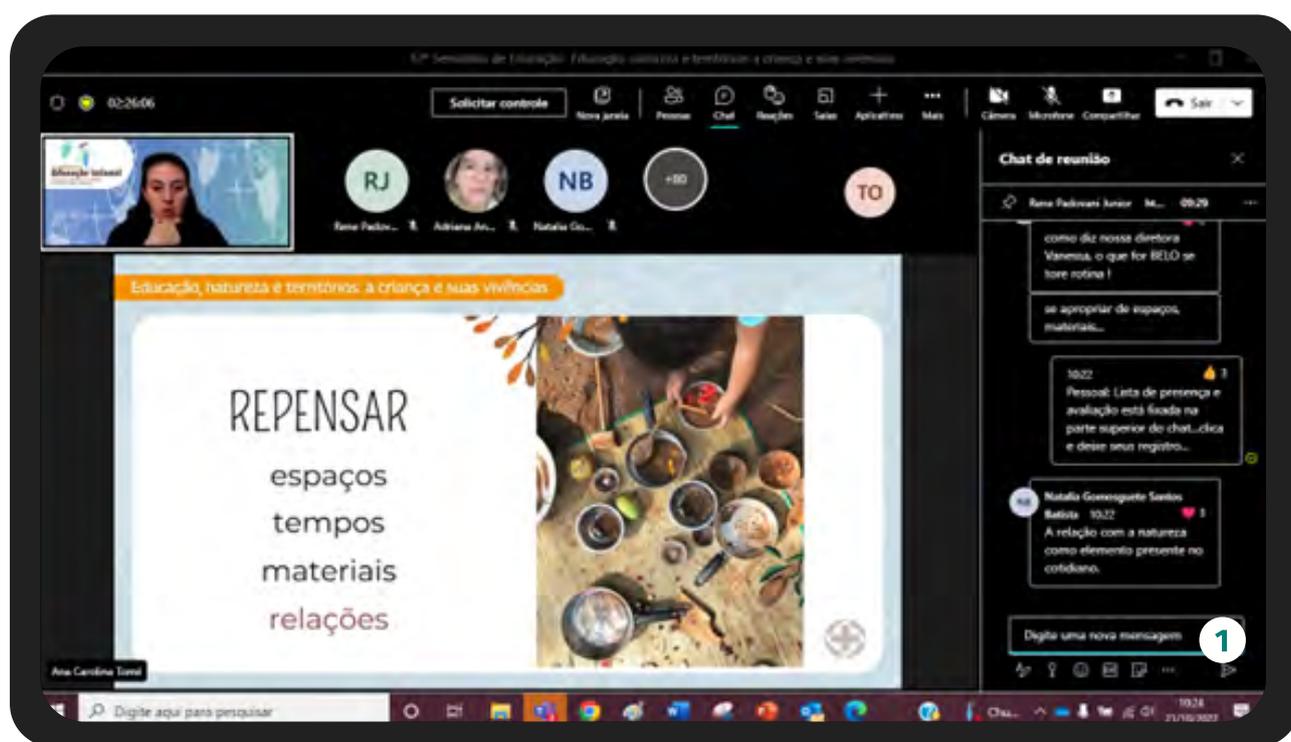
## Educar e Cuidar na sua Integralidade

As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Infantil - DCNEI (BRASIL, 2010) estabelecem que a educação infantil tem papel social, político e pedagógico, pois a escola é um local privilegiado para ampliar e diversificar o repertório, as informações e os saberes criando encontros e convivência entre bebês, crianças e adultos, para cultivar uma sensibilidade e sociabilidade diferenciadas que formam o lúdico.

A criança deve aprender a se comunicar, interpretar informações complexas, inventar e, principalmente, brincar, assim como aprende a ler.



Os princípios que embasam o Currículo da Cidade – Educação Infantil ampliam o diálogo sobre a garantia do direito ao protagonismo infantil e da escuta de bebês e crianças nas unidades. Esses estão presentes na rotina cotidiana, onde os momentos ofertados respeitam seus direitos e por meio dessas ações acontecem diferentes possibilidades de aprendizagem.



1- 12º Seminário de Educação Infantil: Educação, natureza e territórios: a criança e suas vivências

2- Alimentação: Alimentando o corpo para fortalecer as aprendizagens: aprimoramento de práticas que respeitem a complexidade desse processo





**CEI Amigo do Peito:** o aleitamento materno, para além de nutrir os bebês, é garantia de um direito que protege mães e bebês lactantes.



**Intercâmbio de Talentos:** oportunidade de troca de experiências e saberes.

# Responsabilidade Ambiental

A gestão dos aspectos ambientais relacionados às atividades da Pró-Saúde tem o objetivo mitigar impactos negativos e promover o uso eficiente dos recursos naturais nas localidades em que atua.

O apoio ao desenvolvimento social, a saúde e a segurança de todos os participantes diretamente ou indiretamente dos projetos que a Pró-Saúde faz parte, é uma prioridade.

Em 2022, duas unidades participaram da premiação “Amigo do Meio Ambiente”, concedido anualmente pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, às organizações de saúde que se destacaram por iniciativas de proteção ao meio ambiente e de sustentabilidade:

### **Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência (Ananindeua – PA)**

- > **Eficiência Energética:** um case de sucesso em um hospital de urgência e emergência
- > **“Lixo Hoje, Fonte De Renda Amanhã”:** um case de sucesso na reciclagem de papel
- > **“Amiguinho Do Metrô”:** desenvolvendo bonecos terapêuticos com tecidos inservíveis
- > **Reciclar Para Preservar:** envio de óleo de cozinha usado para a reciclagem
- > **Um Passo Para O Futuro:** implantação do serviço de telerradiologia

### **Hospital Regional Do Baixo Amazonas Do Pará (Santarém – PA)**

- > **Redução De Resíduos Químicos**

Na Sede Administrativa, o Game “Fiz Porque Quiz” teve a participação de **92%** dos funcionários, com resultado de **80%** de aproveitamento do conhecimento compartilhado.

## **Certificação – ISO14001 V2015**

Em outubro de 2022, a instituição obteve sucesso na auditoria de primeira supervisão da ISO14001 VERSÃO 2015, realizada pela Fundação Vanzolini, com acompanhamento de dois auditores da coordenação geral de Acreditação (CGcre) do INMETRO, confirmando assim a certificação.

## **Saúde e Segurança do Trabalho – SESMT**

A gestão de saúde e segurança do trabalho tem foco na prevenção de acidentes e no gerenciamento de riscos ocupacionais e ambientais e toma por base as normas reguladoras nacionais. A prática sustenta-se em diversos programas conduzidos por uma equipe exclusivamente dedicada à segurança e medicina do trabalho, tais como:

### **> Programa de Gerenciamento de Risco (PGR):**

em atendimento aos requisitos da atualização da norma regulamentadora NR-1, identifica, avalia e classifica os perigos físicos, biológicos, químicos e ergonômicos de todas as funções de acordo com cada posto de trabalho/setor.

> **Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA):**

garante a preservação da saúde e da integridade física dos funcionários. Para isso, equipes do SESMT se antecipam aos riscos e buscam formas de evitar doenças ocupacionais e acidentes de trabalho.

> **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO):**

especifica procedimentos e condutas a serem adotadas pelas empresas em função dos riscos aos quais os empregados se expõem no ambiente de trabalho, para prevenir, detectar precocemente, monitorar e controlar possíveis danos à saúde do funcionário.

> **Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes (PPRAMP):**

visa a proteção, segurança e saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral.

Seguindo as recomendações sanitárias e de saúde do trabalhador, durante o ano de 2022, foram mantidas as medidas preventivas ao contágio pelo coronavírus, visando a saúde e segurança dos funcionários.

Nas unidades de saúde, as equipes de SESMT e CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidente) focaram em palestras e treinamentos voltados à saúde e segurança do profissional, colocando em pauta ações preventivas e corretivas, para redução de acidentes e doenças ocupacionais.



1. Palestra sobre a importância do PCMSO
2. Exercícios de Ergonomia
3. Treinamento de Brigada de Emergência
4. Simulado de Abandono de Área



# Desenvolvimento Humano Organizacional

Em 2022, em continuidade às diretrizes de Governança Corporativa, foram realizados diversos treinamentos de políticas corporativas para todos os funcionários da Pró-Saúde.

As iniciativas foram estruturadas, em sua totalidade, utilizando recursos internos, e os treinamentos ministrados pelos gestores corporativos em seus respectivos temas.

## **Programa Trainee Executivo**

A iniciativa inédita proporcionou aos profissionais, uma trilha de desenvolvimento que começou em julho de 2021.

Diante dos desafios que se apresentam, a área de Gestão de Pessoas segue com o propósito de atuar de maneira colaborativa e exponencial, visando suportar os objetivos estratégicos, alicerçados pelos valores da instituição.

## **Projeto Decolar – Desenvolvimento de Líderes**

Conduzido por Gestão de Pessoas, em parceria com o Núcleo de Educação Permanente (NEP), que pertence à rede pública de saúde do Pará, o Decolar contou com 12 módulos de treinamentos, realizados em 2022, com temáticas que envolveram desenvolvimento pessoal e liderança, sustentabilidade na área da saúde, gestão médica e de urgência e emergência.

## **Administração de Pessoal e Relações no Trabalho**

A área de Administração de Pessoal e Relações no Trabalho desempenhou papel fundamental no apoio e atualização da Legislação Trabalhista, frente às portarias em vigor, e, também, no desenvolvimento de ferramentas para otimizar as rotinas relacionadas à área, junto as diversas unidades gerenciadas, sem deixar de observar todos os requisitos legais trabalhistas e de saúde do colaborador.

As relações são embasadas no profissionalismo, acolhimento e respeito mútuo. A gestão também propicia a diversidade e a oferta de oportunidades iguais de desenvolvimento e crescimento profissional, com objetivo de fortalecer a retenção de talentos, promover uma cultura de oportunidades e fomentar o desenvolvimento das capacidades dos funcionários, por meio de programas de aperfeiçoamento de competências.

## **Projeto Piloto de Modelo Híbrido de Home-office**

Em 2022, a Sede Administrativa permaneceu em plena atividade em regime de revezamento de trabalho presencial e remoto, respeitando as orientações sanitárias conforme portarias emitidas. Com foco no resultado, flexibilidade, eficiência e bem-estar dos funcionários, o projeto piloto Modelo Híbrido de Home-office foi implementado e se tornou uma ferramenta essencial para a melhoria da qualidade de vida e aumento da produtividade dos profissionais.

Essa ação serviu, especialmente, para fomentar a cultura do trabalho remoto entre todos os funcionários. A receptividade foi positiva e imediata, nos diferentes níveis hierárquicos.

Em parceria com a área de Tecnologia da Informação, os profissionais em trabalho remoto contaram com suporte adequado às suas atividades.

Do total de elegíveis ao projeto piloto, houve a aderência de 68% dos colaboradores, sendo 62% mulheres e 38% homens.

## CapacitaRH

Em 2022, ocorreu a retomada do programa CapacitaRH, com foco no desenvolvimento e atualização contínua no aprendizado das equipes de gestão de pessoas, de forma *online*, promovendo encontros com profissionais que trazem maior bem-estar e qualidade de vida aos funcionários, por meio de discussões sobre assuntos relacionados à legislação trabalhista, rotinas de administração de pessoal e, principalmente, incentivando a troca de conhecimento e experiências entre as equipes.

## Capacitações e Treinamentos

A educação permanente é estimulada pela Pró-Saúde como uma prática essencial, visto que possibilita novos conhecimentos e habilidades e contribui para que a instituição alcance seus objetivos estratégicos, além de habilitar os profissionais para enfrentar desafios da carreira.

**Em 2022, houve 7.549 treinamentos, distribuídos da seguinte forma:**

## Treinamentos- Por região e localidade

### Sul e Sudeste

Local	2021	2022
	Horas	Horas
CEI Jd. Eliane	89	5.832
CEI Jd. São Jorge	50	10.632
CEI Lageado	254	6.456
CEI Santa Rita	126	3.480
Hospital Metropolitano Vale do Aço/Centro de Especialidades	-	4.953
Hospital da Mulher e Maternidade Santa Fé	-	75
UPA 24h Zona Leste	4.103	5.959

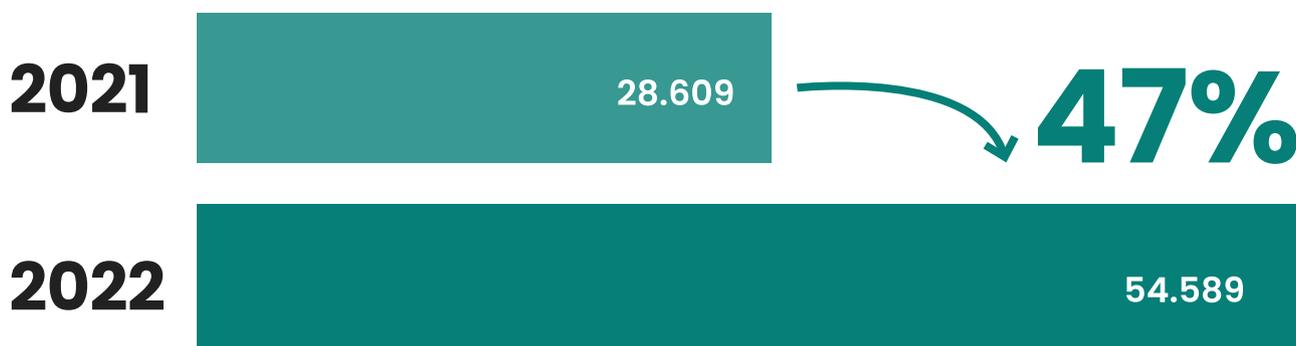
### Norte e Nordeste

Local	2021	2022
	Horas	Horas
Hospital Bom Pastor		13
Hospital Materno-Infantil de Barcarena	9.685	9.383
Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência	17.431	8.931
Hospital Oncológico Infantil Octávio Lobo	3.535	6.206
Hospital Regional Público da Transamazônica	8.136	25.572
Hospital Regional do Baixo Amazonas	1.086	683
Hospital Regional do Sudeste do Pará	2.090	2.594

## Centro-Oeste

Local	2021	2022
	Horas	Horas
Hospital São Luiz	1.542	20

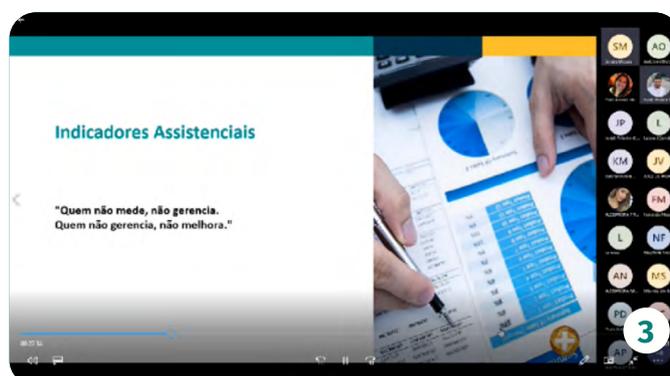
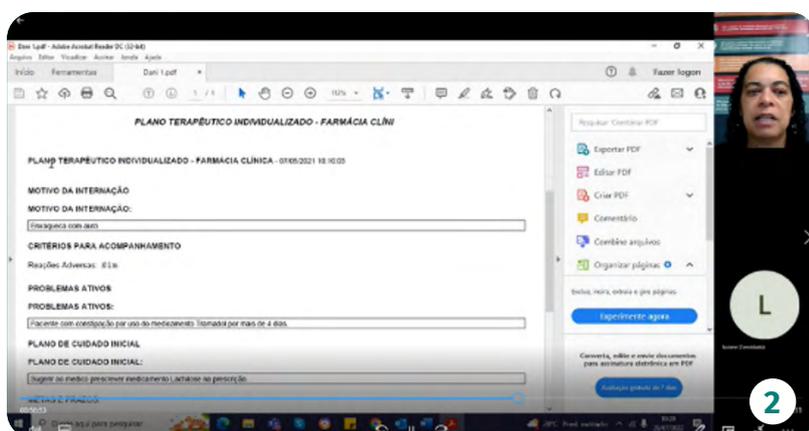
## Quantidade em horas de treinamentos realizados



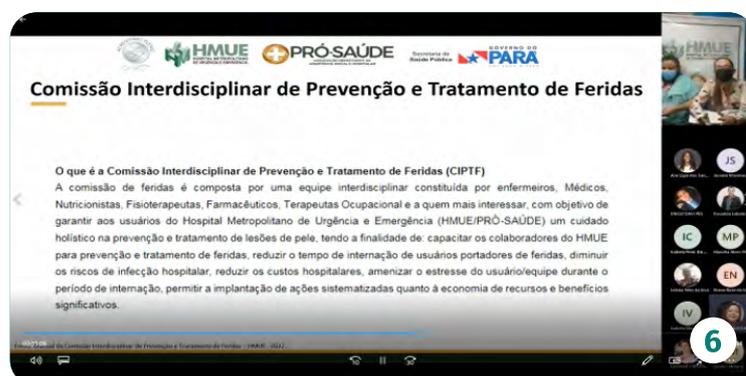
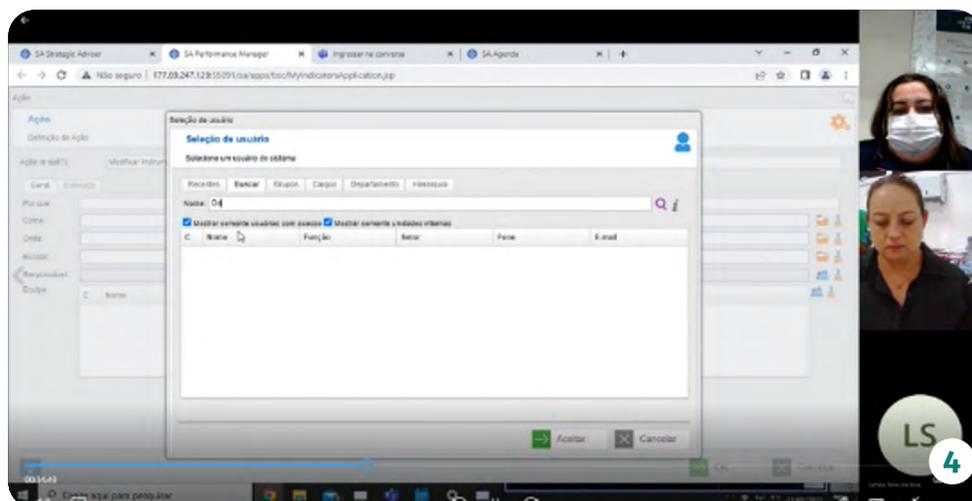
## Assistência em Foco – Treinamentos

Os treinamentos desenvolvem as habilidades de cada profissional e gera o desenvolvimento da própria organização, impactando em um atendimento de maior qualidade. Assim, os profissionais se sentem mais engajados com os resultados e se esforçam para manter a continuidade do trabalho. Por meio dos treinamentos corporativos, os funcionários criam interesse de investir na própria carreira, buscando seu desenvolvimento individual.

Em 2022, foi lançado o projeto Assistência em Foco, que apresentou um cronograma de treinamentos corporativos.



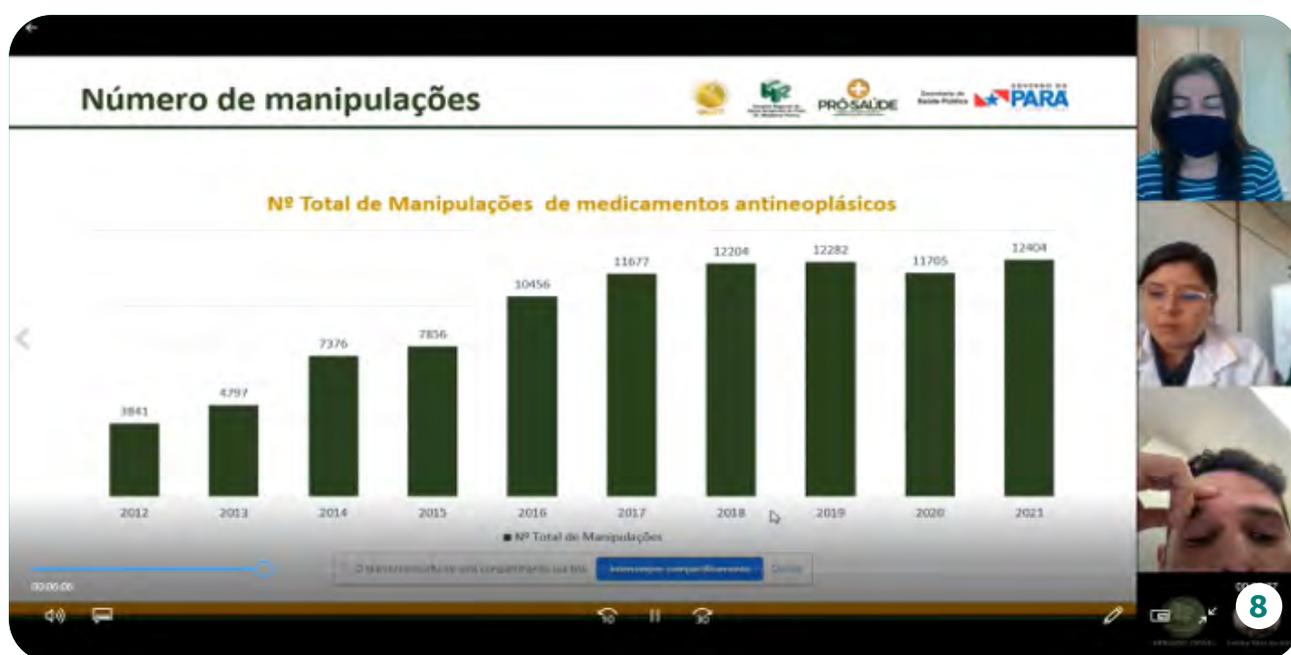
- 1. Acompanhamento farmacêutico na nutrição parenteral:** além da parte conceitual, casos práticos aprimoraram o trabalho da equipe de farmacêuticos e equipe multiprofissional
- 2. Plano terapêutico direcionado à farmácia clínica:** análise de prescrições com potencial de abertura de plano terapêutico, para identificar problema ativo, estabelecer metas, realizar acompanhamento e evoluir resultados.
- 3. Oficina de Desenvolvimento de Gestores:** alinhamento prático das entregas dos gestores operacionais da linha assistencial



**4. Análise Crítica de Indicadores:** uma das etapas mais importantes da gestão

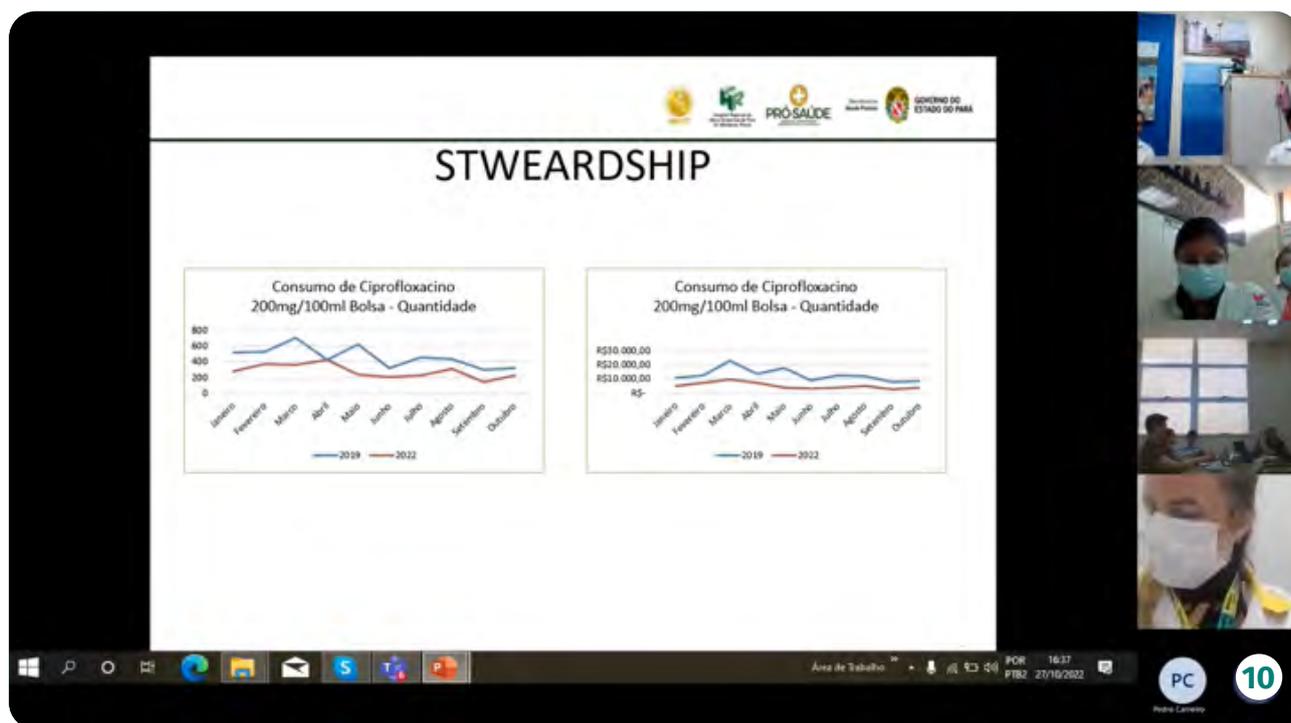
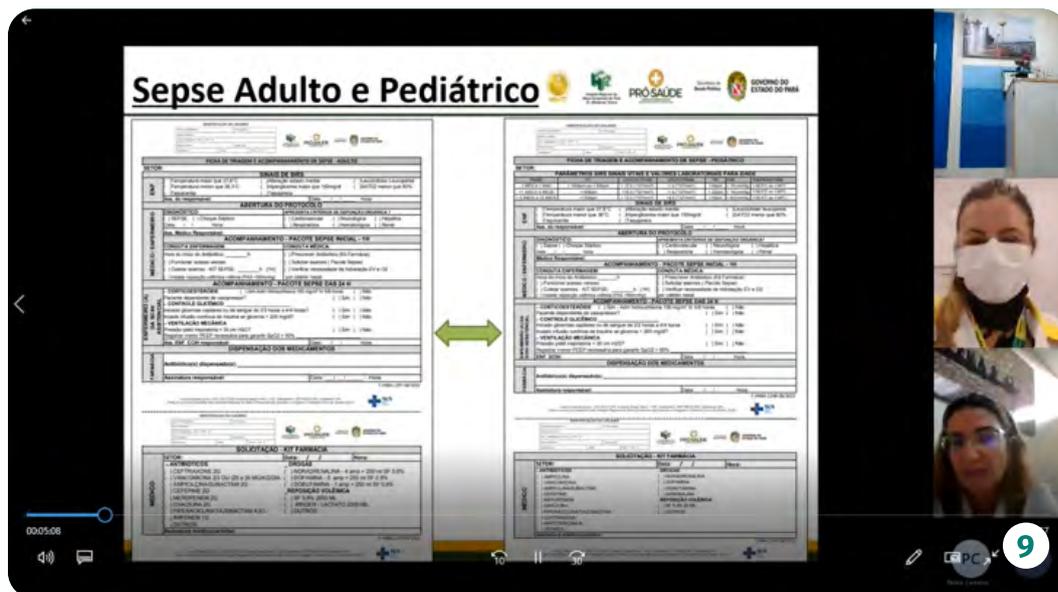
**5. Atualização em Curativo – Assistência em Foco:** projeto Alta Precoce utilizou esponjas estéreis colocadas sobre lesões, e cobertas com curativo filme transparente ligadas ao sistema a vácuo, onde a estabilização da pressão do ar é feita por um dispositivo regulador, desenvolvido em conjunto com a escola Politécnica da USP, a baixo custo.

**6. Implantação e Desenvolvimento da Comissão de Prevenção e Tratamento de Feridas – Assistência em Foco:** foi apresentado como é formado uma comissão interdisciplinar de prevenção e tratamento de feridas, suas ações produzidas, indicadores mensurados e um estudo de caso para avaliação.



**7. Apresentação Projeto Plano de Alta – Assistência em Foco:** criação de um grupo de profissionais “Time de Alta”, formada por profissionais que visam garantir uma passagem eficiente do paciente pela instituição, identificando pacientes com risco de longa permanência na unidade e otimizando as etapas/processos que podem incluir cirurgias, exames e altas.

**8. Fluxo de Agendamento de Quimioterapia para Reaproveitamento de Dose – Assistência em Foco:** método de reorganização da agenda de pacientes para manipulação de quimioterápicos proporcionou melhor aproveitamento das doses de medicações, resultando no aumento da capacidade de atendimento e redução de desperdício.



**9. Gerenciamento do Protocolo de Sepse Adulto e Pediátrico - Assistência em Foco:** atualização do protocolo de sepse adulto e pediátrico

**10. Gerenciamento do Programa Stewardship – Assistência em Foco:** reprimir o uso excessivo de antibióticos e evitar a resistência bacteriana. Foi criada uma equipe interdisciplinar para implantação, disseminação e mensuração dos resultados do projeto.

# Desempenho Financeiro

As áreas Contábil, Fiscal e Patrimônio da Pró-Saúde aprimoraram o uso do sistema corporativo ERP/Protheus/Totvs, com aderência do SA (*Strategic Adviser*) às informações fidedignas e tempestivas sobre o patrimônio e sobre o resultado da entidade aos usuários da informação contábil e fiscal. Tais dados foram assegurados por documentos fiscais/legais e contabilizados de acordo com a sua importância e realidade econômica, e não meramente pela sua forma legal.

A Pró-Saúde gere, por meio de controle individual, os bens dos ativos patrimoniais com total aderência às posições contábeis, resultantes de equiparação dos módulos do sistema ERP e processo de sinergia entre as áreas.

## Resumo Dados Econômicos – Exercício 2022

PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR  
CNPJ Nº 24.232.886/0001-67

Valores expressos em milhares de reais

### BALANÇO PATRIMONIAL

ATIVO		PASSIVO	
Circulante	R\$ 1.045.749	Circulante	R\$ 948.497
Não Circulante	R\$ 248.462	Não Circulante	R\$ 201.507
		Patrimônio Líquido	R\$ 144.207
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>R\$ 1.294.211</b>	<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>R\$ 1.294.211</b>

### DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO

<b>RECEITAS</b>	R\$ 700.140
<b>DESPESAS</b>	<b>(R\$ 699.571)</b>
Pessoal	(R\$ 329.108)
Serviços de terceiros	(R\$ 186.261)
Drogas, medicamentos e materiais	(R\$ 127.133)
Energia, água e telefonia	(R\$ 17.987)
Outras	(R\$ 39.082)
<b>SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO</b>	<b>R\$ 569</b>

ÍNDICES	2022
Liquidez corrente	1,10
Liquidez geral	1,08
Solvência geral	1,13
Endividamento geral	0,89

**Dom Carmo João Rhoden**  
Presidente

**David Martins Ferreira**  
Diretor Corporativo Financeiro

**Douglas Alves Ramos**  
Gerente Corporativo Contábil  
CRC: 1SP 288.494/O-3

# Glossário

GRI 102-46

**CEI**

Centro de Educação Infantil

**HMSF**

Hospital da Mulher e Maternidade Santa Fé

**HBP**

Hospital Bom Pastor

**HMIB**

Hospital Materno-Infantil De Barcarena

**HMUE**

Hospital Metropolitano de Urgência e Emergência

**HMVA**

Hospital Metropolitano Vale do Aço

**HOIOL**

Hospital Oncológico Infantil Octávio Lobo

**HRBA**

Hospital Regional do Baixo Amazonas

**HRPT**

Hospital Regional Público da Transamazônica

**HRSP**

Hospital Regional do Sudeste do Pará

**HSL**

Hospital São Luiz

**NQSP**

Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente

**ONA**

Organização Nacional de Acreditação

**RAG**

Requisito de Apoio à Gestão

**SEDE**

Sede Administrativa

**UPA / UPA ZL SANTOS**

Unidade De Pronto Atendimento Da Zona Leste

Aspecto	Descrição	Página/ Resposta
<b>Perfil organizacional</b>	<b>102-1</b> Nome da organização	
	<b>102-2</b> Atividades marcas, produtos e ou serviços	
	<b>102-3</b> Localização da sede da organização	
	<b>102-4</b> Local de Operações	
	<b>102-5</b> Natureza da propriedade e forma jurídica	
	<b>102-6</b> Mercados atendidos	
	<b>102-7</b> Porte da organização	
	<b>102-8</b> Informações sobre empregados e outros trabalhadores	
	<b>102-9</b> Cadeia de fornecedores	
	<b>102-10</b> Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	
	<b>102-11</b> Princípio ou abordagem de precaução	
	<b>102-12</b> Iniciativas externas	
	<b>102-13</b> Participação em associações	

Aspecto	Descrição	Página/ Resposta
<b>Estratégia</b>	<b>102-14</b> Declaração do mais alto executivo	
<b>Ética e Integridade</b>	<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas e códigos de comportamento	
<b>Governança Corporativa</b>	<b>102-18</b> Estrutura de governança	
	<b>102-25</b> Conflitos de interesse	
<b>Engajamento de stakeholders</b>	<b>102-40</b> Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	
	<b>102-41</b> Acordos de negociação coletiva	
	<b>102-42</b> Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	
	<b>102-43</b> Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	
	<b>102-44</b> Principais preocupações e tópicos levantados	

Aspecto	Descrição	Página/ Resposta
<b>Prática de Relato</b>	<b>102-45</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	
	<b>102-46</b> Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	
	<b>102-47</b> Lista de tópicos materiais	
	<b>102-48</b> Reformulações de informações	
	<b>102-49</b> Alterações no relato	
	<b>102-50</b> Período coberto pelo relatório	
	<b>102-51</b> Data do relatório mais recente	
	<b>102-52</b> Ciclo de emissão de relatórios	
	<b>102-53</b> Contato para perguntas sobre o relatório	
	<b>102-54</b> Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	
<b>102-55</b> Sumário de conteúdo da GRI		

# Expediente

## DIRETORIA ESTATUTÁRIA

**Dom Carmo João Rhoden**  
Presidente

**Monsenhor Antônio Robson Gonçalves**  
1º Vice-Presidente

**Dom Hugo Cleiton Da Silva Cavalcante**  
2º Vice-Presidente

**Pe. Josemar Inácio Da Rocha**  
Secretário

**Pe. Simão Stock Miguel**  
Vice-Secretário

**Monsenhor André Sampaio De Oliveira**  
Tesoureiro

**Cônego Luís Celso De Souza Biffi**  
Vice-Tesoureiro

## DIRETORIA EXECUTIVA

**Pe. Wagner Augusto Portugal**  
Diretor Executivo-Geral

**Danilo Oliveira Da Silva**  
Diretor Corporativo De Operações

**Ana Cristina Fischer Dell'oso**  
Diretora Corporativa Jurídica

**Fernando Mallet Soares Paragó**  
Diretor Corporativo Médico

**José Osvaldo Portugal**  
Diretor Corporativo Administrativo

## COORDENAÇÃO GERAL

**Regina Lopes Victorino**  
Superintendente Corporativa  
de Filantropia

**Georgia Rodrigues**  
Superintendente Corporativa  
de Comunicação

## COORDENAÇÃO EDITORIAL

**René Padovani**  
Coordenador Corporativo  
de Filantropia

**Edson Alves da Fonseca**  
Coordenador Corporativo  
de Comunicação e Marketing

## PROJETO GRÁFICO

**Nicole Ingrid Silva**  
Designer Gráfico

## FOTOS

Arquivo interno da Pró-Saúde