



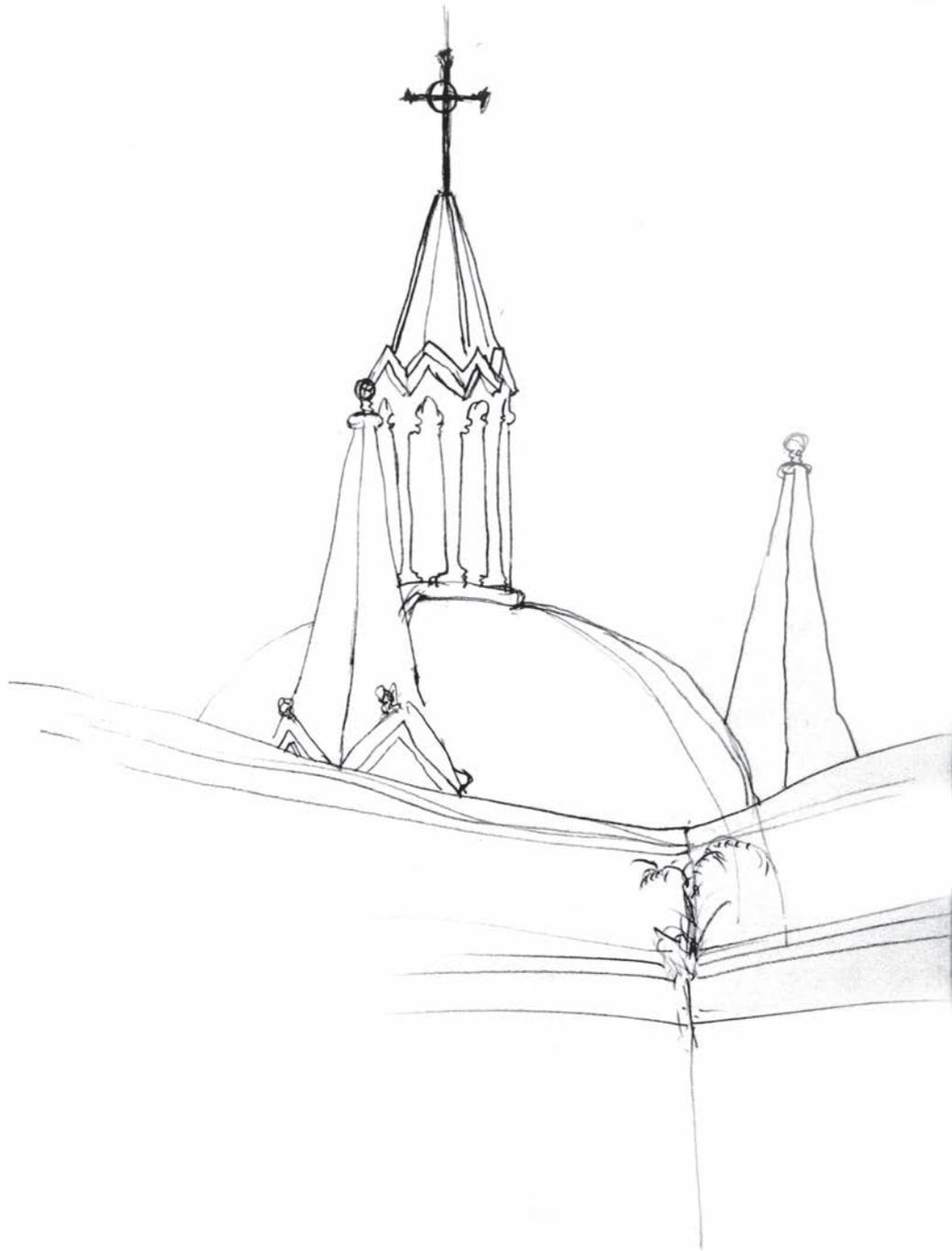


**Xilogravura de Anico Herskovits,
em série especialmente realizada
para esta publicação.
Fachada da Santa Casa**





Relatório Anual Balanço Social **2011**



Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre





Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre

MESA ADMINISTRATIVA 2009/2011

Provedor

José Sperb Sanseverino

Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto

Vice-Provedor

Alfredo Guilherme Englert

MESÁRIOS EFETIVOS

Adroaldo Carlos Aumonde

Antonio Parissi

Fernando Maria Englert

João Victório Berton

Jorge Englert

Lilian Siegmann Cirne Lima

Neiro Waechter da Motta

Nelson Pires Ferreira

Nicolau Jorge Ache Waquil

Plínio Oliveira Almeida (in memoriam)

Telmo Pedro Bonamigo

MESÁRIOS SUPLENTE

Bárbara Sybill Fischinger

Ernani Medaglia Muniz Tavares

Fernando Antônio Lucchese

José Azhaury Macedo Linhares

CONSELHO DE IRMÃOS DEFINIDORES 2009/2011

Titulares

Carlos Ary Vargas Souto

Emilio Rothfuchs Neto

Jair de Oliveira Soares

José de Jesus Peixoto Camargo

Maria Regina Fay Azambuja

Nelson da Silva Porto

Oly Érico da Costa Fachin

Sérgio de Almeida Figueiredo

Sérgio Roberto Haussen

Suplentes

Bruno Carlos Palombini

Fernando Antonio Bohrer Pitrez

José Luiz Pereira Junior

José Vinícius Cruz

Léo Voigt

Ling Sheun Ming

Nelson Venturela Aspesi

Oswaldo Peruffo

Tuiskon Dick (in memoriam)

DIREÇÃO EXECUTIVA

Diretor-Geral e Administrativo

Carlos Alberto Fuhrmeister

Diretor Médico

Jorge Lima Hetzel

Diretor Financeiro e de Planejamento

Ricardo Englert

Diretor de Relações Institucionais

Júlio Flávio Dornelles de Matos

Diretora de Ensino e Pesquisa

Maria Beatriz Mostardeiro Targa

Diretor de Relações com Sistemas de Saúde

Roberto Plentz





Durante cento e vinte dias, a artista plástica Anico Herskovits habitou, de corpo, alma e coração, os sete hospitais do complexo da Santa Casa. Armada de lápis e caderno, percorreu prédios antigos e instalações moderníssimas, perambulou por consultórios, salas de espera e de cirurgia, visitou UTIs e deslumbrou-se com tecnologias da fronteira da ciência. Deteve-se, sobretudo, na contemplação das pessoas. O registro dessa aventura rendeu centenas de esboços, desenhos e gravuras. A artista produziu, também, o comovido bilhete, publicado nesta página, em que relata seu espanto e suas emoções na descoberta deste universo insuspeito – e de suas humaníssimas criaturas – que pulsa no centro de Porto Alegre há 208 anos, dedicado à promoção da saúde e da vida. Com sua sensibilidade e sua arte, Anico trouxe beleza a este relatório e conferiu rosto e sentimento aos dados contábeis.

Ivo Stigger

“O presente trabalho partiu de um convite da Santa Casa, que me pareceu um desafio interessante. Foi fascinante penetrar num mundo desconhecido e surpreendente. A Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, o mais antigo hospital da cidade, cresceu junto com ela. Por lá, circulam diariamente milhares de pessoas dos mais diferentes tipos; funcionários, médicos, gente de todas as classes sociais e de todo o Estado.

A ultramodernidade convive com praças e árvores centenárias por onde a vida flui. Durante meses circulei desenhando por esse mundo contido entre prédios, em pleno centro da cidade, me surpreendendo com a pulsação de vida que de fora nem sequer se suspeita.

Conheci pessoas, vi e me emocionei com a dedicação e o entusiasmo de enfermeiros, atendentes, recreacionistas e médicos. Em vários momentos sofri presenciando a luta pela vida.

Foram meses instigantes, produtivos e enriquecedores.”

Anico Herskovits





Coordenação Geral/Coordenação de Comunicação
Ivo Stigger (MTB 4042)

Textos e Edição

Pedro Haase Filho (MTB 4751)

Design Gráfico

Clô Barcellos

Fotos

- Equipe Comunicação e Imprensa Santa Casa
Bruno Lois
Luana Elias
Adriana Contieri Abad
Marco Antônio Junior
Dierli Santos
- Banco de Imagens Santa Casa

Editoração e Produção Gráfica

Libretos

Revisão

Henrique Erni Gräwer

Anico Herskovits



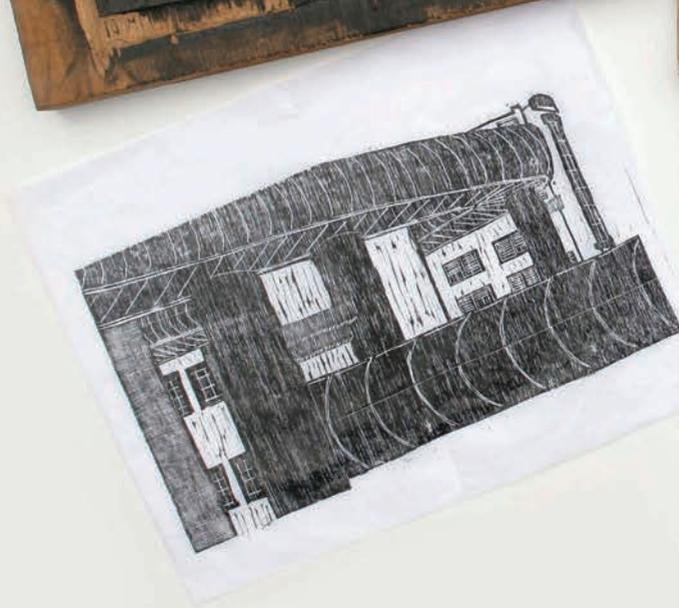
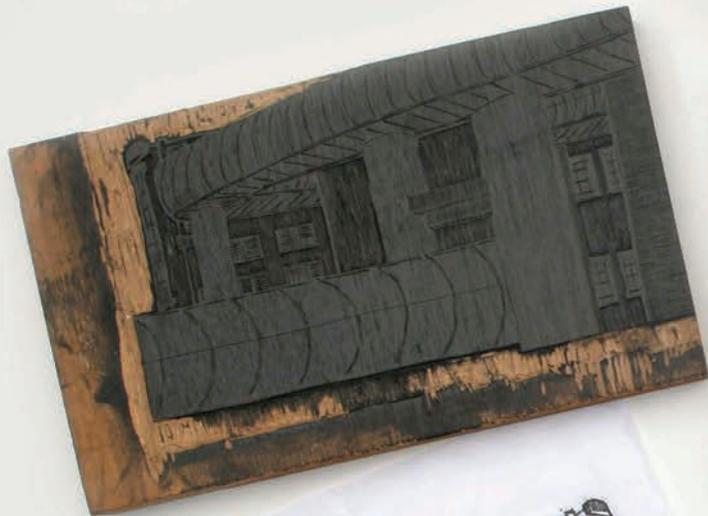
Nasceu em Montevideu, Uruguai, em 07/12/1948. Estudou no Atelier Livre da Prefeitura de Porto Alegre e graduou-se na UFRGS. Realizou várias exposições individuais desde o ano de 1974 e participou de diversas exposições coletivas no país e no exterior. Recebeu muitos prêmios, destacando-se o do 38º Salão Paranaense (1981). Foi artista convidada da 3ª Bienal de Gravura de Santo André (2005) e artista homenageada na 2ª Bienal Internacional Ceará de Gravura (2006). Publicou o livro *Xilogravura Arte e Técnica* em 1986. Foi curadora da mostra "A gravura artística no Rio Grande do Sul", no Centro Cultural Erico Verissimo, Porto Alegre, nos anos 2007, 2008 e 2009, atividade pela qual recebeu o Prêmio Açorianos de Curadoria. Vive e trabalha em Porto Alegre.
<http://www.anicogravuras.blogspot.com/>



Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre

Rua Professor Annes Dias, 295 – Centro
CEP 90020-090 – Porto Alegre/RS
Fone (51) 3214.8576 – Fax (51) 3214.8585
comunicacao@santacasa.tche.br
www.santacasa.org.br





Índice

10 |

Apresentação

16 |

Perfil

36 |

Unidades Assistenciais

38 |

Hospital Santa Clara (HSC)

41 |

Hospital São Francisco (HSF)

44 |

Hospital São José (HSJ)

47 |

Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA)

52 |

Pavilhão Pereira Filho (PPF)

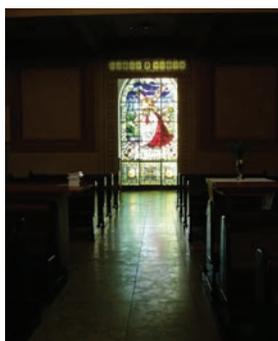
56 |

Hospital Santa Rita (HSR)

59 |

Hospital Dom Vicente Scherer (HDVS)





Em seus passeios pela Santa Casa, além de desenhar, Anico fotografava. Fez cerca de 450 fotos, com o único propósito de registrar um mundo novo. Algumas dessas fotos, reunimos nestas páginas.



62 |

Serviços

64 | Pronto Atendimento, Urgência e Emergência

66 | Laboratório Central – Análises Clínicas

69 | Banco de Sangue

71 | Nutrição

73 | Ensino e Pesquisa

78 |

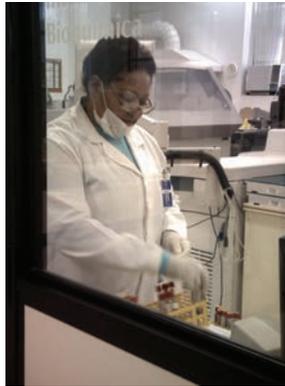
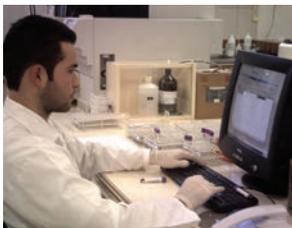
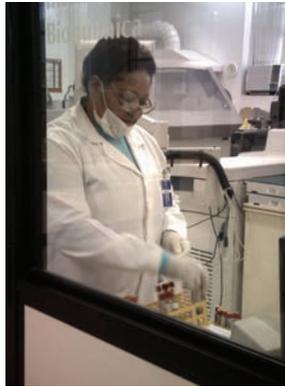
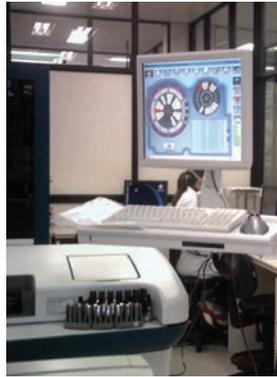
Critérios de Excelência

80 | 1. Liderança

86 | 2. Estratégias e Planos

92 | 3. Clientes





96 |
 104 |
 108 |
 116 |
 122 |

4. Sociedade
 5. Informações e Conhecimento
 6. Pessoas
 7. Processos
 8. Resultados

148 |

Balanco Social

150 |
 156 |
 165 |
 169 |

Compromisso com o Público Interno
 Compromisso com o Governo e a Sociedade
 Compromisso com o Meio Ambiente
 Compromisso com os Fornecedores





Apresentação

Na condição de Provedor da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, cumpro o honroso encargo de apresentar à consideração da Mesa Administrativa e dos demais Irmãos e à sociedade rio-grandense o relatório dos projetos, programas, realizações e resultados das atividades desenvolvidas pelo seu complexo hospitalar no exercício de 2011, último ano do meu quinto mandato.

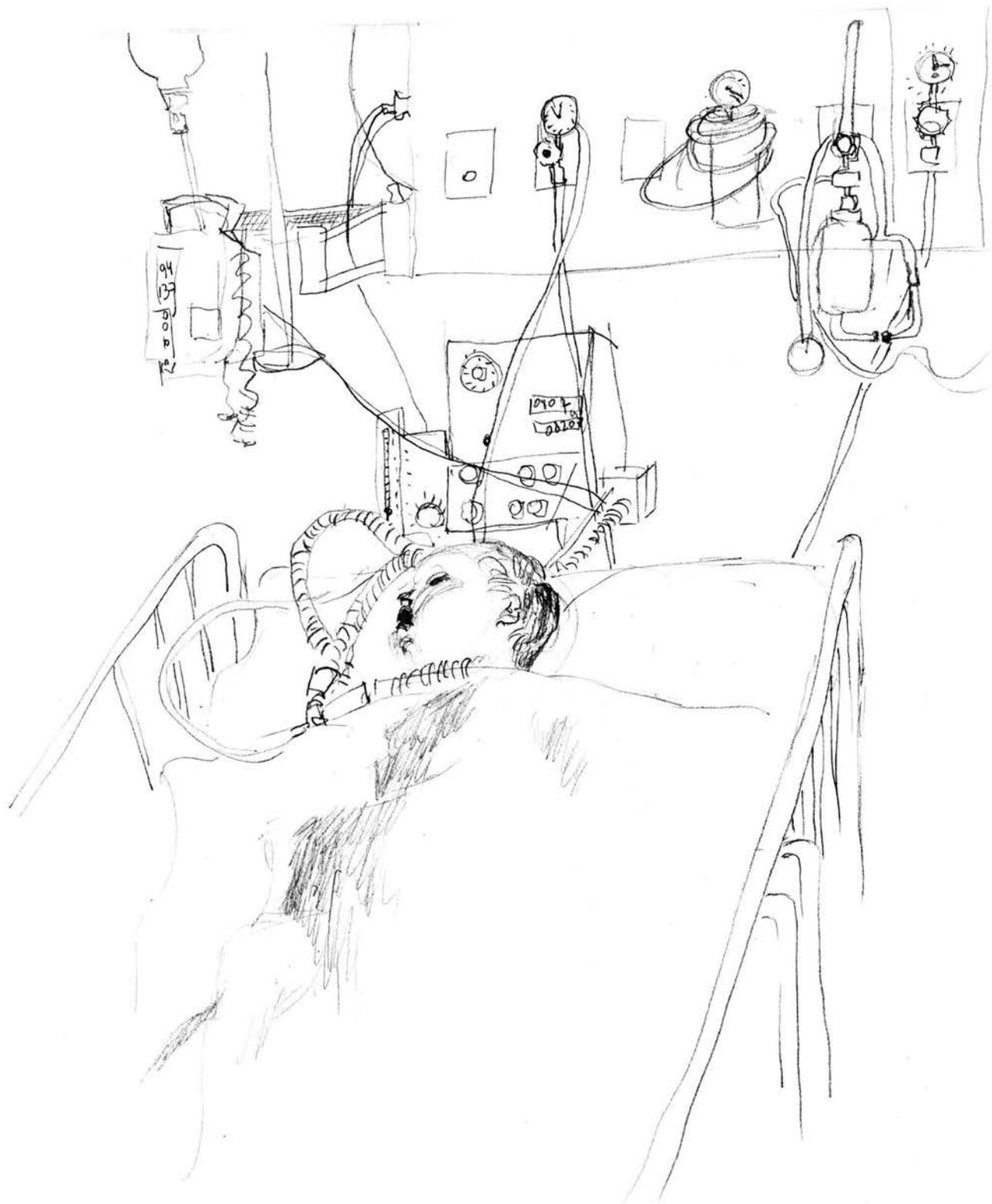
Os dados consolidados do desempenho assistencial dos sete hospitais que formam a Santa Casa de Misericórdia mostram que o corpo clínico e os demais funcionários realizaram, ao longo de 2011, entre outros atendimentos, 754.702 consultas médicas ambulatoriais, 44.836 internações, 64.547 procedimentos cirúrgicos, 4.765 procedimentos obstétricos e 4.377.723 exames de diagnóstico e tratamento. Em sua maioria, esses serviços foram prestados aos beneficiários do Sistema Único de Saúde, o que confirma a Santa Casa como o hospital privado que mais atende ao SUS no Rio Grande do Sul. Em razão disto, em 2011, foi aplicada em Gratuidade a importância de R\$ 58.542.006,68. Considera-se como Gratuidade o déficit econômico (valor faturado menos o custo da prestação do serviço) dos atendimentos ao SUS.

Ainda assim, através do resultado auferido com os serviços prestados a clientes particulares e de convênios de saúde e, sobretudo, como produto de uma gestão marcada por profissionalismo, eficiência e austeridade, a Santa Casa de Misericórdia alcançou um superávit de R\$ 12.334.043,52 em 2011.

Prêmios e outros destaques

Um dos destaques de 2011 são a série de oito prêmios e outras formas de reconhecimento que a Santa Casa recebeu ao longo do ano. Entre as distinções, estão o Prêmio Top of Mind-RS, concedido ao Hospital da Criança Santo Antônio pela revista Amanhã como a marca mais lembrada na categoria hospital infantil, o Prêmio Nacional Destaque na Promoção da Doação de Órgãos, concedido ao Hospital Dom Vicente Scherer pelo Ministério da Saú-







de, e o Prêmio Responsabilidade Social, instituído pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul e conferido à Santa Casa de Misericórdia pelo terceiro ano consecutivo.

Essa notável sequência de conquistas expressa o reconhecimento, por parte de instituições, empresas, mídia, governo e comunidades do Estado e do país, da qualidade assistencial, da credibilidade e das ações de responsabilidade social da nossa Santa Casa.

Em 2011, com um investimento total de R\$ 30,6 milhões, teve prosseguimento o programa institucional de ampliação e modernização das estruturas físicas e de atualização das tecnologias do complexo hospitalar. Desse montante, R\$ 14,2 milhões foram investidos na compra de equipamentos avançados e R\$ 16,4 milhões aplicados nas etapas finais da construção do prédio da nova garagem, na reforma e ampliação da Hemodinâmica e da UTI do Hospital São Francisco e em outras obras de qualificação da estrutura física do complexo.

A conclusão do Mapa Estratégico do período 2011-2015, iniciado em agosto de 2010, é um dos destaques de 2011. O planejamento estratégico contou com intensa participação da Mesa Administrativa da Irmandade, da Direção Executiva, de 50 médicos e de gerentes e líderes das mais diversas áreas de atuação institucional. O Mapa, resultado desse processo coletivo de construção, é um conjunto de temas estratégicos e ações que orienta a Santa Casa na efetivação de sua missão bicentenária e de sua visão de futuro.

Tasy e Acreditação

Entre os projetos em execução na Santa Casa, destaco especialmente os avanços conseguidos, ao longo de 2011, no processo de implantação de dois deles, ambos vitais para o presente e o futuro da Instituição: o Sistema Tasy e a Acreditação pelos critérios da Joint Commission International. O Tasy, com entrada em operação prevista para 2012, tem como objetivo integrar os sistemas de informação, tanto assistenciais quanto administrativos, conferindo à Santa Casa mais agilidade e um alto nível de confiabilidade no monitoramento dos processos e no controle dos custos e dos resultados do trabalho institucional.







Iniciada em dezembro de 2008, a busca da Acreditação pela JCI terá seu grande teste em 2012, quando o Hospital da Criança Santo Antônio, primeira etapa da implantação desse processo em todo o complexo hospitalar, será submetido à inspeção final dos auditores da JCI. A certificação da JCI é reconhecida mundialmente como garantia de qualidade e segurança nos processos médicos e hospitalares.

Responsabilidade social

O relato dos programas e demais atividades que concretizaram a prática da responsabilidade social da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre ao longo de 2011 é o foco do Balanço Social. Nele constam as principais ações que expressam os compromissos da Santa Casa de Misericórdia com seus funcionários, meio ambiente, fornecedores, clientes, comunidade de Porto Alegre e do Rio Grande do Sul, governo e sociedade, história e cultura. Nele são relatados desde os objetivos e os resultados dos programas voltados à integração, ao bem-estar, à qualificação profissional, à diversidade, à valorização e reconhecimento dos funcionários até as ações que visam à permanente consolidação das relações, nos diferentes níveis, da Santa Casa com o governo e a sociedade, que mantêm, há 208 anos, como foco o cumprimento da missão institucional de proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia.

O Balanço Social também relata a execução de projetos criados nas duas últimas décadas e voltados ao respeito ambiental, como o Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos e o Criar. Os fatos registrados neste documento mostram, de forma clara, que a Santa Casa vem intensificando sua atenção a essa área, com resultados cada vez mais significativos.

Princípios e valores

Os programas e ações descritos no conjunto de documentos que formam o Relatório Anual de 2011 e o Balanço Social de 2011 são amparados pelos princípios cristãos e balizados pelos valores desta Instituição como éti-



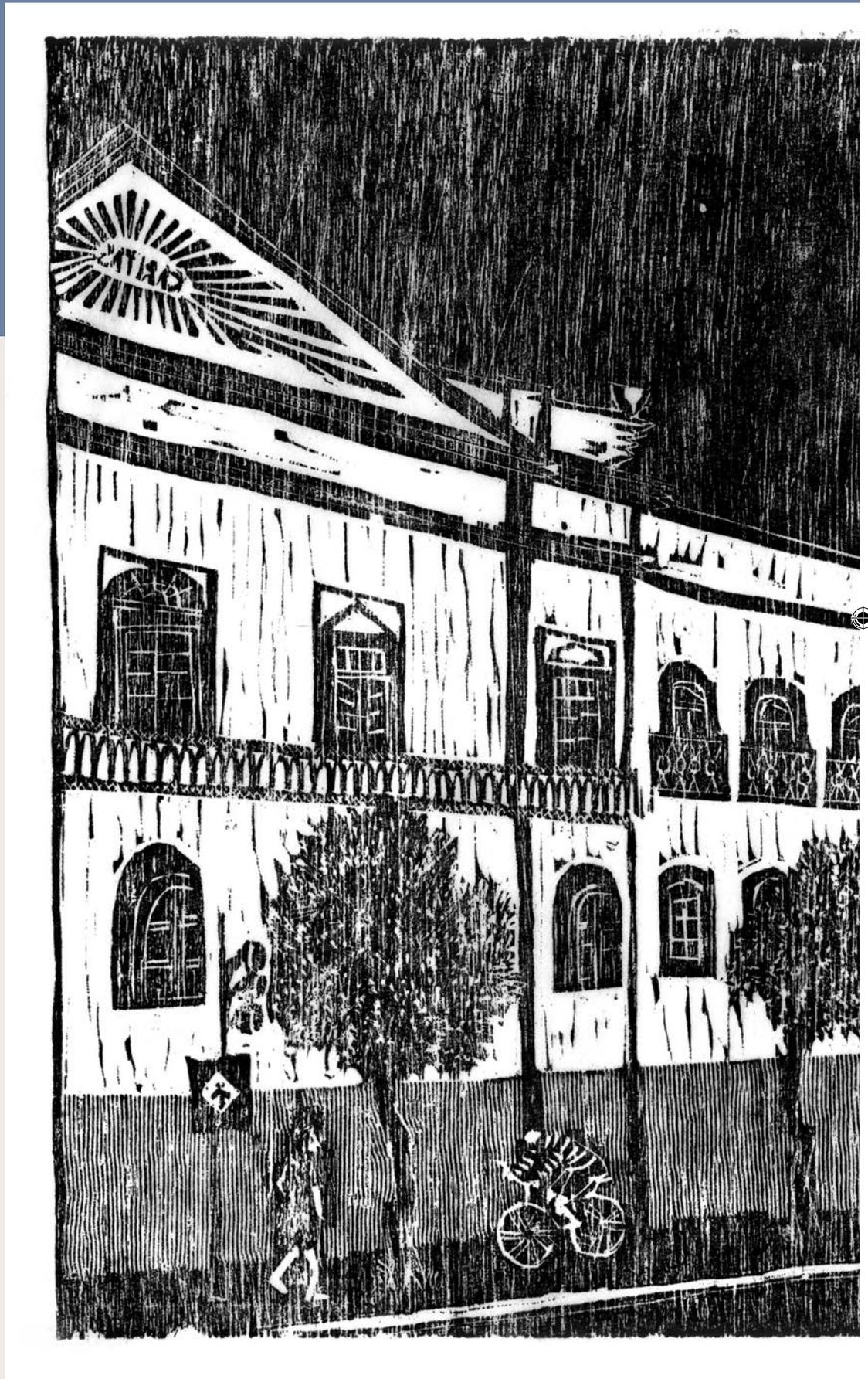


ca, misericórdia, equidade, excelência organizacional, humanismo, história e cultura, credibilidade, sustentabilidade, pioneirismo e inovação. Os resultados alcançados se tornaram possíveis graças ao esforço e à abnegação dos irmãos da Mesa Administrativa e dos demais membros que integram a Irmandade, da Direção Executiva, do corpo clínico e de todos os profissionais que atuam na Santa Casa, servindo com exemplar dedicação à causa da misericórdia, da promoção da vida e da dignidade humana.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, posta sob a proteção de Maria, Mãe de Misericórdia e Medianeira de todas as Graças, confia inteiramente nos desígnios da Providência Divina e na generosa parceria da gente rio-grandense para alcançar, em plenitude, a realização dos seus fins, definidos no Compromisso Institucional e arduamente buscados por todos que aqui trabalham.

José Sperb Sanseverino
Provedor

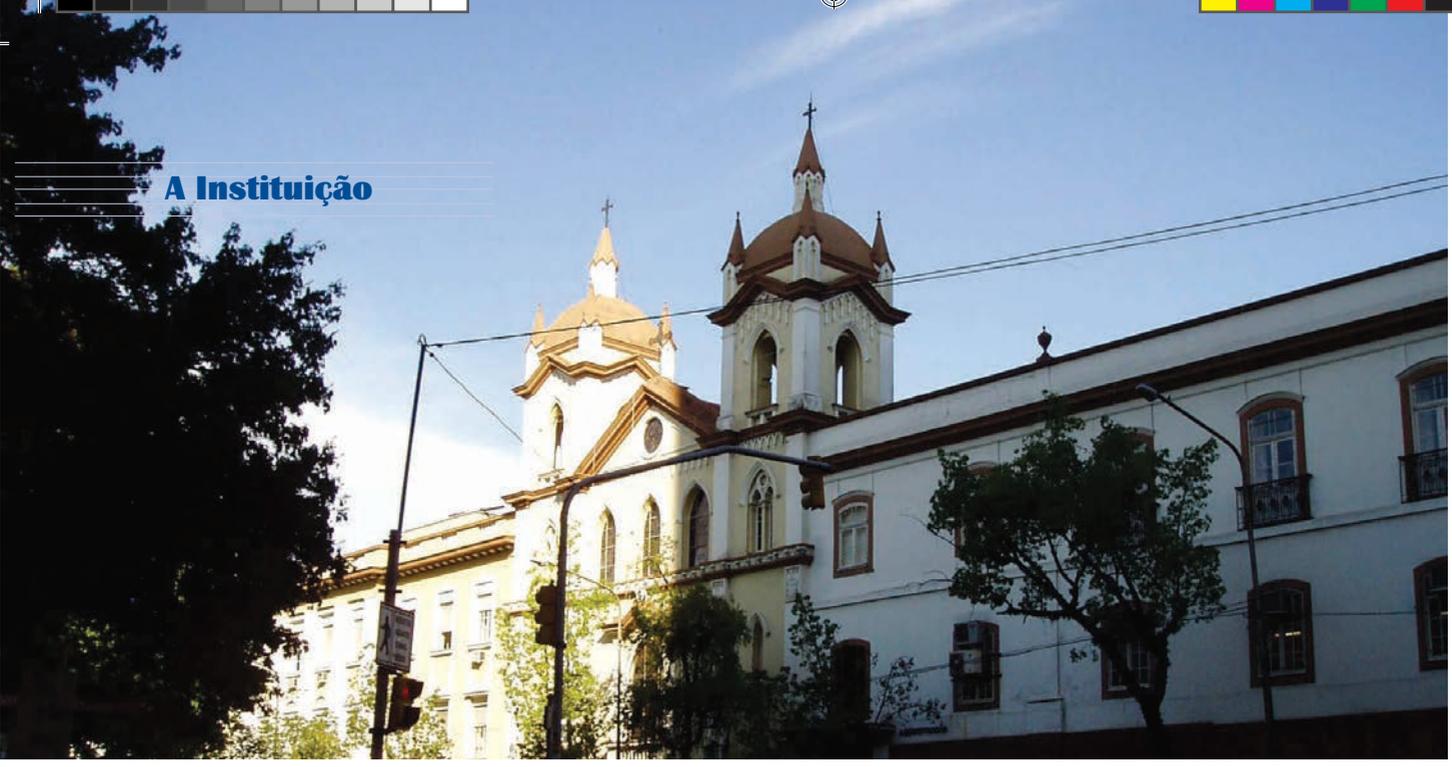






Perfil





A Instituição

Ao ser reconhecida, nacional e internacionalmente, como mantenedora de um complexo hospitalar aprovado por sua excelência nos serviços prestados à comunidade, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre orgulha-se, sobretudo, da trajetória iniciada há 208 anos, quando seus fundadores estabeleceram os alicerces que sustentaram a Instituição por todos estes anos. Naquele longínquo 19 de outubro de 1803, um grupo de abnegados, liderado pelo Irmão Joaquim Francisco do Livramento, fez nascer a Santa Casa com a missão explícita de acolher e dar assistência a pessoas de todas as condições sociais, sobretudo aos mais necessitados, grupo que incluía escravos, prisioneiros, indigentes, pobres enfermos, crianças e velhos abandonados e doentes mentais. Seu destino era cumprir esta missão assistencial e social através dos tempos. Assim, desde sempre, através da qualidade de atendimento em seu complexo hospitalar, da qualificação de seu corpo profissional e da consolidação como um parque tecnológico de saúde, a Santa Casa procurou honrar os princípios legados por seus fundadores. E tal destino consubstanciou-se novamente em 2011, quando mais uma vez o atendimento a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) expressou a opção social da Instituição ao representar cerca de 60% do total de

procedimentos realizados no complexo hospitalar da Santa Casa, o que lhe confere o status de Instituição privada que mais presta serviços ao SUS no Rio Grande do Sul.

O simples cumprimento de sua missão social, contudo, não limita os horizontes que a Santa Casa vislumbra ao se constituir num dos maiores complexos hospitalares da Região Sul do Brasil. Numa equação que soma misericórdia com inovação, a Instituição procura se destacar por se colocar sempre à frente em recursos tecnológicos voltados ao setor de saúde, o que lhe possibilita a oportunidade de oferecer uma multiplicidade de serviços capazes de diagnosticar e tratar de forma integral as principais doenças e suas causas. O hoje chamado Complexo Santa Casa se constitui de sete unidades assistenciais, das quais duas são hospitais gerais - um para atendimento de adultos e outro pediátrico - e outras cinco especializadas em cardiologia, neurocirurgia, pneumologia, oncologia e transplantes. A Instituição



oferece também os serviços de consultas ambulatoriais eletivas e de urgência e emergência, serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, procedimentos cirúrgicos e obstétricos, internações hospitalares, clínicas e cirúrgicas, entre outros. É a única do país a realizar todos os tipos de transplantes de órgãos, além de ser referência em diagnóstico e tratamento de doenças e procedimentos de alta complexidade.

Neste cenário, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre está sempre atenta a outra de suas vocações: o envolvimento com o ensino e a pesquisa. A Instituição é certificada como hospital de ensino, sendo que em suas unidades são desenvolvidos programas de residência médica e cursos de especialização próprios ou associados a diversas univer-

sidades e faculdades do Rio Grande do Sul e do Brasil. Desde 1961, é o hospital-escola da atual Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA).

Unidades Assistenciais

Hospital Santa Clara (HSC)

atendimento geral de adulto

Hospital São Francisco (HSF)

cardiologia

Hospital São José (HSJ)

neurocirurgia

Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA)

atendimento geral de pediatria

Pavilhão Pereira Filho (PPF)

pneumologia

Hospital Santa Rita (HSR)

oncologia

Hospital Dom Vicente Scherer (HDVS)

transplantes





Histórico

1803	Fundação da Santa Casa	1967	Inauguração do Hospital Santa Rita
1815	Fundação da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia	1985	Reconhecimento como hospital-escola
1826	Inauguração da Santa Casa	1989	Incorporação do Hospital Santa Rita ao Complexo Hospitalar Santa Casa
1850	Inauguração do Cemitério da Santa Casa	1997	Renovação do Hospital São Francisco
1884	Inauguração do Hospital São Pedro	1998	Inauguração do novo Ambulatório Central e Laboratório Central de Análises Químicas
1898	Fundação da Primeira Escola de Medicina do Estado, hoje Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)	2000	Ampliação e modernização do Hospital Santa Rita
1915	Primeiro Bloco Cirúrgico em funcionamento	2001	Inauguração do Hospital Dom Vicente Scherer
1930	Inauguração do Hospital São Francisco	2002	Inauguração do novo prédio do Hospital da Criança Santo Antônio
1940	Inauguração da Maternidade Mario Totta	2003	Ano do Bicentenário da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre
1946	Inauguração do Hospital São José	2004	Inauguração do CIEM – Centro Integrado de Emergências Médicas
1951	Fundação da Escola de Enfermagem São Francisco de Assis	2005	Renovação física e atualização tecnológica do Hospital São Francisco. Início das obras de modernização tecnológica e ampliação das estruturas físicas do Hospital Santa Clara. Foco de atuação da Santa Casa passa a ser promoção, prevenção, assistência, ensino e pesquisa em saúde
1953	Inauguração do Hospital da Criança Santo Antônio	2010	Início da construção do prédio do novo estacionamento da Santa Casa
1954	Fundação da Escola de Enfermagem Me. Anna Möller		
1961	Inauguração da Faculdade Católica de Medicina, atual Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)		
1965	Inauguração do Pavilhão Pereira Filho		



O Posicionamento Estratégico

Um diagnóstico efetivado em agosto de 2010, quando a Direção Executiva da Santa Casa identificou a necessidade de atualização das estratégias corporativas da Instituição, desencadeou uma série de consequências que se iniciou com a criação de um comitê responsável pela construção do ciclo do Planejamento Estratégico (PE) 2011-2015. Pela primeira vez no âmbito da governança corporativa foi constituído um comitê com a missão precípua de coordenar o processo de elaboração do PE. O comitê foi composto pela Direção Executiva, três representantes da Mesa Administrativa, correspondendo ao corpo clínico, o empresariado e a preservação dos valores institucionais.

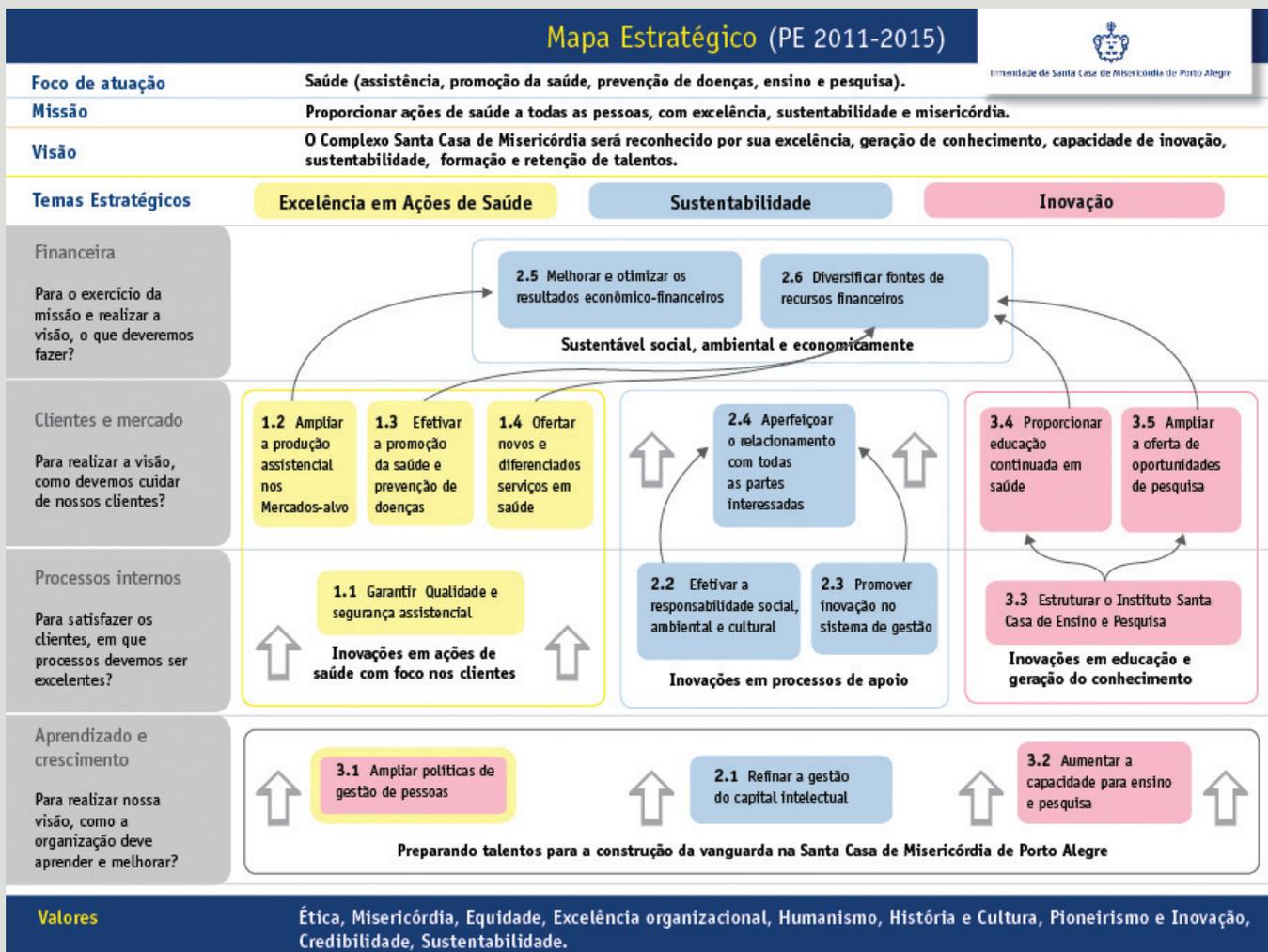
O trabalho se prolongou por 2010, até que em janeiro de 2011 o comitê, a partir de análise dos ambientes externo e interno, pôde estabelecer as prioridades, assim definidas: oportunidades, ameaças, pontos fortes e pontos fracos.

Imediatamente, foram deflagradas novas etapas, como a atualização dos Princípios Estratégicos (foco de atuação, missão, visão, valores e princípios) e a definição do Posicionamento Estratégico. A seguir, foi elaborado o Mapa Estratégico. Com a aprovação destas ações pela Provedoria e pela Mesa Administrativa da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, o processo evoluiu ao longo de 2011. Entre julho e outubro desse ano, cerca de 90 líderes de diferentes setores foram convidados para explicitar os seus objetivos em iniciativas, assim como planos e indicadores estratégicos. O resultado deste conjunto de ações configurou, então, os três temas estratégicos que sustentam o trabalho desenvolvido na Santa Casa.

Temas Estratégicos

- **Excelência em Ações de Saúde**
- **Sustentabilidade**
- **Inovação**





Representantes da Provedoria e da Mesa Administrativa da Irmandade e 90 líderes de diferentes setores participaram da criação do Mapa Estratégico 2011 - 2015





Anico criou, especialmente para a Santa Casa, uma série de dez xilogravuras. Primeiro, ela desenha. A partir do desenho (p.19), ela fez esta matriz, escavando um bloco de madeira





Foco de atuação

Saúde (assistência, promoção da saúde, prevenção de doenças, ensino e pesquisa)

Missão

Proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia

Visão

O Complexo Santa Casa de Misericórdia será reconhecido por sua excelência, geração de conhecimento, capacidade de inovação, sustentabilidade, formação e retenção de talentos.

Os Valores Os Princípios

Ética	Orientar as ações pelos princípios da ética e da moral
Misericórdia	Ter compaixão com todas as pessoas
Equidade	Realizar um tratamento justo a todos
Excelência organizacional	Garantir qualidade e segurança nas ações de saúde e nos processos de apoio
Humanismo	Oferecer atenção e cuidado humanizado em todos os momentos
História e Cultura	Preservar a história e a cultura da Santa Casa e do Rio Grande do Sul
Credibilidade	Preservar a imagem de credibilidade perante nossos parceiros e sociedade
Pioneirismo e Inovação	Empreender e inovar através do ensino e da pesquisa
Sustentabilidade	Praticar a sustentabilidade social, ambiental e econômica, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade





Modelo organizacional



O modelo organizacional da Santa Casa é segmentado em três níveis:

Corporativo e Tático	Unidades Gerenciais Agregadas (UGAs)
Operacional	Unidades Gerenciais Básicas (UGBs)

As UGBs, denominadas serviços, funcionam como uma pequena empresa. Reunidas sob uma chefia, formam uma UGA. Ao todo são 186 UGBs, representando ambulatórios, unidades de internação e centros cirúrgicos, e 23 UGAs, que são os hospitais e os setores de apoio técnico e administrativo, como Suprimentos, Engenharia e Desenvolvimento humano.

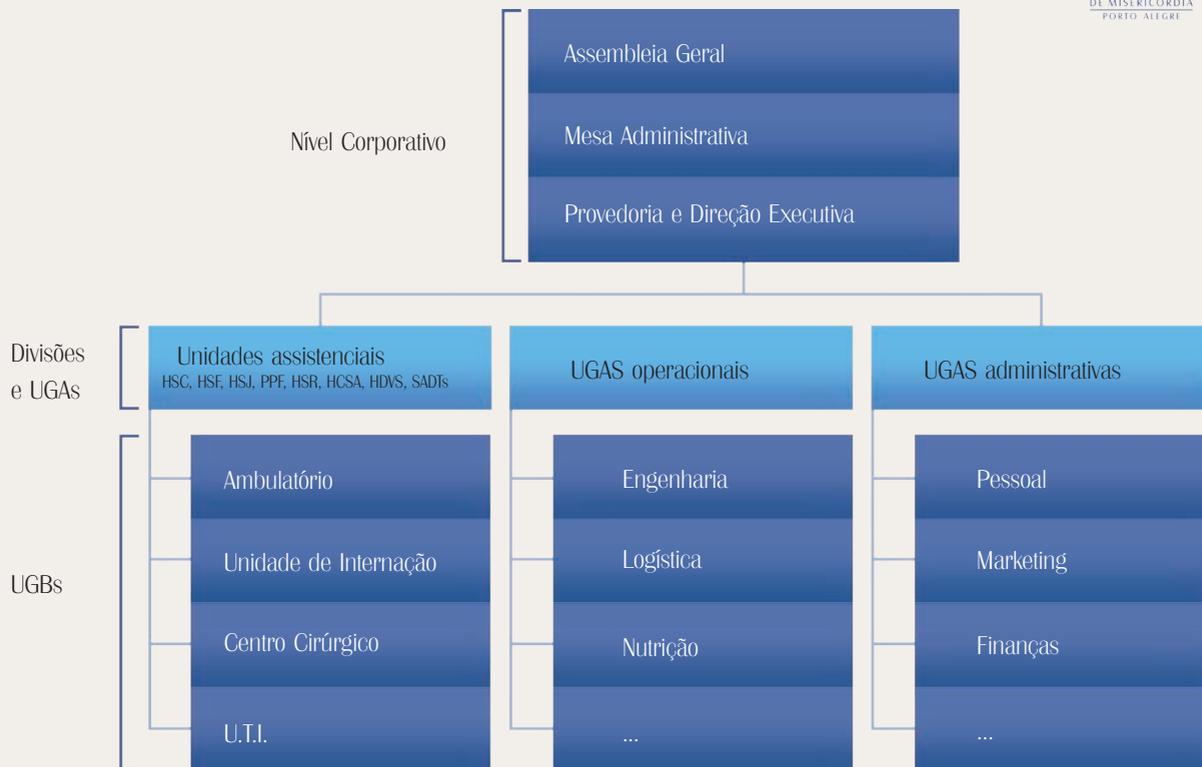


Todos os serviços e atividades da Santa Casa estão estruturados em UGBs e UGAs





Estrutura Orgânica



Um total, inédito na história da Instituição, de oito prêmios e de outras formas de reconhecimento à qualidade da assistência, à credibilidade e às ações de responsabilidade social da Santa Casa, a forma de planejamento e definição do mapa estratégico 2011/2015 e a continuidade do programa institucional de ampliação e modernização das estruturas físicas e de atualização tecnológica do complexo hospitalar estão entre os destaques de 2011

Reconhecimento

Um dos destaques de 2011 é a série de prêmios que a Santa Casa recebeu ao longo do ano. Trata-se de notável sequência de conquistas que expressa, de forma intensa, por parte das instituições, empresas, governo, mídia e comunidade, o reconhecimento da qualidade assistencial, da credibilidade e da importância social da Santa Casa.

- Certificado Selo Verde de Pró-sustentabilidade, conferido pela Johnson & Johnson Medical do Brasil
- Prêmio Nacional Destaque na Promoção da Doação de Órgãos, concedido ao Hospital Dom Vicente Scherer pelo Ministério da Saúde
- Título de uma das 30 melhores empresas para se trabalhar no Rio Grande do Sul, concedido pelo organismo internacional Great Place to Work e pela revista Amanhã
- Prêmio Reputação Corporativa, concedido pela revista Amanhã, como a marca mais lembrada pela população da capital gaúcha na categoria Hospital



O Diretor-Geral Carlos Alberto Fuhrmeister e a enfermeira Carmem Pozzer (à direita) recebem o Certificado Selo Verde de Pró-sustentabilidade da gerente de marketing da Johnson & Johnson



Dr. José Camargo (à direita) e a enfermeira Andrea Conrad recebem do Ministro da Saúde, Alexandre Padilha, o Prêmio Nacional de Doação de Órgãos



- Prêmio Top of Mind-RS, concedido pela revista Amanhã ao Hospital da Criança Santo Antônio como a marca mais lembrada na categoria hospital infantil
- Três prêmios conferidos pelo Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor/RS, nas categorias Ecologia, Cultura e Responsabilidade Social
- Prêmio Responsabilidade Social, instituído pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, e conferido à Santa Casa pelo terceiro ano consecutivo
- Certificado de melhor empresa no setor de serviços médicos da Região Sul - concedido pelo anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico

O Vice-Provedor, Salvador Horácio Vizzotto, recebe o Top of Mind/revista Amanhã



Raul Vallandro, Bruna Trolli e Cláudio Roberto dos Santos Vieira recebem, pela Santa Casa, os prêmios do Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor





Investimentos

Implementado a partir de 2006, conduzido sob a liderança da Provedoria e contando com a ativa participação da Mesa Administrativa da Irmandade, o programa institucional de ampliação e modernização das estruturas físicas e de atualização tecnológica do complexo hospitalar teve importante seguimento em 2011. Os investimentos feitos no ano alcançaram o montante de R\$ 30,6 milhões.

Desse total, R\$ 14,2 milhões foram investidos na compra de equipamentos e tecnologias avançadas. Entre estas últimas estão um acelerador linear para o Serviço de Radioterapia do Hospital Santa Rita, 54 monitores multiparâmetros, 13 respiradores, dois microscópios cirúrgicos, três autoclaves, sete ecógrafos e um sistema de comunicação e arquivamento de imagens médicas. Também fazem parte desse programa os R\$ 2,5 milhões investidos em equipamentos de tecnologia de informação, sobretudo voltados à implantação do Tasy, que irá integrar todos os sistemas de informática da Santa Casa a partir de setembro de 2012.

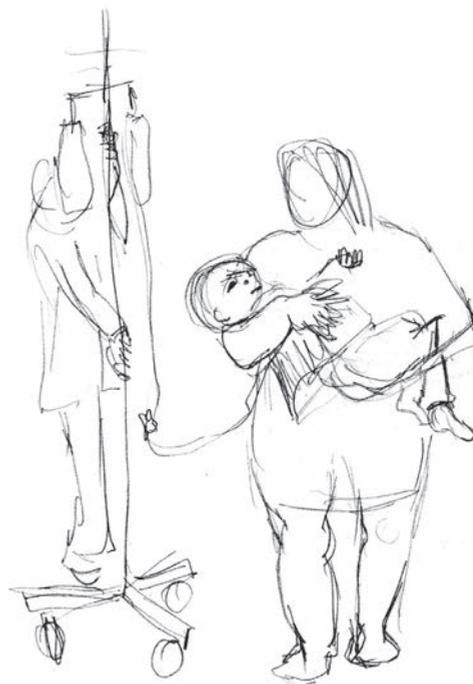
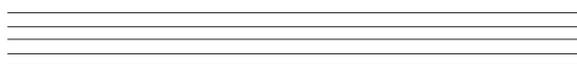
Entre os R\$ 16,4 milhões aplicados na ampliação e modernização das estruturas físicas estão as etapas finais de construção do prédio do Edifício Garagem (fotos), a conclusão da reforma da Hemodinâmica do Hospital

São Francisco, a conclusão da reforma e ampliação do Centro Integrado de Emergências Médicas (CIEM), as reformas e ampliações dos setores de Tesouraria, Compras, UTI Clínica do Hospital São Francisco, a criação do Centro de Ensino e Treinamento com quatro salas, a ampliação da Subestação de Energia Elétrica nº 1 e as obras para instalação do novo acelerador linear do Serviço de Radioterapia do Hospital Santa Rita.





Os investimentos feitos em 2011 alcançaram o montante de R\$ 30,6 milhões.



Mapa estratégico

A construção do Mapa Estratégico para o período 2011-2015, iniciada em agosto de 2010 e concluída em 2011, é um dos destaques do ano, sobretudo por suas características inéditas. A mais importante delas é a forma democrática em que se processaram as várias fases do planejamento estratégico, com intensa participação da Mesa Administrativa da Irmandade, da Direção Executiva, de 50

líderes médicos e de gerentes e líderes das mais diversas áreas de atuação institucional.

O Mapa Estratégico 2011-2015, que resultou desse processo coletivo de construção, é um conjunto de objetivos que orienta a Santa Casa na efetivação de sua visão de futuro: ser reconhecida por sua excelência, geração de conhecimentos, capacidade de inovação, sustentabilidade, formação e retenção de talentos. Importante destacar que nos próximos cinco anos a Santa Casa passa a ter como missão proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia.

O Mapa Estratégico também estabelece que, a partir de 2011, todos os projetos, iniciativas e realizações institucionais passam a ser vinculados a um dos três temas estratégicos definidos para o ciclo 2011-2015: Excelência em Ações de Saúde, Sustentabilidade e Inovação.





Desempenho anual

Consultas médicas ambulatoriais

Indicadores	Segmento	2009	2010	2011
Pronto Atendimento (nº)		136.547	109.388	86.507
Especialidades (nº)	Particular e Convênios	272.139	298.663	324.575
Total (nº)		408.686	408.051	411.082
Pronto Atendimentos (nº)		99.498	98.505	86.814
Especialidades (nº)	Sistema Único de Saúde	257.540	263.856	256.806
Total (nº)		357.038	362.361	343.620
Total geral		765.724	770.412	754.702

Internações

Indicadores	2009	2010	2011
Leitos (nº)	1.030	1.042	1.030
Internações	44.782	44.734	44.836
Taxa de Ocupação (%)	85,0	84,9	85,0
Média de Permanência (dias)	7,5	7,5	7,6

Categoria das Internações

	2009	2010	2011
Sistema Único de Saúde (nº)	21.713	21.100	20.453
Convênios (nº)	21.996	22.506	23.215
Particular (nº)	1.073	1.128	1.168
Total (nº)	44.782	44.734	44.836

Procedimentos cirúrgicos

Indicadores	Segmento	2009	2010	2011
Internados (nº)	Particular e Convênios	18.193	19.042	20.882
Ambulatoriais (nº)		16.662	18.150	19.769
Total (nº)		34.855	37.192	40.651
Internados (nº)	Sistema Único de Saúde	12.962	11.999	11.566
Ambulatoriais (nº)		15.001	13.406	12.330
Total (nº)		27.963	25.405	23.896
Total geral		62.818	62.597	64.547



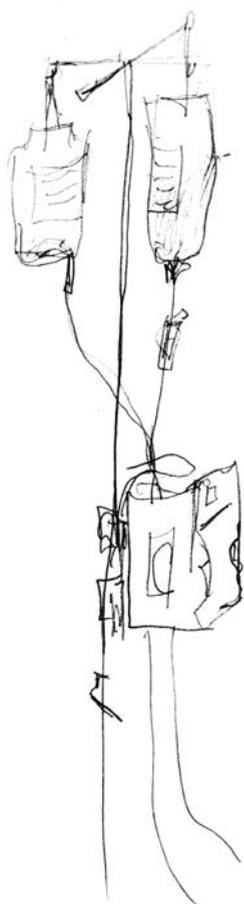


Procedimentos obstétricos

Indicadores	Segmento	2009	2010	2011
Partos Normais (nº)	Particular e Convênios	185	205	188
Partos Cesáreos (nº)		791	855	822
Outros Procedimentos (nº)		515	523	537
Total (nº)		1491	1583	1547
Partos Normais (nº)	Sistema Único de Saúde	1524	1653	1647
Partos Cesáreos (nº)		937	1049	1033
Outros Procedimentos (nº)		546	698	538
Total (nº)		3.007	3.400	3.218
Total geral		4.498	4.983	4.765

Serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento

	2009	2010	2011
Laboratório de Análises Clínicas	2.880.647	2.942.917	2.982.353
Angiografia (nº)	4579	4446	3921
Díalise (nº)	35.061	34.077	32.800
Ecocardiografia (nº)	15.171	15.155	15.362
Ecografia (nº)	72.725	75.970	80.328
Endoscopia (nº)	27.119	27.511	29.864
Função Pulmonar (nº)	39.926	35.624	40.201
Hemodinâmica (nº)	2.683	3.123	2.869
Hemoterapia - Transfusões (nº)	36.126	30.175	33.064
Medicina Nuclear (nº)	9.005	8.745	9.548
pHmetria - Esofagomanometria (nº)	1.325	1.292	1.127
Quimioterapia (nº)	32.254	31.774	30.919
Radiologia (nº)	198.747	186.186	180.591
Radioterapia (nº)	222.809	228.022	234.628
Tomografia Computadorizada (nº)	45.743	47.094	48.445
Ressonância Magnética (nº)	13.330	14.872	16.776
Densitometria Óssea (nº)	2.023	2.204	2.435
Fisioterapia (nº)	371.341	416.781	446.993
Traçados Gráficos (nº)	27.542	28.813	34.890
Litotripsia (nº)	356	555	756
Urodinâmica (nº)	845	1.187	1.380
Holter (nº)	1.970	2.243	2.572
Outros Serviços (nº)	62.195	46.967	145.901
Total (nº)	4.103.522	4.185.733	4.377.723





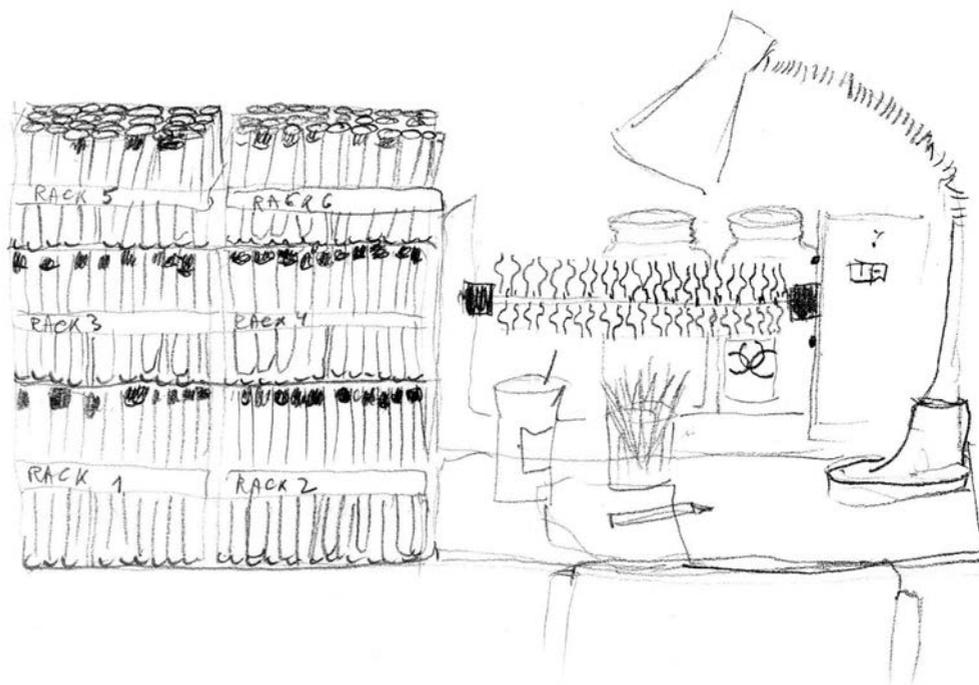
Atendimentos de urgência e emergência

Centro integrado de emergências médicas (convênios e particulares)

	2009	2010	2011
Hospital da Criança Santo Antônio	60.270	49.977	36.384
Hospital Dom Vicente Scherer	69.912	52.517	42.756
Hospital Santa Clara Emergência Obstétrica	6.365	6.894	7.367
Total	136.547	109.388	86.507

Sistema Único de Saúde (SUS)

	2009	2010	2011
Hospital Santa Clara			
Pronto atendimento e emergência	42.262	41.921	36.906
Emergência Obstétrica	9.415	10.690	10.650
Hospital da Criança Santo Antônio			
Pronto atendimento e emergência	47.821	45.894	39.258
Total	99.498	98.505	86.814
Total Geral (CIEM e SUS)	236.045	207.893	173.321





Serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento centralizados

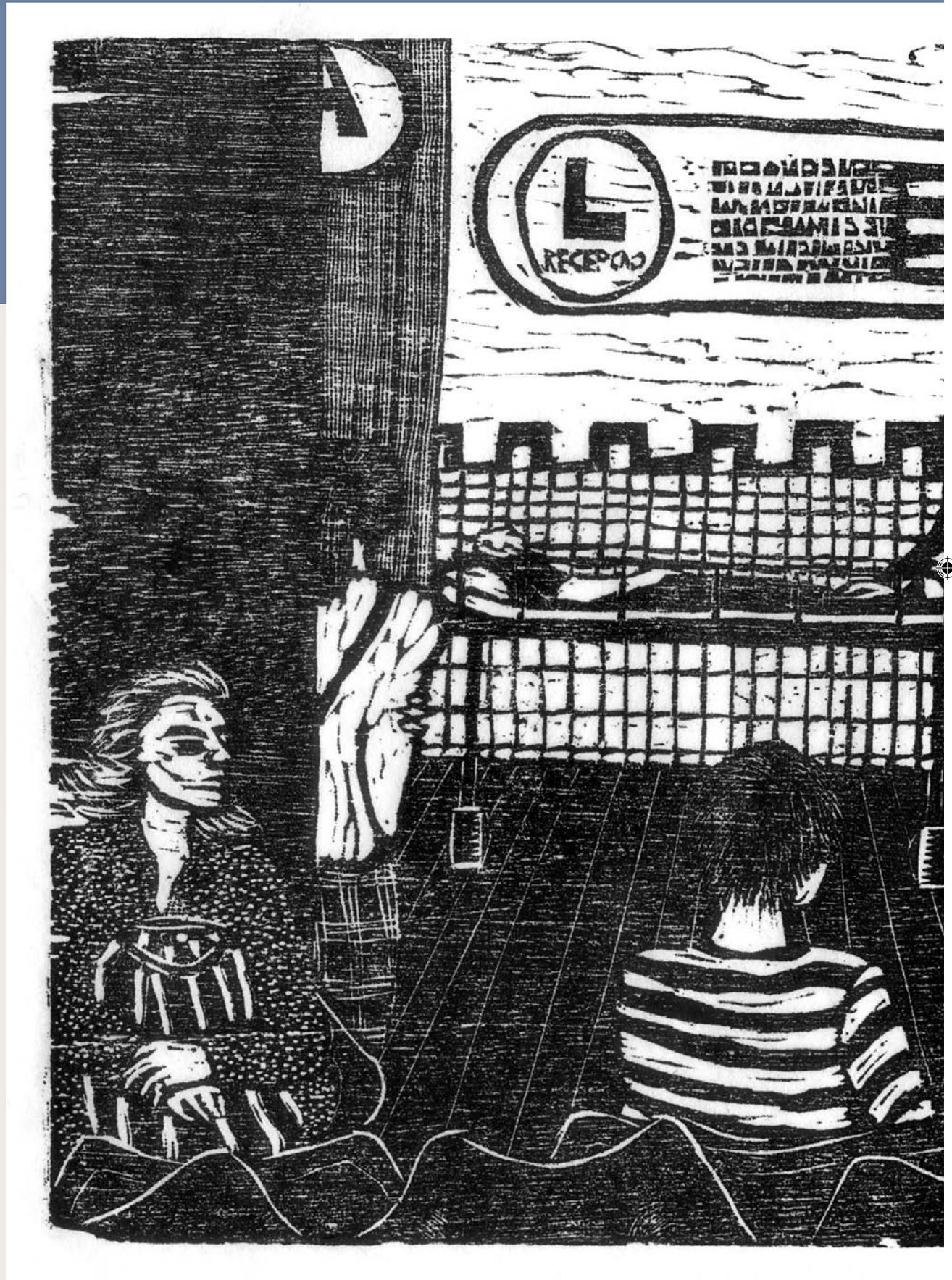
Laboratório Central

Origem dos exames	2009	2010	2011
Particulares	42.809	58.866	52.657
Convênios	1.223.690	1.212.973	1.315.217
SUS ambulatorio	821.500	865.720	849.426
SUS internação	578.027	573.608	590.902
Total exames	2.666.026	2.711.167	2.808.202
Exames por profissional/mês (média)	1.501	1.547	1.592

Banco de Sangue

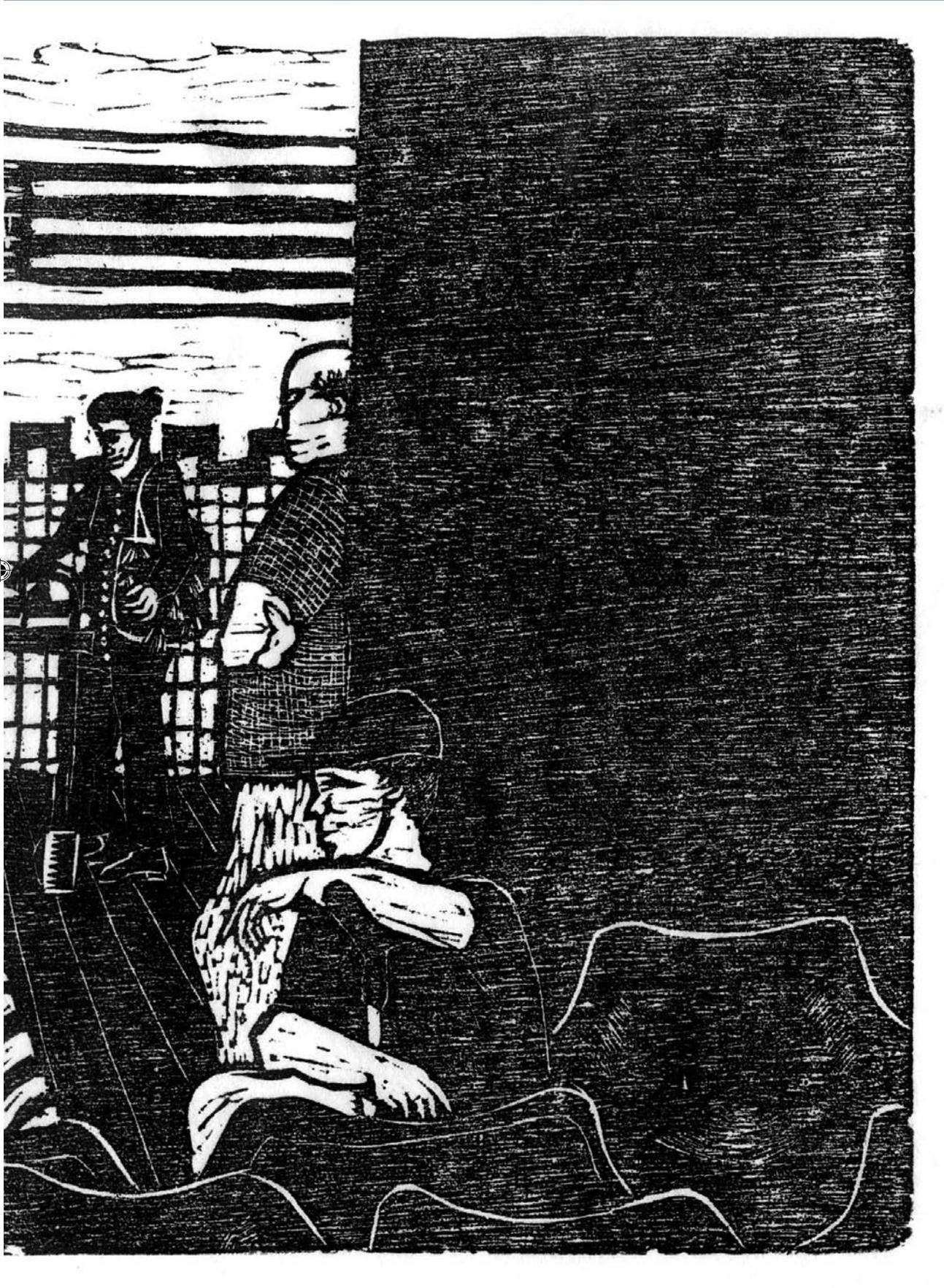
Indicadores	2009	2010	2011
Doadores	22.858	20.324	20.753
Transfusões	36.126	30.175	33.064
Procedimentos	2009	2010	2011
Exsanguíneo	1	5	8
Cell Saver	43	38	37
Coleta de Células	62	62	85
Plasmaférese	98	68	118
Plaquetaférese	12	2	8







Unidades Assistenciais



Hospital Santa Clara

Fundação: **1803**

Inauguração: **1826**

Especialidade: **Hospital geral de adultos**

Atividades: **Assistência, ensino e pesquisa**

Atendimentos: **Urgências, emergências,
consultas eletivas, exames, cirurgias,
internação e intensivismo**

A maior e mais antiga unidade de assistência à saúde do complexo hospitalar que hoje forma a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é também o hospital responsável pela maioria dos atendimentos feitos através do Sistema Único de Saúde na Instituição. Da mesma forma, destaca-se pelo volume das pesquisas e atividades de ensino que concentra. Estas são marcas que orgulham o Hospital Santa Clara (HSC), que em sua estrutura é dividido por três pavilhões: Daltro Filho, Cristo Redentor e Centenário. Ao todo, dispõe de 371 leitos fixos, que chegam a 410 de acordo com a demanda. Sua atividade assistencial consiste em 28 especialidades, entre as quais a maternidade e as clínicas médica e cirúrgica despontam pelo volume de atendimentos e pelo reconhecimento de seus serviços. Também se destacam os serviços de diagnóstico e tratamento, como o Serviço de Diálise, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) e o Litocentro. Assim,



pela amplitude do trabalho que desenvolve, o Hospital Santa Clara também se constitui na unidade com maior número de funcionários, médicos, residentes, estudantes, mestrandos e doutorandos entre as diversas unidades da Santa Casa. Atualmente, 1.179 profissionais atuam em diferentes níveis de funcionamento do hospital.



Investimentos

O aparelhamento tecnológico é uma preocupação constante no âmbito da administração do Hospital Santa Clara. E o ano de 2011 se mostrou pródigo neste sentido, com a concretização de várias ações que ajudaram a qualificar ainda mais o atendimento oferecido pela unidade, como demonstra a relação que se segue dos novos equipamentos incorporados à rotina do hospital:

Unidade de Terapia Intensiva

ventilador pulmonar, desfibrilador, analisador de gases metabólicos, monitor multiparâmetros, monitor de sinais fisiológicos para transporte, cardioversor e colchão pneumático

Unidades de Internação

eletrocardiógrafo com interpretação, guincho elétrico de transporte



Centros Cirúrgicos

aparelho de laser e plasma Botton para cirurgias urológicas, intensificador de imagem, três torres de vídeo (duas em full HD e um LCD), instalação dos filtros Hepa - sistema de climatização e purificação do ar das salas cirúrgicas



Na área materno-infantil, a aquisição de alguns equipamentos foi possível através de recursos do Funcriança, do Troco do Coração (parceria com a Companhia Zaffari) e o Troco Amigo (com a rede Panvel). Para

o Centro Obstétrico, houve a aquisição de um novo monitor multiparâmetro para sala cirúrgica e um berço de reanimação neonatal. Enquanto no Centro de Diagnóstico





e Tratamento foi agregado um aparelho de ecografia Aplio-Toshiba e no Ambulatório de Dermatologia, um aparelho Mini com lâmpadas UVA e UVB-NB e um painel para controle dos aparelhos.



Serventia Registral

A existência, desde 2010, da Serventia Registral da 4ª Zona proporcionou em 2011 um fato interessante. Além de garantir que 100% das crianças nascidas na Maternidade Mario Totta tenham alta já com sua certidão de nascimento feita, o serviço possibilitou que outras crianças da mesma família do recém-nascido também fizessem suas certidões de nascimento.



Indicadores	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	373	371	371
Leitos de internação (nº)	335	333	333
Leitos da UTI (nº)	38	38	38
Salas cirúrgicas (nº)	22	22	22
Atendimentos ambulatoriais (nº)	361.238	368.282	369.528
Internações (nº)	17.660	17.087	17.002
Procedimentos cirúrgicos (nº)	28.876	28.967	30.406
Média de permanência (dias)	6,2	6,3	6,2
Taxa de ocupação (%)	83,4	84,2	83,4
Partos (nº)	3.437	3.762	3.690
Normais (nº)	1.709	1.858	1.835
Cesáreos (nº)	1.728	1.904	1.855
Transplantes de córnea (nº)	96	95	138





Hospital São Francisco

Inauguração: **1930**

Especialidades: **Cardiovascular e cirurgias de grande porte**

Atividades: **Assistência, ensino e pesquisa**

Atendimentos: **Consultas seletivas, exames, cirurgias, internação e intensivismo**

Ao completar 81 anos de atividade, o Hospital São Francisco (HSF), segunda unidade hospitalar mais antiga no Complexo Santa Casa, consolidou em 2011 sua condição de um dos mais importantes centros brasileiros de referência em Cardiologia. O HSF é especialmente reconhecido pela excelência nas cirurgias de grande porte e nos procedimentos de intervenção por cateter. Neste contexto, o São Francisco avançou na implantação em seus processos do conceito de “Heart Team”, o que resultou, por exemplo, na aquisição e instalação de uma sala híbrida de sofisticada tecnologia.



Qualidade

O conceito de “Heart Team” (Time do Coração) cada vez mais se insere nos procedimentos do HSF. Em 2011, foram incrementados os recursos para a atuação conjunta e articulada entre cirurgiões, clínicos, ecocardiografistas, intervencionistas, anestesistas e equipe de apoio. O empenho em consolidar o modelo adotado em 2010 mostra resultados nos procedimentos endovasculares efetivados no hospital, como comprova o baixo índice de mortalidade nas mais de 80 cirurgias de aneurisma na aorta até então.



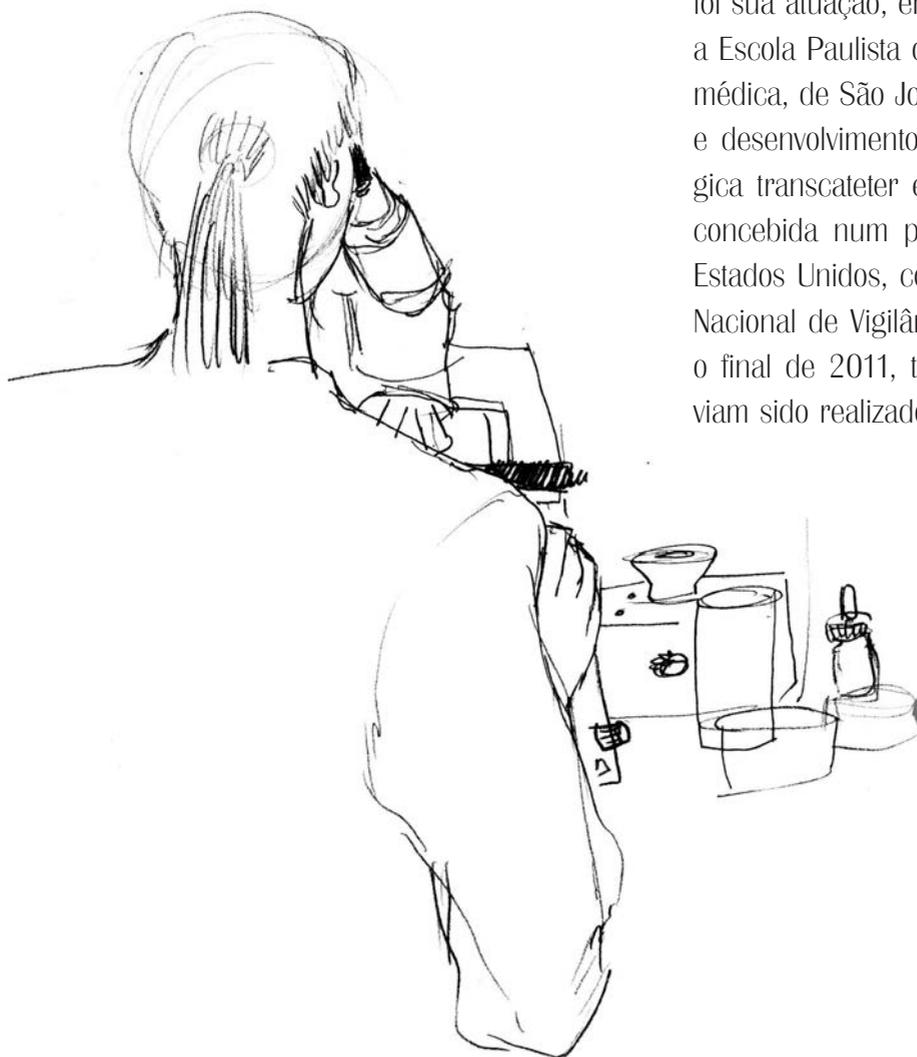


Ao mesmo tempo, a exigência por uma qualidade crescente nos processos e serviços oferecidos pelo hospital motivou sua direção, corpo clínico e funcionários a desenvolverem ações que apontam para a busca do certificado de Acreditação Hospitalar, pela Joint Commission International (JCI).

Avanços e pioneirismo

Em 2011, o setor de eletrofisiologia experimentou importantes avanços, em especial com a adoção em sua rotina da ablação por cateter no tratamento de arritmias ventriculares e atriais e da fibrilação arterial, utilizando-se do sistema Kartor. Pioneiro em Porto Alegre nesse processo, o HSF torna-se uma referência regional e nacional.

Outro momento marcante do HSF em 2011 foi sua atuação, em parceria com o Incor-SP, a Escola Paulista de Medicina e a Braille Biomédica, de São José do Rio Preto, no estudo e desenvolvimento da primeira válvula biológica transcatereter expansível por balão a ser concebida num país fora da Europa e dos Estados Unidos, com a chancela da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Até o final de 2011, trinta procedimentos já haviam sido realizados.





Reconhecimento

A eficiência, a qualidade, a segurança e o pioneirismo adotados no desempenho clínico e cirúrgico na unidade deram respaldo para uma ação de marketing diferenciado em 2011, com a instalação de estandes do HSF em dois importantes eventos realizados em Porto Alegre. O hospital marcou presença, exibiu seus atributos científicos e divulgou seu trabalho de forma ativa no 38º Congresso Brasileiro de Cirurgia Cardiovascular, na PUC, e no 66º Congresso Brasileiro de Cardiologia, ocorrido na Fiergs.



Indicadores

	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	88	89	91
Leitos de internação (nº)	71	69	69
Leitos da UTI (nº)	17	20	22
Salas cirúrgicas (nº)	5	5	5
Atendimentos ambulatoriais (nº)	19.261	23.975	23.610
Internações (nº)	3.445	3.777	4.029
Procedimentos cirúrgicos (nº)	3.102	2.979	3.432
Média de permanência (dias)	5,8	5,3	5,4
Taxa de ocupação (%)	85,6	87,5	89,9
Ecocardiografia (nº)	11.995	11.767	12.042
Hemodinâmica (nº)	2.683	3.123	2.869
Traçados gráficos (nº)	14.613	15.071	14.294





Hospital São José

Inauguração: **1946**

Especialidades: **Neurocirurgia e Neurologia**

Atividades: **Assistência, ensino e pesquisa**

Atendimentos: **Consultas eletivas, exames, cirurgias, internação e intensivismo**

A qualificação dos atendimentos nas duas especialidades que centralizam os serviços praticados no Hospital São José (HSJ) – neurocirurgia e neurologia – assegura à unidade uma posição de destaque nacional. Os procedimentos neurocirúrgicos realizados no HSJ tornaram-se referência no país e são reconhecidos pelo Ministério da Saúde como de alta complexidade na especialidade. Ao mesmo tempo, o hospital tem lugar de destaque na América Latina pela excelência como centro de estudos em neurocirurgia e neurologia. O corpo clínico registra em paralelo às suas atividades uma produção científica significativa, com participação em eventos mundiais, trazendo para o HSJ os avanços do conhecimento científico e tecnológico.



Investimentos e qualidade

Em 2011, diferentes ações foram concretizadas para atender o objetivo permanente de buscar a qualificação constante nos serviços do HSJ. Enumeram-se iniciativas como a revisão e a criação de novos protocolos assistenciais, com implantação em diversas áreas. Ao longo do ano, foram criados protocolos de enfermagem e a sistematização da assistência com base nos critérios da Joint Commission International (JCI), com um programa de educação permanente para a equipe de funcionários. O hospital igualmente passou a oferecer serviços de novos produtos, como o vídeo EEG prolongado e ampliação da polissonografia.

Os investimentos realizados em 2011 possibilitaram, ainda, a aquisição de novos equipamentos para diferentes setores do hospital:





Bloco Cirúrgico

- 1** Aparelho de trépano elétrico com craniótomo
- 1** Suporte Mayfield translucente
- 2** Microscópios
- 1** Intensificador de imagem

UTI

- 1** Respirador de transporte
- 4** Cabos de ECG para monitores da marca Dixtal e Nihon
- 4** Cabos de oximetria
- 1** Leed do monitor Ohmeda
- 4** Conjuntos de traqueias de servo S
- 1** Laringo Truview EVO 2 - fibra óptica

Neurorradiologia

- 1** Duodenoscópio
- 1** Monitor multiparâmetros para o carro de anestesia
- 1** Bomba ejetora
- 1** Eletrocautério

Serviço de Neurofisiologia Clínica

- 1** Eletroencefalógrafo digital portátil
- 2** Aparelhos de polissonografia





A UTI do HSJ passou por uma reforma em sua área física, no começo de 2011, que a deixou em condições de oferecer um serviço ainda mais qualificado. Da pintura do ambiente, passando por obras de marcenaria, à troca de equipamentos, entre outras iniciativas, a reforma trouxe uma melhor adequação dos espaços físicos no sentido de proporcionar um atendimento em condições mais apropriadas.

A área da Radiologia foi completamente reavaliada, originando a criação de um projeto para que em 2012 aconteça a reestruturação

do serviço, visando à implantação de novos equipamentos, com capacidade para abrigar um tomógrafo Multislice de 64 canais, necessário para atender demandas das especialidades de Neurocirurgia, Pneumologia, Cirurgia Torácica, Cardiologia e Traumatologia.

Todo o processo de buscar a melhoria dos serviços no HSJ privilegia também a qualificação dos funcionários, que se expressa através do projeto de treinamentos abrangentes, como foco no entendimento da anatomia e fisiologia das patologias neurocirúrgicas.

Indicadores

	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	82	82	76
Leitos de internação (nº)	69	69	66
Leitos da UTI (nº)	13	13	10
Salas cirúrgicas (nº)	3	3	3
Atendimentos ambulatoriais (nº)	7.652	7.567	7.878
Internações (nº)	3.318	3.275	3.015
Procedimentos cirúrgicos (nº)	1.320	1.421	1.269
Média de permanência (dias)	6,0	6,1	5,7
Taxa de ocupação (%)	81,9	82,7	81,6
Neurorradiologia invasiva (nº)	4.579	4.446	3.921
Eletroencefalografia (nº)	3.781	4.033	4.251
Eletroneuromiografia (nº)	2.363	2.567	3.337
Tomografia (nº)	7.579	6.647	6.392





Hospital da Criança Santo Antônio

Inauguração: **1953**

Especialidade: **Pediatria geral**

Atividades: **Assistência, ensino e
pesquisa**

Atendimentos: **Urgências,
emergências, consultas eletivas,
exames, cirurgias, internação e
intensivismo**



Como unidade pioneira no Complexo Santa Casa a buscar o certificado de Acreditação Hospitalar pela Joint Commission International (JCI), o Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA) manteve ainda mais forte, em 2011, o compromisso de ser a maior e mais moderna unidade pediátrica do Rio Grande do Sul, consolidando sua posição de referência no país. O HCSA oferece uma estrutura física e funcional em constante evolução, o que lhe permite estar sempre à frente no tratamento das mais variadas e complexas patologias que fazem parte da vida infantil. Em 2011, a unidade recebeu 150 pacientes vindos de diferentes Estados para tratamento de patologias torácicas, cardíacas, neurológicas e transplantes.





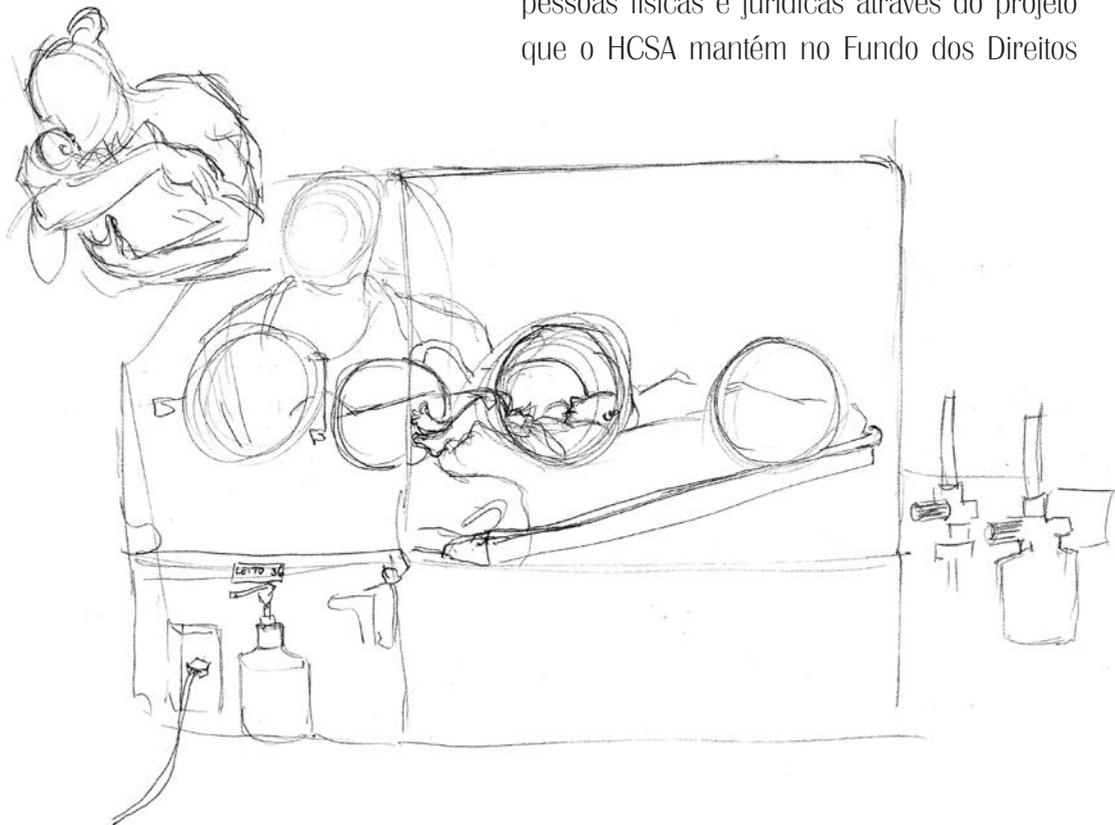
Qualidade e segurança

O ano de 2011 foi fundamental no processo que o HCSA desenvolve desde 2009 na implementação de uma cultura da qualidade e segurança assistencial em toda a equipe multidisciplinar, pacientes e familiares. Ao longo do ano, foram realizadas duas avaliações simuladas de acreditação, feitas dentro dos parâmetros do processo de educação para a certificação da Acreditação Hospitalar CBA/JCI, tendo como resultado a melhora crescente da pontuação final. Ao mesmo tempo, efetivou-se a aplicação de procedimentos adotados nas Metas Internacionais de Segurança. A trajetória percorrida até agora permitiu ao

HCSA programar-se para buscar a avaliação final de Acreditação em abril de 2012.

Tecnologia

Em 2011, o HCSA procedeu a mais uma etapa de renovação no aparelhamento tecnológico em setores de maior complexidade do hospital. Para atender áreas como a Unidade de Terapia Intensiva, o Centro Cirúrgico e o setor de emergências, novos equipamentos foram adquiridos: monitores multiparamétricos, macas, carros de parada, berços aquecidos e oxímetros, entre outros. Parte considerável destas aquisições tornou-se possível graças aos recursos obtidos de doações de pessoas físicas e jurídicas através do projeto que o HCSA mantém no Fundo dos Direitos





da Criança e do Adolescente (Funcriança). A constante preocupação em renovar o aparelhamento tecnológico permite ao hospital qualificar seus processos de atendimento em todos os níveis.

Serviços

De maneira pioneira no Rio Grande do Sul, o Hospital da Criança Santo Antônio desenvolveu o Centro de Enurese e Distúrbios Miccionais (CEDM), no qual crianças e adolescentes com suspeita de algum distúrbio miccional têm uma avaliação completa realizada por equipe multidisciplinar e, após o diagnóstico definitivo, são orientadas e encaminhadas à realização de diferentes modalidades terapêuticas. O serviço está localizado no Ambulatório de Especialidades, para clientes particulares e de convênios.

Humanização e eventos

A organização e propagação de ações que envolvam os diferentes públicos que convivem no hospital – corpo clínico, funcionários, pacientes e familiares – constitui-se na essência das atividades do Grupo de Humanização do HCSA. São ações que se expressam especialmente na realização de eventos em datas festivas, como Carnaval, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Natal. Da mesma forma, o grupo mais uma vez empenhou-se na comemoração do aniversário do novo prédio do HCSA, inaugurado em 2002. Ao longo de junho, a criançada pôde aprender e se divertir em diversas oficinas, shows, brinquedos infláveis e contação de histórias, além de receberem visitas da comunidade.

Em outubro, no mês da criança, foi organizada pelo segundo ano consecutivo a Eco Fashion Week, em parceria com o Programa Criar e a Grife Morro da Cruz de Porto Alegre, confecção de roupas feitas de material





Eventos do HCSA contam com a solidariedade de personalidades como o judoca João Derly, o jogador Leandro Damião e o humorista e músico Guri de Uruguiana



reciclável. Cada unidade do HCSA, em conjunto com os pequenos pacientes e seus familiares, confeccionou uma roupa com material reciclável utilizado e recolhido no próprio hospital. Em dezembro, foi realizada a quarta edição do concurso de árvores de Natal nas unidades de internação, com apoio de familiares e pacientes.

Neste processo de avanço nas ações de humanização, destacaram-se, ainda, em 2011: a implantação de avaliação sistemática da dor (o quinto sinal vital) em todos os pacientes do HCSA; a implantação do protocolo do paciente terminal com objetivo de oferecer ainda mais conforto e humanização para o paciente; e fornecimento de alimentação para os acompanhantes do segmento SUS.





Prevenção

O Ciclo de Palestras organizado pelo HCSA realizou em 2011 sua nona edição, contando com a participação de 150 pessoas. As apresentações buscaram informar o público sobre diversos temas, como cuidados com crianças oncológicas, obesidade infantil, cuidados com crianças recém-nascidas, distúrbios miccionais e segredos da boa postura. Também foram realizadas palestras em escolas, com o

objetivo de informar e incentivar a doação de órgãos. A ação conseguiu atingir um público de 300 alunos. É importante destacar outra atividade relevante concretizada em 2011, vinculada ao Dia Mundial do Rim, comemorado em 10 de março, quando foram montados estandes em pontos estratégicos da cidade para medir a pressão arterial e informar a população sobre as doenças renais.

Indicadores

	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	176	180	180
Leitos de internação (nº)	146	150	150
Leitos da UTI (nº)	30	30	30
Salas cirúrgicas (nº)	6	6	6
Atendimentos ambulatoriais (nº)	200.963	197.677	183.954
Internações (nº)	8.126	7.721	7.798
Procedimentos cirúrgicos (nº)	7.125	7.026	6.967
Média de permanência (dias)	6,7	6,8	6,9
Taxa de ocupação (%)	83,0	79,9	79,7
Ecografia (nº)	7.107	7.569	7.763
Ecocardiografia (nº)	3.176	3.388	3.320
Radiologia (nº)	54.383	48.103	43.200
Traçados Gráficos (nº)	4.850	5.141	4.520
Quimioterapia (nº)	1.822	2.062	1.947





Pavilhão Pereira Filho

Inauguração: **1965**

Especialidades: **Pneumologia e cirurgia torácica**

Atividades: **Assistência, ensino e pesquisa**

Atendimentos: **Consultas eletivas, exames, cirurgias, internação e intensivismo**

O Pavilhão Pereira Filho (PPF) orgulha-se do caminho percorrido ao longo de 47 anos de atuação, pela qual consolidou uma posição de referência latino-americana no diagnóstico e o tratamento de doenças respiratórias. Além do atendimento qualificado em sua especialidade, o PPF também encara com igual responsabilidade sua vocação na área de pesquisa, sendo destaque entre as unidades do Complexo Santa Casa por sua produção científica em pneumologia e cirurgia torácica. Neste cenário, o PPF tem inserção significativa no ensino de graduação e pós-graduação da Fundação Universidade Federal e de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) e da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

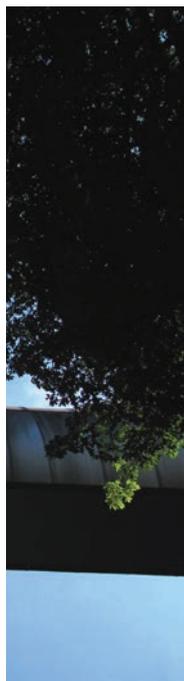


Educação e prevenção

O PPF desenvolveu em 2011 diversas ações com a finalidade de prevenção, como a administração de medicamento para prevenção da asma de difícil controle, participação na capacitação de vigilantes da saúde, desenvolvimento de campanhas antitabagismo em datas emblemáticas, participação em eventos de prevenção ocorridos na Instituição promovidos por outros hospitais e pelo próprio PPF, consultas de enfermagem e orientações ao uso de medicações inaladoras. Além disso, seu ambulatório manteve o programa de tratamento do tabagismo 180°C.

Entre os processos assistenciais realizados pela unidade, também se destacou em 2011 o Programa de Controle do Tabagismo, no qual foi desenvolvido um protocolo de tratamento em grupo, assim como a realização de nove palestras de cunho educativo para o público externo.





O Serviço de Reabilitação Pulmonar foi revitalizado em 2011, sedimentando as bases para que em 2012 seja lançado um novo produto, diversificando a qualidade assistencial e potencializando o resultado do PPF.

Investimentos

Diferentes setores do Pavilhão Pereira Filho receberam investimentos em 2011 com o objetivo de atender as demandas de qualificação dos seus serviços, com destaque para a aquisição de equipamento no Serviço de Endoscopia:

- 3** lavadoras endoscópicas automáticas endoclear
- 2** videobroncoscópios - Olympus
- 8** videogastroscópios - Olympus
- 2** videocolonoscópios - Olympus
- 4** videogastroscópios - Fujinon
- 3** videocolonoscópios - Fujinon
- 1** sistema de videoendoscopia - Fujinon
- 4** oxímetros
- 2** monitores cardíacos
- 2** macas para transporte

Unidades de Internação e UTI

Em 2011 ocorreu a inauguração da nova recepção do 2º andar, o que possibilitou suprir a demanda de atendimento a pacientes e familiares na UTI e no Centro Cirúrgico, otimizando este processo. No 3º andar, houve a aquisição de oito camas elétricas, que foram instaladas nas suítes com a finalidade de melhorar a hotelaria, aumentando o conforto e satisfação dos nossos clientes. Com isso, as camas elétricas que antes estavam nas suítes puderam ser colocadas nos quartos semiprivativos, fazendo com que a unidade tenha quase 100% de camas neste padrão. Para as unidades do 4º andar foram compradas seis camas elétricas para os quartos privados, além de um novo oxímetro, qualificando ainda mais o trabalho das equipes de enfermagem e fisioterapia.





Com a abertura de dois novos leitos para atender as demandas de emergências, o Pavilhão Pereira Filho investiu na capacitação de sua UTI, que recebeu também 14 camas elétricas que proporcionam maior conforto aos pacientes e ergonomia para o atendimento da equipe de enfermagem. Foi adquirida, ainda, uma central de monitorização para controle de alterações nos sinais vitais.

Aperfeiçoamento e satisfação

O índice de satisfação do PPF junto a seus clientes particulares e de convênios atingiu percentual de 95,94%, para uma meta de 95%. Essa marca revela a permanente preocupação do hospital no desenvolvimento da sua equipe de profissionais, com a participação em eventos, reuniões científicas, treinamentos técnico-comportamentais e comitês gestores.





O PPF também manteve o envolvimento com o projeto institucional sobre o Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente – Acredita Santa Casa, desenvolvendo em 2011 etapas para aprimorar os processos para 2012, com foco na criação da equipe de atuação e implantação das metas internacionais de segurança do paciente. Os setores que se destacaram no processo de qualidade da gestão, recebendo o Prêmio de Reconhecimento pela Aplicação dos Critérios

de Excelência da Qualidade Total, foram o Centro Cirúrgico, a Endoscopia SUS, a Unidade de Terapia Intensiva, as Unidades de Internação dos 2º, 3º e 4º andares, o Ambulatório e as SADTs. Essa conquista é fruto do trabalho e comprometimento das equipes, com o desenvolvimento constante de lideranças, num clima de trabalho proativo, responsabilidades bem definidas e o monitoramento constante das ações e metas.

Indicadores

	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	69	78	71
Leitos de internação (nº)	59	66	59
Leitos da UTI (nº)	10	12	12
Salas cirúrgicas (nº)	3	3	3
Atendimentos ambulatoriais (nº)	15.680	15.176	13.249
Internações	1.619	1.466	1.287
Procedimentos cirúrgicos (nº)	6.684	5.782	5.555
Média de permanência (dias)	8,4	8,2	7,8
Taxa de ocupação (%)	88,8	85,7	88,5
Exames de função pulmonar (nº)	36.673	35.624	36.307
Exames de motilidade digestiva (nº)	1.239	1.222	1.127
Fibrobronscopia	435	418	690
Radiologia (nº)	18.740	19.494	22.454
Transplante de pulmão intervivos (nº)	1	1	1





Hospital Santa Rita

Inauguração: **1967**

Especialidade: **Oncologia**

Atividades: **Assistência, ensino,
pesquisa, prevenção e educação**

Atendimentos: **Consultas eletivas,
serviços de diagnóstico e
tratamento, cirurgias, internação
e intensivismo**

Ao assumir um papel de vanguarda no tratamento do câncer, combinando avanço tecnológico com atendimento exemplar, o Hospital Santa Rita (HSR) é hoje reconhecido como um Centro de Alta Complexidade em Oncologia (CACON). Fundado em 1967 e incorporado à Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre (ISCOMPA) em 1989, o HSR exibe nesta trajetória de 44 anos uma atuação expressiva de sua equipe multidisciplinar de profissionais, com ações de assistência, prevenção, ensino e pesquisa direcionadas a desvendar e a tratar as demandas dos serviços oncológicos.



Eventos

Em 2011, o Centro de Prevenção de Câncer do HSR manteve sua orientação de estar sempre próximo à comunidade com a realização de eventos que tratam de temas sobre prevenção de diferentes tipos de câncer. Ao longo do ano, realizaram-se 94 eventos, com ações específicas para cada local, contemplando empresas, escolas, academias, universidades e espaços públicos de grande circulação de pessoas.





A Semana de Prevenção de Câncer ocorreu em novembro, com participação total de 325 pessoas da comunidade e funcionários da Santa Casa, que se envolveram em atividades preventivas relacionadas à doença, mas igualmente à promoção da saúde e da qualidade de vida. O ano também viu a realização do torneio de atividade física por oito horas, com o objetivo de estimular a prática de atividade física entre os funcionários, e a Campanha Nacional de Prevenção de Câncer de Pele que atendeu 250 pessoas.

Qualidade assistencial

A excelência que o atendimento, os serviços e os procedimentos alcançaram no Hospital Santa Rita tem origem numa busca constante de qualificação e renovação de processos, entre as quais se destacam:

- continuidade e adequação dos processos relacionados ao Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança, através de discussões em reuniões e treinamentos, buscando sempre o aprimoramento do processo
- maior tecnologia no Laboratório de Patologia, com a aquisição de um criostato, um microscópio de imunofluorescência e um micrótomo rotativo, a fim de proporcionar maior agilidade com a qualidade necessária para contemplar a complexidade dos exames
- aquisição de um Acelerador Linear, que torna o Serviço de Radioterapia do Hospital Santa Rita o maior centro de referência em tratamento radioterápico do Brasil. O aparelho permite a realização de radioterapia convencional de megavoltagem de tumores localizados na superfície e na profundidade, assim como a radioterapia conformada tridimensional e com modulação da intensidade do feixe (IMRT), com maior sistema do controle de qualidade





Novo Acelerador Linear consolida o Serviço Radioterápico do Hospital Santa Rita como o maior centro de referência em tratamento radioterápico do Brasil

Indicadores	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	178	178	177
Leitos de internação (nº)	168	168	167
Leitos da UTI (nº)	10	10	10
Salas cirúrgicas (em nº)	6	6	6
Atendimentos ambulatoriais (nº)	84.942	94.661	102.114
Internações (nº)	4.944	5.070	4.958
Procedimentos cirúrgicos (nº)	7.746	7.654	7.978
Média de permanência (dias)	9,3	9	9,2
Taxa de ocupação (%)	86,4	86,8	88,9
Medicina nuclear (nº)	9.005	8.745	9.548
Quimioterapia (nº)	30.432	29.712	28.972
Radioterapia (nº)	222.809	228.022	234.628
Tomografias (nº)	14.986	15.235	15.851
Exames de anatomia patológica (nº)	98.941	99.200	107.483





Hospital Dom Vicente Scherer

Inauguração: **2001**

Especialidades: **Centro de Transplantes, Centro Cirúrgico Ambulatorial, Centro de Imagens, Centro Integrado de Emergências Médicas e Laboratório de Imunologia de Transplantes**

Atividades: **Assistência, ensino, pesquisa, prevenção e educação**

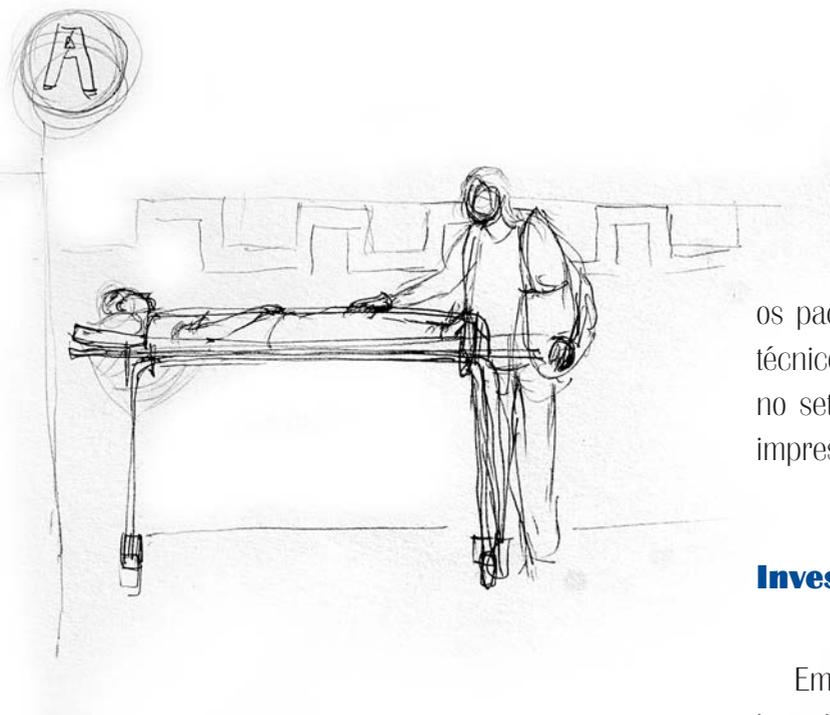
Atendimentos: **Urgências, emergências, consultas eletivas, serviços de diagnóstico e tratamento, cirurgias, internação e intensivismo**



O Hospital Dom Vicente Scherer (HDVS) é a mais nova entre as unidades hospitalares que formam o Complexo Santa Casa. Inaugurado em 2001 com foco em suas especialidades, o HDVS orgulha-se de oferecer a seus clientes o único centro exclusivo de transplantes na América Latina. Sob responsabilidade de um corpo clínico e funcional qualificado, o centro atua na realização de transplantes de pele, pulmonar, renal, hepático, coração, pâncreas/rim e medula óssea. Ao mesmo tempo, a equipe do HDVS dedica-se ainda à clínica médica, através de seu Centro Clínico, composto pelo

Centro Integrado de Emergências Médicas (CIEM) e pelo Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI). Em seu Centro de Transplantes, funcionam as unidades de internação, o hospital-dia, a unidade de terapia intensiva e o centro cirúrgico de transplantes. A unidade abriga ainda um centro cirúrgico ambulatorial, um núcleo de cirurgia plástica, um laboratório de imunologia de transplantes e um laboratório de biologia molecular.





Processos

Em 2011, diversos serviços realizados no HDVS tiveram um incremento, assim como novos processos foram adotados para que o hospital possa cada vez mais se qualificar. Foi instituído, por exemplo, o protocolo de cuidados de enfermagem em terapia intensiva para os pacientes transplantados de rim. No protocolo, constam os cuidados de enfermagem descritos de maneira uniforme para que sua sequência de execução seja devidamente respeitada pela equipe. Com isso, persegue-se o objetivo de diminuir ainda mais os riscos relacionados às primeiras horas após a realização deste procedimento.

No segundo semestre do ano, teve início a mobilização para a coleta de células-tronco hematopoiéticas, realizada ambulatorialmente para pacientes atendidos pelo SUS. A iniciativa determina que um número maior de transplantes possa ser alcançado, além de auxiliar no menor tempo de espera de um leito para

os pacientes. Já na Emergência, um avanço técnico passou a representar mais agilidade no setor: a troca dos filmes de raios X pela impressão em papel.

Investimentos

Em 2011 foram efetivados importantes investimentos com a aquisição de diferentes equipamentos que trouxeram avanços significativos nos procedimentos feitos no hospital, entre os quais destacamos:

Centro Cirúrgico Ambulatorial

- 1** torre de vídeo (cirurgias videolaparoscópicas)
- 2** motores de manta térmica
- 2** perfuradores (traumato)
- 1** motor para cirurgias bucomaxilofaciais
- 1** dermoabrasador
- 10** óticas (gineco e geral)
- 3** lipoaspiradores

Centro de Transplantes

- 1** eletrocautério (bisturi eletrônico)
- 3** motores de manta térmica (sistema de controle de temperatura por ar direcionado)
- 1** sistema de compressão intermitente (bota de retorno venoso)



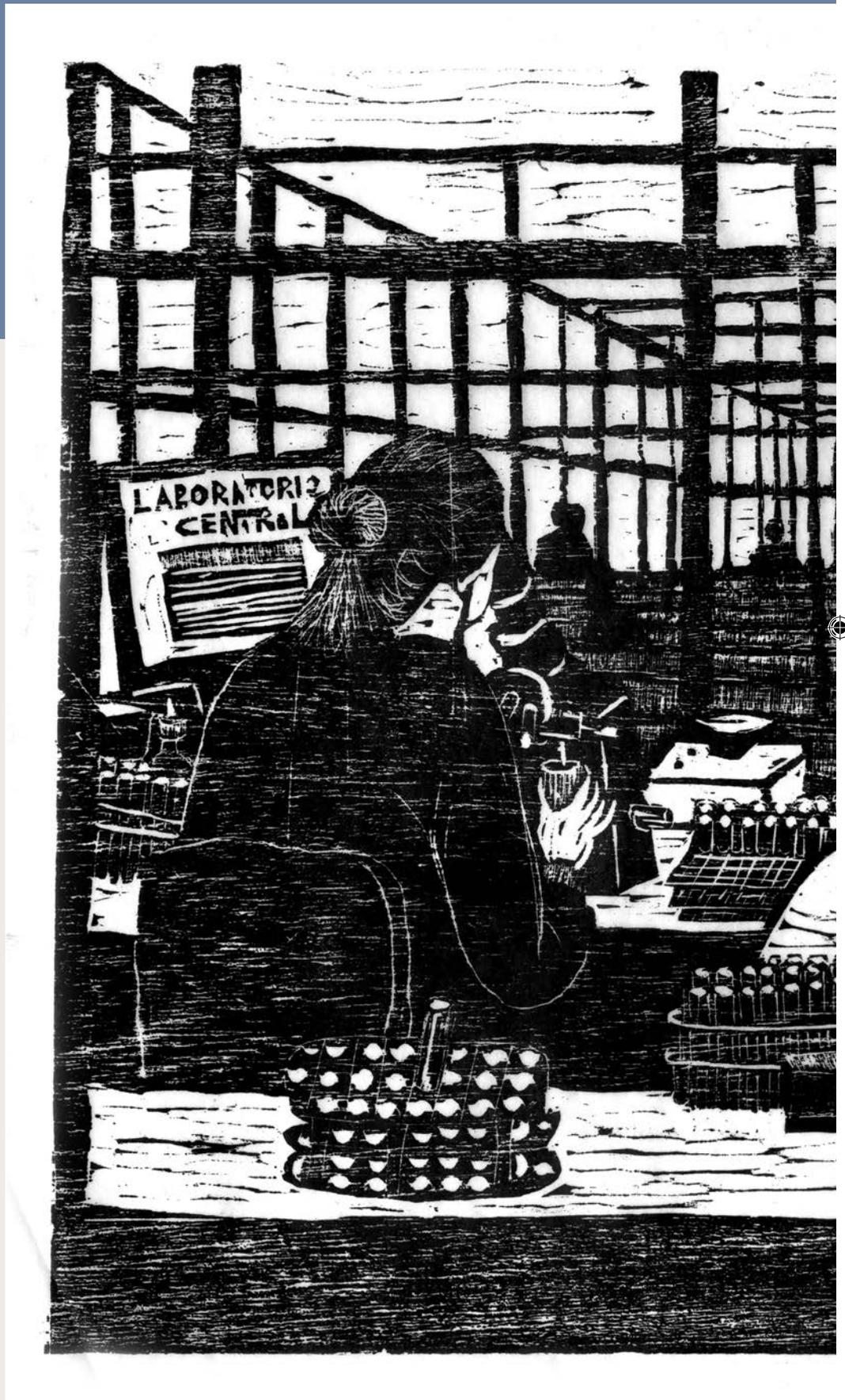


O castor Heitor, mascote do Hospital da Criança Santo Antônio, confraterniza com integrantes das equipes de transplante do Dom Vicente Scherer

Da mesma forma, outras unidades do HDVS receberam investimentos em obras para que possam ter uma melhor adequação para a realização de seus serviços. Na Internação, tiveram início as obras da reestruturação do setor de transplante de medula óssea. No Centro de Imagem, ocorreu reestruturação para o atendimento do cliente no setor da tomografia e ressonância, salas de entrevista, vestiários e sala de espera interna. Também começaram as obras para a instalação do laboratório de microbiologia.

Indicadores	2009	2010	2011
Total de leitos (nº)	64	64	64
Leitos de internação (nº)	53	53	53
Leitos da UTI (nº)	11	11	11
Salas cirúrgicas do centro de transplantes (nº)	4	4	4
Salas cirúrgicas ambulatoriais (nº)	6	6	6
Atendimentos ambulatoriais (nº)	75.988	128.196	54.369
Internações (nº)	5.670	6.338	6.747
Procedimentos cirúrgicos (nº)	7.965	8.768	8.940
Média de permanência (dias)	4,5	4,0	3,7
Taxa de ocupação (%)	92,9	94,7	90,8
Total de transplantes (nº)	329	345	371
Transplante de coração (nº)	0	1	2
Transplante de fígado (nº)	63	60	76
Transplante de medula óssea (nº)	50	45	48
Transplante de pulmão (nº)	40	27	24
Transplante de rim (nº)	165	202	211
Transplante de rim/pâncreas (nº)	5	2	1
Transplante de válvula cardíaca (nº)	6	8	9







Serviços





Pronto Atendimento, Urgência e Emergência

Três unidades são responsáveis pelos serviços de pronto atendimento, urgência e emergência oferecidos nas dependências do Complexo Santa Casa. As unidades estão localizadas nos hospitais Santa Clara, Dom Vicente Scherer e Criança Santo Antônio. Realizam atendimento a beneficiários do Sistema Único de Saúde (SUS) e de convênios, além de clientes particulares.



Sistema Único de Saúde (SUS)

O serviço de emergência disponível no Hospital Santa Clara dispõe de 12 leitos para atender uma média de 400 pacientes por dia. O atendimento ali realizado condiz com a missão da Santa Casa de proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, sobretudo às mais necessitadas.



Centro Integrado de Emergências Médicas (CIEM)

O Centro Integrado de Emergências Médicas (CIEM) tem atuação significativa no processo de internações no Complexo Santa Casa. O uso de recursos tecnológicos de alto nível e a destacada capacitação dos profissionais que ali trabalham conferem ao CIEM o reconhecimento de ser uma referência no atendimento a pacientes em estado grave.





Um total de 36 diferentes especialidades médicas atuando em centros cirúrgicos, internação e intensivismo é alvo dos cuidados prestados pelo centro, que se divide entre o Plantão Médico Santo Antônio, especializado no atendimento de urgência e emergência pediátrica, e o Plantão Médico Dom Vicente Scherer, direcionado a adultos. Também agregado ao CIEM, encontra-se o pronto atendimento de Traumatologia e Ortopedia, que presta serviço a pacientes com convênio ou particulares, assim como aqueles desenvolvidos pelo Centro de Diagnóstico e pelo Centro de Cirurgias Ambulatoriais, ambos com funcionamento 24 horas.



Atendimento de urgência e emergência

	2009	2010	2011
Hospital da Criança Santo Antônio	108.091	95.871	75.642
Hospital Dom Vicente Scherer	69.912	52.517	42.756
Hospital Santa Clara			
Pronto atendimento e emergência	42.262	41.921	36.906
Emergência Obstétrica	15.780	17.584	18.017
Total Geral	236.045	207.893	173.321





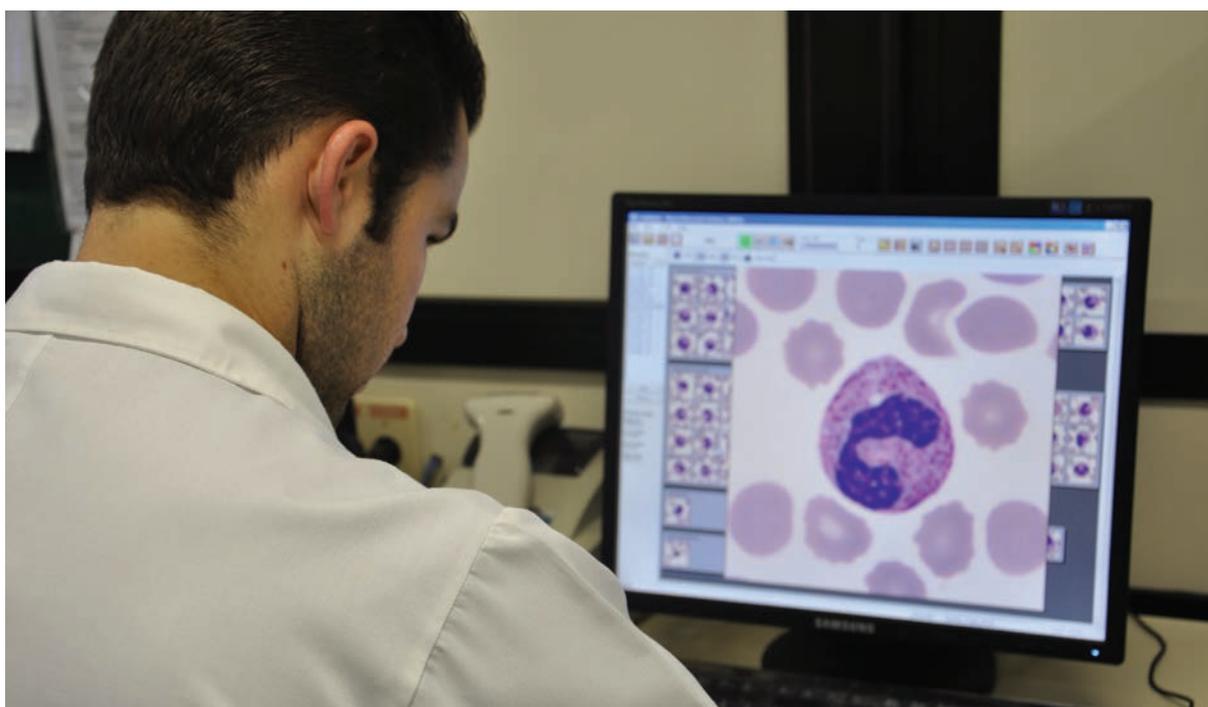
Laboratório Central Análises Clínicas

O ano de 2011 trouxe novos desafios e novas conquistas para o Laboratório Central - Análises Clínicas com seu serviço essencial de atendimento a pacientes ambulatoriais e de internados nos hospitais do Complexo Santa Casa. Com o setor analítico localizado em área de 845m², nas dependências do Hospital Santa Clara, o Laboratório dispõe também de três Postos de Recepção e Colheita de amostras, localizados nos Hospitais Dom Vicente Scherer (um) e Santa Clara (dois). Além disso, atua na orientação técnica de outros três Postos de Colheita situados nos hospitais Santo Antônio, Santa Rita e Pavilhão Pereira Filho. Buscando a excelência dos serviços, o Laboratório manteve expressiva atuação na redução de custos e no aumento de receitas, com produtividade, sem abdicar da obtenção de outros resultados ainda melhores, como superar seus desempenhos do ano anterior em 25 diferentes processos. Uma das consequências desta postura positiva pode ser constatada na avaliação do índice de satisfação dos clientes internos e das Instituições de Ensino que atende, ambos com índices de 100%.

Atualização Tecnológica

A renovação constante de seu parque tecnológico é uma meta permanentemente perseguida pelo Laboratório Central, através da incorporação de novos equipamentos, que ajudam a sempre melhorar desempenhos no atendimento às necessidades dos clientes. Em 2011, nove novos equipamentos foram acrescentados à sua estrutura, o equivalente a um investimento de R\$ 900 mil, considerando aquisições, doações, permutas e aluguéis.





Os equipamentos incorporados em 2011

- Fase pré-analítica
Sistema SIGA – Greiner (recepção, chamada, identificação de tubos)
Módulo Centrifugação – Siemens (automação para Imunoquímica)
- Fase analítica
Immolute 2000 XPI – Siemens (Imunoquímica)
ADVIA Autoslide – Siemens (Hematologia)
Variant II – BioRad (Imunologia)
AP 16 IF Plus – Sullab (Imunologia)
URISED – Alere (Uroanálise)
Slide Preparer SP 1000i – Sysmex (Hematologia)
Sistema Bact Alert – Biomérieux (Bacteriologia)

Ensino e Pesquisa

O contínuo aperfeiçoamento profissional da equipe de colaboradores do Laboratório Central é essencial para atender a constante evolução tecnológica da especialidade. Em 2011 foram publicados cinco trabalhos científicos com autoria de seus profissionais, que também participaram diretamente em 100 projetos de pesquisa desenvolvidos pelo corpo clínico da Santa Casa de Misericórdia. No âmbito do ensino, o Laboratório proporcionou estágios curriculares de 400 horas a 14 acadêmicos, de quatro diferentes universidades. Essa é uma ação profícua, iniciada em 1991, com consequências muito favoráveis: dos atuais 56 profissionais de nível superior sob contrato no laboratório, 21 deles (37,5%) são ex-estagiários. Ainda, das quatro profissionais que atuam em nível de supervisão, duas são ex-estagiárias.





Certificações e reconhecimento

A manutenção de importantes certificações, em 2011, revela o compromisso com a qualidade adotado pelo Laboratório Central. Três dessas certificações são de nível internacional: College of American Pathologists (CAP/ EUA), Digital PT AccuTest (EUA) e HPTN (EUA). No âmbito nacional, recebeu as certificações do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), do Programa de Excelência de Laboratórios Médicos (PELM), do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), Fundação Estadual de Ensino e Pesquisa em Saúde (FEEPS) e do Programa de Controle de Qualidade Auto-Imune (PCQAUTO). Ao mesmo tempo, manteve a acreditação PALC - Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica / Medicina Laboratorial, conquistada e mantida desde 2002, que permite o uso nos seus laudos do selo PALC. O reconhecimento da excelência dos serviços prestados pelo Laboratório Central da Santa Casa expressou-se também em 2011 na forma de benchmarking, quando 60 diretores e profissionais de laboratórios de grande porte do país realizaram visita técnica às suas instalações, por convite de fornecedores como Greiner, Siemens e Sysmex.



Referência brasileira, o Laboratório Central recebeu, em 2011, a visita de 60 diretores e profissionais de laboratórios de grande porte do Brasil

Produtividade

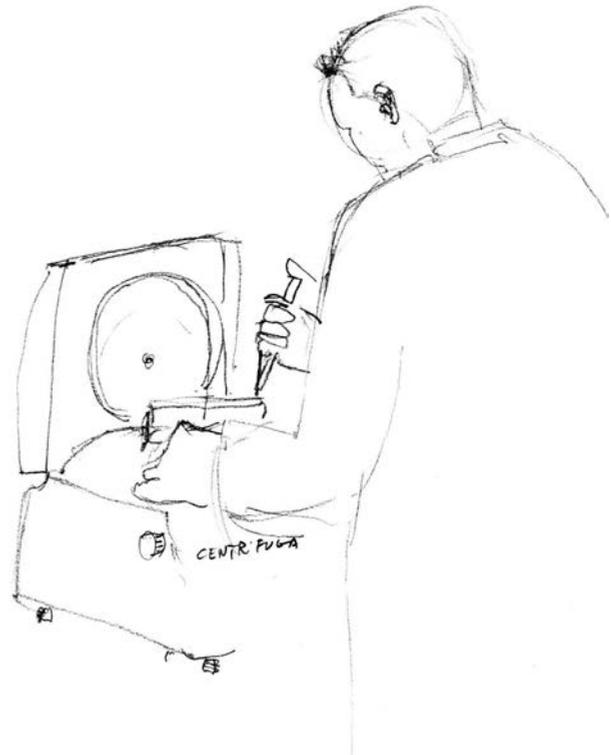
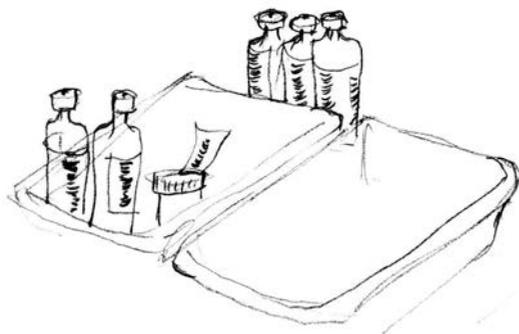
Superar a cada ano o desempenho em produção e produtividade é um dos objetivos perenes no Laboratório Central. E 2011 não fugiu à regra, ao serem suplantados os números de 25 indicadores do ano anterior. Um dos recordes alcançados foi no número de exames por profissional/mês, chegando a 1.733, um aumento de 2% sobre 2010. Em relação à produção de laudos de exames (2.808.202), verificou-se um crescimento de 3,6% sobre o ano anterior.





Banco de Sangue

O Serviço de Hemoterapia da Santa Casa, o Banco de Sangue, orgulha-se por ser o serviço de maior demanda em doações e transfusões no Rio Grande do Sul, destacando-se ainda pela realização de procedimentos especializados, tais como a coleta de Stem Cells, plasmaféreses terapêuticas e plaquetaféreses, entre outros. Diante da complexidade dos processos desenvolvidos em suas atividades, o Banco de Sangue tem uma classificação especial entre os serviços da Instituição, a de ser uma Unidade Gerencial Básica (UGB) com características de Unidade Gerencial Agregada (UGA), sempre com o objetivo de cumprir sua missão primordial, qual seja, a de realizar uma transfusão segura, garantindo a saúde de quem doa o sangue e de quem o recebe.



Metas

Em 2011, o Banco de Sangue ratificou metas que devem estar permanentemente no seu horizonte de atuação, destacando:

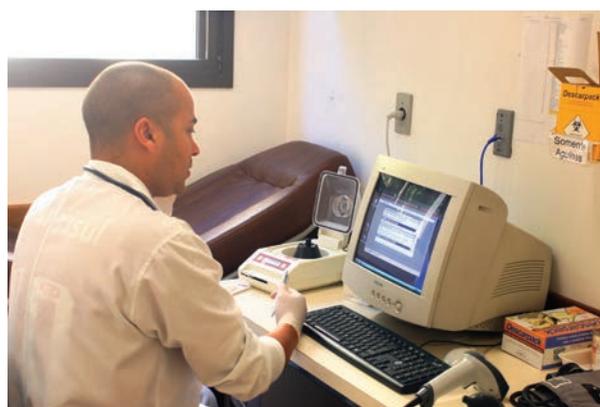
- Valorização dos profissionais de Hemoterapia
- Continuar promovendo o aperfeiçoamento de médicos, enfermeiras, bioquímicos e demais funcionários, que se destacaram em suas tarefas, qualificando-os em consonância com os avanços tecnológicos e do conhecimento em nossa área
- Continuar mantendo os resultados obtidos nos controles de componentes e controles externos em sorologia e imuno-hematologia





Processos e segurança

Os cuidados que o Serviço de Hemoterapia da Santa Casa mantém em seus procedimentos receberam atenção especial em 2011. Da mesma forma, o serviço manteve seu compromisso de sempre atuar com o objetivo de garantir o abastecimento de hemocomponentes dos pacientes do complexo hospitalar, bem como auxiliar outros hospitais no processo de captação de doadores, evitando, dessa maneira, o desperdício de hemocomponentes por tempo de validade.



Satisfação

O comprometimento com o trabalho realizado ajudou a melhorar os índices de satisfação medidos entre os diferentes públicos que estão envolvidos com os procedimentos do Banco de Sangue, assim quantificados em 2011:

Funcionários	90,70%
Doadores	98,11%
Médicos	90,30%
Outras UGBs/UGAs	95,00%

Indicadores

	2009	2010	2011
Doadores	22.858	20.324	20.753
Transfusões	36.126	30.175	33.064





Nutrição

A Nutrição - Serviço de Apoio Técnico às Atividades Assistenciais da Santa Casa - é responsável pelos processos que envolvem a alimentação institucional, a intervenção nutricional e alimentação de acompanhantes. Sempre levando em conta as necessidades dos clientes - internos e externos -, o setor tem a missão de determinar a conduta dietética na Instituição, que compreende a assistência nutricional através da educação alimentar, com qualidade, presteza e cordialidade no atendimento, apoiada por programas de ensino e pesquisa.

Qualificação profissional

Durante o ano de 2011, o setor ofereceu a oportunidade de estágio curricular a 97 alunos, que puderam desenvolver suas atividades práticas e de complementação aos estudos nas áreas de Alimentação Institucional, Nutrição Clínica e Nutrição Social. Ao mesmo tempo, sua equipe funcional organizou e participou de 36 treinamentos através do Programa de Desenvolvimento Interno, além de fazer parte de 137 eventos externos. Foram atividades fundamentais para o objetivo de aprimorar a qualificação dos profissionais que atuam no setor.



Visando diminuir o índice de desperdício no refeitório dos funcionários, a Nutrição organizou um concurso. Os vencedores receberam cestas com alimentos





Receita

A implantação do Projeto de Reestruturação da Nutrição foi um marco para o desempenho do setor. Neste processo, deu-se a criação de centros de custos específicos, permitindo a ampliação do controle do custo e da receita, que deixaram de ser lançados nas próprias unidades de internação. Com esta nova forma de procedimento, foi possível atingir um resultado no valor de R\$791.258,00, o que reforça a importância da continuidade dos registros dietoterápicos realizados pela equipe de nutricionistas.

Desempenho dos Serviços

Total de refeições produzidas	2.462.044
Refeições servidas aos funcionários	687.010
Consultas ambulatoriais	6.304
Atendimentos em Cafeterias/Lancherias/familiares e acompanhantes	1.125.842
Procedimentos técnicos de Assistência Nutricional	128.622
Atendimento no Banco de Leite Humano	12.739
Leite Materno Coletado (em litros)	722
Protocolos da EMTN	3.183
Triagem Nutricional	9.457





Ensino e Pesquisa

Está na origem da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, além de sua missão assistencial, a vocação voltada também para a geração e transmissão de conhecimento. Para tanto, o Instituto de Ensino e Pesquisa inspira-se no conceito firmado pelo professor canadense William Osler (1849-1919), que afirma: “Nenhum hospital pode desempenhar completamente sua missão se não for um centro de instrução de médicos e de estudantes”. Como consequência, o instituto privilegia atividades que estimulam o processo de evolução e qualificação dos serviços prestados pelo Complexo Santa Casa.

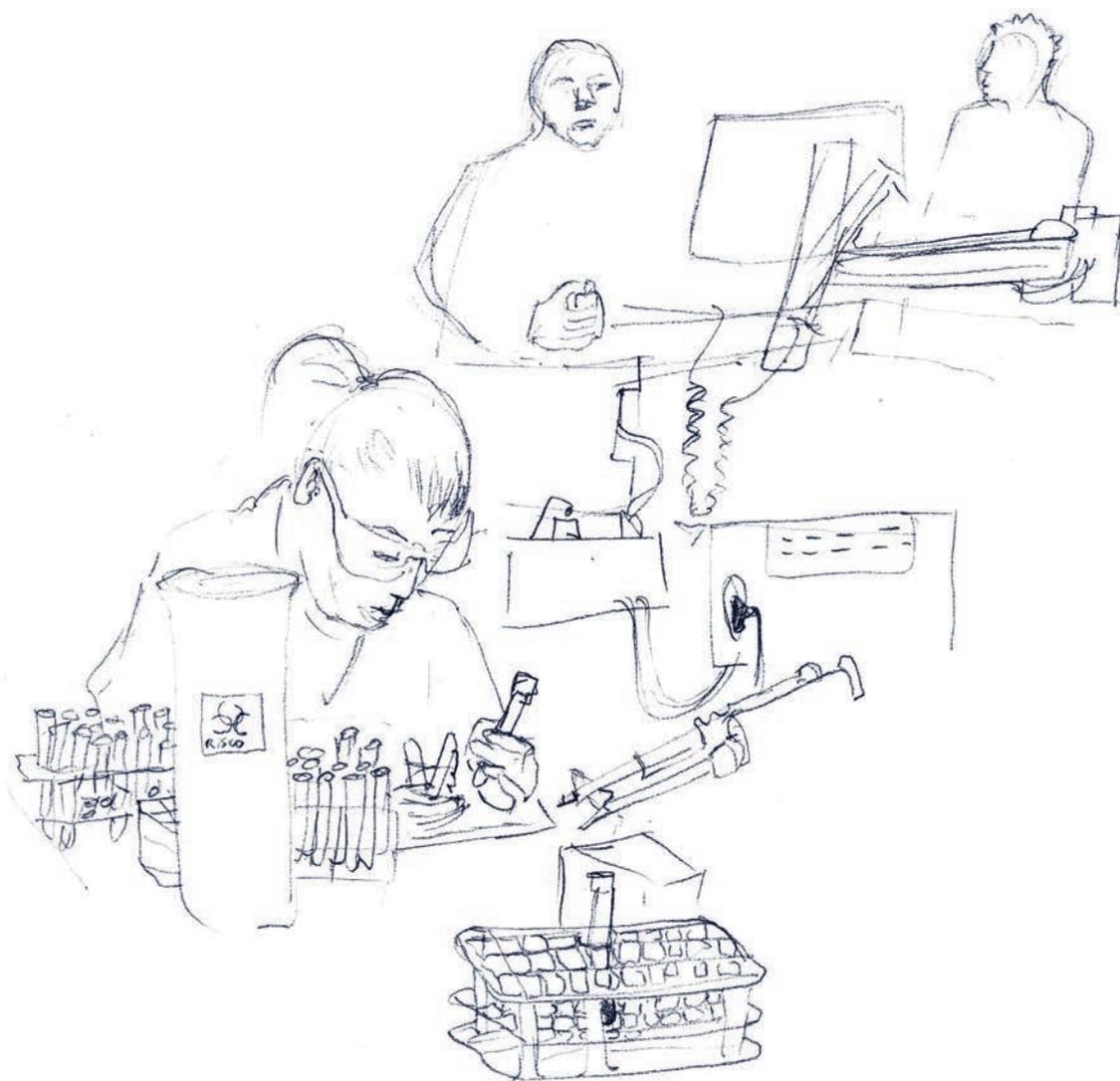
Em 2011, as divisões de Ensino e Pesquisa desenvolveram ações que mais uma vez validaram reconhecimento regional e nacional da excelência de sua medicina, com a realização de diversos estudos e cursos de especialização e aperfeiçoamento na área de saúde.



Telemedicina

A Santa Casa integra a Rede Universitária de Telemedicina (RUTE) e, desde 2009, participa regularmente da programação dos Grupos de Interesses Especiais (SIG). O ano de 2011 determinou um novo período de intensa atividade da Unidade de Telemedicina, com a realização das reuniões de grupos, em sua maioria por videoconferência. Durante o ano, foram efetivadas 181 videoconferências, envolvendo a participação de 710 profissionais. Atualmente, o núcleo RUTE Santa Casa coordena quatro grupos (Urologia, Bucomaxilofacial, Oncoginecologia e Radiologia do Tórax) e participa de 22 SIGs de um total de 47 grupos.





Atividades de ensino

Em 2011, passaram pela unidade de Ensino da Santa Casa 213 alunos, que frequentaram os seguintes cursos de extensão: Cirurgia Geral, Cirurgia Cardiovascular, Cardiologia, Cirurgia Plástica, Oftalmologia, Endocrinologia, Pneumologia, Otorrinolaringologia, Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Medicina Interna, Traumatologia, Emergência, Neurocirurgia, Dermatologia, Reumatologia, Patologia e Pediatria.

Foi também aprovada a criação de um novo programa de Residência Médica na área de Cirurgia Geral e Cirurgia Videolaparoscópica, com início das atividades em 2012. Ao mesmo tempo, os programas de Transplante de Pulmão, Transplante de Coração e Cirurgia Geral foram recredenciados por mais cinco anos.

Outra importante conquista ocorreu a partir da parceria com a instituição de ensino São Camilo-Sul, com o surgimento do primeiro curso de pós-graduação de Enfermagem em Transplantes do Rio Grande do Sul, registran-





do 26 alunos matriculados. Ainda em 2011, foi reforçada a parceria com a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) para criar a Residência Multiprofissional Integrada em Saúde (REMIS). Credenciada pelo Ministério da Educação e pelo Ministério da Saúde, a REMIS terá capacidade para 18 vagas, sendo três para cada atividade: Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia, Psicologia e Farmácia.

Ao longo de 2011, 3.510 pessoas passaram pela Santa Casa nas mais diversas atividades de Ensino, buscando aperfeiçoamento profissional, estágios curriculares e atividades de extensão.

Ações de Ensino

Nível técnico

Áreas: Técnico de Enfermagem, Instrumentação Cirúrgica, Enfermagem do Trabalho, Segurança do Trabalho, Técnico em Radiologia e Técnico em Farmácia Hospitalar

Alunos: 1.393

Programas de Educação continuada:

Cursos de atualização voltados para nível técnico na área assistencial. Foram oferecidos nas seguintes áreas: Ressuscitação Cardiopulmonar, Cuidados com Drenos e Sondas, Prevenção e Tratamento de Feridas, Paciente Crítico: Sinais de Gravidade

Total de alunos: 41

Graduação

Áreas: Enfermagem, Biomedicina, Medicina, Farmácia, Biologia, Serviço Social, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Pedagogia, Física, Música e Psicopedagogia, Radiologia, Educação Física

Alunos: 1.345

Área: Medicina

Alunos: 253

Cursos de Extensão: 213

Estágios p/ médicos formados: 131

Pós-Graduação

Cursos de Especialização: Engenharia Clínica, Cardiologia, Dermatologia, Oftalmologia, Cirurgia Cardiovascular, Neurocirurgia, Neurorradiologia, Motilidade Digestiva, Tomografia e Ressonância Magnética, Ecocardiografia, Medicina Nuclear

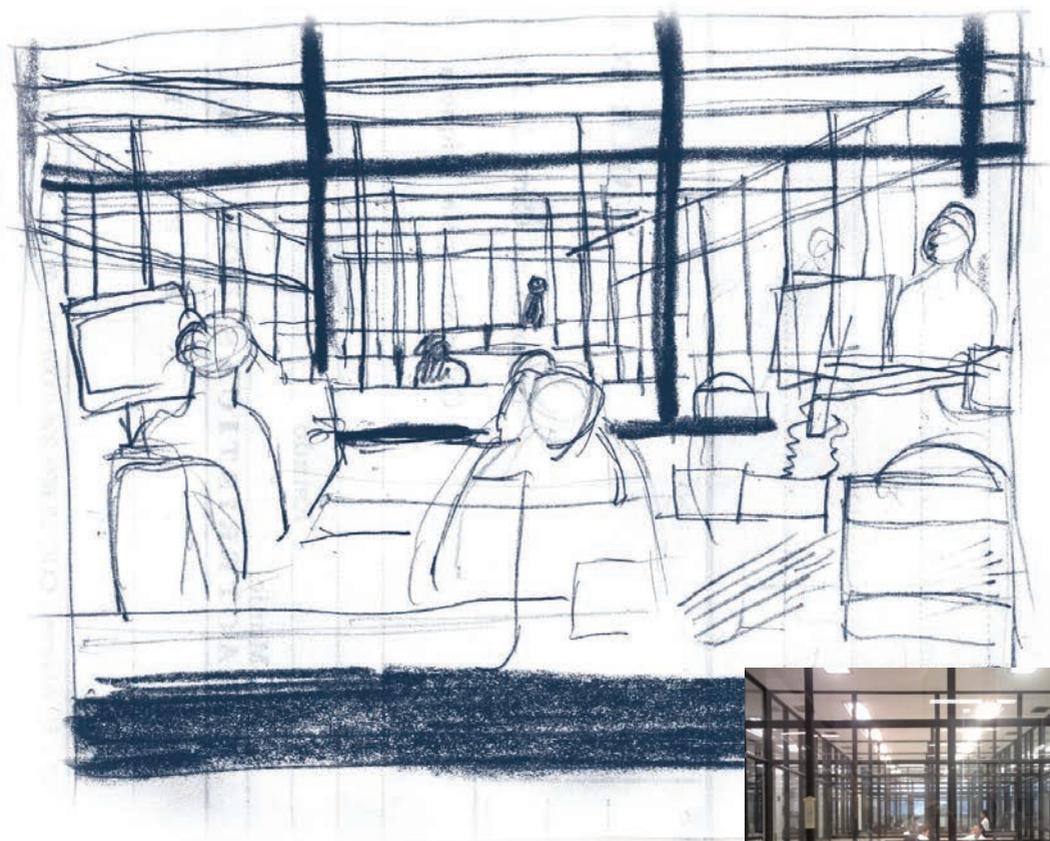
Alunos: 60

Residência Médica

Áreas: Cancerologia Clínica, Cancerologia Cirúrgica, Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia Torácica, Medicina Intensiva, Dermatologia, Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Cirurgia Geral, Transplante de Pulmão e Transplante de Coração, Mastologia e Cardiologia

Alunos: 48





**Desenho e foto de Anico,
no Laboratório Central**

Produção científica

A unidade de Pesquisa viveu em 2011 um ano especialmente produtivo, com significativo aumento no volume de projetos e estudos. Os investigadores produziram resultados importantes, divulgados através de eventos científicos e publicações especializadas. Este cenário ajuda a distinguir e qualificar diretamente a Santa Casa como entidade promotora e sede dos projetos, o que induz a atração de mais projetos multicêntricos nacionais e internacionais.

Através destes projetos, a unidade de Pesquisa tem participado do prestigioso e restrito circuito internacional de pesquisa clínica, o qual se constitui em fonte alternativa de captação de recursos, possibilitando acesso a novas tecnologias e novas modalidades diagnósticas e terapêuticas em diversos campos de atuação.

O produto final deste crescimento da pesquisa realizada na instituição é a geração de conhecimento contínuo e aplicável dentro e fora de seus limites, beneficiando o paciente,



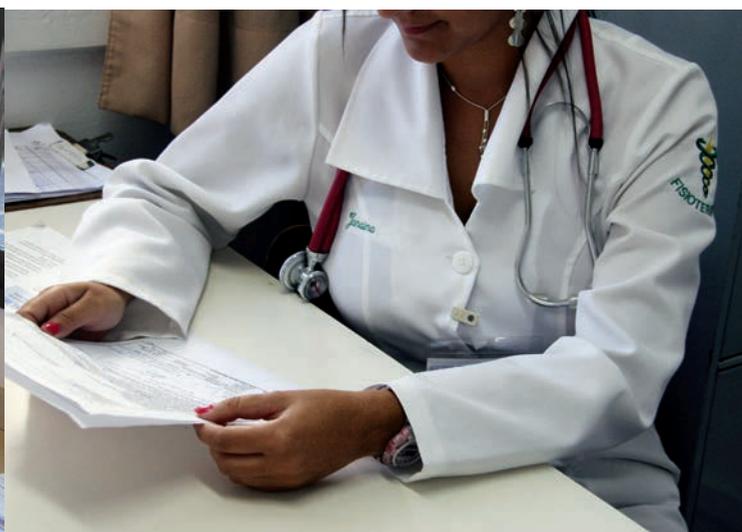
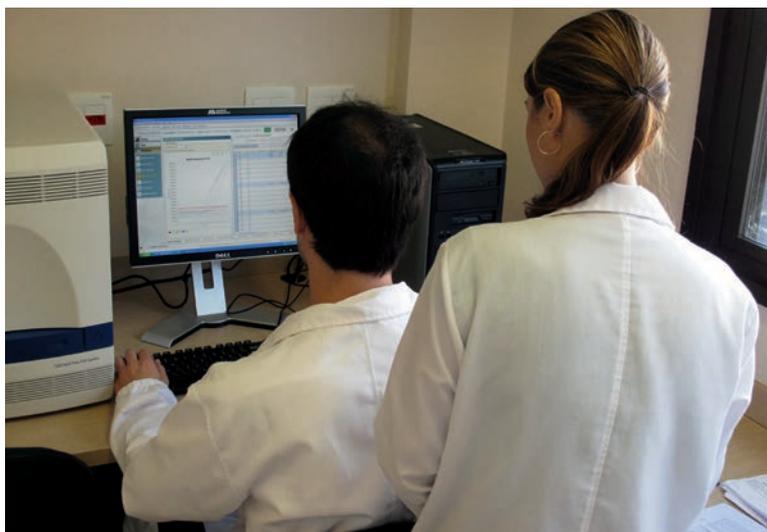


melhorando o padrão da assistência e, conseqüentemente, beneficiando também toda a comunidade. Os projetos de pesquisa promovem a fusão da pesquisa com as áreas assistencial, acadêmica e técnica, criando uma cultura de inovação e aumentando a responsabilidade social da Santa Casa.

Projetos e reconhecimento

Em 2011, foram iniciados 96 projetos, dos quais 34 são multicêntricos, em diferentes especialidades, com destaque para oncologia, cardiologia, nefrologia, endocrinologia e pneumologia. Também foram realizados 62 projetos acadêmicos. Os 34 projetos que começaram a ser desenvolvidos em 2011 fazem parte do total de 152 projetos multicêntricos em andamento.

A Santa Casa e seus pesquisadores mantiveram, em 2011, participação efetiva e marcante em reconhecidas publicações científicas brasileiras e do exterior. Da mesma forma, tiveram presença expressiva em eventos nacionais e internacionais. As pesquisas desenvolvidas na Santa Casa têm possibilitado a geração de um atendimento de qualidade e diferenciado aos pacientes do complexo hospitalar, em todas as especialidades. Além disso, conquistaram patrocínios de órgãos de fomento governamentais através de editais da Finep e Fapergs, entre outros.







Critérios de Excelência





1 Liderança



Governança Corporativa

O ano de 2011 trouxe novidades na composição das estruturas que formam a governança corporativa na Instituição. Em maio, ocorreu renovação no quadro de irmãos que integram a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, com a admissão de 92 novos integrantes, completando um total de 313 irmãos. Em dezembro, deu-se a reeleição do Provedor e a renovação de 1/3 da Mesa Administrativa, conforme previsão estatutária.

As mudanças foram consubstanciadas ainda pelo engajamento constante dos integrantes da Mesa Administrativa, do Conselho de Irmãos e da Direção Executiva no acompanhamento e execução das diretrizes organizacionais estabelecidas pelo Planejamento Estratégico, em que foram seguidas por outras instâncias diretivas da Instituição, seja na esfera administrativa, seja na clínica.





Atuação associativa

A participação da Santa Casa de Misericórdia junto a entidades associativas com inserção na área de saúde, regionais e nacionais, seguiu em 2011 os parâmetros delineados em seu Planejamento Estratégico, aperfeiçoando e fortalecendo sua representatividade junto a diferentes organizações. Um exemplo encontra-se em seu desempenho na Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes, Religiosos e Filantrópicos do Rio Grande do Sul, na qual contribuiu decisivamente para a execução do planejamento estratégico e, em dezembro de 2011, por seu representante, assumiu a presidência da entidade que agrupa 239 hospitais filantrópicos e atende mais de 70% da assistência SUS no Estado.

Entre as ações lideradas pela Federação, esteve a negociação junto ao Governo Estadual para obtenção de recursos na ordem de R\$ 100 milhões, a fundo perdido, em caráter emergencial, para ajudar na complementação do custeio dos hospitais, e, por consequência, permitir a continuidade de seu funcionamento. Para este fim, ainda, a entidade assegurou um financiamento junto ao Bannrisul no valor de R\$ 90 milhões, através do Fundo de Apoio aos Hospitais Filantrópicos, com juros subsidiados pelo governo. Na liderança da Federação, a Santa Casa marcou presença, ainda, no Conselho Nacio-

nal de Justiça e integra o Fórum Nacional do Judiciário para a Área de Saúde.

No âmbito da Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas, conhecida como Confederação das Misericórdias do Brasil (CMB), contribuiu para o desenvolvimento do planejamento es-





tratégico, que trouxe importantes conquistas para o setor, como a efetivação da nova portaria nº 1970, de agosto de 2011, do Ministério da Saúde, que estabelece novos critérios e adapta metodologia para a renovação da certificação das entidades beneficentes de assistência social na área da saúde. A CMB hoje congrega 17 federações regionais e reúne 2.100 hospitais em todo o Brasil, representando 47% do atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS) no país.

Junto à Associação Brasileira dos Hospitais Universitários e de Ensino (Abrahue), a Santa Casa manteve sua contribuição para a consolidação do planejamento estratégico, aperfeiçoando o relacionamento com organis-

mos governamentais, a exemplo dos ministérios da Saúde, da Educação e da Ciência e Tecnologia. Na Abrahue teve atuação decisiva para a validação dos critérios de renovação de certificações dos hospitais filantrópicos. A Santa Casa também continuou em 2011 com presença ativa na Associação Brasileira de Instituições Filantrópicas de Combate ao Câncer (ABIFCC).

Em termos regionais, a Instituição deu continuidade, de forma marcante em sua atuação, às atividades do Sindicato dos Hospitais Beneficentes e Filantrópicos do Rio Grande do Sul, contribuindo para a concretização de acordos salariais e sociais com os representantes das categorias que integram o setor de saúde no Estado. Foram 27 acordos coletivos estabelecidos com diferentes categorias profissionais. Na Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (Federasul), continuou a exercer uma das vice-presidências da entidade, liderando a estruturação do sistema de clusters, o chamado turismo médico, em conjunto com outras instituições. Da mesma forma, esteve à frente do processo de construção e divulgação de Porto Alegre como um centro de referência e excelência científica, baseado no polo de pós-graduação formado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSA) e Pontifícia Universidade Católica (PUC).





Integrantes da bancada federal gaúcha visitaram obras de ampliação e de atualização tecnológica do Hospital Santa Clara

Atuação legislativa

A Santa Casa de Misericórdia registrou em 2011 mais um ano de esforço no sentido de estreitar e fortalecer o relacionamento com as representações legislativas federal, regional e municipal. Assim, foi possível desenvolver um trabalho intenso junto à bancada do Rio Grande do Sul na Câmara Federal com o objetivo de garantir a aprovação de uma emenda destinando R\$ 18,5 milhões ao projeto de revitalização do Hospital Santa Clara. Também foram garantidos recursos através de emendas individuais, totalizando R\$ 5,8 milhões, que possibilitaram a aquisição de equipamentos de ponta para UTIs e blocos cirúrgicos.

Ao mesmo tempo, a atuação junto ao Congresso Nacional mostrou-se positiva em 2011 especialmente por ter sido obtida a regulamentação da Emenda 29, que, entre melhorias parciais, estabelece o conceito para a aplicação de recursos estaduais no SUS. Com isso, o Governo do Estado terá que direcionar

R\$ 1,2 bilhão para a área da saúde, além do já previsto em orçamento.

A inserção da Santa Casa na esfera institucional ainda se expressa com sua participação em diferentes órgãos que regulam o setor de saúde, como o Conselho Municipal de Saúde, o Conselho Municipal de Assistência Social e as Comissões de Saúde da Assembleia Legislativa e da Câmara Municipal, entre outros.





Histórico da Evolução da Busca pela Excelência

1983-1987

- Suprimento das Necessidades Básicas
- Constituição da Comissão de Apoio Técnico (atual Direção Executiva)
- Resgate do Crédito e Credibilidade
- Reestruturação dos Serviços
- Desenvolvimento de Recursos Humanos
- Convênio Universitário
- 1º ciclo de Plano de Longo Prazo

1988-1992

- Plano de Expansão (2º ciclo de Plano de Longo Prazo)
- Definição do Modelo Funcional
- Investimentos em Recursos Humanos
- Início dos investimentos em Tecnologia da Informação

1993-1996

- Programa da Qualidade Total
- Adesão ao Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade
- Ampliação da Assistência
- 3º ciclo de Planejamento Estratégico
- Certificado Hospital Amigo da Criança - OMS/Unicef (1995)
- Prêmio Destaque do Ano na Área da Saúde/ Jornal do Comércio ao Complexo Hospitalar Santa Casa (1995)

1997-2001

- Reestruturação da Direção Executiva
- Sistema de Gestão pela Qualidade
- Seminários institucionais sobre gerenciamento da rotina
- Plano de Desenvolvimento Institucional
- Prêmio Destaque do Ano na Área da Saúde/ Jornal do Comércio ao Hospital São Francisco (1997)
- Prêmio Qualidade RS - Troféu Bronze - PGQP/RS (1998)
- Prêmio Top de Marketing ADVB/RS (1998)

- Prêmio Qualidade RS - Troféu Prata - PGQP/RS (1999)
- Prêmio Qualidade RS - Troféu Ouro - PGQP/RS (2000)
- Prêmio Qualidade RS - 2º Troféu Ouro - PGQP/RS (2001)
- Prêmio Destaque do Ano na Área da Saúde/ Jornal do Comércio ao Hospital Santa Rita (2001)
- Prêmio Qualidade Hospitalar - 2001 Categoria Nacional (2001)
- Prêmio Top Ser Humano - ABRH/RS (2001)
- 4º ciclo de Planejamento Estratégico 1997-2001
- Implantação do Planejamento Orçamentário Departamentalizado

2002-2005

- Conquista do Prêmio Nacional da Qualidade, concedido pela Fundação Nacional da Qualidade (2002)
- Prêmio de Acreditação PALC 2002 ao Laboratório Central de Análises Clínicas do Complexo Hospitalar Santa Casa (2002)
- Outorga do Troféu Diamante, concedido pelo PGQP, devido ao grau de excelência conferido em nível nacional (2003)
- Modernização do sistema de análise do desempenho estratégico - Strategic Adviser - SA (2005)
- 2º Prêmio Top de Marketing ADVB/RS (2004)
- Projeto: Revitalização do Sistema de Gestão
- Revitalização do Sistema de Gerenciamento da Rotina (2004)
- Revitalização do Sistema de Análise Crítica de Desempenho Global (2005)
- Atuação nas OMs identificadas no RA / PNQ 2002 (2005)
- 5º ciclo de Planejamento Estratégico 2001-2005





2005-2010

2005

- Revisão do Planejamento Estratégico 2005-2010, com participação ativa das principais lideranças da Organização, como fruto do Aprendizado Organizacional

2006

- Aperfeiçoamento do Sistema de Análise Crítica (2006)
- Reestruturação da Direção Executiva
- 6º ciclo de Planejamento Estratégico 2005-2010
- Prêmio Unidas - Destaque em Saúde

2007

- Segunda fase da reestruturação da Direção Executiva
- Projeto PNQ 2008 - Planos de Melhoria da Gestão
- Implantação dos Planos Anuais para 2008 de UGBs, como desdobramento das Diretrizes de Divisão/UGAs e Corporativas
- Prêmio Top Consumidor

2008

- Projeto PNQ 2008 - Elaboração Relatório de Gestão 2008
- Inscrição no PNQ 2008 e recebimento da visita dos examinadores da FNQ
- Campeãs da Inovação - revista Amanhã

2009-2013

2009

- 7º ciclo de Planejamento Estratégico 2005-2010
- Refinamento do Planejamento Estratégico com definição de ciclos prospectivos de cinco anos, com início no período 2009-2013, implementação do Balanced Scorecard com definição do Mapa Estratégico Corporativo e para as dezoito

Unidades de Negócio identificadas

- Início do Processo de Acreditação Hospitalar pela Joint Commission International - Projeto Piloto no Hospital da Criança Santo Antônio (2009)
- Execução do programa: Liderando para a Excelência, de desenvolvimento das lideranças de UGAs, UGBs e corpo clínico, com participação da Direção Executiva (2009)
- Campeãs da Inovação - revista Amanhã (2010)
- Criação do Comitê do Planejamento Estratégico
- Revitalização do método de revisão do Planejamento Estratégico. Início da revisão do Planejamento Estratégico Corporativo
- Prêmio Top Ser Humano ABRH/RS
- Reputação Corporativa - revista Amanhã

2011-2015

2011

- Finalização da Revisão do Planejamento Estratégico 2011-2015, com participação ativa do Comitê do Planejamento Estratégico, corpo clínico e Lideranças na construção do Mapa Estratégico e seus desdobramentos
- Top of Mind (Hospital Infantil) - HCSA
- Entre as 30 melhores empresas para trabalhar no Rio Grande do Sul - revista Amanhã (GPTW)
- Certificação Fornecedor Consciente (Ecologia, Cultura e Responsabilidade Social) IDF - RS
- Prêmio Responsabilidade Social - Assembleia Legislativa do RS
- Prêmio Nacional na Promoção da Doação de Órgãos - concedido pelo Ministério da Saúde
- Certificado de melhor empresa no setor de serviços médicos da Região Sul - concedido pelo jornal Valor Econômico



2 Estratégias e Planos

A identificação, ainda em 2010, de mudanças no cenário geral que envolve a área de saúde alertou a Direção Executiva da Santa Casa a dar continuidade, em 2011, ao processo de atualização das estratégias corporativas iniciado um ano antes. Neste contexto transcorreu o início de construção do ciclo do Planejamento Estratégico 2011-2015, quando, de forma inédita, a Instituição constituiu um Comitê de Planejamento Estratégico para exercer a função de coordenação. O comitê foi composto pelos integrantes da Direção Executiva e três Irmãos Mesários, representando o corpo clínico, o empresariado e a Provedoria.

Também apoiaram no desenvolvimento desta proposta as áreas da Controladoria, responsável pelo sistema de informação, do Marketing, com o seu conhecimento do mer-

cado da Saúde, e a Qualidade, encarregada de organizar o método do Planejamento Estratégico, sendo usado o Balanced Scorecard (BSC) como suporte ao desdobramento e acompanhamento das estratégias.

A definição das estratégias

O PE 2011-2015, apresentou elementos inovadores. Realizou-se uma ampla análise de aspectos ligados aos ambientes externo (político, econômico, tecnológico, ambiental, legal, concorrência, tendências da saúde e da sociedade, principais fornecedores, etc.) e ao ambiente interno (principais áreas geradoras de resultados, produtividade, gestão de pessoas, oportunidades de melhorias no sistema de gestão, etc.). Essa análise possibilitou a identificação dos cenários com os quais a Santa Casa trabalharia para definir suas estratégias.

Como subsídio à construção e avaliação desta realidade, 50 líderes do corpo clínico,



escolhidos pela Direção e validados pela Provedoria, foram convidados a participar de entrevistas sobre a Santa Casa, para identificar tendências ligadas às diversas especialidades e à medicina de uma forma geral. Além deste trabalho, os demais líderes puderam contribuir com informações relevantes sobre cenários futuros, consolidando aspectos elencados por suas equipes.





Planejamento de longo prazo

Durante quatro meses ao longo de 2011, o Comitê do PE consolidou o trabalho que havia iniciado em 2010, avaliando os principais aspectos identificados. Esta etapa finalizou a primeira fase do processo de revitalização do Planejamento Estratégico Corporativo, com a criação e a construção do Mapa Estratégico Corporativo. A constituição do Mapa apresenta características inéditas. A mais importante delas é a forma democrática em que se processaram as várias fases do planejamento, com intensa participação da Mesa Administrativa da Irmandade, da Direção Executiva, de 50 líderes médicos, de gerentes e líderes das mais diversas áreas de atuação institucional.

O Mapa Estratégico que resultou deste processo coletivo aponta um conjunto de 15 objetivos que, a partir de agora, conduzem a

Santa Casa na efetivação de sua “Visão de Futuro”, qual seja: “ser reconhecida por sua excelência, geração de conhecimentos, capacidade de inovação, sustentabilidade, formação e retenção de talentos”. A partir de 2011, e nos próximos cinco anos, a Santa Casa passa a ter como missão: “proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia”. Em maio, o trabalho do Comitê foi validado pela Provedoria e pela Mesa Administrativa, dando início à segunda fase do processo: o desdobramento dos objetivos.

Foco de atuação

Missão

Visão

Temas Estratégicos

Financeira

Para o exercício da missão e realizar a visão, o que deveremos fazer?

Clientes e mercado

Para realizar a visão, como devemos cuidar de nossos clientes?

Processos internos

Para satisfazer os clientes, em que processos devemos ser excelentes?

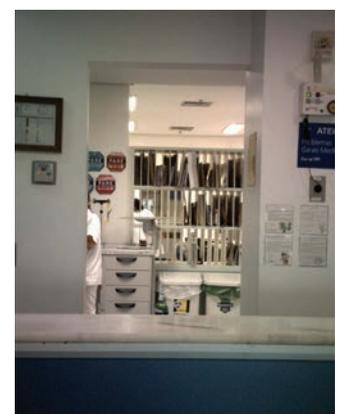
Aprendizado e crescimento

Para realizar nossa visão, como a organização deve aprender e melhorar?

Valores



Fotos de Anico





Mapa Estratégico (PE 2011-2015)

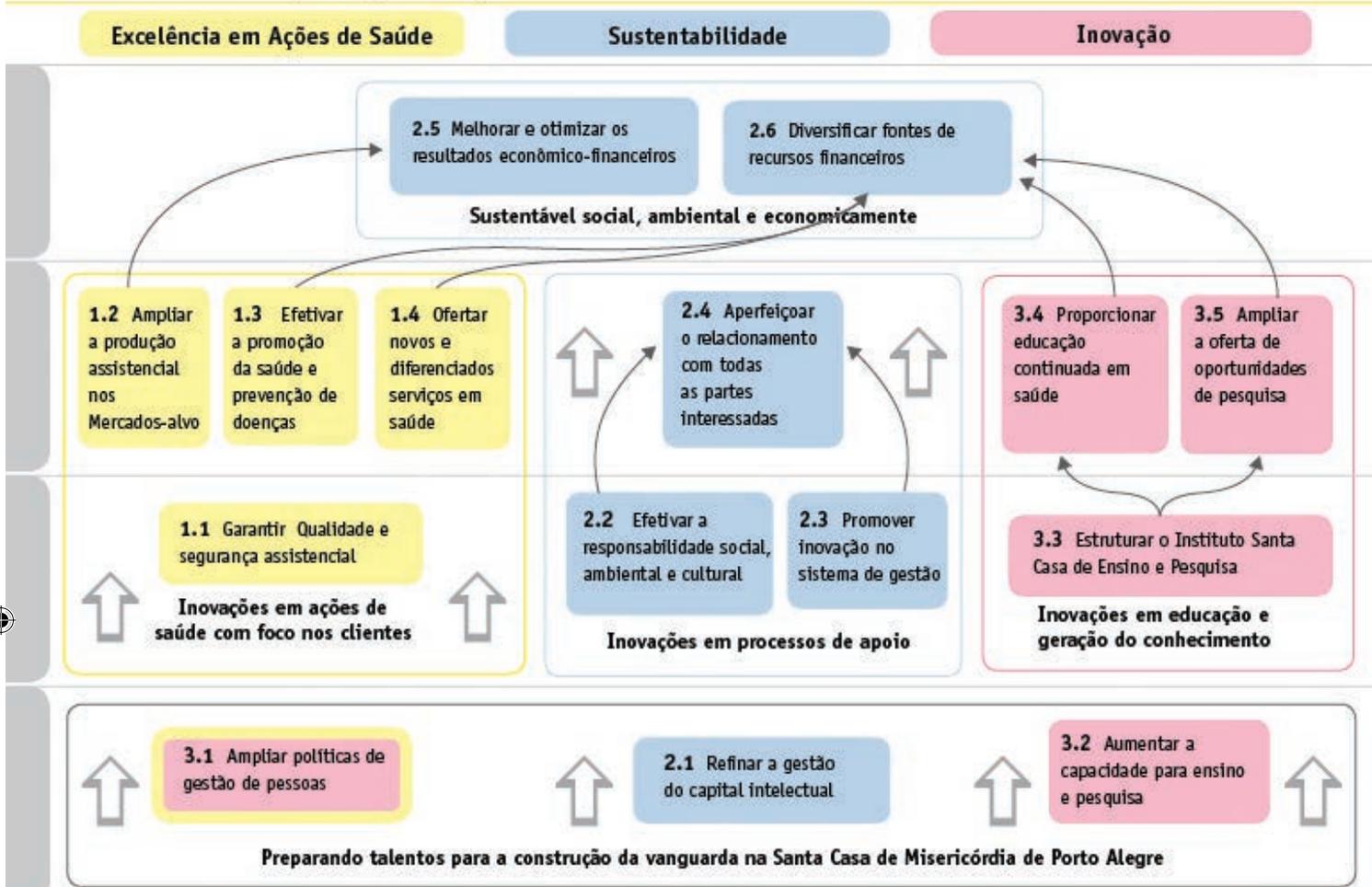


Instituição de Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre

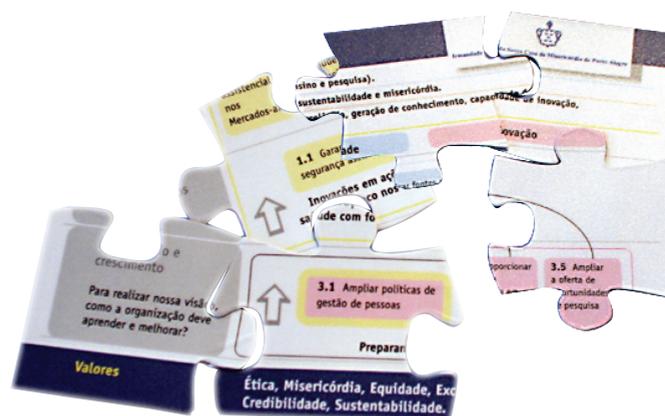
Saúde (assistência, promoção da saúde, prevenção de doenças, ensino e pesquisa).

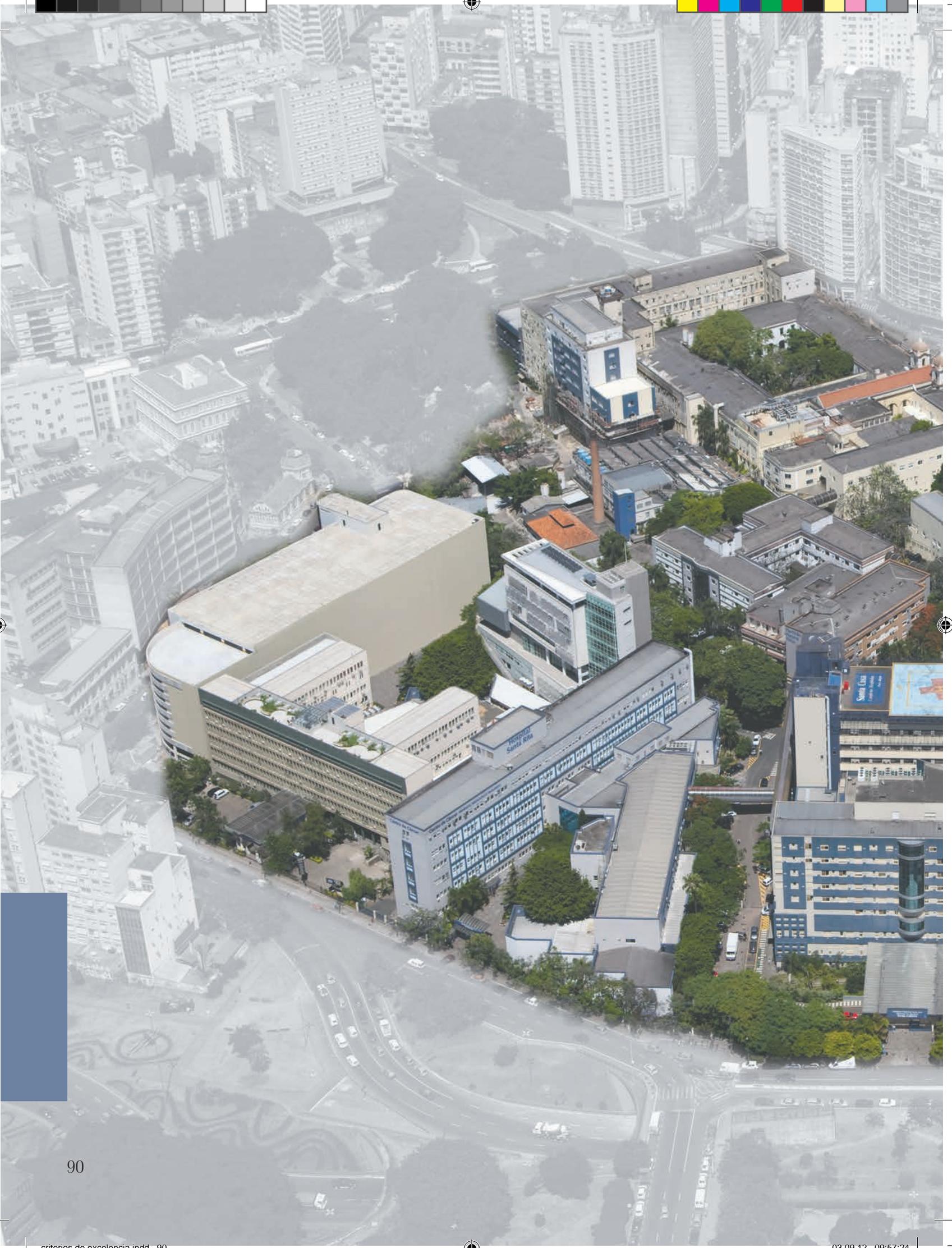
Proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia.

O Complexo Santa Casa de Misericórdia será reconhecido por sua excelência, geração de conhecimento, capacidade de inovação, sustentabilidade, formação e retenção de talentos.



Ética, Misericórdia, Equidade, Excelência organizacional, Humanismo, História e Cultura, Pioneirismo e Inovação, Credibilidade, Sustentabilidade.







Construção do futuro

Todos os projetos, iniciativas e realizações institucionais estão vinculados, a partir de agora, a um dos três Temas Estratégicos definidos para o ciclo 2011-2015: Excelência em Ações de Saúde, Sustentabilidade e Inovação. Para assegurar a real concretização de cada um desses temas, foi instituída a figura do sponsor, na pessoa de um integrante da Diretoria Executiva responsável pelo acompanhamento do processo. Em maio de 2011, o trabalho do Comitê do PE foi validado pela Provedoria e Mesa Administrativa, dando início à segunda fase do processo: o desdobramento dos objetivos.

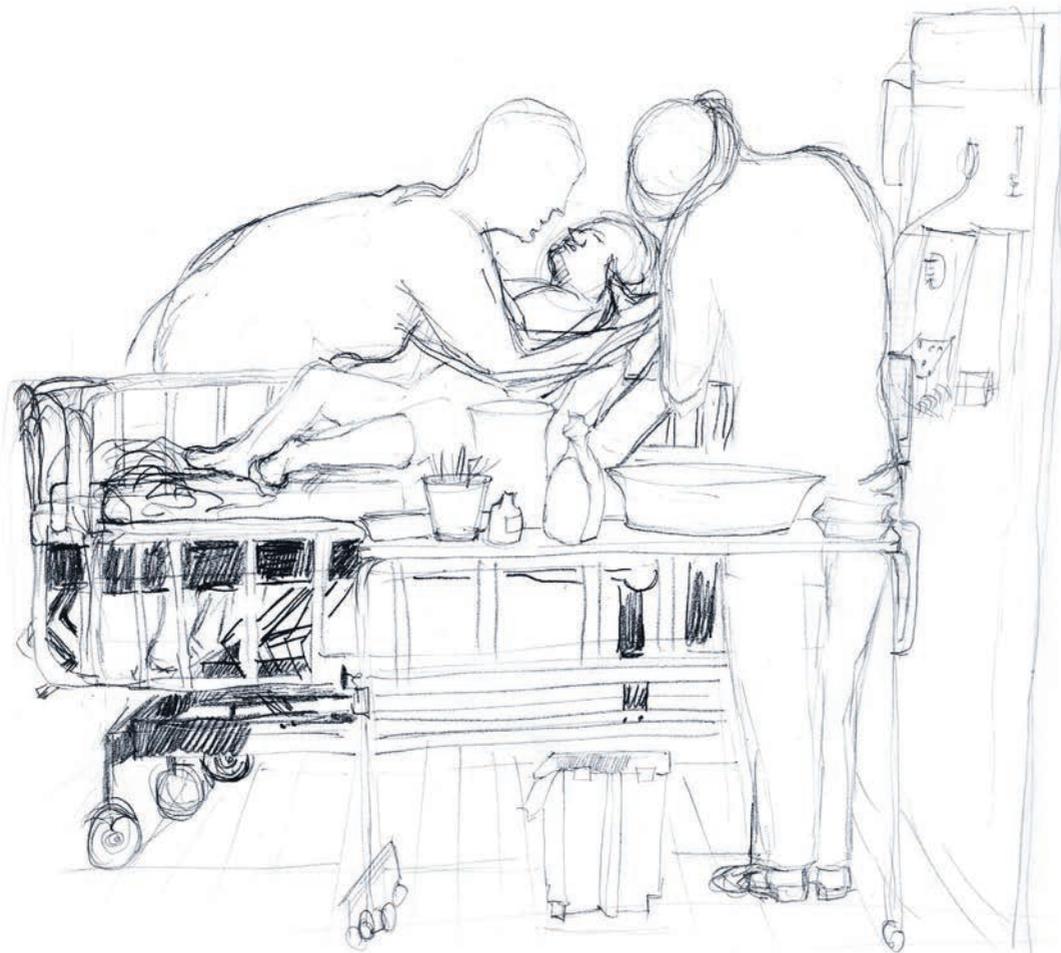
A tarefa seguinte ficou a cargo de cerca de 90 líderes, divididos em 15 equipes – uma para cada Objetivo distribuído pelos três Temas Estratégicos – com participação em workshops externos. As equipes desdobraram os objetivos em iniciativas, planos e ações, propondo indicadores e metas a serem alcançadas. Este trabalho foi refinado em encontros das equipes com o setor de Qualidade durante 2011.





3

Cientes



Os clientes externos e internos são alvos da atenção especial em diferentes ações desenvolvidas na Santa Casa de Misericórdia. Com esse foco, o ano de 2011 trouxe a criação de novos serviços assistenciais, a consolidação do programa de investimentos que buscam a qualificação e o aumento do espaço físico e também a constante modernização da tecnologia do complexo hospitalar. Da mesma forma, o setor de Marketing dedicou-se ao trabalho de sempre

bem atender aos clientes, com a realização de eventos científicos e institucionais, a atuação da Ouvidoria e a aplicação das pesquisas de satisfação e fidelização.

Satisfação e fidelização

A exemplo de anos anteriores, em 2011 foram realizadas pesquisas de satisfação de clientes atingindo variados públicos que interagem com a Instituição. Mantiveram-se os métodos e





os procedimentos de avaliação, buscando alcançar o objetivo de auxiliar a identificação de oportunidades de melhorias no atendimento e na assistência médico-hospitalar.

O início do projeto Hotelaria Hospitalar em novembro lançou mais uma ação que conduz ao aprimoramento da satisfação e da fidelização dos clientes.

O desempenho em 2011

Média de satisfação do cliente particular / convênios (em %)

	2009	2010	2011
Emergências	78,23	81,35	86,93
Consultas	89,04	92,16	91,83
Internação	93,25	94,11	93,10
SADTs	92,55	94,77	93,83
Média consolidada	88,27	90,60	91,69

Média de satisfação do cliente SUS (em %)

	2009	2010	2011
Emergências	92,72	87,76	84,64
Consultas	89,99	94,94	90,99
Internação	97,32	96,69	96,61
SADTs	96,14	96,34	95,27
Média consolidada	94,04	93,93	91,88

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Instituição e o cliente. Os atendimentos podem ser realizados de forma presencial, por telefone ou e-mail. A demanda é aberta e espontânea, por isso diariamente são recebidas reclamações, críticas, sugestões e elogios. O objetivo principal deste serviço é mediar e estreitar as relações entre pacientes e Instituição, buscando a melhoria dos processos e a fidelização dos clientes.

Central de Agendamento

A Central de Agendamento, com o apoio da área de Telefonia, é o marco inicial no processo de relacionamento dos pacientes de convênios e particulares com a Santa Casa. Seus serviços garantem o encaminhamento das demandas para atendimentos. Na Central, atuam uma supervisora, quatro monitores e 92 colaboradores. Em 2011, o índice de satisfação das demais unidades do complexo hospitalar em relação ao desempenho do setor foi de 100%.





Eventos científicos

A Santa Casa orgulha-se do compromisso que sempre adotou em relação a atividades de ensino e pesquisa, assim como busca o constante aprimoramento de seus profissionais. Para tanto, entre as ações que a Instituição desenvolve, estão a realização e o incentivo à participação em eventos científicos, reunindo diferentes atores do setor da saúde. Em 2011, 17.601 profissionais, entre médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e nutricionistas, tiveram participação em 186 eventos, que se dividiram entre congressos, seminários e jornadas.



Ações de marketing e eventos institucionais

Ao longo de 2011, a Santa Casa de Misericórdia mais uma vez foi protagonista na participação em diversos congressos e nas atividades de promoção da saúde. Da mesma forma, organizou ações que comemoraram efemérides de unidades da Instituição. Entre tais atividades, destacamos:

- Semana da doação de órgãos
- Dia Mundial sem Tabaco
- Dia Nacional de Combate ao Fumo
- Dia do Bem-Estar
- Jogo pela Vida, com edições no verão e no inverno
- Congresso Brasileiro de Cirurgia Cardíaca
- Congresso da Sociedade Brasileira de Cardiologia
- 20 anos do 1º transplante de fígado
- Aniversário de 65 anos do Hospital São José
- Expointer
- Atividades do mês da criança
- Encenação do Auto de Natal pelos jovens cantores, dançarinos e músicos do Colégio Anchieta (fotos ao lado)





Assessoria de Imprensa

Os projetos e as realizações da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, do seu complexo hospitalar, de seus médicos e demais profissionais foram tema de 2.160 reportagens e outras matérias em jornais, revistas, redes de rádio e televisão, sites, blogs e outros espaços das redes sociais, em inserções locais, estaduais e nacionais, ao longo de 2011.

Entre os fatos divulgados pela Assessoria de Imprensa, um dos núcleos que compõem a Comunicação Institucional, estão a tradicional partida entre médicos e transplantados, o Jogo Pela Vida, que em 2011 teve uma edição em Atlântida Sul e outra no Estádio Olímpico Monumental, a ampliação e modernização do parque radioterápico do Hospital Santa Rita,



Jogo pela Vida: duas edições em 2011

o ciclo de palestras de controle do tabagismo e da asma, promovido pelo Pavilhão Pereira Filho.

Também foram tema dos 46 releases distribuídos pela Assessoria de Imprensa o Projeto Música nos Hospitais, que trouxe uma orquestra para o Hospital da Criança Santo Antônio, o pioneiro implante auditivo, realizado pela equipe do Serviço de Otorrinolaringologia, e os 20 anos do primeiro transplante de fígado, que motivou uma entrevista coletiva de imprensa com os especialistas da Santa Casa e a paciente transplantada.



Vinte anos do primeiro transplante de fígado



Nova tecnologia radioterápica



4 **Sociedade**



Campanhas institucionais

As dependências da Santa Casa, em 2011, voltaram a ser um local em que prosperam diferentes campanhas institucionais, seja como palco das atividades, seja como incubadora de ações efetivadas externamente.

Aqui podemos destacar o exemplo do Hospital Dom Vicente Scherer, que manteve seu comprometimento permanente com a Campanha de Doação de Órgãos e Tecidos. Entre outras atividades, realizou a Semana de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes, entre 25 de setembro e 1º de outubro, iniciativa que incluiu palestras, visitas em escolas, even-

Por vocação e estratégia, a saúde localiza-se no centro do relacionamento que a Santa Casa de Misericórdia desenvolve com a sociedade em geral. A análise de dados epidemiológicos e de pesquisas qualitativas efetuadas junto ao público externo ajuda a Instituição no planejamento de programas e ações focadas nas necessidades que se apresentam. Da mesma forma, é fundamental neste processo de relacionamento a preocupação em criar programas sociais que forneçam subsídios para a formação das futuras gerações.





tos para a classe médica do Estado e cursos de capacitação para educadores, entre outras atividades. Da mesma forma, foi mais uma vez organizado o Jogo pela Vida, disputado entre médicos e transplantados, e que em 2011 ocorreu no Estádio Beira-Rio, em Porto Alegre, no dia 25 de setembro.

No Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA), o envolvimento com a comunidade também mereceu atenção especial. Foram diferentes ações que transcorreram ao longo do ano, destacando:

- Campanha Seja um Papai Noel no Natal, possibilitando que as crianças internadas recebam conforto no Natal e fazendo com que a comunidade se mobilize em torno do hospital
- Oficinas educativas, com a participação dos colégios Marista Rosário e Anchieta, oferecendo momentos de lazer e educação às crianças internadas e orientação aos alunos dos colégios sobre responsabilidade social
- IX Ciclo de Palestras HCSA, informando a população sobre enfermidades e desenvolvimento infantil
- Comemoração do 9º aniversário do HCSA, com atividades para as crianças envolvendo brinquedos infláveis, show de mágica, visita de mascotes contação de histórias e teatro
- Natal na Praça, em parceria com o Colégio Rosário, SIMERS, MUHM e Corpo de Bombeiros GBS, numa integração entre paciente/familiares e a comunidade
- Música nos Hospitais, apresentação da Orquestra Linear de São Paulo, através de projeto da Associação Paulista de Medicina e da Sanofi, proporcionando momentos de lazer para pacientes, familiares e o público em geral





- Dia Mundial do Autismo, com caminhada no Brique da Redenção, em Porto Alegre
- Semana da doação de órgãos, participação com estande no Shopping Total promovendo a conscientização e a importância da doação
- Dia do Rim, distribuição de material e brindes no Brique da Redenção

Outra unidade fortemente envolvida com projetos voltados à responsabilidade social é a Divisão de Nutrição e Dietética (DND), que em 2011 desenvolveu trabalhos com resultados significativos:

- **Campanha contra o desperdício**
É realizada no refeitório para funcionários e busca a conscientização e educação dos comensais contra o desperdício

- **Mural da Saúde**
Expostos no refeitório, murais abordam informações sobre diversos temas, como alimentação na gestação, dez passos da alimentação saudável, fitoterápicos, consumo de sal, entre outros
- **Incentivo ao aleitamento materno**
Participação na Rede Gaúcha de Bancos de Leite Humano, órgão criado para padronização de condutas e formação de parcerias, como a estabelecida com o Corpo de Bombeiros de Porto Alegre





- **Estímulo a pautas jornalísticas**

Ações como Cuidados com a Alimentação, Alimentação Saudável e Dicas de Substituição de Itens mais caros da Cesta Básica receberam atenção da mídia, com reportagens em emissoras de tevê, rádios e jornais

Assistência Religiosa

A Assistência Religiosa da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é prestada por três padres capelães, um coordenador, uma secretária e uma funcionária auxiliar, além de cerca de 60 voluntários. Durante 2011, foram realizadas em torno de 60 mil visitas nas diferentes unidades hospitalares, sempre buscando a preparação espiritual dos internos e familiares. Aos que desejam, são ministrados os sacramentos da unção dos enfermos, confissão, eucaristia e, em situação de emergência, o batismo. Também foram realizados diversos momentos de reflexão motivacional envolvendo profissionais da saúde, para que possam trabalhar em meio a harmonia e a espiritualidade. Há três capelas no complexo: no Hospital da Criança Santo Antônio, no Hospital Santa Rita e no Hospital São Francisco, com missas em diversos horários na semana.

Respeitando o princípio de liberdade de crença, consagrado na Constituição da República do Brasil, a Santa Casa assegura aos



pacientes de outras religiões, que desejarem ter a assistência de seu culto, a oportunidade de recebê-la.

Sepultamentos gratuitos

O serviço de sepultamento gratuito registra quase 200 anos de história, desde os primórdios da Santa Casa, recebe nos dias atuais o apoio da Sociedade União Pelotense e de funerárias permissionárias do Sistema Funerário Municipal – que doam os caixões – e da Prefeitura de Porto Alegre – que fornece o transporte dos corpos. Em 2011, foram realizados 571 sepultamentos gratuitos.





Benchmarking

A cada mês, desde 1995, a Santa Casa de Misericórdia abre suas portas para atividades de benchmarking, oferecendo a organizações, empresas e público em geral a oportunidade de conhecerem o modelo de gestão da Instituição. São programadas visitas a instalações e setores das diversas unidades que compõem o complexo hospitalar.

Ano	Empresas	Participantes
2010	111	491
2011	79	317

Liderança e influência social

A política institucional da Santa Casa prega a existência de um relacionamento positivo com instituições e órgãos governamentais ou não governamentais. Da mesma forma, participa ativamente de associações e entidades de classe no setor de saúde, inclusive com posição de liderança em várias delas. Entre entidades com que a Santa Casa estabelece relações estreitas estão:



- Agência Nacional de Saúde Suplementar
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- Associação Brasileira de Hospitais Universitários e de Ensino
- Associação Brasileira de Instituições Benéficas de Combate ao Câncer
- Câmara Americana de Comércio
- Comissão Bipartite Estadual
- Confederação das Misericórdias do Brasil
- Conselho Municipal de Saúde
- Conselho Nacional de Secretarias Municipais da Saúde
- Conselho Nacional de Secretários de Saúde
- Federação das Associações Comerciais do Rio Grande do Sul
- Federação das Indústrias do Rio Grande do Sul
- Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do RS
- Fundação Nacional da Qualidade
- Ministério da Educação
- Ministério da Indústria e Comércio
- Ministério da Saúde
- Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade
- Secretaria da Administração Federal
- Secretaria da Saúde e Meio Ambiente
- Secretaria Municipal da Saúde
- Sindicato dos Hospitais Benéficos, Religiosos e Filantrópicos do RS





Centro Histórico Cultural

Em 2011, o Centro Histórico Cultural da Santa Casa (CHC) concluiu a ocupação dos espaços prontos dentro da nova sede, nas Casas 6, 7 e 8, marcando a divisão estrutural na equipe. O processo de conclusão da sede continua em desenvolvimento. O Laboratório de Restauração e Conservação em Papel está numa das salas do novo espaço, sendo utilizado pelas restauradoras no projeto de restauração aprovado pelo BNDES ainda em 2008, denominado “Restauração de documentos raros da Misericórdia de Porto Alegre: registro de óbitos ‘das pessoas livres’ – 1850-1882”, do qual foi feita a primeira prestação de contas em março de 2011.

Entre as atividades realizadas ao longo do ano, destacam-se as ações administrativas, de organização dos acervos museológico, arqui-



vístico e arqueológico, visando à exposição de longa duração do CHC. Além destas, a equipe participou da organização e editoração da obra resultante do II Encontro de Pesquisadores do CHC, assim como do lançamento da obra na Santa Casa e na Feira do Livro.

O Secretário da Cultura do Estado, Luiz Antonio de Assis Brasil, visitou as obras do CHC





Novos site e hot site para o CHC foram desenvolvidos, com inserções de Pingos de História e informações sobre a participação no projeto CHC. Realizou-se ainda a 12ª Semana da Cultura, ofertando visitas guiadas no Cemitério da Santa Casa e palestras sobre a história da Instituição, e no dia 19 de outubro realizamos em parceria com ACOR-RS a palestra do restaurador Jukka Ilmari Jokilehto (Roma) com o tema “O Conceito de Autenticidade no Patrimônio Cultural”.

Outras iniciativas importantes foram a quarta e quinta edições do curso de Restauração em objetos e móveis em madeira, com sessenta e nove alunos e a primeira edição da Oficina de Restauração de Documentos Arquivísticos, com doze alunos. Foram elaboradas três exposições temporárias, a primeira em maio, mês dos Museus, denominada “Vitrines da memória”; a segunda, dos móveis restaurados na 4ª edição do curso de restauração em madeira, em agosto, as duas nos corredores da praça central da Santa Casa; e a terceira em outubro, junto com outras instituições museológicas, no Hospital da PUC-RS, na 1ª Semana Museológica da AMRIGS.

Também houve a produção de projetos de captação de recursos para demandas do CHC, enviando projeto para a LIC (estadual), MINC (federal), Sociedade de Arqueologia Brasileira e Itaú. Além destas atividades, foi lançada a implantação do processo de Gestão Documental na ISCMPA, com palestras para líderes e envio de instrumentos de arquivo a todas as lideranças, o que gerou um reestudo dos fundos documentais do arquivo, diante do novo organograma da Instituição. Em 2011, o Centro Histórico-Cultural contou com o apoio das empresas patrocinadoras Agrogen, BRDE, Cremer, Fresenius, Marcopolo e Florense, além da captação interna. O volume total de recursos captados através de lei de incentivo fiscal atingiu R\$ 1.054.663,43.





Coral da Santa Casa

O Coral da Santa Casa, que em 2013 estará completando 20 anos de existência, também se constituiu em um elo importante de aproximação da Instituição com a comunidade. Suas atividades, desenvolvidas ao longo do ano, buscam a elevação artístico cultural, a valorização humanística e a integração social entre funcionários, comunidade e clientes da Instituição, contando atualmente com 40 integrantes. Além de apresentações em eventos internos, no âmbito do complexo hospitalar, o coral participa de eventos externos. Em 2011, apresentou-se no Festival de Coros em Uruguaiana e no Festival Internacional em Livramento.

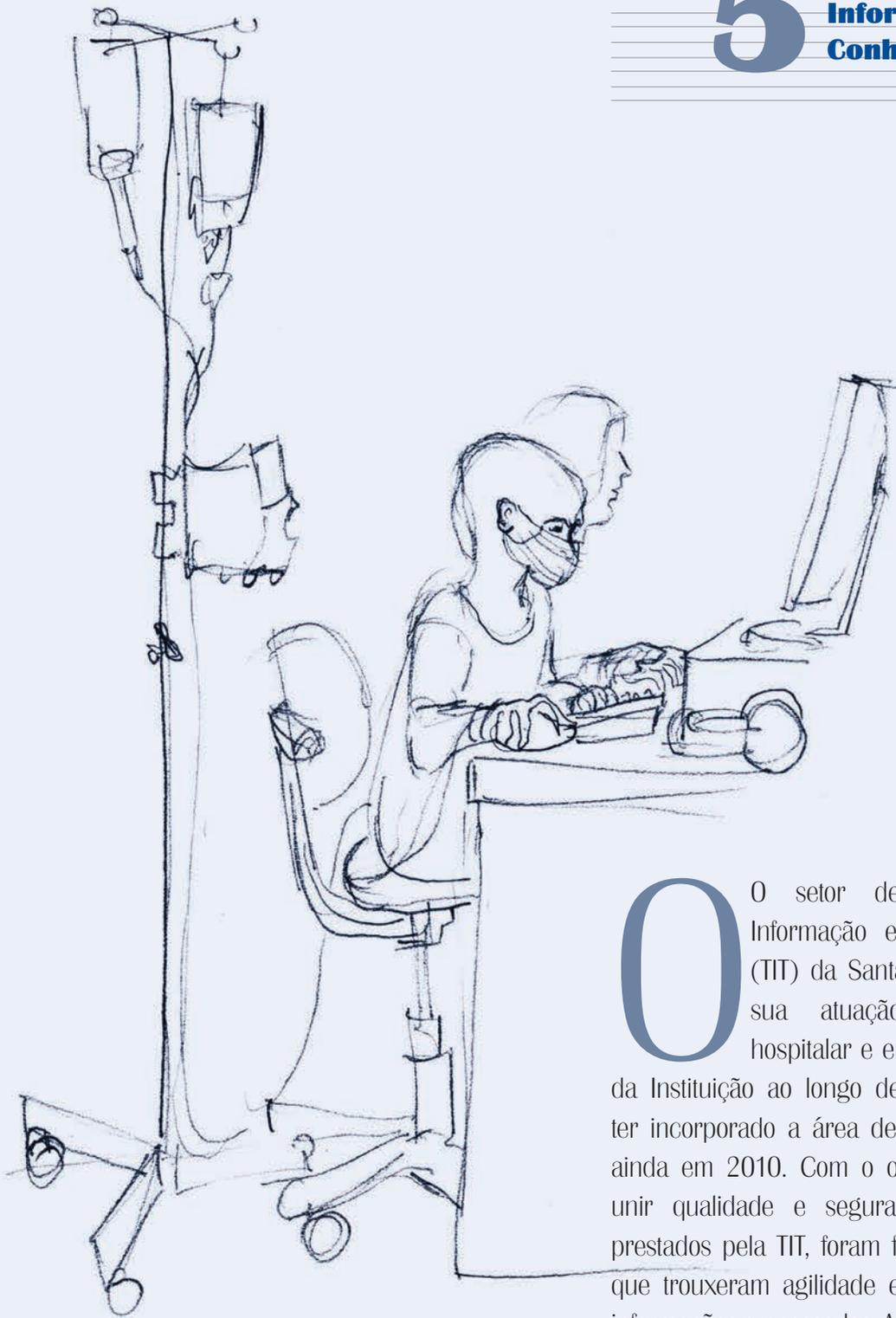
Dia do Desafio

É um evento anual, organizado pelo Serviço Social do Comércio (Sesc), que oferece um dia de prática de atividades físicas a todos aqueles (pacientes, familiares, estudantes, estagiários, médicos, empregados e voluntários) que nesta data estão presentes nas diferentes áreas e unidades da Santa Casa. Em 2011, ficaram à disposição esteiras para caminhar e foi estimulada a prática de alongamentos, com orientação dos fisioterapeutas do Atenção à Saúde e Qualidade de Vida.





5 **Informações e Conhecimento**



O setor de Tecnologia da Informação e Telecomunicação (TIT) da Santa Casa consolidou sua atuação no complexo hospitalar e em outras unidades da Instituição ao longo de 2011, depois de ter incorporado a área de telecomunicações ainda em 2010. Com o objetivo de sempre unir qualidade e segurança aos serviços prestados pela TIT, foram feitos investimentos que trouxeram agilidade e confiabilidade às informações processadas. As três unidades que compõem o setor são Suporte, Infraestrutura e Desenvolvimento, todas estruturadas como Unidades Gerenciais Básicas (UGBs).





Infraestrutura

A infraestrutura de apoio ao pleno funcionamento dos sistemas utilizados está distribuída em dois Data Centers, um localizado no Centro Administrativo e outro no Hospital da Criança Santo Antônio. Ambas as salas estão interconectadas através de fibra óptica e comportam todos os equipamentos responsáveis pelo armazenamento de dados, sistemas, tráfego de informação e link de internet. Em 2011, foram adquiridos dois novos storages da marca DELL/Compellent, um para cada Data Center, o que permitiu aumentar a segurança e a disponibilidade da informação, através da implementação de replicação das informações institucionais entre estes equipamentos.

Também foi iniciada a utilização do AD (Microsoft Active Directory), com um trabalho intenso para a sua configuração. Este projeto continua em 2012, com a instalação do AD em todas as estações de trabalho e em todos os servidores da Santa Casa. Ao ser concluído este processo, a Instituição terá um domínio único para seu uso, aumentando de forma substancial a segurança da informação, ao mesmo tempo em que facilita a rastreabilidade nos diferentes sistemas acessados e também confere importante suporte a uma política de administração de segurança e troca de senhas mais robusta.

O setor foi responsável pela elaboração de um novo ambiente de VMWare, com armazenamento em storage para a instalação do sistema PACS. Este projeto resultou na cria-





ção e configuração de sete servidores para gerenciar a demanda de imagens de tomografia, ressonância e ecografia da Instituição. O ambiente é constituído de duas novas lâminas blade, com acesso via iSCSI aos storages Compellent. Em paralelo, foi desenvolvida uma negociação com a Microsoft em busca de uma configuração que possa movimentar todas as caixas de e-mail da Instituição para a nuvem. Uma parceria com o segmento educacional da Microsoft permitiu que o uso desta ferramenta fosse feito sem custo. Assim, a Santa Casa passou a receber gratuitamente serviços de gerenciamento e armazenamento de todas as mensagens trafegadas por e-mail.

Em outra frente de trabalho, o setor atuou fortemente em auditorias das contas telefônicas, gerando resultados animadores. Uma das tarefas de auditoria resultou no cancelamento de algumas rubricas apresentadas pela operadora de telefonia fixa, determinando uma economia de 85% do valor mensal da conta, que representa cerca de R\$ 480 mil por ano.

Desenvolvimento

Metas importantes foram alcançadas em 2011, destacando algumas ações que contribuíram para a consolidação da área de Desenvolvimento:

- Implantação do Sistema ABCD – Biblioteca, com o objetivo de atualização tecnológica e alcance de melhores recursos na gestão da biblioteca da Instituição
- Implantação do Sistema de Audiometria WinAudio, para confecção e armazenamento de laudos
- Conclusão da avaliação e escolha do sistema integrado de gestão, com a implantação do Tasy da Wheb Sistemas, empresa vinculada à Philips. Para implantação desse projeto foi necessária a criação de um centro de custo específico, o qual se compõe de profissionais dedicados em tempo integral, num trabalho conjunto com a consultoria externa especializada, para efetuar as parametrizações no sistema e o treinamento de todo o quadro de empregados da Instituição





Suporte

O setor privilegiou em sua atuação, entre outros procedimentos, a busca de conscientização dos usuários em relação à conservação e à economia de energia elétrica, promovendo benefícios ambientais e redução de custos, através das seguintes ações:

- Configuração dos monitores para que quando não estão em uso entrem em modo de economia de energia, pois o monitor é responsável por 90% do consumo de energia do microcomputador
- Substituição dos monitores de tubo mais antigos por monitores LCD, mais econômicos e menos prejudiciais à saúde dos usuários

- Descarte de equipamentos obsoletos e de alto consumo de energia
- Aquisição de equipamentos com economia de energia
- Substituição de computadores defasados por equipamentos novos
- Substituição da ferramenta Ocomon pelo módulo de manutenção do Tasy
- Instalação de impressoras térmicas para impressão de pulseiras identificadoras em todos os hospitais

A TIT/Suporte experimentou em 2011 um significativo avanço em termos de tecnologia, ao substituir grande parte de seu parque de máquinas e ao realizar treinamentos a fim de qualificar sua equipe. Ao mesmo tempo, criou novas funções para a UGB, organizando e atualizando o setor.

A reestruturação funcional, devido ao aumento do parque de máquinas, resultou em atendimentos ágeis e eficazes, correspondendo às exigências de uma organização complexa e de grande porte como a Santa Casa. Igualmente houve forte monitoramento sobre equipamentos e processos, assegurando confiabilidade e segurança aos usuários.



6

Pessoas

Desde sua origem, a Santa Casa busca constantemente a qualificação de seus recursos técnicos e talentos humanos para desenvolver e proporcionar assistência médico-hospitalar para pessoas de todos os grupos sociais, do Estado e do país, com excelência e responsabilidade social. Neste contexto, o grande patrimônio da Instituição é representado pelas pessoas que compõem o quadro funcional. A partir dessa concepção, são desenvolvidas as políticas e diretrizes de Gestão de Pessoas, executadas de forma integrada pelas seguintes áreas:

- Administração de Pessoas (AP)
- Desenvolvimento Humano (DH)
- Atenção à Saúde e Qualidade de Vida (ASQV)



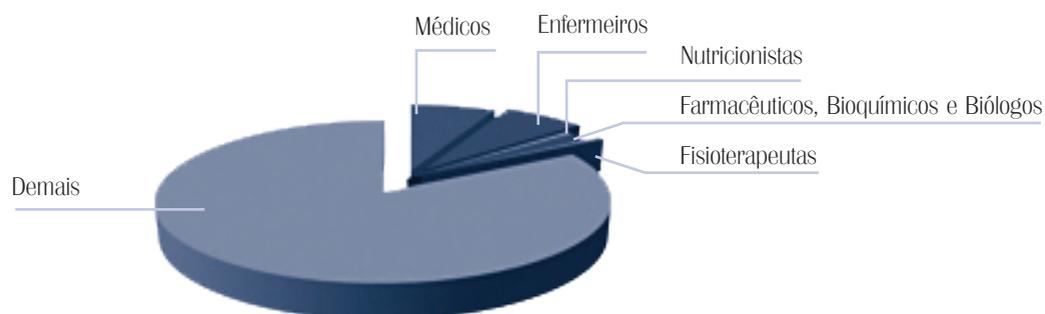
Administração de pessoas (AP)

Ao longo de 2011, realizaram-se alguns aperfeiçoamentos nos processos que envolvem o público interno da Santa Casa, buscando agilizar e simplificar as demandas existentes, entre as qualificações destacamos:

- Implantação de controle de acesso ao refeitório dos funcionários
- Implantação do ponto eletrônico nas áreas administrativas da Santa Casa
- Aquisição de uma impressora para confecção de crachás de identidade funcional visando agilizar este processo, que anteriormente era realizado por terceiros



Em 2011, foram instalados os controles de acesso ao refeitório dos funcionários e os pontos eletrônicos



Pesquisa de Satisfação Interna

Na pesquisa de clima organizacional realizada em novembro de 2011, os funcionários apontaram um índice de 86,88% de satisfação em trabalhar na Santa Casa. Importante destacar também a participação da Santa Casa na pesquisa Great Place To Work, patrocinada pela revista Amanhã/RS, na qual a Instituição posicionou-se entre as 30 melhores empresas para se trabalhar no Rio Grande do Sul.

ESPECIALIDADE

PROFISSIONAIS CONTRATADOS 2011

Médicos	494
Enfermeiros	484
Nutricionistas	45
Farmacêuticos, Bioquímicos e Biólogos	108
Fisioterapeutas	48
Assistentes Sociais	15
Gestores	92
Pessoal Administrativo	1.438
Nível técnico e médio assistencial	2.829
Outros profissionais de nível médio e elementar	1.338
Residentes	71
Estagiários	26

Total **6.988 ***

* Total inclui funcionários inativos (auxílio-doença, licença-maternidade, etc.)

Perfil do corpo clínico

	Médicos	Professores	Residentes
Contratados	528	21	
Credenciados	2.028	86	
Total	2.556	107	252





Capacitação e Desenvolvimento

A UGA Desenvolvimento Humano da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre investe continuamente no aprimoramento dos profissionais da Instituição. Sob a liderança da UGB Capacitação e Desenvolvimento, promove atividades de treinamento e aperfeiçoamento, com o objetivo de manter seu corpo funcional atualizado e preparado para os desafios do setor de saúde.

Em 2011, foram desenvolvidos programas de capacitação que contemplaram diferentes temas e setores, entre os quais destacamos:

- Excelência Santa Casa em Atender
- Programa de Integração Institucional – Acolher
- Ciclo de Palestras Comportamentais (abordagem de questões como Administração de Conflitos, Formação de Equipe e Relacionamento Interpessoal)
- Rotinas Transfusionais
- Ciclo Palestras Assistenciais
- Treinamento Progresso
- Publicações Científicas (Artigos e Pôster)
- Gerenciamento de Projetos in Company

A UGB Capacitação e Desenvolvimento também teve atuação marcante no Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança Assistencial – Acredita Santa Casa. Ao longo de 2011, a Santa Casa possibilitou que colaboradores participassem de eventos externos de

treinamento e de desenvolvimento, com investimentos de R\$ 165.000,00.

Valorização da Diversidade

Entre as atividades da UGB Capacitação e Desenvolvimento, está também o trabalho que busca fortalecer constantemente o compromisso estratégico de responsabilidade social assumido pela Santa Casa, proporcionando a equidade de oportunidades, com uma participação ativa no resgate da cidadania da pessoa com deficiência. Este compromisso se concretiza no Integre-se: Programa Institucional de Inclusão de Pessoas com Deficiência (PCDs), coordenado pela UGA Desenvolvimento Humano, que conta ainda com a participação de outras unidades – Administração de Pessoas, Atenção à Saúde e Qualidade de Vida, Departamento Jurídico e Projetos e Captação e Desenvolvimento – na composição de seu comitê gestor.

Também fazem parte do programa o Comitê de Acompanhamento, responsável pelas ações de acompanhamento individual dos profissionais com deficiência e de seus líderes, conforme demanda, e o Comitê de Análise de Projetos de Obras Físicas de Novas Áreas e/ou Reformas e Aquisições, cujo papel é o de efetuar análise sob o ponto de vista da promoção da acessibilidade e ergonomia.





Seis turmas do programa Jovem Aprendiz foram formadas em 2011



Jovem Aprendiz

Entre tantas atividades em 2011, destacam-se:

- **Ciclo de palestras Integre-se**, que promove momentos de aprendizado sobre os diversos tipos de deficiência e realiza atividade vivencial, na qual experimenta-se a privação de alguns sentidos, a fim de possibilitar aos funcionários compreenderem a limitação vivida por uma pessoa com deficiência
- **Ciclo de aprendizagem Integre-se**, que promove a reflexão e o aprendizado de conceitos e temas da empregabilidade da pessoa com deficiência, através de discussão entre os participantes a respeito do tema, preparando as equipes para a inclusão
- **Oficina de Libras**, que qualifica os funcionários para o atendimento à comunidade surda, facilitando a comunicação entre surdos e ouvintes

A qualificação técnico-profissional de jovens estudantes é a essência do Programa Aprendiz Santa Casa, que tem por objetivo dar a alunos dos ensinos Fundamental e Médio, entre 18 e 24 anos, a oportunidade de inserção no mercado de trabalho. O programa é realizado com o apoio de uma equipe multidisciplinar, envolvendo as áreas de Administração de Pessoas (AP); Atenção à Saúde e Qualidade de Vida (ASQV), Desenvolvimento Humano (DH) e Gestores Receptores.

Alinhado às estratégias institucionais, o programa desenvolve práticas, respeita aspectos legais e oferece acesso ao mercado de trabalho para jovens de baixa renda. Em 2011, manteve-se a parceria com as Escolas José César de Mesquita e Escolas e Faculdades QI, agregando ainda duas escolas SENAC Comunidade, uma na Zona Norte e outra no Colégio Estadual Júlio de Castilhos. O Programa Jovem Aprendiz formou, em 2011, 184 jovens, dos quais 11 PCDs, em turmas voltadas às funções de Auxiliar Administrativo, Atendimento ao Público, Manutenção Eletro-Eletrônica, Serviços de Higienização Hospitalar e Comercial dos Serviços Administrativos.





Líderes

Ações importantes foram realizadas em 2011 com o objetivo de atender a constante demanda de qualificação do corpo funcional da Santa Casa, como as que foram destaques na UGB Capacitação e Desenvolvimento:

- **Programa Liderando para a Excelência**
Promove o desenvolvimento da equipe de líderes da Instituição, oportunizando a aquisição e aprimoramento de conceitos e vivências de comportamentos e competências que possibilitem mudanças cognitivas e emocionais dos participantes, habilitando-os para o exercício mais eficaz do papel de liderança.
Participantes: 150 gerentes, líderes de UGAs e de UGBs

Também no âmbito deste programa ocorreram ações como o Desenvolvimento da equipe interna na UGB e o Desenvolvimento das lideranças informais da Instituição.

- **Capacitações Assistenciais**
Enfatiza a melhor capacitação dos funcionários através de ações como o treinamento para uso correto do aparelho de HGT e Insulinoterapia; o treinamento em Flebotomias; e o curso de exame físico para enfermeiros.

UGB, recrutamento, seleção e acompanhamento

A exemplo do ano anterior, em 2011 a UGB Recrutamento, Seleção e Acompanhamento teve um expressivo aumento de seu trabalho, acompanhando o crescimento da Instituição.

Processos seletivos

Em 2011 a UGB avaliou um total de 4.917 candidatos, sendo aprovados em processo seletivo 1.807, destes 1.524 foram admitidos durante o ano. Estes números revelam o aumento de vagas em aberto durante todo o ano. Este crescimento tem sido constante nos últimos anos.

O setor sentiu necessidade de diversificar suas fontes de recrutamento com o intuito de ampliar o número de currículos interessados em oportunidades. Realizamos ações como a divulgação de vagas em murais no Trensurb, além de utilizarmos de anúncios na mídia como no telejornal *Bom Dia Rio Grande*, além de continuarmos com a prática de publicações de anúncios em jornais de grande circulação. No entanto, este ano mudamos nossa estratégia e passamos a publicar anúncios abertos, divulgando o nome da Instituição, sendo este mais um atrativo para os candidatos.

Os processos internos dentro da Instituição também foram utilizados como uma forma de recrutamento, proporcionando crescimento e valorização dos nossos funcionários, totalizando 86 promoções.





Acompanhamento dos funcionários

O acompanhamento funcional individual tem como objetivo apoiar a fixação e a satisfação dos funcionários que possam apresentar alguma dificuldade no trabalho. Trata-se de uma ação de continuidade do grupo de adaptação, beneficiando especialmente os colaboradores que estão no contrato de experiência, mas também Jovens Aprendizes, Pessoas com Deficiência (PCDs) e, até mesmo, aqueles que estão há mais tempo na Instituição e que espontaneamente recorreram ao Recrutamento buscando apoio no manejo de questões relacionadas ao trabalho. Em 2011, foram atendidos 42 funcionários em acompanhamento individual.

Qualidade de vida

Todos os colaboradores da Santa Casa de Misericórdia recebem atendimento assistencial e ocupacional, missão desempenhada



pela unidade Atenção à Saúde e Qualidade de Vida da Santa Casa (ASQV), responsável pelo planejamento e execução das ações desenvolvidas. A unidade também atua em programas de promoção e prevenção da saúde, que são extensivos aos familiares dos funcionários.

O trabalho da ASQV no âmbito da promoção da saúde disponibiliza programas e ações de valorização da vida, incentivando as práticas de atividades físicas, alimentação saudável e controle do tabagismo, além do manejo do estresse, atendimento fisioterapêutico e cuidados com grupos especiais de pessoas: gestantes, puericultura e acompanhamento de PCDs.

Segurança no trabalho

É também na ASQV que têm origem as intervenções da unidade no processo de prevenção que abrangem os programas de informação e capacitação organizados para desenvolver a consciência da saúde pessoal e a valorização do comportamento preventivo e organizacional. Dentro deste processo, incorporam-se as ações da CIPA, que estão vinculadas à prevenção de acidentes de trabalho. É importante ressaltar a participação ativa dos empregados nos eventos da CIPA, que

**CIPA 2011:
Diretoria inaugura
novas instalações**





atua em parceria com o SESMT, como na realização da Semana Interna de Prevenção de Acidente (SIPAT), que ocorreu em junho de 2011. Ao mesmo tempo, destaca-se o processo de revitalização da Brigada de Emergência, que já conta com dois bombeiros civis, que atuam junto às cinco turmas de brigadistas de emergência, cada uma com 25 funcionários treinados pelo Corpo de Bombeiros da Brigada Militar.

Comunicação interna

Sob a gerência da Comunicação, o Núcleo de Comunicação Interna deu continuidade ao trabalho desenvolvido com os canais voltados aos funcionários, alguns deles, no entanto, também disponíveis aos diversos públicos que transitam pelas sete unidades do Complexo, caso do mural institucional, por exemplo, que está disponível em 50 locais espalhados pela Instituição e Cemitério, contando com atualizações quinzenais.

Também compõem os canais de Comunicação Interna: o informativo mensal Notícias da Casa (distribuído aos funcionários); o Clinews (newsletter enviada a 2.240 integrantes do corpo clínico) e disponibilizado na Intranet; o Lídernews enviado por e-mail aos coordenadores e demais líderes de serviços assistenciais, de apoio administrativo e dos principais processos



da Santa Casa, com periodicidade variável, definida pela demanda de informações. É utilizado para comunicar notícias de cunho estratégico, com textos assinados pela própria direção, ou orientações relacionadas especificamente às atribuições e responsabilidades deste público. Além disso, os comunicados eletrônicos (Extra! e Comunicado) são emitidos via e-mail aos 4.670 funcionários que têm acesso ao sistema interno de correio eletrônico.

Em 2011, o informativo Notícias da Casa teve onze edições, pois a de janeiro e fevereiro é especial e conjunta, destacando o Seminário do Reconhecimento; o Mural Institucional foi renovado 18 vezes; Clinews foi distribuído 49 vezes e o Lídernews alcançou 23 edições. Por intermédio de Comunicado e Extra!, foram distribuídos um total de 2.900 notas ao longo do ano.





Associação de funcionários

Através de atividades culturais, sociais e esportivas, a Associação dos Funcionários da Santa Casa de Porto Alegre (AFUSC) desenvolve com regularidade ações de bem-estar e de convivência dos funcionários e dependentes, somando três mil associados. A AFUSC também estabelece convênios com diferentes empresas de serviços, nas quais os funcionários podem fazer compras com o cartão da entidade, garantindo algum desconto. Entre as atividades sociais realizadas em 2011, destacamos:

- Comemoração do sétimo aniversário do CTG Tropeiros da Solidariedade, reunindo em torno de 800 pessoas no Sítio da Santa Casa, onde o evento contou com cavalgada, café campeiro, almoço e baile tradicionalista



- Festa de comemoração do 43º aniversário da AFUSC, realizada no Clube Caixeiros Viajantes (foto acima), com a escolha do rei e da rainha da associação
- Em dezembro, a AFUSC marcou presença na tradicional festa de Natal (foto ao lado) realizada no pátio da Santa Casa, quando todos os filhos de funcionários com idade até 11 anos foram presenteados com brinquedos
- Participação, ao longo do ano, de vários eventos esportivos, torneios externos e internos de futebol sete e futsal



7 Processos



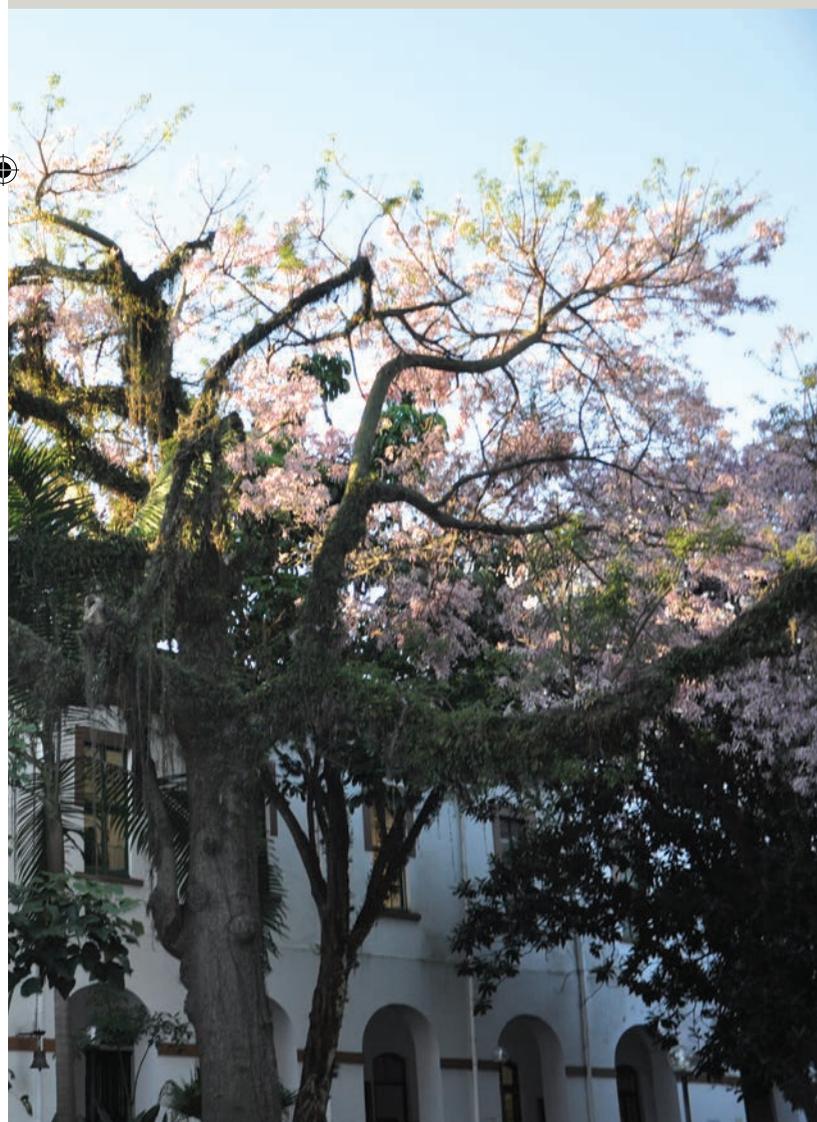
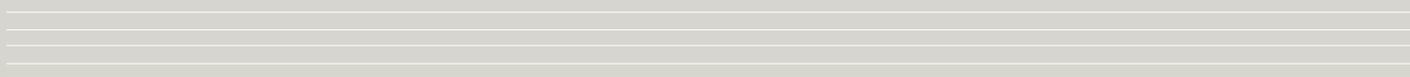
A Santa Casa de Misericórdia experimentou ao longo de 2011 a efetivação de importantes ações no âmbito da gestão de processos. Destaca-se aqui o ineditismo na composição do comitê que assumiu a missão de coordenar o processo de elaboração do Planejamento Estratégico 2011-2015. O comitê é formado pela Direção Executiva, três representantes da Mesa Administrativa, correspondendo ao corpo clínico, ao empresariado e à preservação dos valores institucionais.

De outra parte, a Instituição consolidou progressos expressivos no Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança – o Acredita Santa Casa –, que estabelece padrões e requisitos com vistas a um desempenho exemplar através de análise e aprimoramento dos processos clínicos e administrativos, em conjunto com a avaliação do bom andamen-





Restauração da estátua do irmão São Joaquim: um processo executado em várias etapas, ao longo de 2011



to dos processos através da coleta de dados. O processo piloto desencadeado no Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA) em 2009 avançou de forma significativa na busca da Acreditação Hospitalar com certificação pela Joint Commission International (JCI).

O caminho percorrido desde então permitiu ao HCSA programar-se para alcançar a Acreditação em abril de 2012, ao mesmo tempo em que ampliou seu protagonismo como referência para a aplicação dos processos adotados em todos os hospitais e serviços da Santa Casa.





Gestão Econômico-Financeira

A área de gestão econômico-financeira da Santa Casa de Misericórdia esteve envolvida em um processo de mudança estrutural em 2011. A partir de janeiro, as funções que, temporariamente, eram exercidas desde setembro de 2010 pela Diretoria Geral e Administrativa passaram para o âmbito da Diretoria Financeira e de Planejamento, com a posse de um novo diretor. A alteração exigiu uma readequação nos relacionamentos entre as áreas e a Direção Executiva.

Em meio às mudanças, a conclusão do Planejamento Estratégico para o período de 2011 a 2015 e o início de sua implementação receberam atenção especial de parte da diretoria, em especial as questões ligadas ao tema estratégico Sustentabilidade.

Dentro deste tema, destacam-se algumas iniciativas importantes tendo em vista o objetivo estratégico de melhorar e otimizar os resultados econômico-financeiros da Instituição:

- Ampliar a rentabilidade de produtos e serviços
- Garantir a geração líquida de caixa total positiva
- Aumentar a receita de produtos e serviços
- Aumentar o resultado das atividades acessórias
- Aperfeiçoar a gestão de custos

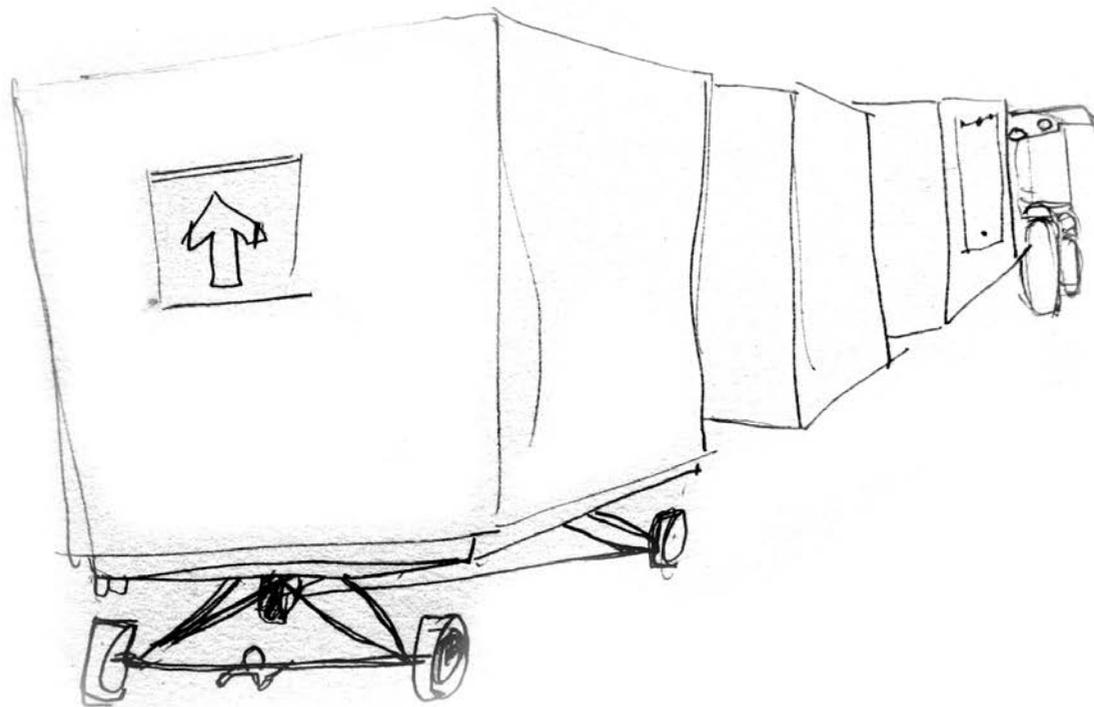
Além destas ações, mudanças legais significativas tiveram impacto na gestão econômico-financeira da Santa Casa, entre as quais citamos:

a) A continuidade e refinamento na implantação das novas normas contábeis adotadas no país, que trouxeram grandes mudanças nos conceitos, nas práticas e nos padrões de trabalho dos profissionais das áreas contábeis das entidades brasileiras, com o objetivo de harmonizar as normas brasileiras de contabilidade aos padrões internacionais disciplinados pelos International Financial Reporting Standards (IFRS).

b) As adequações e complementos ocorridos nas legislações que disciplinam as práticas tributárias ligadas às ações de filantropia no Brasil.

Por fim, em junho de 2011, iniciou-se o projeto de implantação de um novo sistema informatizado na Instituição, passo importante na busca da melhoria nos processos e nos resultados, bem como no objetivo de unificar os vários sistemas hoje em uso.





Suprimentos

Algumas ações desenvolvidas em 2011 pelo setor de Suprimentos ajudaram a Santa Casa a experimentar avanços na qualidade de seus serviços e na segurança assistencial. Neste sentido, destacam-se as seguintes:

- Implantação da Central de Fracionamentos, em junho, no Hospital da Criança Santo Antonio (HCSA), com o objetivo de proporcionar aumento na segurança através de um processo racional de preparo de medicamentos dentro de padrões técnicos qualitativos e quantitativos, prevenindo possíveis contaminações microbiológicas e alterações físico-químicas nos medicamentos. Além desses ganhos de qualidade assistencial, foi possível diminuir perdas e estoques periféricos de medicamentos, reduzindo custos e melhorando o controle logístico da entrega dos insumos nas unidades
- A Farmácia Quimioterapia teve a sua infra-estrutura completamente remodelada e ampliada, conforme normas previstas em legislação, ao mesmo tempo em que houve a informatização dos processos, o que possibilita a rastreabilidade total dos medicamentos utilizados
- A Farmácia Clínica fortaleceu-se no decorrer de 2011. Com atividade ainda restrita ao HCSA, conta com um profissional farmacêutico em cada Unidade de Internação, com objetivo de qualificar todo o processo que envolve medicamentos, desde sua prescrição, armazenamento, preparo e administração ao paciente e dispensação

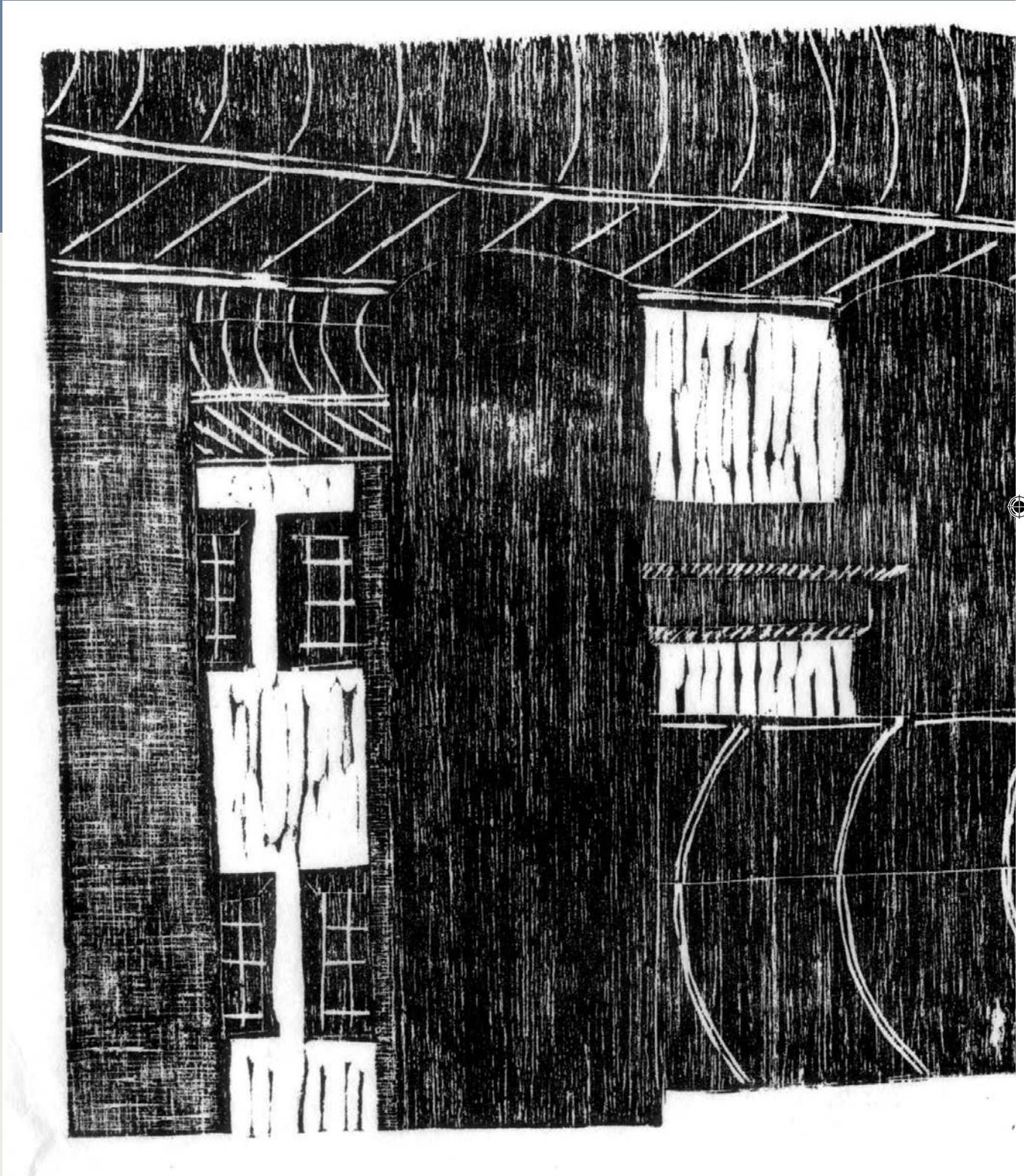






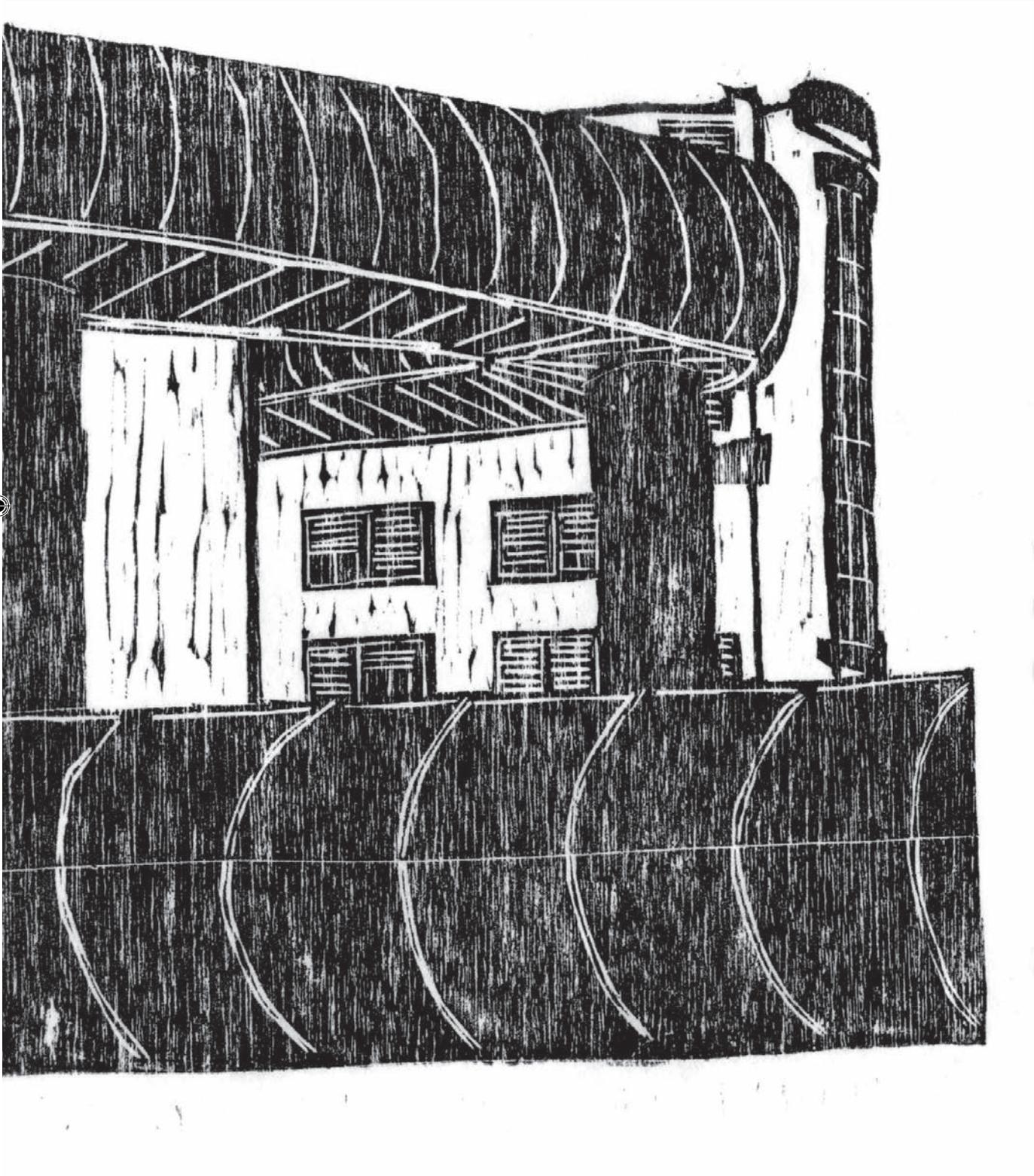
**Matriz de madeira,
etapa de entalhe, no
processo de trabalho
da gravurista Anico
Herskovits**







8 Resultados



**BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS EXERCÍCIOS
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (em reais)**

ATIVO

	NOTA EXPLICATIVA	2011 R\$	2010 R\$
CIRCULANTE		147.785.675,04	132.733.746,15
Caixa e Equivalentes de Caixa	4	2.955.238,62	4.541.672,74
Créditos		130.441.885,96	115.291.372,60
Contas a Receber	6.a	116.885.487,21	118.680.210,81
(-) Prov.p/Créditos de Liquidação Duvidosa	6.b	(11.136.877,26)	(17.054.740,33)
Créditos Patrimoniais		2.061.822,77	441.307,75
Adiantamentos Efetuados		1.868.239,37	1.346.922,30
Impostos e Contribuições a Recuperar		-	173,08
Outros Créditos	7	20.763.213,87	10.877.498,99
Estoques	8	13.775.339,55	11.977.860,19
Despesas do Exercício Seguinte		613.210,91	922.840,62
NÃO CIRCULANTE		407.132.581,40	401.676.001,10
Realizável a Longo Prazo		95.124.705,16	101.224.558,46
Valores a Receber	9.a	103.643.767,18	103.044.781,99
(-) Prov.p/Créditos de Liquidação Duvidosa	9.b	(11.809.129,66)	(4.882.688,57)
Outros Direitos a Receber	10	3.290.067,64	3.062.465,04
Investimentos	11	1.368.615,03	1.389.615,03
Imobilizado	12	306.190.989,12	292.502.890,61
Custo Corrigido		408.623.489,09	382.359.359,19
(-) Depreciações Acumuladas		(102.432.499,97)	(89.856.468,58)
Intangível	13	4.448.272,09	6.558.937,00
Custo Corrigido		12.428.544,98	12.722.678,53
(-) Amortizações Acumuladas		(7.980.272,89)	(6.163.741,53)
TOTAL DO ATIVO		554.918.256,44	534.409.747,25

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

**BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS EXERCÍCIOS
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (em reais)**

PASSIVO

	NOTA EXPLICATIVA	2011 R\$	2010 R\$
CIRCULANTE		153.291.623,85	129.423.595,60
Fornecedores		46.501.767,20	43.585.098,03
Obrigações Empregatícias		9.918.326,18	8.781.451,15
Obrigações Sociais		3.172.814,29	2.882.079,68
Provisões de Férias e Encargos		21.555.577,91	19.310.835,97
Provisão para PIS sobre a Folha de Pagamento	14	15.834.029,19	14.460.839,06
Provisões Trabalhistas, Cíveis e Tributárias	15	6.532.101,27	6.564.157,36
Obrigações com FGTS	16	483.554,38	544.036,31
Obrigações Tributárias		3.290.753,29	2.717.680,38
Adiantamento de Clientes		1.010.735,69	531.841,85
Instituições Financeiras	17	35.416.077,61	23.959.137,60
Outras Obrigações	18	9.575.886,84	6.086.438,21
NÃO CIRCULANTE		33.758.140,64	52.304.171,21
Fornecedores	19.a	1.308.766,94	2.291.160,44
Provisões Trabalhistas	15	11.571.428,92	16.967.522,07
Provisões para Encargos Sociais	19.b	-	273.643,49
Instituições Financeiras	19.c	16.407.617,28	22.535.647,52
Provisão p/ Obrigações com Fornecedores	19.d	11.634,93	-
Outras Obrigações	19.e	4.458.692,57	10.236.197,69
PATRIMÔNIO SOCIAL		367.868.491,95	352.681.980,44
Patrimônio Social		355.534.448,43	284.915.780,37
Superávit do Exercício		12.334.043,52	67.766.200,07
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO SOCIAL		554.918.256,44	534.409.747,25

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

Carlos Alberto Fuhmeister
Diretor Geral e Administrativo

Jorge Lima Hetzel
Diretor Médico

Maria Beatriz M.Targa
Diretora de Ensino e Pesquisa

Julio Flávio D. de Matos
Diretor de Relações Institucionais

Ricardo Englert
Diretor Financeiro e de Planejamento

Roberto Plentz
Diretor de Rel. com Sist. de Saúde

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0

**DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT DOS EXERCÍCIOS
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (em reais)**

	NOTA EXPLICATIVA	2011 R\$	2010 R\$
(=) RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS	20	459.341.907,18	412.472.913,36
(-) CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	21	(453.481.017,07)	(408.247.930,56)
(=) SUPERÁVIT BRUTO		5.860.890,11	4.224.982,80
(-) Despesas Gerais e Administrativas	22.a	(5.117.645,56)	(21.336.663,55)
(+) Receitas Patrimoniais/Eventuais	22.b	7.375.456,99	81.371.577,90
(-) Contribuições Sociais Isentas		(51.854.305,31)	(46.501.707,48)
(+) Benefício Fiscal Usufruído		51.854.305,31	46.501.707,48
(+) Superávit de Outros Serviços		6.292.086,06	4.988.950,69
(+) Doações e Outras Receitas		836.590,05	636.757,41
(-) Perdas de Capital		(318.622,28)	(509.850,76)
(=) SUPERÁVIT ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO		14.928.755,37	69.375.754,49
(+) Receitas Financeiras	22.c) e 23	6.660.620,10	8.713.749,44
(-) Despesas Financeiras	23	(9.255.331,95)	(10.323.303,86)
(+/-) Resultado Financeiro	23	(2.594.711,85)	(1.609.554,42)
SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO		12.334.043,52	67.766.200,07

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

Carlos Alberto Fuhrmeister
Diretor Geral e Administrativo

Jorge Lima Hetzel
Diretor Médico

Maria Beatriz M.Targa
Diretora de Ensino e Pesquisa

Julio Flávio D. de Matos
Diretor de Relações Institucionais

Ricardo Englert
Diretor Financeiro e de Planejamento

Roberto Plentz
Diretor de Rel. com Sist. de Saúde

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0



DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (em reais)

	PATRIMÔNIO SOCIAL R\$	SUPERÁVIT/DÉFICIT DO EXERCÍCIO R\$	TOTAL R\$
SALDO EM 31/12/2009	268.145.895,47	13.910.547,94	282.056.443,41
Transferência para o Patrimônio Social	13.910.547,94	(13.910.547,94)	-
Doações para o Ativo Não Circulante			
Investimentos, Imobilizado e Intangível	2.859.336,96	-	2.859.336,96
Superávit do Exercício	-	67.766.200,07	67.766.200,07
SALDO EM 31/12/2010	284.915.780,37	67.766.200,07	352.681.980,44
Transferência para o Patrimônio Social	67.766.200,07	(67.766.200,07)	-
Doações para o Ativo Não Circulante			
Investimentos, Imobilizado e Intangível	2.852.467,99	-	2.852.467,99
Superávit do Exercício	-	12.334.043,52	12.334.043,52
SALDO EM 31/12/2011	355.534.448,43	12.334.043,52	367.868.491,95

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

Carlos Alberto Fuhmeister
Diretor Geral e Administrativo

Jorge Lima Hetzel
Diretor Médico

Maria Beatriz M. Targa
Diretora de Ensino e Pesquisa

Julio Flávio D. de Matos
Diretor de Relações Institucionais

Ricardo Englert
Diretor Financeiro e de Planejamento

Roberto Plentz
Diretor de Rel. com Sist. de Saúde

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0



**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO - MÉTODO INDIRETO (em reais)**

	NOTA EXPLICATIVA	2011 R\$	2010 R\$
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Superávit do Exercício		12.334.043,52	67.766.200,07
Ajustes para reconciliar o superávit líquido com o caixa gerado pelas atividades operacionais:			
Depreciações/Amortizações	12 e 13	17.372.178,32	16.060.244,18
Provisão para Perda de Ativo Intangível	13	1.659.420,09	-
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa		1.008.578,02	6.922.228,90
Baixa de Bens do Ativo Não Circulante-Investimentos		(139.526,32)	(4.410,04)
Baixa de Bens do Ativo Não Circulante-Imobilizado		458.148,60	514.260,80
Baixa de Valores a Receber Incobráveis		191.527,26	234.502,68
Provisões Trabalhistas, Tributárias e Cíveis (Receitas) e Despesas Financeiras Incorridas (Receitas)/Despesas Apropriadas no Não Circulante		(3.399.612,64)	(4.353.846,08)
		6.846.098,37	2.020.144,66
		(908.749,21)	(58.017.565,94)
Superávit ou (Déficit) do Exercício Ajustado		35.422.106,01	31.141.759,23
(Aumento) ou redução dos Ativos			
Contas a Receber de Clientes		1.603.196,34	(1.390.916,21)
Estoques		(1.797.479,36)	(1.018.760,99)
Outros Créditos		(9.606.559,64)	(4.315.112,01)
Despesas Antecipadas		122.399,03	(363.158,89)
Aumento ou (Redução) dos Passivos			
Fornecedores		1.769.370,24	(1.769.430,91)
Obrigações com Empregados		3.381.616,97	3.482.841,27
Obrigações Tributárias e Sociais		803.325,59	619.425,65
Provisões		(2.175.311,80)	(4.366.803,85)
Outras Obrigações a Pagar		(2.888.838,75)	1.458.522,72
Caixa e Excedentes Gerados pelas Atividades Operacionais		26.633.824,63	23.478.366,01
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS			
Aplicação no Imobilizado e Intangível		(30.757.516,36)	(31.932.449,31)
Receita na Venda de Investimentos e Imobilizado		205.526,32	273.484,20
Caixa e Excedentes Gerados pelas Atividades de Investimentos		(30.551.990,04)	(31.658.965,11)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS			
Doações para o Ativo Investimentos, Imobilizado e Intangível		2.685.034,42	2.732.253,82
Captação de Empréstimos e Financiamentos		111.177.045,94	71.667.920,27
Pagamento de Empréstimos, Financiamentos e Juros		(111.530.349,07)	(63.336.249,56)
Caixa e Excedentes Gerados pelas Atividades de Financiamentos		2.331.731,29	11.063.924,53
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA			
Caixa e Equivalentes de Caixa no Início do Período	4	4.541.672,74	1.658.347,31
Caixa e Equivalentes de Caixa no Fim do Período	4	2.955.238,62	4.541.672,74

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

Carlos Alberto Fuhrmeister
Diretor Geral e Administrativo

Jorge Lima Hetzel
Diretor Médico

Maria Beatriz M.Targa
Diretora de Ensino e Pesquisa

Julio Flávio D. de Matos
Diretor de Relações Institucionais

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (em reais)

	NOTA EXPLICATIVA	2011 R\$	2010 R\$
1 - RECEITAS		488.731.774,52	506.855.823,48
Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços		490.058.974,82	514.287.903,14
Provisão p/ Créditos de Liquidação Duvidosa - (Constituição)		(1.008.578,02)	(6.922.228,90)
Não Operacionais (exceto doações)		(318.622,28)	(509.850,76)
2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores dos impostos - ICMS, IPI, PIS E COFINS)		240.889.284,77	233.399.315,68
Custos das Mercadorias e Serviços Vendidos		146.107.032,77	139.285.819,79
Materiais, Energia, Serviços de Terceiros e Outros		94.782.252,00	94.113.495,89
3 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)		247.842.489,75	273.456.507,80
4 - RETENÇÕES		17.372.178,32	16.060.244,18
Depreciação, Amortização e Exaustão		17.372.178,32	16.060.244,18
5 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)		230.470.311,43	257.396.263,62
6 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		7.497.210,15	9.350.506,85
Receitas Financeiras		6.660.620,10	8.713.749,44
Doações	25.d	836.590,05	636.757,41
7 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)		237.967.521,58	266.746.770,47
8 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		237.967.521,58	266.746.770,47
Pessoal e Encargos		213.901.844,82	187.949.230,86
Impostos, Taxas e Contribuições		3.105.747,01	2.730.731,43
Juros e Aluguéis		8.625.886,23	8.300.608,11
Superávits Retidos do Exercício		12.334.043,52	67.766.200,07

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

Carlos Alberto Fuhrmeister
Diretor Geral e Administrativo

Jorge Lima Hetzel
Diretor Médico

Maria Beatriz M. Targa
Diretora de Ensino e Pesquisa

Julio Flávio D. de Matos
Diretor de Relações Institucionais

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0





NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010 (em reais)

NOTA 1: CONTEXTO OPERACIONAL

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, com sede e foro na cidade de Porto Alegre. O seu principal fim é manter hospitais e serviços assistenciais, por tempo indeterminado, onde possam ser socorridos e tratados indivíduos de todas as classes sociais, preferencialmente aqueles reconhecidamente pobres e enfermos que venham a carecer de seu auxílio, sem discriminação de qualquer natureza, constituindo-se, também, em centro de educação, ensino, pesquisa e cultura. É composta pelas unidades hospitalares: Hospital Santa Clara, Hospital São Francisco, Hospital São José, Pavilhão Pereira Filho, Hospital Santa Rita, Hospital da Criança Santo Antônio e Hospital Dom Vicente Scherer; por unidades de ensino e pesquisa; por serviços, acessórios às ações de saúde, de lancherias, estacionamento de veículos; e pelo Cemitério da Santa Casa.

NOTA 2: APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis foram aprovadas pela Diretoria da Entidade em reunião realizada em 28 de março de 2011 e foram elaboradas e estão apresentadas em conformidade as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelas Normas Brasileiras de Contabilidade em consonância com a NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas, item 10.19 – Entidades sem Finalidades de Lucros, em conformidade com as resoluções do Conselho Federal de Contabilidade – CFC e nos Pronunciamentos, Orientações e Interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC.

Em 2009 e em 2010 foram emitidos os pronunciamentos técnicos CPC, os quais entraram em vigor em 2010.

A Entidade adotou os novos pronunciamentos pela primeira vez em suas demonstrações contábeis para o exercício findo em 31 de dezembro de 2010, e avaliou o impacto dessas mudanças em suas demonstrações apresentadas em exercícios anteriores não sendo identificados ajustes necessários a serem feitos para fins de comparação com estas ora apresentadas.

NOTA 3: PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Regime de Escrituração

As receitas e despesas operacionais são registradas com base no princípio da competência.

A receita preponderante da Entidade é advinda da prestação de serviços e é reconhecida pelo valor justo na data da conclusão da prestação ou pela proporção do valor confiavelmente identificável até a data do balanço, quando for provável que benefícios econômicos da prestação de serviços parcial fluirão para a Entidade.

Os custos são reconhecidos na mesma proporção da receita reconhecida.

b) Caixa e Equivalentes de Caixa

Compreende o saldo em caixa, os depósitos bancários à vista e as aplicações financeiras de liquidez imediata, com baixo risco de variação de valor, registrados ao custo, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.

c) Valores a Receber e Contingências Ativas

Os valores a receber de curto e longo prazos estão registrados pelo valor de realização, incluindo, quando aplicável, os rendimentos e as variações monetárias "pro rata temporis".

As contingências ativas são reconhecidas quando o direito/crédito já houver transitado em julgado.





A receita de serviços autorizados e já realizados, mas ainda não faturados devido aos processos de faturamento ou assistencial, foi reconhecida pelos seus valores reais ou com base na melhor estimativa possível para a situação. Estes valores estão demonstrados na Nota Explicativa 6, Contas a Receber em Formação.

d) Provisão p/Créditos de Liquidação Duvidosa

A Provisão p/Créditos de Liquidação Duvidosa é avaliada mensalmente e foi constituída, conforme estimativas da Administração, dentro dos limites julgados necessários para fazer face a possíveis perdas na realização das contas a receber, considerando-se, como base, as experiências passadas e o grau de risco de perdas dos créditos vencidos estimado pelos serviços de cobrança interno e externo, bem como por seus assessores jurídicos.

e) Estoques

Estão avaliados pelo custo médio aritmético ponderado, exceto os materiais consignados que estão pelo último preço de compra. As mercadorias ainda não consumidas (em estoque) e que, estimadamente, serão usadas pelas áreas administrativas da Entidade foram reconhecidas como despesa do exercício.

f) Investimentos

Os investimentos em participações em outras empresas, oriundos de doações concedidas à Instituição ao longo de sua existência estão avaliados ao custo de aquisição.

O grupo Propriedades para Investimentos está composto por imóveis não utilizados no desenvolvimento da atividade fim que foram reavaliados em 31/12/2005 por empresa especializada, de acordo com as normas ABNT NBR-14653-1 e NBR-14653-2.

Conforme faculta a Lei n.º 11.638/07 e o entendimento da Entidade, foi mantido o valor contábil da reavaliação, sendo que sua realização ocorrerá somente quando da alienação dos respectivos ativos.

g) Imobilizado

Os bens integrantes do Ativo Imobilizado estão avaliados ao custo de construção ou aquisição, corrigidos monetariamente até 31/12/1995, exceto os bens imóveis, terrenos e edificações, usados na realização das atividades-fim que foram reavaliados em 31/12/2005 por empresa especializada, de acordo com as normas ABNT NBR-14653-1 e NBR-14653-2.

Conforme faculta a Lei n.º 11.638/07 e o entendimento da Entidade, foi mantido o valor contábil da reavaliação, sendo que sua realização será reconhecida por intermédio das quotas de depreciação ou quando da alienação dos respectivos ativos.

A Entidade está reconhecendo no custo do ativo os encargos financeiros decorrentes de financiamentos ligados diretamente a imobilizações que apresentam longo tempo entre a data das captações dos recursos e seu início de geração de benefícios econômicos, conforme CPC 20 - Custos de Empréstimos.

O custo de reposição de um componente do imobilizado é reconhecido no valor contábil do item, quando é provável que benefícios econômicos serão incorporados para a Entidade e que seu custo possa ser medido de forma confiável, sendo baixado o valor do componente que está sendo resposto. Custos de manutenção normais são reconhecidos nos custos/despesas quando incorridos.

Os bens estão depreciados pelo método linear, de acordo com a vida útil econômica estimada e valor residual. Os valores residuais e a vida útil dos ativos foram revisados pela Administração da Entidade, não tendo sido identificada necessidade de alteração das expectativas anteriores. As taxas de depreciação por classe de bens encontram-se divulgadas na nota explicativa nº 12.

h) Intangível

Os bens integrantes do Ativo Intangível estão avaliados ao custo de desenvolvimento ou aquisição, amortizado pelo método linear, de acordo com a vida útil econômica estimada pela área de Tecnologia de Informação interna da Entidade.

i) Valor Recuperável de Ativos

Foi efetuada análise sobre a capacidade de recuperação dos valores registrados no ativo imobilizado e intangível, com o objetivo de verificar a existência de indicação de que algum ativo ou





grupo de ativos possa não ser recuperado com base em fluxo de caixa futuro. Como resultado da referida análise, não foram identificados situações que indiquem que os ativos estejam registrados contabilmente por um valor superior àquele passível de ser recuperado por uso ou por venda.

j) Obrigações

As obrigações estão apresentadas por valores conhecidos ou calculáveis acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias e cambiais incorridos.

k) Empréstimos e Financiamentos

Estão atualizados conforme taxas de correção monetária e juros constantes dos contratos e calculados "pro-rata temporis".

Em garantia das obrigações decorrentes dos referidos financiamentos foram caucionados os direitos creditórios que a financiada é titular oriundos dos serviços prestados ao Sistema Único de Saúde - SUS, ao Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul - IPERGS, à Unimed - POA e a Central de Cooperativas Unimed do Rio Grande do Sul, bem como avalizados por pessoas físicas.

l) Ajuste a Valor Presente

Foi efetuada análise quanto a efeitos de ajuste a valor presente sobre o saldo de contas a receber e contas a pagar da Entidade e considerando o curto prazo entre o reconhecimento da receita e da liquidação por parte dos clientes, os valores apurados foram considerados como imateriais, não gerando ajustes. A Entidade avaliou o efeito do Ajuste a Valor Presente sobre saldos dos passivos e não identificou valores materiais a serem ajustados.

m) Provisões e Estimativas Contábeis

Foram reconhecidas provisões para obrigações legais ou constituídas, bem como para passivos contingentes como resultados de eventos passados com prováveis chances de que recursos econômicos sejam requeridos para saldar tais obrigações e contingências. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas de risco envolvidas e estão ligadas a provisão de perda de valores a receber, da vida útil de ativos imobilizados e intangíveis e de contingências cíveis, tributárias e trabalhistas. Os resultados reais futuros poderão apresentar variações em relação às estimativas.

n) Patrimônio Social

De acordo com a Resolução nº 877/2000 do Conselho Federal de Contabilidade, a partir de 2000 as doações recebidas pela Entidade com finalidade específica de aplicação nos ativos investimentos, imobilizado ou intangível, foram escrituradas em contas específicas no Patrimônio Social, não transitando pelas contas de Superávit/Déficit do Exercício.

O montante de tais doações no ano foi de R\$ 2.852.467,99 (R\$ 2.859.336,96, em 2010).

NOTA 4: CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	2011 R\$	2010 R\$
Caixa	44.857,49	28.357,58
Bancos Conta Corrente	322.610,60	234.936,37
Títulos Vinculados ao Mercado Aberto	2.587.770,53	4.278.378,79
Valores aplicados para pesquisas clínicas	253.944,54	297.872,84
Valores aplicados para investimentos de capital	2.333.825,99	3.980.505,95
Total	2.955.238,62	4.541.672,74

As aplicações financeiras são prontamente conversíveis em um montante conhecido de caixa e referem-se a certificados de depósitos bancários, fundos de renda fixa e poupança, remunerados pela variação do Certificado de Depósito Interbancário - CDI e pelos rendimentos da caderneta de poupança. Tem por origem recursos recebidos com finalidade específica, por ordem contratual ou de políticas internas da Entidade e que, portanto, não podem ter destinação diversa às estabelecidas. Os valores estão apresentados com rendimentos calculados pro-rata temporis na data de 31/12/2011.



NOTA 5: INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros existentes em 31 de dezembro estão registrados pelos seus valores de realização e liquidação. As aplicações financeiras estão valorizadas conforme descrito na Nota 4. Os saldos das contas a receber e a pagar registrados no circulante aproximam-se dos valores de mercado, devido ao vencimento de curtíssimo prazo desses instrumentos.

Em 31 de dezembro, a Entidade não possui operações com derivativos e passivos que possam ser afetados significativamente pelo fator risco de mercado taxa de câmbio (desvalorização do Real - R\$).

NOTA 6: CONTAS A RECEBER DE CURTO PRAZO

a) As contas a receber de curto prazo estão assim compostas:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores a receber do Sistema Único de Saúde - SUS	28.087.549,19	22.348.473,24
Valores a receber do Inst. de Prev. do Estado do RS - IPERGS	19.983.218,06	29.370.261,37
Valores a receber de outros convênios	53.303.659,11	49.071.409,55
Valores a receber de particulares	9.219.403,24	8.069.304,77
Contas a receber em formação	6.291.657,61	9.820.761,88
Total	116.885.487,21	118.680.210,81

b) A Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa foi constituída, conforme os critérios descritos na nota 3 d), e está assim composta:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores a receber do Sistema Único de Saúde - SUS	(303.080,18)	(63.695,09)
Valores a receber do Inst. de Prev. do Estado do RS-IPERGS	(1.921.430,08)	(8.660.799,49)
Valores a receber de outros convênios	(5.546.117,28)	(5.439.891,26)
Valores a receber de particulares	(3.366.249,72)	(2.890.354,49)
Total	(11.136.877,26)	(17.054.740,33)
% sobre as contas a receber	9,53%	14,37%

NOTA 7: OUTROS CRÉDITOS

O grupo outros créditos está assim composto:

	2011 R\$	2010 R\$
Valor a receber da União Federal inscrito em Precatório sob nº 2010.04.02.012904-4. O prazo constitucional para recebimento do montante é de 10 anos, em dez parcelas anuais. As 8 parcelas finais vincendas a partir de 2013 estão reconhecidas no Ativo Realizável a Longo Prazo, conforme Nota 9 a.3). O valor se encontra atualizado, conforme norma legal pertinente a pagamentos de precatórios.	18.552.598,41	9.044.405,57
Valores a receber referente a Depósitos Judiciais	1.272.646,91	871.858,84
Valores adiantados de Vale Transporte	556.674,60	491.626,24
Outros créditos	381.293,95	469.608,34
Total:	20.763.213,87	10.877.498,99

NOTA 8: ESTOQUES

Os estoques, avaliados conforme critérios mencionados na nota 3 e), estão assim compostos:

	2011 R\$	2010 R\$
Material Médico-Hospitalar e Medicamentos	7.460.441,48	6.319.854,2
Materiais para Manutenção e Obras	109.603,72	97.929,95
Gêneros Alimentícios	254.375,37	199.460,61
Materiais de Terceiros em Consignação	5.695.934,97	5.082.394,58
Outros Materiais	254.984,01	278.220,80
Total:	13.775.339,55	11.977.860,19

O valor do consumo de materiais reconhecido como custo/despesa é o que segue:

	2011 R\$	2010 R\$
Material Médico-Hospitalar e Medicamentos	118.676.206,49	114.001.647,25
Materiais para Manutenção e Obras	5.116.743,69	4.752.169,54
Gêneros Alimentícios	11.953.030,34	10.704.576,86
Outros Materiais	10.361.052,25	9.827.426,14
Total:	146.107.032,77	139.285.819,79

NOTA 9: OUTROS DIREITOS A RECEBER

a) Os valores componentes deste grupo referem-se a:

	2011 R\$	2010 R\$
a.1) Valores a Receber do Sistema Único de Saúde em cobrança judicial mantidos sem a aplicação de atualização monetária.	8.084.844,95	8.084.844,95
a.2) Valores a Receber do Sistema Único de Saúde, em cobrança administrativa, mantidos pelo valor original.	6.900.626,81	6.458.806,39
a.3) Valor a Receber da União Federal inscrito em Precatório sob nº 2010.04.02.012904-4. O prazo constitucional para recebimento do montante é de 10 anos, em dez parcelas anuais. As duas primeiras parcelas previstas para 2012 estão reconhecidas no Ativo Circulante, conforme. Nota 7. O valor se encontra atualizado, conforme norma legal pertinente a pagamentos de precatórios.	3.145.839,87	81.399.650,10
a.4) Valores a Receber de diversos convênios de saúde, em cobrança judicial e administrativa, mantidos pelo valor original.	12.935.258,53	5.274.340,70
a.5) Valores a receber pela venda de arrendamentos perpétuo vincendos em:		
2012	-	671.029,52
2013	1.070.426,52	541.881,52
2014	843.035,26	432.940,26
2015	493.622,00	153.144,00
2016	146.555,00	-
	2.553.638,78	1.798.995,30
a.6) Outros valores a receber	23.558,24	28.144,55
Total	103.643.767,18	103.044.781,99



b) A Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa foi constituída sobre os valores a receber citados nos itens acima, a.1), a.2) e a.4), conforme os critérios descritos na Nota 3 d), e está assim composta:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores a receber do Sistema Único de Saúde - SUS	(3.102.633,72)	(3.014.269,63)
Valores a receber de outros convênios	(8.706.495,94)	(1.868.418,94)
Total:	(11.809.129,66)	(4.882.688,57)
% sobre os valores a receber	42,30%	24,64%

NOTA 10: INVESTIMENTOS

Os valores constantes deste grupo referem-se a participações em outras empresas e a imóveis não utilizados na atividade-fim que foram reavaliados em 2005, conforme nota explicativa 3 f).

Em 2010 foi alienado 1 imóvel, apresentando um ganho de capital de R\$ 4.410,04, e outro foi recebido em doação através de um processo de herança no valor de R\$ 72.500,00.

De forma sintética, o Ativo Investimentos está assim composto:

	2011 R\$	2010 R\$
a) Depósitos recursais judiciais para discussões de processos de natureza trabalhista, feitos sempre que a Entidade entende que a defesa é viável. Os valores estão atualizados até 31/12/2011, conforme índices utilizados pela Justiça do Trabalho. Os valores estimados para as prováveis perdas estão provisionados nos Passivos Circulante e Não Circulante.	2.076.727,20	1.893.754,55
b) Depósitos recursais judiciais para discussões de processos de natureza cível e tributária, feitos sempre que a Entidade entende que a defesa é viável. Os registros estão pelos valores originais.	201.706,00	208.970,04
c) Tributos a recuperar, conforme ação de repetição de indébito na Justiça Estadual. O valor está atualizado até 31/12/2011, conforme índices praticados pela Justiça.	842.910,75	791.016,76
d) Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira retida indevidamente. Em 2008 foi esgotada a possibilidade de recuperação administrativa e ingressada ação de repetição de indébito na Justiça Federal. Pelo estágio do processo, os valores foram mantidos a valores históricos.	168.723,69	168.723,69
Total:	3.290.067,64	3.062.465,04

NOTA 11: INVESTIMENTOS

Os valores constantes deste grupo referem-se a participações em outras empresas e a imóveis não utilizados na atividade-fim que foram reavaliados em 2005, conforme nota explicativa 3 f).

Em 2011 foram alienados 4 imóveis, apresentando um ganho de capital de R\$ 139.526,32, e outro foi recebido em doação no valor de R\$ 45.000,00.

De forma sintética, o Ativo Investimentos está assim composto:

	2011 R\$	2010 R\$
Participações em Outras Empresas	162.418,23	162.418,23
Propriedade para Investimentos, conforme composição abaixo	1.206.196,80	1.227.196,80
Imóveis situados em Porto Alegre/RS	1.102.796,76	1.057.796,76
Imóveis situados no interior do Rio Grande do Sul	43.400,04	109.400,04
Imóveis situados em outros estados do Brasil	60.000,00	60.000,00
Total:	1.368.615,03	1.389.615,03



NOTA 12: IMOBILIZADO

O Ativo Imobilizado está avaliado, conforme citado na nota 3 g), e apresentou a seguinte movimentação e composição:

Custo	Imóveis - Terrenos	Imóveis - Edificações	Reavaliação - Terrenos	Reavaliação - Edificações	Instalações, Móveis e Utensílios, Máquinas e Equipamentos
Saldo em 31/12/2010	1.660.880,37	98.169.148,16	77.109.419,63	53.483.218,61	36.360.784,85
Adições	-	-	-	-	-
Transferências	-	28.408.227,89	-	-	5.784.683,28
Baixas	-	-	-	-	(847.723,20)
Saldo em 31/12/2011	1.660.880,37	126.577.376,05	77.109.419,63	53.483.218,61	41.297.744,93
Depreciação					
Taxas médias anuais		2,50%		2,56%	10,00%
Saldo em 31/12/2010	-	(11.318.539,05)	-	(7.147.939,34)	(21.255.745,05)
Adições	-	(2.397.076,87)	-	(1.216.030,83)	(2.926.253,63)
Baixas	-	-	-	-	715.285,60
Saldo em 31/12/2011	-	(13.715.615,92)	-	(8.363.970,17)	(23.466.713,08)
Saldo líquido					
Saldo em 31/12/2010	1.660.880,37	86.850.609,11	77.109.419,63	46.335.279,27	15.105.039,80
Saldo em 31/12/2011	1.660.880,37	112.861.760,13	77.109.419,63	45.119.248,44	17.831.031,85

As imobilizações em andamento constituem-se por diversas obras nos prédios da Entidade para execução de atualização e melhorias de áreas, com o objetivo de manter e consolidar os seus processos produtivos. Em 2011 foram concluídas as obras de construção do edifício garagem, ao custo de R\$ 20.121.503,77 (R\$ 9.158.597,48, em 2010), e sua inauguração deu-se em dezembro/2011. O valor dos custos de empréstimos capitalizados durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 totalizou R\$ 1.118.207,72 (R\$ 275.992,44, em 2010). A taxa utilizada para determinar o montante dos custos de empréstimos passíveis de capitalização foi de 1,1062% a.m.(1,312% a.m., em 2010), que representa a taxa efetiva dos empréstimos específicos.



Aparelhos Médicos e Instrumentais Cirúrgicos	Aparelhos de Proc.de Dados e Softwares	Veículos	Ferramentas /Outras	Imobilizado em Andamento	Total
81.712.869,66	12.022.345,57	278.529,20	179.301,65	21.382.861,49	382.359.359,19
-	-	-	-	29.540.845,74	29.540.845,74
9.151.081,95	1.144.655,02	-	18.960,11	(44.507.608,25)	-
(1.863.202,80)	(557.696,79)	-	(8.093,05)	-	(3.276.715,84)
89.000.748,81	12.609.303,80	278.529,20	190.168,71	6.416.098,98	408.623.489,09
10,00%	20,00%	20,00%	10,00%		
(42.287.348,66)	(7.443.409,58)	(274.845,06)	(128.641,84)	-	(89.856.468,58)
(7.182.686,35)	(1.633.536,68)	(3.661,64)	(10.022,44)	-	(15.369.268,44)
1.529.964,66	540.721,54	-	7.265,25	-	2.793.237,05
(47.940.070,35)	(8.536.224,72)	(278.506,70)	(131.399,03)	-	(102.432.499,97)
39.425.521,00	4.578.935,99	3.684,14	50.659,81	21.382.861,49	292.502.890,61
41.060.678,46	4.073.079,08	22,50	58.769,68	6.416.098,98	306.190.989,12



NOTA 13: INTANGÍVEL

O ativo intangível está avaliado, conforme citado na nota 3 h), e apresentou a seguinte movimentação e composição:

Custo	Softwares R\$	Intangível em Andamento R\$	Total R\$
Saldo em 31/12/2010	12.182.084,58	540.593,95	12.722.678,53
Adições		1.389.909,32	1.389.909,32
Transferências	506.943,69	(506.943,69)	-
Baixas	(24.622,78)	-	(24.622,78)
Provisão para perdas	(1.659.420,09)	-	(1.659.420,09)
Saldo em 31/12/2011	11.004.985,40	1.423.559,58	12.428.544,98
Amortização			
Taxas médias anuais	20%		
Saldo em 31/12/2010	(6.163.741,53)	-	(6.163.741,53)
Adições	(1.841.154,14)	-	(1.841.154,14)
Baixas	24.622,78	-	24.622,78
Saldo em 31/12/2011	(7.980.272,89)	-	(7.980.272,89)
Saldo líquido			
Saldo em 31/12/2010	6.018.343,05	540.593,95	6.558.937,00
Saldo em 31/12/2011	3.024.712,51	1.423.559,58	4.448.272,09

No exercício de 2011 foi constituída provisão para perda de intangível referente à redução estimada da vida útil econômica de softwares corporativos em razão da expectativa de implantação de software substituto até o final do exercício de 2012, conforme taxas de amortização praticadas pela Entidade.

NOTA 14: PROVISÃO PARA O PIS SOBRE A FOLHA DE PAGAMENTO

Provisão constituída para fazer face à provável obrigação presente com o Programa de Integração Social - PIS. A referida obrigação está sendo discutida judicialmente, tendo em vista a condição jurídica e tributária da Entidade. Contudo, a Entidade vem reconhecendo contabilmente a obrigação ao longo dos exercícios, embora existam decisões judiciais favoráveis a casos análogos. Os valores estão atualizados monetariamente até 31/12/2011, conforme índices de atualizações de tributos, inclusive no que se refere à multa e juros.



NOTA 15: PROVISÕES TRABALHISTAS, CÍVEIS E TRIBUTÁRIAS

a) A Entidade constituiu provisão para causas trabalhistas, baseando-se nos itens e valores reclamados, causa a causa. Para todos os itens classificados pelos assessores jurídicos como sendo uma provável obrigação futura, foram estimados os valores a serem desembolsados, considerando todos os encargos e atualizados até 31/12/2011. Dos valores estimados, aqueles que têm chance provável de liquidação em 2012 foram classificados no Passivo Circulante. Os demais foram classificados no Passivo Não Circulante. O resultado das estimativas é o que segue:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores estimados com provável desembolso no curto prazo.	3.239.306,53	4.070.447,60
Valores estimados com provável desembolso no longo prazo.	8.212.082,14	7.124.173,51
Total:	11.451.388,67	11.194.621,11

b) Valor provisionado em função da súmula nº 60 do TST que determinou a incidência do adicional noturno sobre as horas prorrogadas até o final da jornada. A Entidade liquidou em 2011 o passivo com os reclamantes que aceitaram o acordo judicial no valor de R\$ 2.206.470,96, e revisou as estimativas para os passivos que não foram liquidados. O valor da provisão e o prazo para liquidação foram revistos pelos assessores jurídicos e área de recursos humanos da Entidade, de acordo com estimativas do provável desfecho das negociações. A partir da folha de pagamento de novembro/2008, a Entidade passou a observar a súmula nº 60 do TST, integrando o adicional noturno sobre as horas prorrogadas. Os valores estimados são os que seguem:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores estimados com provável desembolso no curto prazo.	784.133,37	624.930,75
Valores estimados com provável desembolso no longo prazo.	-	3.124.655,00
Total:	784.133,37	3.749.585,75

c) Valor provisionado de R\$ 3.359.346,78 (R\$ 6.718.693,56, em 2010) referente à integração de parcelas de natureza trabalhista. Apesar de haver sentença favorável à Entidade em 1º grau, a mesma decidiu, com base na opinião de seus assessores jurídicos, constituir provisão sobre a parcela que classificou como risco possível, calculado com base nas melhores estimativas dos riscos envolvidos e em valor suficiente para dar cobertura à referida obrigação legal na data de 31/12/2011. Pelo estágio das discussões em 31/12/2011, a Entidade classificou a provisão no Passivo Não Circulante.

d) Valor provisionado referente à provável obrigação presente decorrente da inobservância da Súmula nº 60 do TST que reconheceu a incidência do adicional noturno sobre as horas prorrogadas até o final da jornada para os empregados que trabalham em jornada noturna, o que inclui os empregados ligados ao Sindicato dos Enfermeiros do RS. O valor da provisão e o prazo para sua liquidação foram estimados pela área de recursos humanos da Entidade, de acordo com as expectativas do provável desfecho das negociações.

	2011 R\$	2010 R\$
Valor estimado com provável desembolso no curto prazo.	261.299,78	-

e) Valores provisionados em função dos processos cíveis em andamento decorrentes do curso normal das operações, classificados como uma provável obrigação futura ou em fase de liquidação de sentença. Os valores provisionados no circulante são os que seguem:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores provisionados em fase de liquidação de sentença	1.133.029,48	161.283,22
Valores provisionados sem trânsito em julgado	969.775,82	1.573.081,00
Total:	2.102.804,80	1.734.364,22





f) Valores provisionados em função de processos em andamento de origem tributária, classificado como uma provável obrigação futura. Os valores provisionados no circulante são os que seguem:

	2011 R\$	2010 R\$
Referente ao tributo taxa de lixo	16.052,95	134.414,79
Referente ao tributo INSS	128.503,84	-
Total:	144.556,79	134.414,79

Total das provisões trabalhistas, cíveis e tributárias:

	2011 R\$	2010 R\$
Circulante	6.532.101,27	6.564.157,36
Não Circulante	8.212.082,14	16.967.522,07
Total:	14.744.183,41	23.531.679,43

NOTA 16: OBRIGAÇÕES COM O FGTS

As obrigações para com o FGTS referem-se aos depósitos do período de 1975 a setembro de 1989, administrados pela Entidade, conforme disposto da Lei nº 5.107/66 e Decreto-Lei 194/67, acrescidos dos encargos competentes até 31/12/2011.

A partir da competência outubro/1989, os depósitos passaram a ser efetuados junto à Caixa Econômica Federal.

NOTA 17: INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Referem-se a valores captados para eventuais necessidades de capital de giro, bem como pertinentes às parcelas classificadas no passivo circulante referentes a financiamentos para investimentos de capital. As taxas de juros praticadas pelo conjunto da carteira variam entre 0,7821% a.m. e 1,3737% a.m. O valor em 31/12/2011 de R\$ 35.416.077,61 tem vencimento no decorrer de 2012 (R\$ 23.959.137,60, posição em 2010).

NOTA 18: OUTRAS OBRIGAÇÕES

a) Obrigação perante o Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE, do município de Porto Alegre, referente a consumo de água não apresentado à Entidade no período de 1992 a 1998. Em 28/6/2011 a Entidade renegociou administrativamente o valor total da dívida junto ao credor, tanto a parte já negociada quanto a parte em discussão judicial, aproveitando os benefícios da Lei Complementar Municipal nº 665/2010 – Refis Municipal. A renegociação reduziu o prazo de pagamento de 120 para 60 meses e extinguiu os juros compensatórios e remuneratórios referente ao saldo devedor histórico na data da renegociação. A obrigação está atualizada monetariamente até 31/12/2011, conforme variação do IGP-M *pro-rata temporis*.

	2011 R\$	2010 R\$
Valor negociado vincendo no curto prazo	1.265.374,55	990.356,41
Valor em discussão judicial	-	4.256.804,79
Total:	1.265.374,55	5.247.161,20

b) Obrigação perante o Ministério da Saúde/FUNASA no valor de R\$ 6.470.321,81 (R\$ 759.373,78, em 2010). Inobstante a decisão proferida no Processo TCU nº 031.537/2007-0 – Tomada de Contas Especial, que determinou a devolução desse valor em 48 parcelas mensais corrigidas, a União Federal requereu neste exercício a compensação integral da obrigação em questão com créditos que a Entidade tem a receber no Precatório sob nº 2010.04.02.012904-4, que tramita na Justiça Federal de Porto Alegre, que foi deferido. A Entidade recorreu e aguarda decisão final.

c) Valor faturado a maior entre 01 e 05/2004 a ressarcir ao Fundo Nacional de Saúde, conforme processo nº 010.358/2010-12, em 24 parcelas mensais e sucessivas. O valor de R\$ 85.811,62 (R\$ 79.903,23 em 2010) refere-se a 11 parcelas vincendas em 2012.



NOTA 19: PASSIVO NÃO CIRCULANTE

As obrigações a longo prazo referem-se:

a) Fornecedores: referem-se à importação de equipamentos médicos, exceto o fornecedor Gambro do Brasil que se trata de aquisição no mercado nacional. Os valores das dívidas em moeda estrangeira estão atualizados pela taxa de fechamento de câmbio válida para 31/12/2011, conforme informado pelo Banco Central do Brasil.

Fornecedor	Nº de parcelas	Periodicidade dos Pagamentos	2011	2010
GE Medical Systems, vencimento final em 2012.	-	Trimestral	-	396.235,17
GE Medical Systems, vencimento final em 2013.	2	Trimestral	26.053,07	69.425,20
GE Medical Systems, vencimento final em 2013.	2	Trimestral	13.942,97	43.347,50
GE Medical Systems, vencimento final em 2014.	7	Trimestral	409.068,66	570.993,92
GE Medical Systems, vencimento final em 2014.	5	Trimestral	112.240,00	181.528,11
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	12	Trimestral	25.115,99	29.746,06
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	38.009,70	46.039,77
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	58.643,49	71.032,76
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	5.973,00	7.234,84
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	9.665,33	11.707,26
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	12	Trimestral	37.318,45	-
GE Medical Systems, vencimento final em 2016.	7	Semestral	450.192,00	514.141,70
GE Medical Systems, vencimento final em 2016.	7	Semestral	17.377,41	19.845,87
			1.203.600,07	1.961.278,16
Siemens, vencimento final em 2013.	1	Trimestral	29.617,98	131.542,16
Datex, vencimento final em 2013.	2	Trimestral	15.548,89	48.340,12
Gambro do Brasil, vencimento final em 2013	8	Mensal	60.000,00	150.000,00
Total dos fornecedores:			1.308.766,94	2.291.160,44

b) Provisões para Encargos Sociais: Provisão constituída em exercícios anteriores com saldo no exercício de 2010 de R\$ 273.643,49, decorrente de autos de infração e notificações fiscais de lançamentos de débito expedidas pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e revertida deste grupo em 2011 pela transferência para o Passivo Circulante, conforme situação atual do processo comentado na nota explicativa 15.f).

c) Instituições Financeiras:

c.1) Financiamento contraído junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES por intermédio do Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul - BRDE. O valor de R\$ 4.140.466,00 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (TJLP + 3,8% a.a.), vincendo em parcelas mensais a partir de 2013, com vencimento final em abril de 2016, conforme operação contratada em 24/03/2009.

c.2) Financiamento contraído junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES por intermédio do Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul - BRDE. O valor de R\$ 2.775.100,58 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (IPCA + 11,29% a.a.), vincendo em parcelas anuais a partir de 2013, com vencimento final em novembro de 2015, conforme operação contratada em 24/03/2009.

c.3) Financiamento contraído junto ao Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A. O valor de R\$ 3.983.587,28 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (2,43 % a.a. + CDI), com vencimento final em julho de 2016, conforme operação contratada em 29/07/2011.

c.4) Financiamento contraído junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social por intermédio do HSBC Bank Brasil S/A. O valor de R\$ 5.146.199,55 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (CDI + 1,80% a.a.), com vencimento final em setembro de 2016, conforme operação contratada em 15/10/2010.



c.5) Financiamento contraído junto ao HSBC Bank Brasil S/A. O valor de R\$ 362.263,87 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (variação cambial, conforme USD + Libor a.a. + 1,2% spread a.a.), com vencimento final em agosto/2013, conforme operação contratada em abril/2010.

A composição dos financiamentos, por ano de vencimento, é a que segue:

	2011 R\$	2010 R\$
Valores vincendos em 2012:	-	12.404.230,54
Valores vincendos em 2013:	5.013.455,86	3.196.645,27
Valores vincendos em 2014:	4.651.191,99	2.874.860,40
Valores vincendos em 2015:	4.651.191,98	2.874.860,37
Valores vincendos em 2016:	2.091.777,45	1.185.050,94
Total:	16.407.617,28	22.535.647,52

d) Provisão para Obrigações com Fornecedores: valor provisionado referente a honorários médicos a serem repassados aos profissionais executores dos atendimentos e que estão na dependência do recebimento de créditos vencidos que a Entidade tem perante o Sistema Único de Saúde e que foram reclassificados em 2011 para o Realizável a Longo Prazo.

e) Outras Obrigações:

e.1) Obrigação perante o Departamento Municipal de Água e Esgotos - DMAE, do município de Porto Alegre, referente a consumo de água não apresentado à Instituição no período de 1992 a 1998 (ver Nota 18.a) . A obrigação foi renegociada para pagamento em 60 parcelas mensais, restando 43 delas com vencimento a partir de 2013. A obrigação no valor de R\$ 4.441.600,49 (R\$ 4.809.966,05, em 2010) está atualizada monetariamente até 31/12/2011, conforme variação do IGP-M pro-rata temporis.

e.2) Conforme as expectativas de desfecho do pleito judicial referente ao prazo de pagamento de obrigação perante o Ministério da Saúde, o valor reconhecido em 2010 no valor de R\$ 5.315.616,45 foi integralmente transferido em 2011 para o passivo circulante, conforme citado na Nota 18.b).

e.3) Obrigação perante o Instituto Nacional de Seguridade Social, conforme processo administrativo nº 46617007629/2006-37. O valor de R\$ 17.092,08 (R\$ 23.285,16, em 2010), refere-se a 24 parcelas mensais vincendas a partir de 2013.

NOTA 20: RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS

A composição da Receita Líquida de Serviços é a que se segue:

	2011 R\$	2010 R\$
Serviços Prestados ao Sistema Único de Saúde - SUS	141.932.374,23	124.346.497,90
Serviços Prestados ao Inst. de Previdência do Estado - IPERGS	86.398.875,02	73.093.683,68
Serviços Prestados a Outros Convênios	215.078.783,19	202.921.893,99
Serviços Prestados a Particulares	25.693.651,18	22.371.061,16
RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS	469.103.683,62	422.733.136,73
(-) Receitas Glosadas e Canceladas	(9.761.776,44)	(10.260.223,37)
(=) RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS	459.341.907,18	412.472.913,36



NOTA 21: CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A composição do custo dos serviços prestados está a seguir demonstrada:

	2011 R\$	2010 R\$
Com Pessoal Próprio	161.270.291,60	142.142.662,14
Com Pessoal de Terceiros	61.977.788,34	52.430.818,90
Com Material de Consumo	130.529.230,76	125.271.691,84
Gerais	14.773.253,60	13.372.930,63
Depreciação	13.098.982,06	12.131.839,56
Indiretos	71.831.470,71	62.897.987,49
Total:	453.481.017,07	408.247.930,56

NOTA 22: RECEITAS E (DESPESAS) OPERACIONAIS NÃO RECORRENTES

	2011 R\$
a) Nas Despesas Gerais e Administrativas: Valor decorrente da redução de provisão para Passivo Trabalhista, conforme comentado na Nota Explicativa 15 c).	3.359.346,78
b) Nas Receitas Patrimoniais/Eventuais: Valor referente à redução da dívida com o Departamento Municipal de Água e Esgoto – DMAE em decorrência da realização de REFIS instituído pelo município de Porto Alegre, conforme citado na Nota Explicativa 18.a).	3.469.813,49
c) Nas Receitas Financeiras: Valor referente à redução de juros sobre dívida com o Departamento Municipal de Água e Esgoto – DMAE em decorrência da realização de REFIS instituído pelo município de Porto Alegre, conforme citado na Nota Explicativa 18.a).	642.687,14
Resultado líquido das receitas e (despesas) não recorrentes no exercício de 2011.	7.471.847,41

NOTA 23: RESULTADO FINANCEIRO

A composição do resultado financeiro está a seguir demonstrada:

	2011 R\$	2010 R\$
Receitas Financeiras	3.707.014,25	4.998.636,54
Juros / Descontos Obtidos	182.424,10	153.790,37
Rendimento de Aplicações Financeiras	1.608.533,04	2.230.339,91
Varição Monetária Ativa	1.161.386,29	1.330.912,29
Varição Cambial Ativa	1.262,42	70,33
Dividendos e Bonificações	6.660.620,10	8.713.749,44
Despesas Financeiras	(2.171.472,43)	(2.937.869,13)
Juros Pagos / Descontos Concedidos	(158.715,16)	(307.243,63)
Despesas Bancárias	(651.544,17)	(2.069.162,60)
Varição Monetária Passiva	(1.690.335,06)	(1.371.808,23)
Varição Cambial Passiva	(4.377.794,22)	(3.470.494,33)
Despesa com Financiamento	(205.470,91)	(166.725,94)
Despesa com Cartão de Crédito e Débito	(9.255.331,95)	(10.323.303,86)
Resultado Financeiro	(2.594.711,85)	(1.609.554,42)



NOTA 24: PARTES RELACIONADAS

O governo administrativo e econômico da Santa Casa é realizado pela Mesa Administrativa que é composta pelo Provedor, três Vice-Provedores e doze Mesários. Os componentes desse Órgão, conforme reza em seu Compromisso (estatuto) e legislações vigentes, não recebem remuneração ou benefícios, direta ou indiretamente, de nenhuma forma, em contrapartida aos serviços prestados. Para a execução das diretrizes e decisões tomadas pela Mesa Administrativa é nomeada uma Diretoria Executiva para a qual a Entidade remunerou, em 2011, R\$ 2.527.592,98 (R\$ 2.376.708,29, em 2010). Não há outros benefícios pagos ou a pagar, bem como direitos reconhecidos a serem pagos.

NOTA 25: RESULTADOS SOCIAIS

a) O volume de internações ofertado ao Sistema Único de Saúde - SUS em 2011 observou os tetos físico-financeiros estabelecidos pelo Gestor Municipal de Porto Alegre. Apesar disso, buscando atender ao máximo as necessidades da população, a Santa Casa realizou atendimentos excedentes, mediante autorização de internação hospitalar (AIH), bem como atendimentos ambulatoriais.

b) Foi aplicada em Gratuidade a importância de R\$ 58.542.006,68 (R\$ 63.954.462,18, em 2010), pois, em média, para cada R\$ 100,00 gastos na assistência médico-hospitalar o SUS remunerou R\$ 70,64 (R\$ 66,05, em 2010). Considera-se como gratuidade o déficit econômico (valor faturado, menos o custo para prestar o serviço) dos atendimentos prestados ao Sistema Único de Saúde - SUS.

c) O valor da isenção da Contribuição Previdenciária que a Entidade tem direito totalizou, aproximadamente, R\$ 51,9 milhões, no exercício (R\$ 46,5 milhões, em 2010).

d) As receitas com doações advindas da iniciativa privada, pessoas físicas e jurídicas, destinadas a apoiar o custeio da Entidade, conforme Resolução do CFC nº 877/2000 estão registradas pelo regime de caixa e totalizaram R\$ 836.590,05, em 2010 (R\$ 636.757,41, em 2010).

e) Os recursos advindos da iniciativa privada foram prestados contas de acordo com o estabelecido entre o doador e o donatário.

NOTA 26: SEGUROS

Os bens da Entidade estão cobertos por seguro na modalidade incêndio (para riscos de incêndio, queda de raio, explosão de qualquer natureza, danos elétricos, vendaval e alagamento), com vigência até junho/2012, e os veículos na modalidade automóvel (cobertura total), com vencimentos entre julho e setembro/2012. Os veículos estacionados na propriedade localizada no centro de Porto Alegre estão cobertos por seguro na modalidade responsabilidade civil. Todos os seguros estão contratados com importâncias seguradas dentro dos limites técnicos julgados suficientes para a cobertura de eventuais sinistros.





NOTA 27: CONTINGÊNCIAS ATIVAS E PASSIVAS

a) A Entidade foi condenada judicialmente em ação indenizatória no valor de R\$ 1.000.000,00, decorrente das funções vinculadas ao convênio com a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA que, por força deste, lhe assegura o ressarcimento pecuniário, por danos causados a terceiros. Considerando a previsão acima, a Entidade protocolou pedido administrativo junto à UFCSPA para ressarcimento dos valores pagos. O valor acima está em base histórica.

b) Existem processos cíveis em andamento contra a Entidade, os quais foram analisados por seus assessores jurídicos e classificados como possíveis obrigações futuras, não sendo reconhecido contabilmente, o conjunto de processos, no valor estimado de R\$ 25.046,13, em 31/12/2011 (R\$ 437.103,77, em 2010).

c) Existem processos de execução fiscal em andamento contra a Entidade, os quais foram analisados por seus assessores jurídicos e classificados como possíveis obrigações futuras, não sendo reconhecido contabilmente, o conjunto de processos, no valor estimado de R\$ 28.034,06, em 31/12/2011 (R\$ 55.484,35, em 2010).

d) Existem processos trabalhistas em andamento contra a Entidade, os quais foram analisados por seus assessores jurídicos e àqueles classificados como possíveis obrigações futuras foram estimados valores de desembolso no montante de R\$ 2.466.691,96, em 31/12/2011 (R\$ 1.509.988,90, em 2010). Este valor não está reconhecido contabilmente.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

Carlos Alberto Fuhrmeister
Diretor Geral e Administrativo

Jorge Lima Hetzel
Diretor Médico

Maria Beatriz M.Targa
Diretora de Ensino e Pesquisa

Julio Flávio D. de Matos
Diretor de Relações Institucionais

Ricardo Englert
Diretor Financeiro e de Planejamento

Roberto Plentz
Diretor de Rel. com Sist. de Saúde

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0





RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos Irmãos e Diretores da
IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PORTO ALEGRE
Porto Alegre - RS

Examinamos as demonstrações contábeis da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2011 e as respectivas demonstrações do superávit do exercício, das mutações do patrimônio social e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.





Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre em 31 de dezembro de 2011, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Porto Alegre, 12 de março de 2012.

Rogério Rokembach
Sócio – CO CRCRS 46.892

Carina Patricia Schott
Sócia – CO CRCRS 70.897

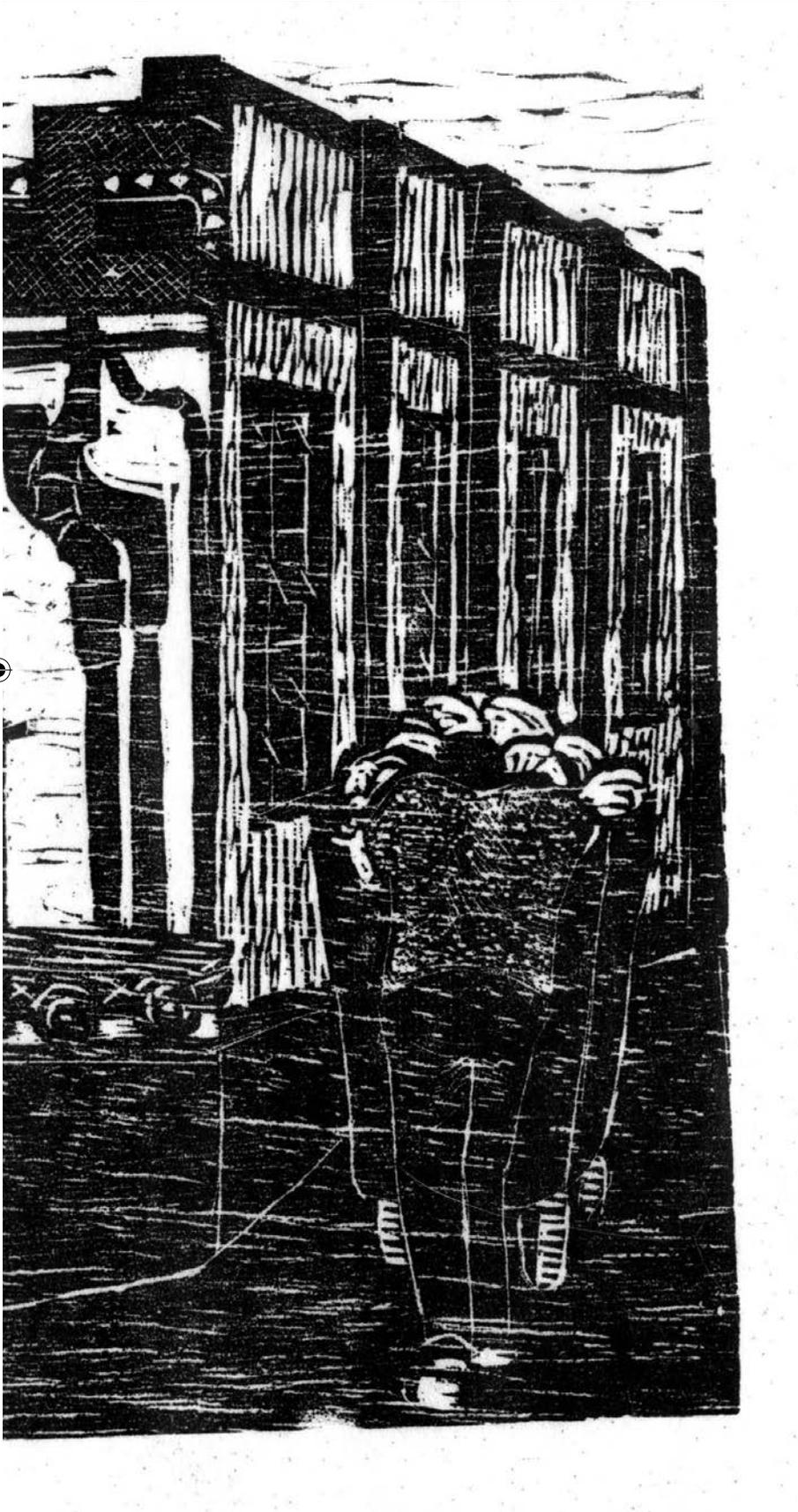
Rokembach + Lahm, Villanova, Gais & Cia Aud.
CRCRS 3.663







Balanco Social



Compromisso com o Público Interno



Os processos de gestão na Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre apresentam entre suas prioridades a qualidade de vida e de trabalho para o quadro funcional da Instituição. A sua política administrativa preocupa-se fundamentalmente com o bem-estar dos colaboradores, assim como almeja garantir a capacitação, a fixação e o reconhecimento dos talentos profissionais. Com base em atividades do dia a dia, que sejam motivadoras e que estimulem o interesse dos funcionários, a Santa Casa esforça-se em buscar a satisfação de seu público interno.

Quadro Funcional

TOTAL

6.815*

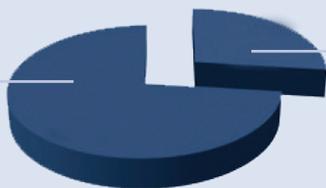
(*) inclui funcionários inativos, auxílio-doença, licença-maternidade etc.

Perfil dos Colaboradores

POR SEXO

Feminino
73,00%

Masculino
27,00%



POR ESTADO CIVIL

Viúvo
0,74%

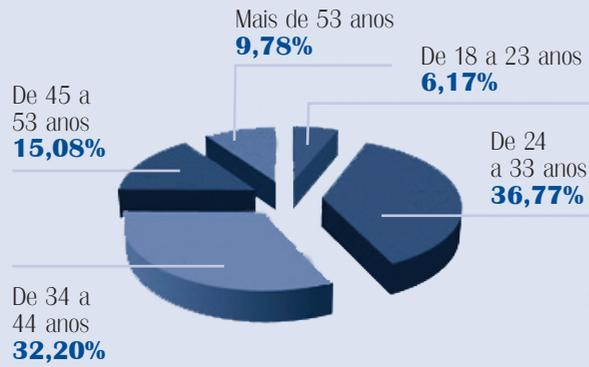
Separado/
Divorciado
4,85%

Solteiro
67,90%

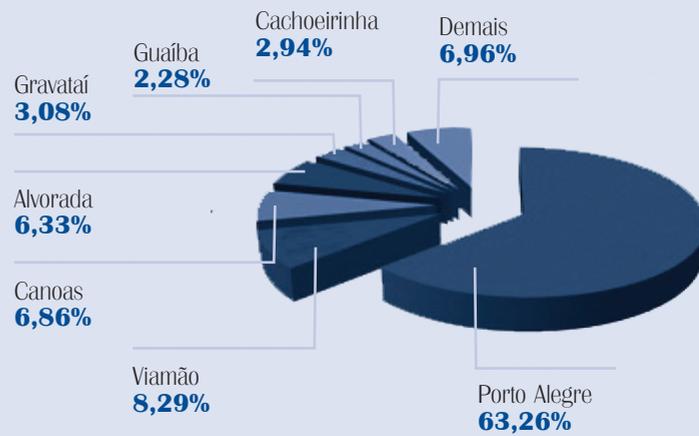
Casado/
União estável
26,50%



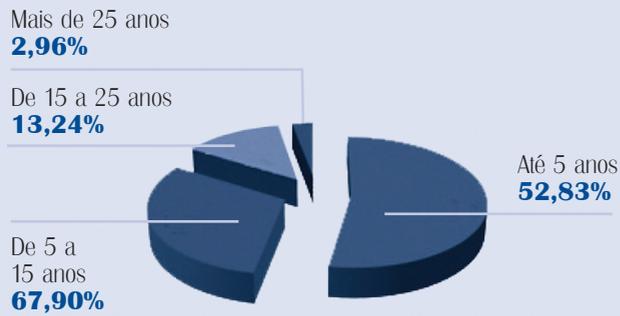
POR FAIXA ETÁRIA



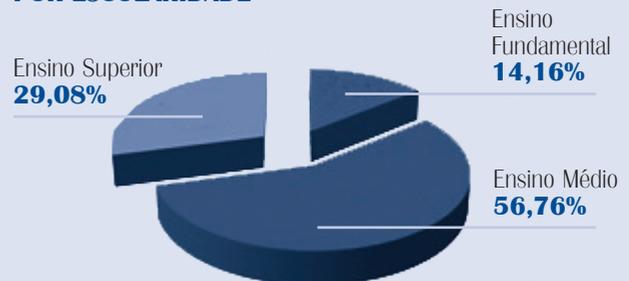
POR CIDADE DE RESIDÊNCIA



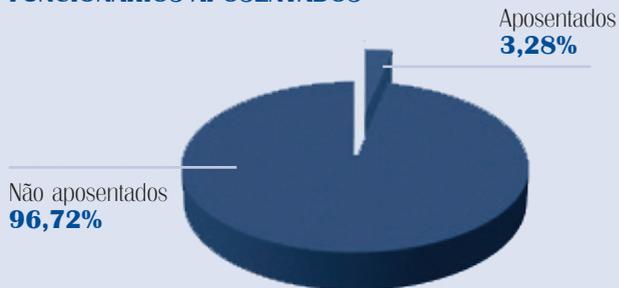
POR TEMPO DE EMPRESA



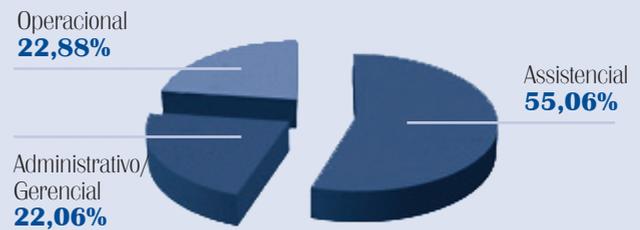
POR ESCOLARIDADE



FUNCIONÁRIOS APOSENTADOS



POR GRUPO DE FUNÇÕES





Liderança nas Relações Trabalhistas

A ampliação e a transparência no relacionamento com as entidades representativas de diferentes categorias que atuam profissionalmente na Santa Casa despontam como uma das iniciativas prioritárias em seu Planejamento Estratégico 2011-2015. Neste cenário, podemos destacar a participação efetiva tanto na Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do Rio Grande do Sul quanto no Sindicato dos Hospitais Beneficentes, Religiosos e Filantrópicos do Rio Grande do Sul (Sindiberf).

Tal envolvimento tem sido fundamental para os avanços e melhorias nas relações de trabalho junto aos sindicatos representativos dos trabalhadores, sempre sob o foco da responsabilidade social. Em 2011, foram firmados 19 acordos coletivos, resultando em reposições salariais e conquistas no âmbito social para os colaboradores.

Gestão Participativa

A Santa Casa enfatiza em seus processos de gestão o desenvolvimento e a consolidação de uma visão sistêmica do coletivo de funcionários, nos diferentes níveis hierárquicos. Esta visão está contemplada, por exemplo, no Programa Acolher, pelo qual os novos funcionários recebem informações e orientações sobre o valor da contribuição de todos no sentido de que o melhor desempenho possível seja alcançado em todas as unidades. Ao assumir como prática o Modelo de Excelência da Gestão, estabelecido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), e os Padrões de Qualidade e Segurança, adotados pela Joint Commission International, a Instituição busca, com vigor, despertar a participação dos colaboradores, desde a concepção e aplicação do Planejamento Estratégico, com o consequente desdobramento nas unidades e, principalmente, no Gerenciamento da Rotina.

O modelo organizacional da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é dividido em três níveis:

Corporativo

(Provedoria e Direção Executiva)

Tático

(Unidades Gerenciais Agregadas – UGAs)

Operacional

(Unidades Gerenciais Básicas – UGBs)





As UGBs estão organizadas como uma pequena empresa, cada qual com seus líderes e equipe funcional. Estas unidades, quando reunidas sob uma gerência, formam uma UGA. O sistema adotado oferece oportunidades de tomadas de decisão de forma descentralizada, pois a análise do desempenho e a proposição de ações, com atenta observação dos itens de controle, são efetivadas pelas próprias equipes. O modelo de autoavaliação torna-se um método de melhoria permanente dos processos de trabalho de cada setor.

A partir de 2011, com a implantação do Balanced Scorecard no nível corporativo, cerca de cem líderes da Instituição, metade desse total formada pelo corpo clínico, apoiaram, de forma inédita até então, o Comitê do Planejamento Estratégico no desdobramento dos Temas e Objetivos Estratégicos em iniciativas, planos e ações. Ao longo do ano, foi instituído um conjunto de reuniões de acompanhamento das estratégias em três níveis. Na primeira semana de cada mês, líderes de objetivos e suas equipes reúnem-se para avaliar o andamento das ações. Na semana seguinte, os líderes dos objetivos reúnem-se com o sponsor do seu tema e na terceira semana, na Reunião de Acompanhamento das Estratégias, um dos três Temas Estratégicos é apresentado pelo sponsor e seus líderes de objetivos para toda a equipe estratégica, Direção e Provedoria. Nessa reunião, são compartilhadas as experiências na execução das ações estraté-

gicas e as dificuldades de execução, além de serem identificadas novas oportunidades e dificuldades no âmbito do setor de saúde.

Ao mesmo tempo, o Seminário sobre Gerenciamento da Rotina acontece mensalmente, dando oportunidade à participação de representantes de todas as UGAs e UGBs no conhecimento dos resultados corporativos e contato com boas práticas assistenciais e de gestão identificadas interna e externamente.

Seminários em 2011

- **11 edições**
- **1.712 PARTICIPAÇÕES**

Valorização e Reconhecimento

Desde o ano 2000, em suas 11 edições, a realização do Seminário de Reconhecimento tem sido um processo fundamental, que procura valorizar e destacar o desempenho dos colaboradores de cada UGB e UGA, de acordo com critérios de avaliação que levam em consideração vários aspectos, tais como a gestão de pessoas, de processos, de clientes e dos resultados econômicos, via Gerenciamento da Rotina. Na prática, busca-se premiar as unidades que melhor aplicaram os modelos de qua-





lidade adotados pela Instituição, como forma de incentivar a continuidade do seu uso.

O seminário tornou-se um evento especial de fechamento de ano ao expressar o crescimento pessoal e institucional de seus agentes. As equipes reconhecidas recebem medalhas, certificado e crédito em dinheiro para aplicação em programas de desenvolvimento profissional. Os próprios funcionários decidem como aplicar o recurso.

Benefícios oferecidos

Os colaboradores da Santa Casa e seus dependentes são amparados por uma variedade de benefícios colocados à disposição pela Instituição, por intermédio de convênios com empresas atuantes e reconhecidas. As possibilidades de assistência são amplas, desde planos de saúde até crédito financeiro, entre tantos outros. Na área de alimentação,



por exemplo, o refeitório colocado à disposição dos funcionários oferece refeições equilibradas, com custo subsidiado, servindo em média 1,23 mil refeições por dia, incluindo todos os turnos.

Foco dos convênios e serviços

- Saúde
- Alimentação
- Segurança e Previdência
- Financeiro e Material
- Transporte
- Lazer

Convênios

- Plano de saúde Santa Casa – CABERGS
- Plano de saúde UNIMED
- Plano Odontológico SOPREVI
- Plano Odontológico NOVODONTO
- Farmácia Parvel
- Farmácia SESI
- Sacola alimentação SESI
- Empréstimo consignado
- Previdência Privada
- Instituições de Ensino (Níveis Técnico e Superior)
- Lavanderia Bolha Azul
- Associação de funcionários (AFUSC)

ASQV: reconhecimento especial pelo Programa Interno de Tratamento do Tabagismo





Serviços

- Assistência médica em regime de pronto atendimento – ASQV
- Creche (*)
- Refeitório
- Vale-transporte
- Cesta de Natal
- Uniforme¹ (*)
- Estacionamento
- Adiantamento salarial
- Auxílio-funeral
- Posto bancário
- Biblioteca

(*) Sem desconto para funcionários

¹ Categorias contempladas: Técnicos de enfermagem, Radiologia, Hemoterapia, Laboratório, Auxiliares de Nutrição e Suprimentos, Auxiliares de serviços de apoio/administrativos dos hospitais, Lavanderia, Higienização, Manutenção, Obras.

Desenvolvimento Humano

A Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre investe continuamente no aprimoramento de seus profissionais. Sob a liderança da UGA Desenvolvimento Humano, promove atividades de treinamento e aperfeiçoamento, com o objetivo de manter seu corpo funcional atualizado e preparado para os desafios do setor de saúde.

Em 2011, foram desenvolvidos programas de capacitação que contemplaram diferentes temas e setores. O detalhamento destas ações consta no capítulo Sociedade, no Relatório Anual, primeira parte desta publicação.

Em 2011 foram desenvolvidos outros programas de capacitação do corpo funcional e de inclusão social, que contemplam diferentes temas e setores. Tais programas e ações estão descritos em Pessoas – 6º critério de Excelência (páginas 110 a 117) em textos como Diversidade e Jovem Aprendiz, entre outros, que também correspondem a ações de responsabilidade social da Santa Casa junto a seu público interno



Palestra promovida pelo Desenvolvimento Humano



Compromisso com o Governo e a Sociedade

A Responsabilidade Social configura-se em um eixo essencial na atuação da Santa Casa de Misericórdia, como bem registra o legado deixado por seus fundadores há 208 anos, e que hoje se expressa no enunciado da Missão, conforme os seus princípios estratégicos: “Proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia”. Assim, a Santa Casa reforça e estreita seus laços com a sociedade na qual está inserida, estabelecendo relações em diferentes níveis, seja no âmbito governamental ou em meio à comunidade. Neste contexto, o planejamento estratégico aponta claramente para o caminho da promoção da saúde, da prevenção de doenças, do ensino e pesquisa em saúde

Por vocação e estratégia, a saúde localiza-se no centro do relacionamento que a Santa Casa de Misericórdia desenvolve com



a comunidade. A análise de dados epidemiológicos e de pesquisas qualitativas efetuadas junto ao público externo ajuda a Instituição no planejamento de programas e ações focadas nas necessidades que se apresentam. Da mesma forma, é fundamental neste processo de relacionamento com a comunidade a preocupação em criar programas sociais que forneçam subsídios para a formação das futuras gerações.

Em 2011, os sete hospitais do Complexo da Santa Casa realizaram 754.702 consultas, 44.836 internações, 64.547 cirurgias e 4.377.723 exames e diagnósticos por imagem.

Em sua maioria, esses serviços foram prestados aos beneficiários do Sistema Único de Saúde (SUS), ao qual a Santa Casa destinou R\$ 58.542.000,00 de recursos próprios para garantir uma assistência universal, integral e gratuita.



Distinções em responsabilidade social

Por sua atuação consciente nos relacionamentos que estabelece com a sociedade na prática de sua atividade, a Santa Casa foi premiada com duas distinções no âmbito da responsabilidade social em 2011:

Prêmio Fornecedor Consciente

Concedido pelo Instituto de Desenvolvimento de Fornecedor do RS, no qual recebeu distinção em três categorias: Ecologia – Gerenciamento de Resíduos da Santa Casa; Cultural – Centro Histórico Cultural Santa Casa; Responsabilidade Social – Programa Interno de Tratamento do Tabagismo.

Prêmio de Responsabilidade Social

Concedido pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, que busca incentivar, nas organizações gaúchas, projetos voltados para a promoção do bem-estar da sociedade e para a preservação do meio ambiente. É o terceiro ano consecutivo que a Santa Casa conquista este prêmio.

Campanhas

A Central de Agendamento e Telefonia desenvolveu uma iniciativa que teve começo em 2010 e continuidade em 2011. Seus integrantes visitam a sede da Aldeia SOS, onde distribuem lanches e chocolates no sábado que antecede a Páscoa. O objetivo da ação é envolver a equipe em ações sociais que possibilitem o crescimento pessoal, envolvimento emocional e cooperação em equipe no auxílio às crianças abandonadas ou retiradas de suas famílias por ordem judicial. Desta vez, cerca de 80 crianças estiveram envolvidas na ação.

A equipe do Laboratório Central de Análises Clínicas teve um ano especial em 2011 no que diz respeito à participação em atividades de responsabilidade social. Foi entre os servidores do laboratório que surgiu a iniciativa de realizar, com apoio integral da direção da





Santa Casa de Misericórdia, a 1ª Campanha do Agasalho, ocorrida entre julho e agosto. Mais de duas mil peças foram recebidas (entre calçados, luvas, cachecóis, toucas, cobertores e outros tipos de roupas para adultos e crianças) no laboratório. Cerca de 80% desses agasalhos foram retirados por funcionários da Santa Casa, e o restante das peças foi embalado e disponibilizado ao Serviço Social para doação às entidades beneficentes de Porto Alegre. O Laboratório Central também participou de Campanha para Doação de Brinquedos no Dia da Criança, encaminhando para o ASQV brinquedos e material escolar arrecadados pelos colaboradores.

A Santa Casa participa de outras campanhas de responsabilidade social descritas no critério 4 - Sociedade (págs.96 a 98).

Serviço Social

Com 61 anos de atividades, completados em 2011, o Serviço Social do Complexo Santa Casa tem sua existência dedicada estritamente a promover a assistência integral ao paciente e seus familiares, conforme ditam os valores e a missão da Instituição. O setor manteve suas metas de conduzir atividades, muitas em parceria com equipes de outras unidades, que tenham como foco a melhoria da qualidade de vida e a garantia do acesso aos direitos sociais, atingindo, assim, o pleno exercício da cidadania. Ao longo de 2011, o Serviço Social atendeu um total de 12.076 pacientes, sendo 4.012 ambulatoriais e 8.064 internados.





Campo Santo

Já nos primórdios de sua existência, no começo do século XIX, a Santa Casa realiza, de forma gratuita, o sepultamento dos menos favorecidos, contingente de pessoas que incluía, naquela época, idosos abandonados, recolhidos nas ruas, e escravos doentes, trazidos para a assistência e que iam a óbito. A partir de 1850, com a inauguração do Cemitério da Santa Casa – então o único cemitério de Porto Alegre –, os sepultamentos gratuitos, feitos numa área denominada Campo Santo, passaram a incluir todos os falecidos carentes da cidade e não apenas os pacientes da Instituição.

Outras ações de responsabilidade social estão descritas no texto Assistência Religiosa, e Coral da Santa Casa, no critério 4 – Sociedade.

Educação e Prevenção

Ações voltadas à promoção e prevenção da saúde estão entre as preocupações centrais da Santa Casa no âmbito da responsabilidade social, procurando envolver tanto pessoas da comunidade quanto o público interno. Essas ações se viabilizam por intermédio de palestras e eventos planejados.

Uma dessas palestras é a Educação com Asma, realizada todos os meses e que tem o objetivo de informar e educar a prevenção e tratamento da doença. Da mesma forma, o esclarecimento sobre o tabagismo é permanentemente tratado na Instituição. O Programa de Tratamento do Tabagismo é um exemplo emblemático deste esforço desenvolvido pela Santa Casa. Além de efetivar ações com o intuito de ajudar os pacientes a largar o cigarro, o programa também promove palestras men-





sais para a comunidade e funcionários, mostrando fatos sobre os malefícios do tabaco e buscando incentivar uma vida mais saudável, sem fumo, sempre sob a orientação de um médico pneumologista, assistente social, fisioterapeuta e psicóloga no ASQV. Também vale destacar o programa Envelhecer com Saúde, com foco no público da terceira idade, através da realização de diversas palestras.

Ainda no âmbito da Educação e Prevenção, a Santa Casa pode se orgulhar da criação do Centro de Prevenção de Câncer do Hospital Santa Rita, serviço pioneiro no país tem como missão realizar assistência multidisciplinar na área da educação e prevenção do câncer para a comunidade, com o objetivo de diminuir o risco e diagnosticar precocemente o câncer. Ações educativas e preventivas buscam incentivar a população sobre a necessi-

dade de autocuidado, mudança de hábitos e de atitudes que atuam como precursores ao adoecimento. A meta é sempre estimular as pessoas a adotarem um estilo de vida saudável para prevenir o câncer. Em 2011, foi realizado um total de 96 palestras, 63 delas direcionadas à comunidade externa e 33 ao público interno. Em todas as atividades foram distribuídos aos participantes materiais educativos sobre prevenção de câncer, com a produção de 27 folhetos tratando sobre diversas formas de prevenção em uma linguagem objetiva e de fácil entendimento.

Santa Casa Voluntários

O Santa Casa Voluntários é um dos mais antigos entre os programas de relacionamento e envolvimento com a comunidade mantidos pela Instituição. Em 2011, quando com-





pletou 10 anos de atividade, contou com 219 integrantes e comemorou o fato com evento realizado em agosto no Anfiteatro Hugo Gerdau. Neste ano festivo, entre as ações desenvolvidas destaca-se a revisão dos processos do programa, tendo por base os padrões da Joint Commission International (JCI). Também vale destacar o lançamento da segunda edição do livro “Cozinha da Solidariedade”, concebido e produzido pelo grupo de voluntários do Hospital Santa Rita. A renda deste livro é revertida em prol dos pacientes do Hospital Santa Rita e de seu Centro de Convivência.

Outras atividades em que o voluntariado na Santa Casa envolveu-se em 2011 foram:

- **Apoio Pedagógico** – permite que os pacientes persistam em sua vida escolar, num processo de aprendizado durante a hospitalização
- **Maternagem** – oferece conforto aos pacientes eventualmente privados da presença de familiares
- **Recreação Hospitalar**
– oferece momentos de lazer e descontração durante a hospitalização
- **Hora de Ninar** – leva momentos de conforto aos pacientes no começo da noite, próximo ao horário de dormir

Combate ao Câncer

Com mais de 50 anos de atuação, a Liga Feminina de Combate ao Câncer tem sua sede no Hospital Santa Rita (HSR) e é formada atualmente por cerca de 100 voluntárias, entre efetivas e eventuais, que também atuam no Hospital da Criança Santo Antônio. Ao longo de todos estes anos, como em 2011, a Liga desempenhou uma incessante e dedicada atividade em favor da conscientização e prevenção ao câncer. O setor de Educação e Prevenção ao Câncer da Santa Casa faz parte da Liga e responsabiliza-se pela organização de ações em escolas, clubes de mães, comunidades carentes e empresas. Da mesma forma, o Departamento de Prevenção do Hospital Santa Rita foi parceiro da Liga em algumas palestras em empresas. Entre estas ações, destaca-se o Programa de Prevenção e Detecção do Câncer Ginecológico, que se efetiva através de um Ambulatório. Em 2011, os exames realizados (citopatológicos – papanicolau e palpação mama) alcançaram um total de 3.079. Foi também lançado um vídeo educacional de prevenção de câncer para jovens e adultos, que está disponível para escolas e locais públicos. A consolidação do site da Liga (www.ligafeminina.org.br ou www.ligafemininars.org.br) foi outro fator importante nos laços que se estabelecem com a comunidade. Cabe ressaltar ainda a atuação do Grupo Gala (Grupo de Apoio





a Pacientes Laringectomizados), que ajuda estes pacientes na aquisição de nova voz e comunicação. Em 2011, foram realizados 45 encontros do Grupo, totalizando 423 atendimentos.

A equipe de voluntários que forma o setor assistencial da Liga atua diretamente junto aos leitos dos pacientes e faz visitas diárias às enfermarias, dando apoio, consolo e providenciando roupas, artigos de higiene, revistas, ranchos aos familiares, cortes de cabelo e unhas, além da organização de momentos especiais com a distribuição de presentes em datas festivas. Outra atividade fundamental das voluntárias está na confecção de próteses mamárias (feitas de malha de algodão e polipropileno), que contribuem para que as pacientes mastectomizadas tenham uma aparência normal. Também são distribuídas perucas para pacientes em tratamento quimioterápico.

Entre outras frentes de atuação, a Liga também coordena em sua secretaria a doação de medicações e de passagens para pacientes adultos e crianças em tratamento ambulatorial de câncer. Também são doadas refeições para cuidadores das crianças do Hospital Santo Antônio. Igualmente, a Liga Feminina de Combate ao Câncer fez uma doação no valor de R\$100.000,00 ao Hospital Santa Rita, para a compra de dois colposcópios a serem usados no ambulatório do SUS e de duas lâmpadas cirúrgicas para salas de cirurgia do Hospital Santa Rita. Doou alguns brinquedos para compor o parque infantil do Hospital Santo Antônio, e fez doação de brinquedos especiais para crianças em fase terminal.

**Provedor José Sperb
Sanseverino recebe
doação da Liga
Feminina de Combate
ao Câncer**





Investimentos Sociais

A Campanha de Responsabilidade Social da Santa Casa busca em sua essência recursos que possam beneficiar, preferencialmente, as crianças e a cultura. Ao estimular o exercício da Responsabilidade Social, a Campanha incentiva a doação em valores que podem ser deduzidos do Imposto de Renda.

O Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA) e a Maternidade Mario Totta – por meio do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Funcriança) – e o Centro Histórico-Cultural Santa Casa, pela Lei Federal de Incentivo à Cultura, receberam recursos em 2011 através da captação de 385 contribuições.

Centro de Convivência do Hospital Santa Rita

O Centro de Convivência do Hospital Santa Rita cumpre uma missão relevante em termos de responsabilidade social. Sua meta principal é promover a inclusão social dos pacientes assistidos no hospital, a partir de ações que envolvem educação, lazer e resgate da autoestima. Entre estas atividades destacam-se as oficinas de artes e trabalhos manuais, biblioteca, atividades musicais, relaxamento, cuidados pessoais: cortes de cabelo, jogos e recreações, atividades teatrais e projeções de filmes.

Em funcionamento desde o final de 2009, o espaço foi construído com o apoio da comunidade e é coordenado pelo Serviço Social do Hospital Santa Rita, com o suporte do voluntariado e da Liga Feminina de Combate ao Câncer. A importância do Centro de Convivência é ressaltada na medida em que, para muitos pacientes do hospital, o significado da vida depende do fato de sentir-se valorizado e apoiado no momento em que se recebe um diagnóstico de câncer.

Atendimentos no Centro em 2011

Mês	paciente	acompanhante
janeiro	391	310
fevereiro	485	387
março	519	430
abril	467	418
maio	553	427
junho	579	426
julho	621	410
agosto	877	479
setembro	549	405
outubro	602	397
novembro	623	415
dezembro	542	355
Total	6.808	4.859





Em 2011, entre as tantas atividades específicas praticadas pelo centro, com um total de 11.667 atendimento entre pacientes e acompanhantes, destacamos:

- Começo das atividades da biblioteca: empréstimo de livros
- Instalação do DVD para contribuir nas atividades de lazer/educativas
- Fixação de banner na área externa do centro para auxiliar na divulgação
- Coleta de dados para a pesquisa de satisfação com usuários do centro
- Espaço de cuidados pessoais, através do convênio da Liga Feminina de Combate ao Câncer com estéticas que enviam profissionais voluntários para o atendimento de pacientes, além de empréstimo de perucas para pacientes em quimioterapia
- Implantação de novo programa de informática, para melhor controle e acesso ao banco de dados do centro



Centro Histórico Cultural

Localizado no coração de Porto Alegre, o Centro Histórico Cultural (CHC) surgiu com a intenção de estreitar ainda mais a relação da Santa Casa com a sociedade, servindo como abrigo seguro de guarda e disponibilização de incontáveis bens da trajetória da Instituição através dos séculos, além de ser um animador da vida cultural na cidade e no Estado. O projeto do CHC foi lançado em 2003 e tem como sede o conjunto de casas tombadas pelo patrimônio histórico, com frente para a Avenida Independência, e com um total de 3.200 m² de área construída. Esse espaço, em fase final de restauração, será uma nova opção de cultura e lazer para a sociedade, incluindo as seguintes áreas:

- Arquivo Histórico com aproximadamente 11 km de documentos e 15 mil fotografias;
- Biblioteca com mais de quatro mil exemplares;
- Museu com cerca de cinco mil objetos;
- Salas de ensaios, múltiplos usos e de educação patrimonial;
- Teatro com 300 lugares;
- Cafeteria e área de convívio.





Compromisso com o Meio Ambiente

Ao incrementar e intensificar diferentes projetos e programas de ações preventivas, a Santa Casa de Misericórdia persegue incessantemente a redução do impacto ao meio ambiente causado por algumas das atividades pertinentes a um complexo hospitalar. As diretrizes adotadas em seus processos de trabalho seguem os parâmetros determinados pelas legislações vigentes na área ambiental, sob a coordenação da UGB Departamento de Gestão Ambiental.



ProGResSo

Os sete hospitais e as áreas administrativas que compõem o Complexo Santa Casa são o alvo principal do Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (ProGResSo), que é implementado desde 1996 e envolve uma equipe multidisciplinar. Por intermédio do ProGResSo, torna-se possível alavancar ações que buscam a conscientização em favor da preservação ambiental, adotando-se medidas que possibilitam a reciclagem de matérias-primas e a redução de riscos à saúde. O programa segue a legislação da Agência Nacional

de Vigilância Sanitária (Anvisa) e do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

O objetivo fundamental das ações do programa é reforçar a importância de separar, processar e dar destino adequado a todos os tipos de resíduos, considerando-se que as atividades hospitalares, necessariamente, envolvem-se com o tratamento de doenças infectocontagiosas e com o uso de insumos que geram resíduos tóxicos. Em 2011, os sete hospitais geraram 34 toneladas/mês de resíduos infectantes e pérfuro-cortantes, 65 toneladas/





mês de resíduos comuns e 43 toneladas/mês de resíduos recicláveis.

Em parceria com a UGB Capacitação e Desenvolvimento, foi realizada uma capacitação institucional obrigatória sobre o ProGRESO. Foram treinados 119 multiplicadores, que receberam material de apoio para execução da atividade, atingindo a capacitação de 4.051 funcionários (71%), de um total de 5.724.



Programa CRIAR

O Programa CRIAR (Conscientizar, Reeducar, Inovar, Agir e Racionalizar) desde 2003 tem como foco a realização de atividades com objetivos determinados: a reflexão sobre a temática socioambiental, a geração e a transferência de conhecimentos para todos os colaboradores e dependentes, pacientes e familiares e a comunidade, a promoção da cultura do uso racional dos recursos disponíveis, como água e derivados, energia elétrica, materiais, equipamentos.

A comissão responsável pela execução do programa tem mantido um plano de palestras ao longo do ano que tratam da educação ambiental, de atividades educativas em datas comemorativas relacionadas ao meio ambiente e da elaboração de informativos difundidos na Instituição. Em 2011, foram realizadas 10 palestras, atingindo um total de 994 participações. Realizou-se ainda a Semana do Meio Ambiente, de 31 de maio a 7 de junho, com diversas atividades, destacando-se o painel colocado na praça central da Santa Casa sobre o impacto do tabaco no meio ambiente, o cartão distribuído no Dia Mundial do Meio Ambiente, a palestra “Por um mundo mais limpo” e a entrega de mudas de plantas aos funcionários.



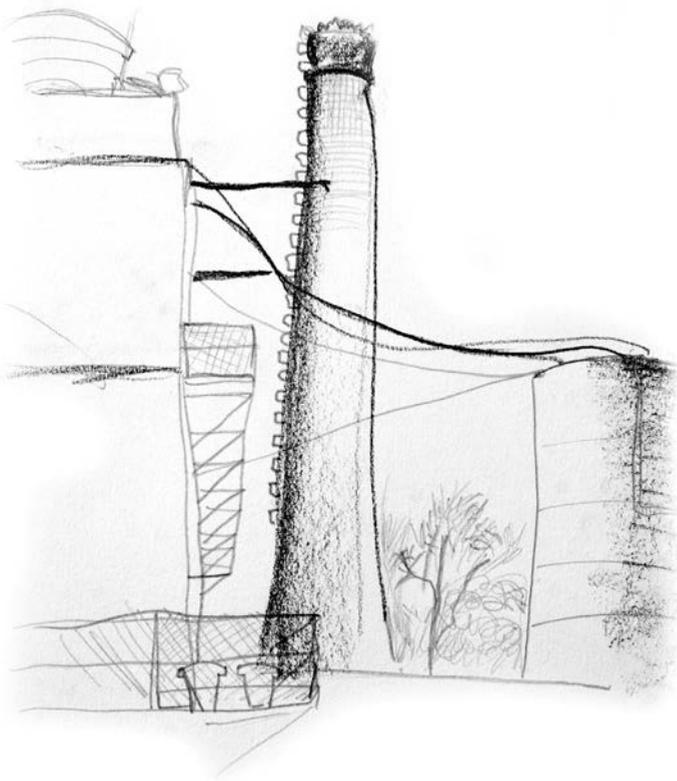


Jardim Ecológico

Desde 2008, a Santa Casa de Misericórdia mantém o projeto Jardim Ecológico, que tem por princípio integrar os funcionários e a comunidade através de informações sobre as espécies vegetais que compõem os jardins que somam os quase 10 mil m² da área verde localizada em pleno centro de Porto Alegre. Exemplos desta ação são as placas dispostas na Praça Central e na área externa do Hospital São Francisco, assim como as informações disponibilizadas na intranet.

Projeto Suinocultura

A Divisão de Nutrição e Dietética (DND) desenvolve o Projeto Suinocultura desde 1992, em parceria com o Departamento Municipal de Limpeza Urbana (DMLU) da prefeitura de Porto Alegre. Sua essência é destinar todos os resíduos resultantes do preparo das refeições e restos de refeitório a suinocultores cadastrados que tenham dificuldades para adquirir ração. Em contrapartida, os criadores doam, mensalmente, cestas básicas para as creches comunitárias Arco-Íris e Santa Rita, ambas no Bairro Restinga.



Programa do Óleo Saturado

Uma parceria com a empresa Faros, do município de Cruzeiro do Sul, que produz e comercializa rações para animais, permite que as 12 toneladas de óleo saturado produzidas anualmente nas cafeterias e cozinhas da Santa Casa sejam totalmente recicladas. Além do cuidado com o meio ambiente, este programa existente desde 1996 gera recursos para a Instituição. Uma estação externa de coleta de óleo saturado também é colocada à disposição da comunidade em geral.





Coletor de Chapas de Raio-X para reciclar

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre implantou, em 2010, o coletor de chapas de raios-X para reciclar. O coletor tem a finalidade de promover a destinação adequada de chapas de raios-X, objetivando a reciclagem deste resíduo através de processos industriais ambientalmente corretos, além da busca contínua pela conscientização dos colaboradores e da comunidade no que tange ao meio ambiente.

As chapas de raios-X que vão para casa geralmente vão parar em lixões e aterros. Como contêm metanol, amônia e metais pesados como o cromo, as chapas usadas acabam carregando resíduos tóxicos, causando assim a contaminação do solo. Desta forma, através do Coletor de Raio-X a comunidade tem a oportunidade de fazer o descarte correto e, assim, contribuir para a minimização dos impactos ambientais. É importante destacar que é possível extrair cristais de prata das chapas. Reutilizados, esses cristais se transformam em talheres e jóias, por exemplo. A partir de outro material restante das chapas, o acetato, pode-se fabricar caixas de presentes e bolsas.

Você sabia...

Que a Santa Casa disponibiliza um coletor para chapas de raios-X na entrada da Internação do HSC? A necessidade de reciclar este material é fundamental, tendo em vista que ele contém metanol, amônia e metais pesados como cromo, que se descartadas de forma errada podem carregar o ambiente com resíduos tóxicos.

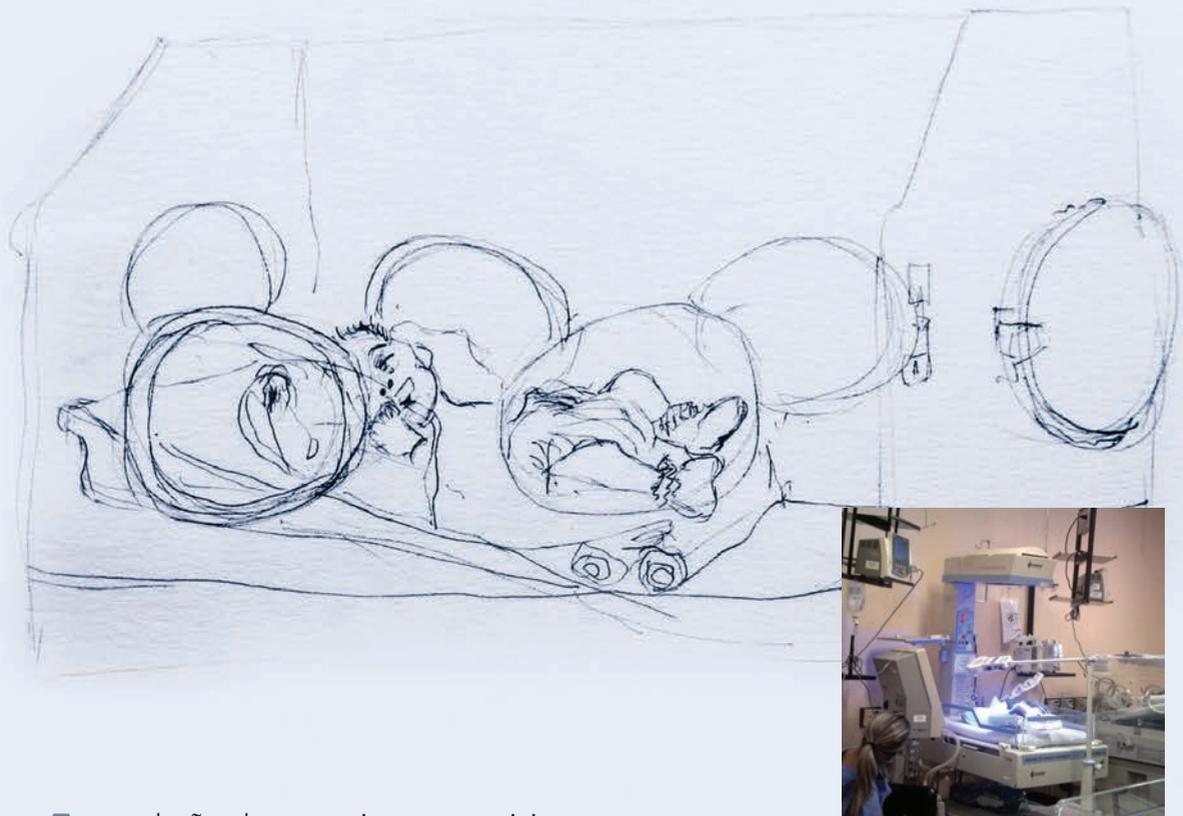
A iniciativa da Gestão Ambiental, foi realizada em parceria com o Programa Criar, Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (Progresso), e a Engenharia. O objetivo da ação é contribuir para a minimização dos impactos ambientais.

Qualquer dúvida a respeito da reciclagem ou das estações de coleta de óleo e de chapas de raio-x podem ser encaminhadas para gestaoambiental@santacasa.tche.br ou através do ramal 8511.





Compromisso com os Fornecedores



A seleção dos parceiros comerciais que se relacionam com a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre respeita critérios determinados pelos conceitos da Responsabilidade Social. Esta postura é seguida de forma vigorosa na escolha dos parceiros que irão desenvolver atividades e processos em conjunto com a Instituição.

Padronização

Com base nos critérios adotados, a Santa Casa, atualmente, desenvolve relacionamentos com 2.134 diferentes fornecedores de bens e serviços ativos. Ao mesmo tempo, contabiliza em seus cadastros 11.472 produtos, além de diversos outros grupos de materiais. A partir de 75.343 ordens de compra emitidas em 2011, foram adquiridos 292 mil unidades de produtos.





Os critérios que servem como parâmetro para o processo de seleção e qualificação na análise técnica dos fornecedores/ produtos são assim discriminados:

- Possuir Registro junto ao Ministério da Saúde (Anvisa) – (Portaria conjunta nº 1/93) – cópia do Diário Oficial do produto.
- Apresentar amostra original do material para análise (não pode ser amostra grátis), acompanhada de Nota Fiscal com operação “outras saídas não especificadas”, constando no campo observação: material enviado para teste.
- Possuir laudo analítico do lote fornecido, do laboratório fabricante e de referência da amostra, testes qualitativos e quantitativos, microbiológicos e bioequivalência (Genérico).
Medicação não padronizada deve acompanhar ensaio clínico e monografia original; fornecer ficha técnica do insumo para teste (embalagem original, bula, demais especificações técnicas de composição e produção).
- Possuir certificado de Boas Práticas de Fabricação da Empresa e dos Produtos Farmacêuticos (BPFPF), isto é, se está inserido em programa de qualidade.
- Constar na relação dos Hospitais onde são fornecedores credenciados
- Possuir registro do certificado de Aprovação do Ministério do Trabalho (EPI).



- Apresentar Alvará de Saúde;
- Apresentar certificado de regularidade para funcionamento de fornecedor com respectivo responsável técnico Anvisa.

A escolha dos fornecedores é definida a partir de outras exigências, entre as quais podemos destacar: a autorização do fabricante/laboratório para representação e venda e o registro de comercialização, caso cadastrados na Instituição; participações em programas nacionais e/ou regionais de qualidade e produtividade e certificações (ISO, Avaliação de desempenho); e ações relativas à responsabilidade ao meio ambiente.





**Xilogravura da série
de obras de Anico
Herskovits, feita
especialmente para esta
publicação**



