





Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre



Relatório Anual Balanço Social **2012**



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

Textos e Edição
Paulo César Teixeira (MTB 4840)

Design Gráfico
Clô Barcellos

Fotos

- Equipe Comunicação e Imprensa Santa Casa
Bruno Lois
Marina Ribeiro de Freitas
Adriana Contieri Abad
Marco Antônio Junior
Dierli Santos
- Banco de Imagens Santa Casa
- Marco Nedeff

Editoração e Produção Gráfica
Libretos

Revisão
Press Revisão

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



Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre

MESA ADMINISTRATIVA

2012/2014

PROVEDOR

José Sperb Sanseverino

VICE-PROVEDORES

Salvador Horácio Vizzotto

Alfredo Guilherme Englert

João Victório Berton

MESÁRIOS EFETIVOS

Adroaldo Carlos Aumonde

Antônio Parissi

Claudio Pacheco Prates Lamachia

Ernani Medaglia Muniz Tavares

Fernando Maria Englert

Lilian Maria Siegmann Cirne Lima

Luis Roberto Andrade Ponte

Neiro Waechter da Motta

Nelson Pires Ferreira

Nicolau Jorge Ache Waquil

Vladimir Giacomuzi

MESÁRIOS SUPLENTE

Eduardo José Centeno de Castro

Emilio Rothfuchs Neto

Fernando Antônio Lucchese

Humberto Luiz Ruga

Paulo Renê Bernhard

Percival Oliveira Puggina

CONSELHO DE IRMÃOS DEFINIDORES

Titulares

Bárbara Sybill Fischinger

Jair de Oliveira Soares

José Azhaury Macedo Linhares

José de Jesus Peixoto Camargo

Maria Regina Fay Azambuja

Osvaldo Peruffo

Sérgio Almeida Figueiredo

Sérgio Roberto Haussen

Telmo Pedro Bonamigo

Suplentes

Antonio Irulegui Cunha

Fernando Antonio Bohrer Pitrez

Gustavo Py Gomes da Silveira, Dr.

Joel Felipe Sperb de Barcellos

Léo Voigt

Ling Sheun Ming

Márcio Pinto Ramos

Nelson Venturela Aspesi

Sergio Juarez Kaminski

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



BEBETO ALVES

Músico, compositor e fotógrafo.

Com quase trinta discos lançados, Bebeto Alves, aos 59 anos, vem trabalhando exaustivamente como artista visual.

Ligado à fotografia, expondo seus trabalhos, imprimindo uma marca que se traduz nas ferramentas de trabalho da pós-produção da foto digital, com um diferencial em sua proposta de interferir no real ou de questionar a ideia do real como uma dimensão absoluta, quando a transforma em outras possibilidades, novas perspectivas.

Um artista contemporâneo que se desenvolve neste tempo.

Bebeto Alves é um autodidata e costuma dizer que tanto a sua música quanto a sua fotografia vêm do cinema, onde tem se arriscado, da mesma forma. Nasceu em 04 de novembro de 1954, na cidade de Uruguaiana, no Rio Grande do Sul.

As fotos e a arte de Bebeto Alves iluminam este relatório sobre as atividades da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. Com a sensibilidade de músico, compositor, fotógrafo e artista plástico – agora enriquecida pela sua experiência de transplantado de fígado –, Bebeto flagra pessoas, rostos, gestos, objetos, detalhes, estruturas e cenários que compõem a rotina do grande hospital.

O olhar de Bebeto – um olhar de menino: disponível, receptivo, livre, que inaugura coisas, abre portas, estabelece pontes, celebra o novo – confere beleza às imagens que resultam de seu trânsito pelas sete unidades do complexo hospitalar da Santa Casa. E este relatório ganha uma densidade humana que as palavras e os dados numéricos, sozinhos, seriam incapazes de expressar.

Ivo Stigger



No ano de 1988, durante a Copa do Mundo, na França, em Sanary Sur Mer, pequena cidade da Riviera Francesa, Cotê d'Azur, acontecia um festival de música brasileira, e eu fui um dos artistas que se apresentou nele. Enquanto a noite reservava grandes shows, nas tardes de calor, à beira do Mediterrâneo, assistíamos aos jogos pela televisão. Na semifinal, ao final da partida, Paraguai x França – quando o time do Zidane, nosso carrasco naquele ano, por pouco não foi eliminado, como todos lembram –, me senti mal, não consegui levantar do sofá, o mundo rodava na minha cabeça. Primeiro, fui levado ao hospital local, que, segundo exames laboratoriais, acusavam, principalmente, uma elevação das taxas das transaminases, indicando um problema no fígado. Fui levado a um

hospital em Toulon, cidade maior e mais próxima, para fazer uma tomografia do cérebro, já que eu não podia nem olhar para o lado que a vertigem era muito grande e rodava tudo. Graças a Deus, não tinha nada. Escapei do hospital no outro dia de manhã. Fui diagnosticado como “brasileiro maluco cometendo excessos em festival de música”. Brincadeira, mas é que o diagnóstico era mais ou menos isso, não tinha nada em particular somente essa constatação de alterações nas transaminases, e outras, relativas a problemas hepáticos.

Na volta ao Brasil, fui consultar meu médico e amigo, Silvio Harres. Ele pediu uma ultrassonografia, que veio premiada. Nos assustamos. Fui levado ao Dr. Angelo Alves de Mattos, médico hepatologista. Foi descoberta uma Hepatite C,

depois de uma bateria de exames. Do consultório do Dr. Angelo, me tornei frequente, desde então. Biópsia, tratamento com interferon e uma resposta pífia. Depois disso, me ausentei por um longo período, só controlando a alimentação, ingerindo alguns hepato-protetores fitoterápicos, esperando, um dia, chegar uma medicação que me desse 100% de chance de cura. Não chegou. O que chegou foram uma cirrose hepática e um tumor, diagnosticados no início de 2012, depois de 37 anos de ter sido infectado. Isso me trouxe à Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre para uma série de exames, para entrar na lista de espera de um transplante, fazer um procedimento com objetivo de diminuir o tumor e me manter em condições de ser transplantado. Foi tudo muito rápido. Fui transplantado. Antes, ainda, fiz uma alcoolização – procedimento para “enxugar” o tumor. Fiquei internado oito dias no Santa Clara.

Do transplante, hoje ainda muito recente, ficam muitas impressões, mas a melhor delas é da equipe médica, a qual expresso publicamente minha gratidão: ao Dr. Guido Cantisani, à Dra. Maria Lúcia, e equipe; não antes de reconhecer o cuidado e o encaminhamento do Dr. Angelo Alves de Mattos. Sem esse cuidado, eu não estaria aqui, agora, com uma perspectiva boa de vida. Obrigada também ao Dr. Ajácio Brandão.

Mas, em meio a essa forte turbulência – até à cirurgia –, não deixei de trabalhar, e muito. Vinha filmando, fotografando, gravando e expondo, tudo isso assim, de roldão.

Durante a minha mais recente exposição “Instruthuras”, em abril de 2013, fui procurado pela Clô Barcellos, da Libretos, e pelo Sr. Ivo Stigger, da Comunicação do hospital, para desenvolver um trabalho fotográfico para o Relatório Anual da Santa Casa. A coincidência foi que eu já estava internado para transplantar. Na UTI e, depois, no quarto do quinto andar do Hospital Dom Vicente Scherer, me recuperando, comecei a fazer imagens, que postei no facebook. Através do amigo e também fotógrafo Gilberto Perin – por causa dessas fotos –, fui indicado para a exposição Arte e Medicina do MARGS, com curadoria do Sr. José Francisco Alves.

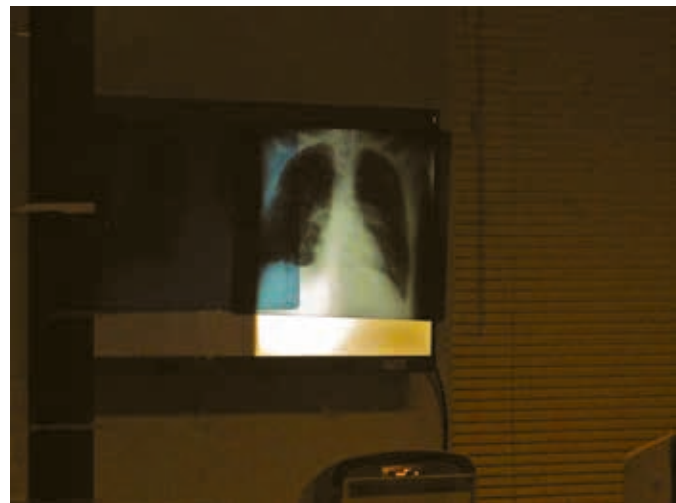
Desde então, tenho me envolvido cada vez mais com o hospital e circulado em suas de-

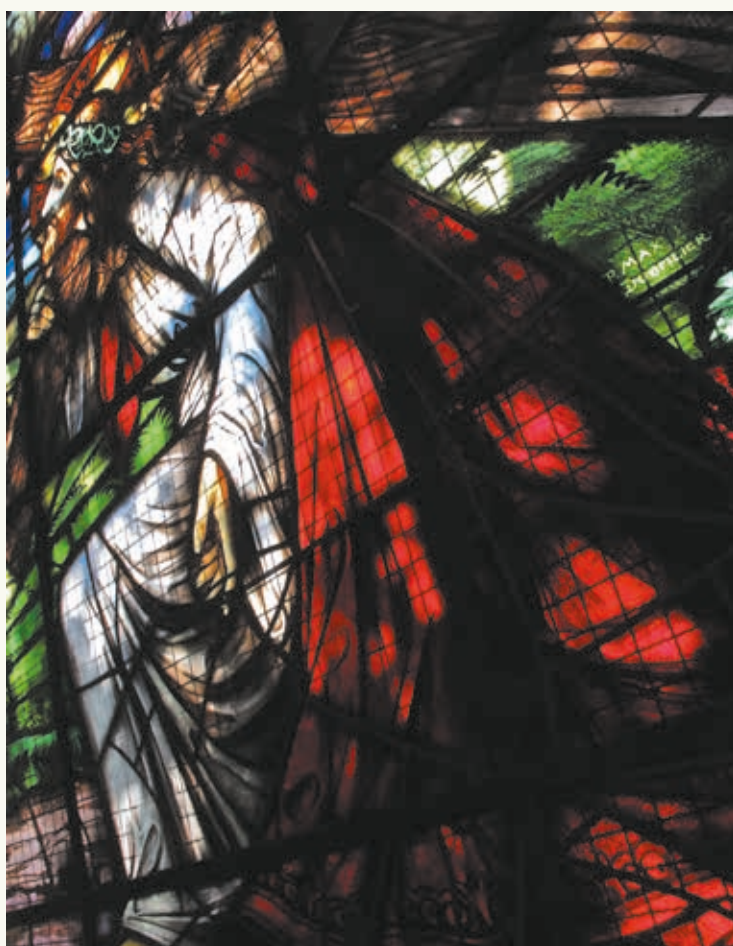
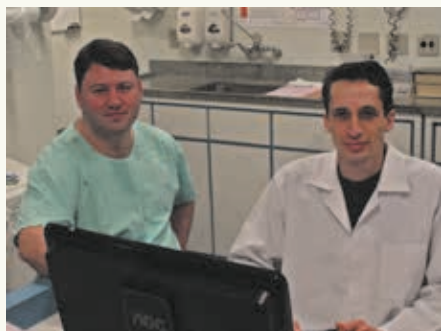
pendências, fotografando, conversando, respirando as manhãs frias deste inverno, no jardim interno do velho prédio da Santa Casa; conhecendo pessoas interessantes e uma dimensão humana que a gente só poderia encontrar em um lugar como esse. Ao contrário do que sempre imaginei e, provavelmente, a grande maioria das pessoas, sobre um hospital, a vida, a esperança, a alegria, o cuidado, a cura são tônicas mais evidentes do que a morte, a dor e a tristeza, que, por pesar, não vão deixar de existir em lugares assim.

Como paciente, sou muito grato à Santa Casa, assim como aos seus técnicos, atendentes, enfermeiros e médicos por essa lição de humanidade. Como artista, neste trabalho, quero trazer esse sentimento: de agradecimento pela alegria e entusiasmo com a vida, que o hospital tem me ensinado.

Bebeto Alves

Julho de 2013





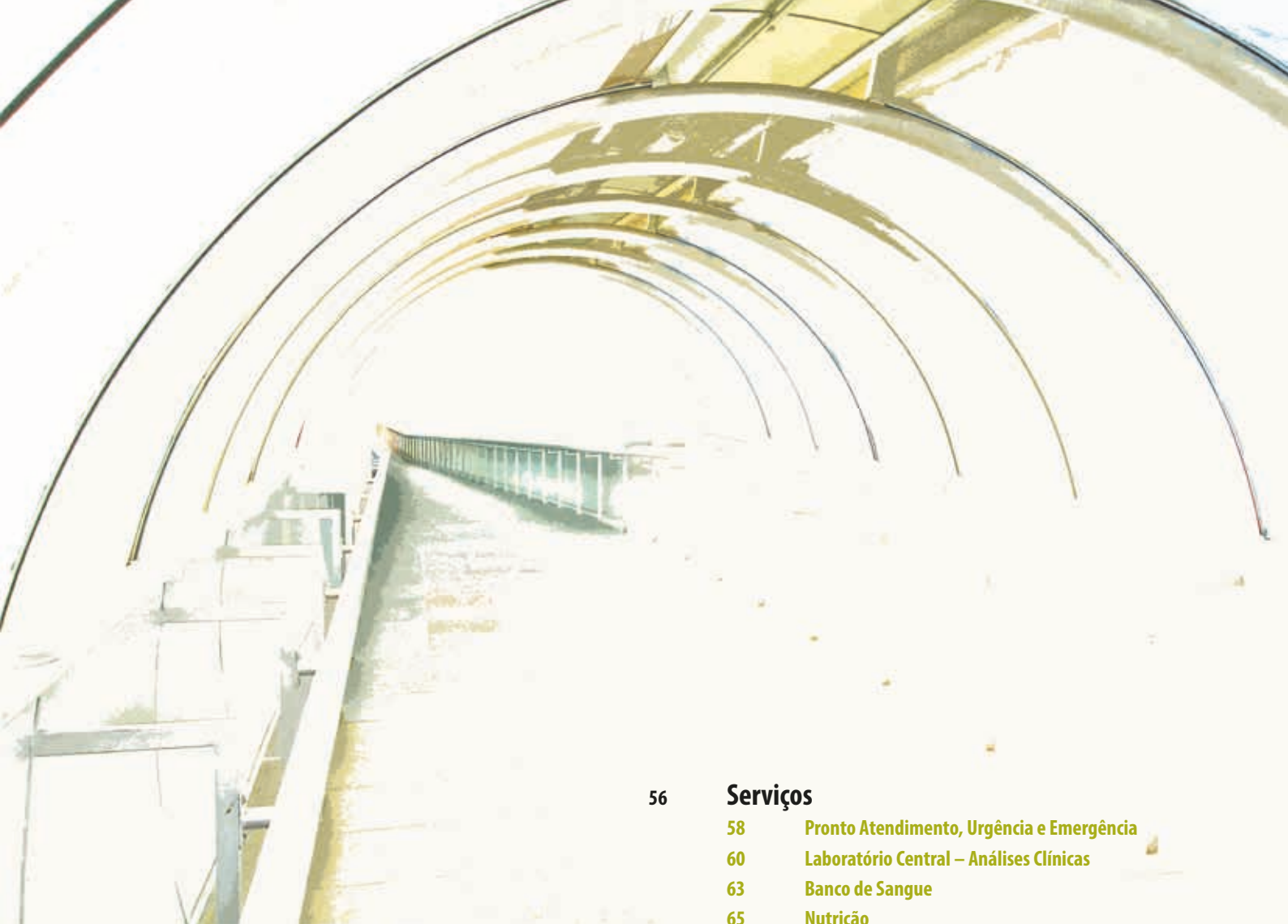
Fotos produzidas por Bebeto
Alves durante sua internação
para transplante na Santa Casa

Índice

10	Apresentação
15	Perfil

30	Unidades Assistenciais
32	Hospital Santa Clara (HSC)
35	Hospital São Francisco (HSF)
38	Hospital São José (HSJ)
41	Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA)
46	Pavilhão Pereira Filho (PPF)
50	Hospital Santa Rita (HSR)
52	Hospital Dom Vicente Scherer (HDVS)





56

Serviços

- 58 Pronto Atendimento, Urgência e Emergência
- 60 Laboratório Central – Análises Clínicas
- 63 Banco de Sangue
- 65 Nutrição
- 67 Fisioterapia
- 68 Ensino e Pesquisa

70

Critérios de Excelência

- 72 1. Liderança
- 78 2. Estratégias e Planos
- 80 3. Clientes
- 85 4. Sociedade
- 94 5. Informações e Conhecimento
- 98 6. Pessoas
- 107 7. Processos
- 112 8. Resultados

136

Balanco Social

- 138 Compromisso com o Público Interno
- 143 Compromisso com o Governo e a Sociedade
- 151 Compromisso com o Meio Ambiente
- 154 Compromisso com os Fornecedores

Apresentação

Como Provedor da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, cumpro o honroso dever de apresentar à consideração da Mesa Administrativa e dos demais irmãos e, também, à sociedade gaúcha o relatório das principais realizações e resultados das atividades do seu complexo hospitalar no exercício de 2012, primeiro ano do meu sexto 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 vinculados à assistência médica e hospitalar realizaram, ao longo de 2012, entre outros atendimentos, 736.433 consultas médicas ambulatoriais, 46.752 internações, 63.159 procedimentos cirúrgicos, 4.518 procedimentos obstétricos e 4.380.702 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 da defasagem das tabelas do SUS frente ao custo dos serviços, a assistência aos beneficiários desse sistema representa para a Santa Casa de Misericórdia um expressivo déficit econômico.

Através do resultado auferido com os serviços prestados a clientes particulares e de convênios de saúde e de outras receitas institucionais, a Santa Casa de Misericórdia fechou o ano com um superávit de R\$ 764.062,47.

A conquista da Acreditação

Um dos principais destaques de 2012 é a conquista do Hospital da Criança Santo Antônio, que, em 15 de maio, se tornou o primeiro hospital pediátrico do Brasil a alcançar a Acreditação pela *Joint Commission International*, um dos mais respeitados organismos do mundo certificadores de qualidade e segurança na assistência médica e hospitalar. A conquista da Acreditação, processo iniciado em 2009, é resultado do esforço dos profissionais do Santo Antônio e de centenas de funcionários de outras unidades, áreas e serviços da Santa Casa, que contribuíram intensamente para esse bem-sucedido projeto.

Mais do que a obtenção de um certificado, a Acreditação do Hospital Santo Antônio concretiza a primeira etapa do programa institucional de permanente melhoria da qualidade e segurança dos serviços dos sete hospitais. Um processo que teve continuidade em 2012 com o início da preparação dos hospitais São Francisco e Pavilhão Pereira Filho à Acreditação da JCI e que deverá se estender nos próximos anos até que todas as unidades do Complexo tenham alcançado o nível de qualidade e segurança assistencial necessário para a obtenção desse certificado.

Investimentos

Ao estabelecer, com um total de R\$ 42,7 milhões, um novo recorde no volume de investimentos, o programa institucional de ampliação e modernização das estruturas físicas e de atualização tecnológica volta a figurar entre os destaques do ano. Em 2012, a Santa Casa investiu R\$ 14,9 milhões na compra de uma ressonância magnética para o Hospital São Francisco, em equipamentos para as salas multimídia dos hospitais Santa Clara e São Francisco, entre outras tecnologias para uso médico. A Instituição também empregou R\$ 9,8 milhões na construção, ampliação e reforma de estruturas físicas, como o Edifício-Garagem, concluído em 2012.

A pauta de investimentos inclui a área de tecnologia da informação, que recebeu R\$ 9,5 milhões, aplicados, sobretudo, na implantação do sistema Tasy. A construção de subestações para os hospitais São Francisco e Santa Rita e a implantação de redes elétricas receberam a maior parte dos R\$ 8,5 milhões investidos em instalações, veículos, móveis e outros equipamentos.

Sistema Tasy

Um dos destaques de 2012 foi a entrada em operação, na madrugada de 1º de setembro, do Sistema Tasy. Processo iniciado em 2010, o Tasy foi desenvolvido para garantir à Santa Casa de Misericórdia uma estrutura informatizada única e avançada, caracterizada pela geração, monitoramento e distribuição de informações ágeis e precisas. A substituição e integração dos sistemas informatizados dos sete hospitais era uma necessidade inadiável. Anteriormente, a Santa Casa, pelo imenso volume e pela diversidade de sua produção assistencial e complexidade de seus processos, carecia de um sistema que garantisse mais segurança e confiabilidade ao registro e à transmissão dos dados e de outras informações.

Balanço Social

Pelo terceiro ano consecutivo, este Relatório inclui o Balanço Social, descrição das atividades que representam o exercício da responsabilidade social da Santa Casa de Misericórdia no desenvolvimento diário de suas práticas de trabalho em 2012. Nele, constam os compromissos com o público interno, o governo e a sociedade, o meio ambiente e com os fornecedores.

Tempo de reconhecimento

No capítulo que dedica aos acontecimentos importantes de 2012, este Relatório inclui o Seminário Institucional do Reconhecimento, criado em 1999 como ação estratégica para reforçar a disseminação da cultura da Excelência da Gestão e destacar as UGBs e UGAs, que se salientaram na aplicação desse modelo. O Relatório afirma que a edição de 2012 amplia a densidade e importância do Seminário do Reconhecimento ao incorporar à lista dos homenageados do ano pessoas, equipes, serviços, projetos e programas que se destacaram no cumprimento de suas tarefas e metas, no exercício da solidariedade, na qualificação do trabalho e da vida e na construção de uma excelente imagem institucional interna e externa.



A celebração do trabalho e, sobretudo, das pessoas de todas as profissões e hierarquias que o executam é a tônica dos textos e das imagens que compõem este documento, um retrato preciso da rotina e das conquistas da Santa Casa em 2012. Trata-se de um comportamento, expresso pela dedicação e qualidade profissional, presente em vitórias como a conquista da Acreditação do Hospital da Criança Santo Antônio, em desafios do porte da implantação do Tasy e em todos os serviços, ações e programas e projetos desta instituição.

Este é também um momento para reconhecermos – e agradecermos – que a longa e vitoriosa trajetória da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre decorre do permanente amparo da Providência Divina, alcançado graças à intercessão de Maria, Mãe de Misericórdia e Medianeira de Todas as Graças, padroeira desta Irmandade.

José Sperb Sanseverino

Provedor





Perfil

1. A Instituição

Fundada em 19 de outubro de 1803, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre honra os legados de sua longa trajetória de serviços prestados à comunidade rio-grandense e exerce hoje – como sempre –, com dignidade e plenitude, sua missão de atender bem a todos. É o mais antigo hospital do Rio Grande do Sul e se constitui em referência pela qualidade e segurança de sua medicina, pelo humanismo de sua assistência e pela modernidade de seus equipamentos. Com uma história bicentenária de memoráveis conquistas nos campos da Medicina, do Ensino e da Pesquisa, conta, atualmente, com uma força de trabalho constituída por um corpo clínico de 2.400 médicos e 6.800 funcionários.

A trajetória da Santa Casa – referência pela excelência dos serviços oferecidos à comunidade – teve início há 209 anos, graças ao pioneirismo de seus fundadores, liderados pelo Irmão Joaquim Francisco do Livramento. Este grupo de abnegados fez nascer a Instituição com a missão de acolher e assegurar assistência a pessoas de todos os estratos sociais, mas principalmente aos mais necessitados, entre os quais, escravos, prisioneiros, indigentes, pobres enfermos, crianças e velhos abandonados, além de doentes mentais. Desde então, a Santa Casa manteve-se fiel aos seus princípios de misericórdia e humanismo, conduta que hoje se materializa no atendimento aos pacientes do SUS, os quais representam 60% do total de sua assistência.

Todavia, a Instituição não se contenta em cumprir integralmente sua missão assistencial e social através dos tempos. Ela também é, hoje, um

dos maiores complexos hospitalares da Região Sul do Brasil, agregando inovação e recursos tecnológicos de ponta ao seu ideário de misericórdia. Com isso, está em condições de oferecer uma multiplicidade de serviços para diagnosticar e tratar de forma integral as principais doenças e suas causas. Atualmente, o Complexo Santa Casa é formado por sete unidades assistenciais, das quais duas são hospitais gerais – um para atendimento de adultos e outro pediátrico – e outras cinco especializadas, respectivamente, em cardiologia, neurocirurgia, pneumologia, oncologia e transplantes. Oferece, ainda, serviços de consultas ambulatoriais eletivas e de urgência e emergência, além de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, procedimentos cirúrgicos e obstétricos, internações hospitalares, clínicas e cirúrgicas, entre outros. É a única instituição hospitalar 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.

Além disso, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre permanece atenta à outra de suas vocações primordiais: as atividades de Ensino e Pesquisa, áreas nas quais, historicamente, tem forte atuação, sendo igualmente reconhecida como referência. Não por acaso, a Instituição é certificada como hospital de ensino e desenvolve em suas unidades programas de residência médica e cursos de especialização próprios ou associados a diversas universidades e faculdades do Rio Grande do Sul e do Brasil. É, por exemplo, o hospital-escola da atual Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSA), desde 1961.

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



2. Histórico

- | | | | |
|------|--|------|--|
| 1803 | Fundação da Santa Casa | 2000 | Ampliação e modernização do Hospital Santa Rita |
| 1815 | Fundação da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia | 2001 | Inauguração do Hospital Dom Vicente Scherer |
| 1826 | Inauguração da Santa Casa | 2002 | Inauguração do novo prédio do Hospital da Criança Santo Antônio |
| 1850 | Inauguração do Cemitério da Santa Casa | 2003 | Ano do Bicentenário da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre |
| 1884 | Inauguração do Hospital São Pedro | 2004 | Inauguração do CIEM – Centro Integrado de Emergências Médicas |
| 1898 | Fundação da Primeira Escola de Medicina do Estado, hoje Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) | 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. |
| 1915 | Primeiro Bloco Cirúrgico em funcionamento | | Foco de atuação da Santa Casa passa a ser promoção, prevenção, assistência, ensino e pesquisa em saúde |
| 1930 | Inauguração do Hospital São Francisco | 2010 | Início da construção do prédio do novo estacionamento da Santa Casa |
| 1940 | Inauguração da Maternidade Mario Totta | 2012 | Hospital da Criança Santo Antônio se torna o primeiro hospital pediátrico brasileiro a conquistar a Acreditação pela <i>Joint Commission International</i> (JCI) |
| 1946 | Inauguração do Hospital São José | | Inauguração do Edifício-Garagem, com nove andares e 936 vagas |
| 1951 | Fundação da Escola de Enfermagem São Francisco de Assis | | |
| 1953 | Inauguração do Hospital da Criança Santo Antônio | | |
| 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 | | |
| 1967 | Inauguração do Hospital Santa Rita | | |
| 1985 | Reconhecimento como hospital-escola | | |
| 1989 | Incorporação do Hospital Santa Rita ao Complexo Hospitalar Santa Casa | | |
| 1997 | Renovação do Hospital São Francisco | | |
| 1998 | Inauguração do novo Ambulatório Central e Laboratório Central de Análises Químicas | | |

3. 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

4. Modelo Organizacional

O modelo organizacional da Santa Casa é segmentado nos seguintes níveis:

Corporativo e Tático

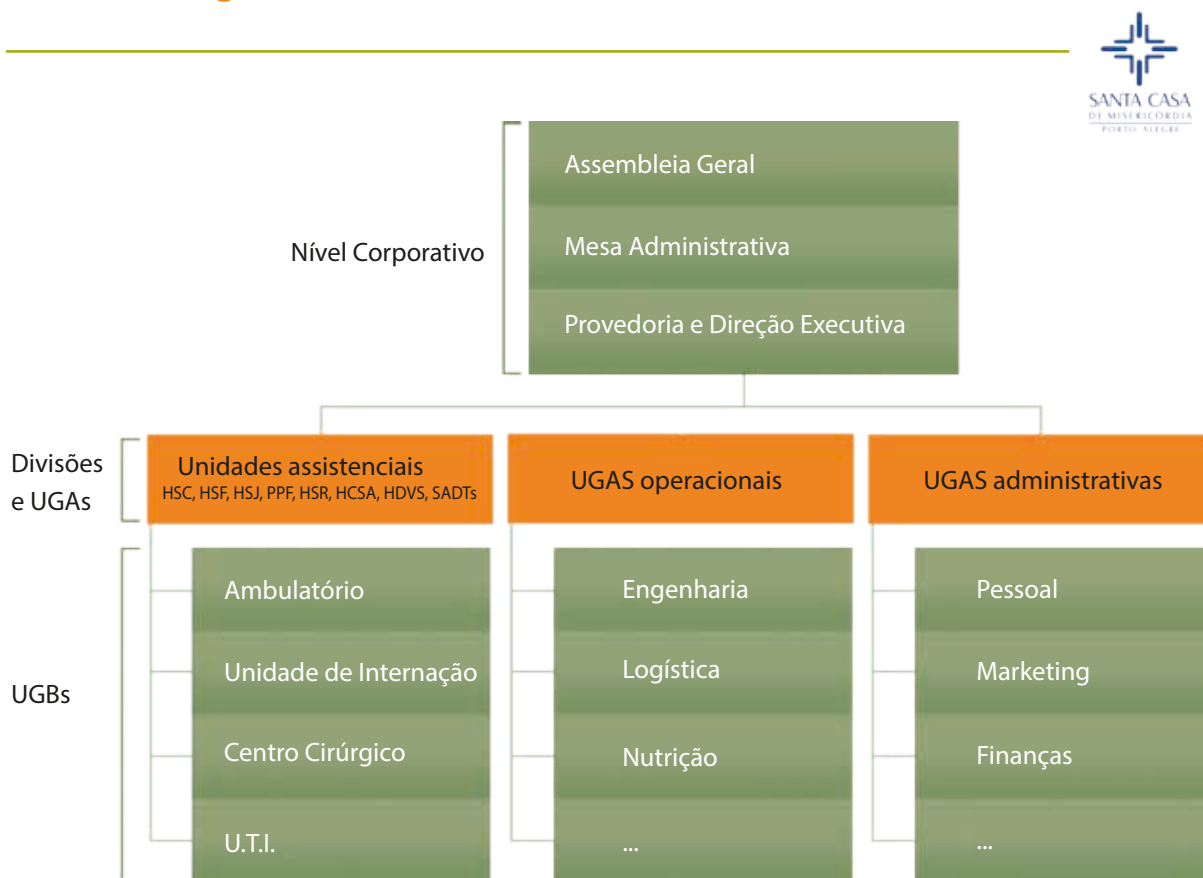
Unidades Gerenciais Agregadas (UGAs)

Operacional

Unidades Gerenciais Básicas (UGBs)

As Unidades Gerenciais Básicas (UGBs) são denominadas serviços e atuam como pequenas empresas. Reunidas sob uma chefia, formam uma Unidade Gerencial Agregada (UGA). No total, são 186 UGBs, as quais representam ambulatorios, unidades de internação e centros cirúrgicos. A Instituição conta ainda com 23 UGAs, que são os hospitais e os setores de apoio técnico e administrativo, como Suprimentos, Engenharia e Desenvolvimento Humano.

Estrutura Orgânica



5. 0 ano de 2012

A Acreditação do Hospital da Criança Santo Antônio pela JCI, um total recorde em investimentos, a conquista de uma série de prêmios e certificações, a implantação simultânea nos sete hospitais de um sistema único integrando toda a comunicação informatizada do Complexo, o processo democrático da construção do Plano Estratégico e um seminário, simples, austero e marcado pela emoção, que reconhece e celebra pessoas e equipes, estão entre os destaques de 2012.



Organização acreditada pela
Joint Commission International

Acreditação do Santo Antônio

Em 15 de maio de 2012, o Hospital da Criança Santo Antônio se tornou o primeiro hospital pediátrico do Brasil a conquistar a Acreditação pela *Joint Commission International*, um dos mais respeitados organismos do mundo certificadores de qualidade e segurança na assistência médica e hospitalar. Processo iniciado em 2009, a conquista da Acreditação é produto do esforço coletivo dos profissionais do Santo Antônio e de centenas de funcionários de outras unidades, áreas e serviços do complexo da Santa Casa, que participaram desse bem-sucedido projeto.

Essa belíssima vitória concretiza a primeira etapa do programa institucional de permanente melhoria da qualidade e segurança dos serviços dos sete hospitais. Esse processo teve prosseguimento em 2012, com o início da preparação dos hospitais São Francisco e Pavilhão Pereira Filho à Acreditação da JCI.

Fotos: Equipe Santa Casa



Acreditação pela JCI premia esforço coletivo dos profissionais do Santo Antônio e de outras áreas do Complexo Hospitalar da Santa Casa

Serviços e programas premiados

Além da Acreditação do Hospital da Criança Santo Antônio pela JCI, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre conquistou outras certificações e prêmios em 2012 graças ao destaque local, regional e nacional que alcançaram serviços, programas e projetos das mais diversas áreas de atuação institucional.



Responsabilidade e consciência

Pela quarta vez consecutiva, a Santa Casa conquistou, em 2012, o Prêmio Responsabilidade Social, concedido pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul.

Estabelecer parcerias com os fornecedores é uma das ações que a Santa Casa vem intensificando. Como produto deste empenho, pelo terceiro ano consecutivo ela conquistou a Certificação Fornecedor Consciente, concedida pelo Instituto do Desenvolvimento do Fornecedor. Em 2012, a Instituição foi agraciada nas categorias Ecologia (Projeto Estação de Coletas de Chapas Rx), Cultura (Projeto Restauração de Livros) e Responsabilidade Social (Programa Educação em Saúde – Prevenção do Câncer).

Destaque nacional

Em 2012, a Santa Casa de Misericórdia aparece com relevância em pesquisas conduzidas por duas revistas de alta credibilidade e de circulação nacional. Ela figura entre as cinquenta empresas mais inovadoras da Região Sul do Brasil no ranking organizado pela revista *Amanhã*. E ocupa o quarto lugar como melhor instituição ou empresa de saúde do Brasil na pesquisa feita pela revista *Época Negócios* e publicada no Anuário 360 Graus – Edição 2012.

Seminário do Reconhecimento

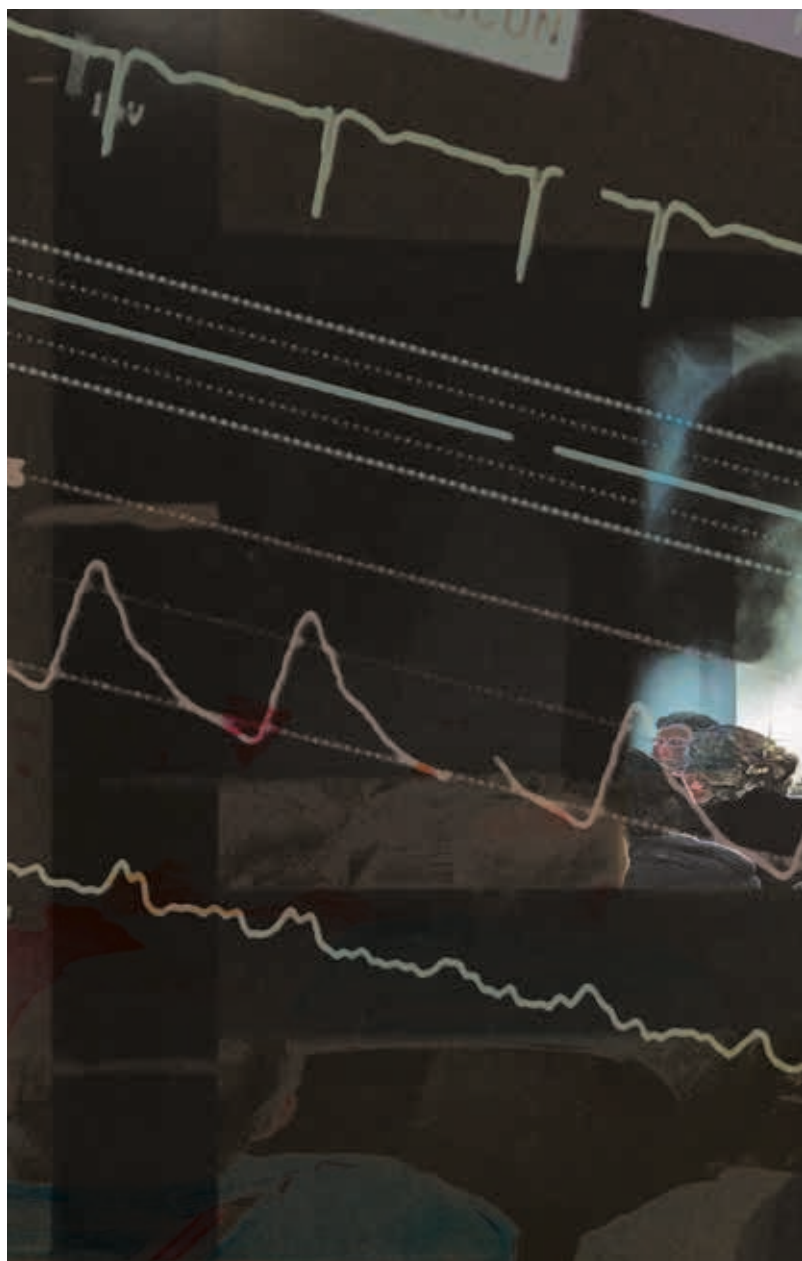
Outro destaque de 2012 foi a 14ª edição do Seminário Institucional do Reconhecimento, presidido pelo Provedor José Sperb Sanseverino e realizado em 19 de dezembro, no Anfiteatro Hugo Gerdau, com transmissão ao vivo para a tenda armada na Praça Central. Simples, austero e, acima de tudo, marcado pela emoção, o evento de 2012 adquiriu *status* histórico na medida em que consolidou a tendência que vinha se acentuando nas últimas edições: a ampliação do número de Reconhecimentos Especiais.



Seminário reconhece pessoas e equipes que se destacaram no cumprimento de metas e no exercício da solidariedade

Criado em 1999 como ação estratégica para reforçar a disseminação da cultura da Excelência da Gestão e destacar UGBs e UGAs que se salientam na aplicação desse modelo, o Seminário do Reconhecimento ampliou sua importância ao incorporar à lista dos homenageados anuais pessoas e equipes que se evidenciaram no cumprimento de suas tarefas e metas, no exercício da solidariedade, na qualificação do trabalho e da vida e na construção de uma excelente imagem institucional interna e externa.

Além das 32 UGBs e UGAs realçadas pela aplicação do Modelo de Excelência da Gestão, em 2012 foram agraciados com a medalha de Reconhecimento Especial os profissionais Ada Débora da Silva Rocha, Ana Paula Pacheco de Oliveira, Harlem Tolentino dos Santos Filho, Leonardo Martins Fernandez e Raquel Bauer Cechinel. Também receberam reconhecimento especial o Hospital da Criança Santo Antônio e seus profissionais pela conquista da Acreditação pela JCI, e as equipes do Conviver – Gestão de Pessoas, de Transplantes Renais Pediátricos pelo recorde brasileiro e latino-americano estabelecido com a realização de sete transplantes sucessivos em apenas 38 horas, do Controle de Infecção Hospitalar pelo desempenho do Programa de Higienização das Mãos, o Programa de Controle do Tabagismo e as equipes da Gestão Ambiental, do Centro Histórico Cultural e do Projeto Educação em Saúde.





Fotos: Equipe Santa Casa



Sistema Tasy

A entrada em operação, na madrugada de 1º de setembro, do Tasy, substituindo ou integrando todos os sistemas informatizados do complexo de sete hospitais da Santa Casa de Misericórdia, figura entre os destaques de 2012. Um dos mais complexos desafios tecnológicos que a Instituição enfrentou em seus 209 anos de existência, o sistema Tasy foi desenvolvido para garantir à Santa Casa uma estrutura informatizada única e avançada, caracterizada pela geração, monitoramento e distribuição de informações ágeis e precisas.

Entre os objetivos do Tasy, está conferir mais segurança e confiabilidade aos processos institucionais, contribuindo, dessa forma, para a qualificação e os resultados da assistência médica e hospitalar. Ao final de 2012, a implantação do Tasy – que causou forte impacto na rotina da Santa Casa – continuava em curso, e ainda havia correções pontuais e outras melhorias e acréscimos a serem feitos no novo sistema. Os resultados esperados, tanto na ampliação do volume e da qualidade da assistência quanto econômicos e financeiros, só se tornarão efetivos quando o Tasy atingir ótimo nível de operacionalidade, o que deve ocorrer ao longo de 2013.

6. Investimentos

O programa institucional de ampliação e modernização das estruturas físicas e de atualização tecnológica investiu, em 2012, a importância recorde de R\$ 42,7 milhões, o que, a exemplo de 2009, 2010 e 2011, o torna um dos destaques do ano.

Desse total, R\$ 14,9 milhões foram aplicados em tecnologias médicas, que incluíram a aquisição de uma ressonância magnética para o Hospital São Francisco e diversos equipamentos para as salas multimídia dos hospitais Santa Clara e São Francisco.

Uma parcela significativa dos R\$ 9,8 milhões investidos na construção, ampliação e reforma de estruturas físicas foi empregada no Edifício-Garagem, concluído e inaugurado em 2012. Também foram salientados os investimentos feitos no projeto de ampliação e modernização das instalações do Hospital Santa Clara.

Em tecnologia da informação, foram investidos R\$ 9,5 milhões, em sua grande maioria aplicados na construção e implantação do sistema Tasy, tanto na aquisição e desenvolvimento de softwares quanto na compra de equipamentos, entre os quais 815 microcomputadores.

Em 2012, também foram investidos R\$ 8,5 milhões em instalações e na compra de veículos, móveis e outros equipamentos. Neste grupo, os destaques são os investimentos feitos na implantação de redes elétricas de média tensão e na construção de duas novas subestações para os hospitais São Francisco e Santa Rita. No elenco das obras citadas, também está a implantação da infraestrutura de climatização de água via sistema de ar-condicionado em sete das doze salas de cirurgia do Hospital Santa Clara.

Fotos: Marco Nedeff



Edifício-Garagem oferece mais conforto e segurança aos colaboradores e usuários da Santa Casa

7. Mapa Estratégico



A construção do Planejamento Estratégico (PE) da Santa Casa referente ao período 2011-2015, processo que vem se caracterizando pela ativa participação da Provedoria, da Mesa Administrativa da Irmandade, da Direção Executiva, do corpo clínico e de líderes das unidades, áreas, serviços e processos da Instituição, foi um dos destaques do ano. O intenso envolvimento também marcou a divulgação do PE aos colaboradores, responsabilidade assumida por 15 equipes, que realizaram 200 encontros em todos os turnos, alcançando a participação de 87% da totalidade dos funcionários e do corpo clínico.

Na fase de execução das estratégias, foi instituído um conjunto de reuniões para que as equipes avaliassem a viabilização e acompanhassem a implantação de planos e ações de cada um

dos 15 Objetivos que integram o PE. Na primeira semana do mês, cada Líder de Objetivo se reúne com sua equipe e, na semana seguinte, o *sponsor* de cada tema estratégico realiza debates com seus Líderes de Objetivos.

Na terceira semana, acontece a Reunião de Análise Estratégica (RAE) com representantes de todas as equipes estratégicas, quando o *sponsor* e cada Líder de Objetivo apresentam o andamento das iniciativas estratégicas, seus planos, ações e resultados. Para acompanhar o trabalho e identificar oportunidades de melhorias foram realizados encontros semestrais com o Diretor Geral e Administrativo, Carlos Alberto Fuhrmeister, e os *sponsors* dos temas estratégicos Excelência em Ações de Saúde, Sustentabilidade e Inovação, respectivamente, Jorge Hetzel, Ricardo Englert e Maria Beatriz Targa.

Desempenho anual

Consultas médicas ambulatoriais

Indicadores	Segmento	2010	2011	2012
Pronto Atendimentos (nº)	Particular e Convênios	109.388	86.507	80.605
Especialidades (nº)		298.663	324.575	331.482
Total (nº)		408.051	411.082	412.087
Pronto Atendimentos (nº)	Sistema Único de Saúde	98.505	86.814	77.334
Especialidades (nº)		263.856	256.806	254.868
Total (nº)		362.361	343.620	332.202
Total geral		770.412	754.702	744.289

Internações

Indicadores	2010	2011	2012
Leitos (nº)	1.042	1.030	1.056
Internações	44.734	44.836	46.752
Taxa de Ocupação (%)	84,9	85,0	85,7
Média de Permanência (dias)	7,5	7,6	7,6

Categoria das Internações	2010	2011	2012
Sistema Único de Saúde (nº)	21.100	20.453	21.208
Convênios (nº)	22.506	23.215	24.116
Particular (nº)	1.128	1.168	1.428
Total (nº)	44.734	44.836	46.752

Procedimentos cirúrgicos

Indicadores	2010	2011	2012
Particular e Convênios	37.192	40.651	40.267
Sistema Único de Saúde	25.405	23.896	22.892
Total (nº)	62.597	64.547	63.159

Procedimentos obstétricos

Indicadores	Segmento	2010	2011	2012
Partos Normais (nº)	Particular e Convênios	205	188	179
Partos Cesáreos (nº)		855	822	778
Outros Procedimentos (nº)		523	537	509
Total (nº)		1583	1547	1466
Partos Normais (nº)	Sistema Único de Saúde	1653	1647	1519
Partos Cesáreos (nº)		1049	1033	973
Outros Procedimentos (nº)		698	538	547
Total (nº)		3.400	3.218	3.039
Total geral		4.983	4.765	4.505

Serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento

	2010	2011	2012
Laboratório de Análises Clínicas	2.942.917	2.982.353	3.002.360
Angiografia (nº)	4.446	3.921	3.353
Díalise (nº)	34.077	32.800	23.209
Ecocardiografia (nº)	15.155	15.362	15.706
Ecografia (nº)	75.970	80.328	66.910
Endoscopia (nº)	27.511	29.864	27.100
Função Pulmonar (nº)	35.624	40.201	32.414
Hemodinâmica (nº)	3.123	2.869	2.353
Hemoterapia – Transfusões (nº)	30.175	33.064	31.253
Medicina Nuclear (nº)	8.745	9.548	9.318
pHmetria – Esofagomanometria (nº)	1.292	1.127	1.462
Quimioterapia (nº)	31.774	30.919	33.643
Radiologia (nº)	186.186	180.591	173.923
Radioterapia (nº)	228.022	234.628	262.693
Tomografia Computadorizada (nº)	47.094	48.445	48.531
Ressonância Magnética (nº)	14.872	16.776	17.144
Densitometria Óssea (nº)	2.204	2.435	2.252
Fisioterapia (nº)	416.781	446.993	451.638
Traçados Gráficos (nº)	28.813	34.890	29.187
Litotripsia (nº)	555	756	655
Urodinâmica (nº)	1.187	1.380	1.406
Holter (nº)	2.243	2.572	2.096
Outros Serviços (nº)	46.967	145.901	142.096
Total (nº)	4.185.733	4.377.723	4.380.702

Atendimentos de urgência e emergência

Centro Integrado de Emergências Médicas (convênios e particulares)

	2010	2011	2012
Hospital da Criança Santo Antônio	49.977	36.384	37.196
Hospital Dom Vicente Scherer	52.517	42.756	35.718
Hospital Santa Clara Emergência Obstétrica	6.894	7.367	7.691
Total	109.388	86.507	80.605

Sistema Único de Saúde (SUS)

	2010	2011	2012
Hospital Santa Clara			
Pronto atendimento e emergência	41.921	36.906	30.401
Emergência Obstétrica	10.690	10.650	9.820
Hospital da Criança Santo Antônio			
Pronto atendimento e emergência	45.894	39.258	37.113
Total	98.505	86.814	77.334
Total Geral (CIEM e SUS)	207.893	173.321	157.939



Serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento centralizados

Laboratório Central

Origem dos exames	2010	2011	2012
Particulares	58.866	52.657	52.406
Convênios	1.212.973	1.315.217	1.331.674
SUS ambulatorio	865.720	849.426	856.892
SUS internação	573.608	590.902	595.745
Total de exames	2.711.167	2.808.202	2.836.726
Exames por profissional/mês (média)	1.547	1.592	1.714

Banco de Sangue

Indicadores	2010	2011	2012
Doadores	20.324	20.753	20.096
Transfusões	30.175	33.064	31.253

Procedimentos	2010	2011	2012
Exsanguíneo	5	8	4
Cell Saver	38	37	61
Coleta de Células	62	85	109
Plasmaférese	68	118	144
Plaquetaférese	2	8	37



Eletrodos RA 3010

Eletrodo RA Solto

165

150

100

100

80

129

051



Próxima red: 27:47
Ótima red: 27:47

offering made: 27:4
offering made: 09:26

WIRE

Sensor Temp Descr

Descor...

Collectado

(Columbo)

1999



1. Hospital Santa Clara

Marco Nedeff



Fundação: 1803

Inauguração: 1826

Especialidade: Hospital geral de adultos

Atividades: Assistência, ensino e pesquisa

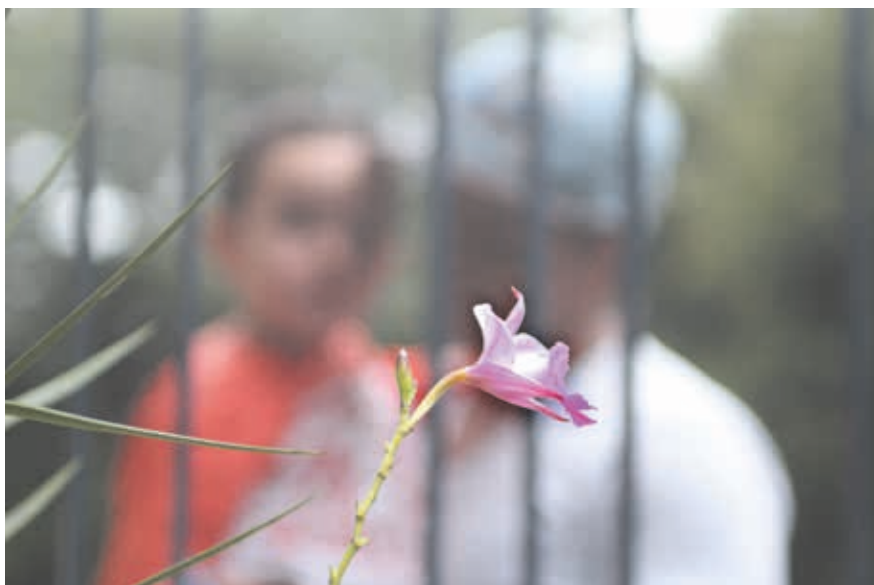
Atendimentos: Urgências, emergências, consultas eletivas, exames, cirurgias, internação e intensivismo.

Inaugurado em 1826, o Hospital Santa Clara (HSC) é a mais antiga unidade de assistência à saúde do Complexo Santa Casa. Além disso, concentra a maior parte dos atendimentos realizados na Instituição através do Sistema Único de Saúde. Não é exagero afirmar que a assistência prestada aos pacientes do SUS representa a essência dos serviços prestados pelo HSC. O hospital se destaca ainda pelo volume e pela qualidade das pesquisas e atividades de ensino que promove regularmente.

O Hospital Santa Clara é dividido em três pavilhões: Daltro Filho, Cristo Redentor e Centenário. A atividade assistencial consiste em 28 especialidades, entre as quais despontam a Maternidade, as Clínicas Médica e Cirúrgica, o Serviço de Diálise, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) e o Litocentro. No total, dispõe de 417 leitos fixos, que podem alcançar a marca de 450 de acordo com a demanda. Em 2012, sempre com o propósito de manter uma atenção especial e diferenciada em relação à população mais necessitada, ampliou para 341 o número de leitos destinados para pacientes do SUS. Em função da amplitude dos serviços que

oferece à população, o HSC é a unidade da Santa Casa que detém o maior número de funcionários, médicos, residentes, graduandos, mestrandos e doutorandos. Atualmente, conta com 1.196 profissionais, que trabalham nas diferentes áreas do hospital.

Marco Nedeff





A UTI Neonatal é referência brasileira em qualidade assistencial e tecnologia avançada

Novos equipamentos

Os investimentos realizados no aparelhamento tecnológico são permanentes no âmbito da administração do Hospital Santa Clara. Neste sentido, em 2012, foram promovidas diversas iniciativas que contribuíram para qualificar ainda mais o atendimento oferecido pela unidade. Entre elas, destacam-se:

Centro Cirúrgico Sarmiento Barata: salas multimídia, quatro torres de vídeo Full HD, dois intensificadores de imagem, ureteroscópios, entre outros equipamentos.

Serviço de Diálise: máquinas de diálise e osmose reversa portátil.

Ambulatório de Oftalmologia: campo de visão.

Ambulatório de Dermatologia: fotofinder (dermatoscopia digital).

Na área materno-infantil, a aquisição de equipamentos foi possível através de recursos do Funcriança (iniciativa da Prefeitura de Porto Alegre), do Troco do Coração (parceria com a Companhia Zaffari) e do Troco Amigo (parceria com a rede Panvel).

Salas Multimídia

No intuito de organizar um novo espaço de assistência e ensino, o HSC disponibilizou, em 2012, as salas de Cirurgia Multimídia Avançada para seus profissionais. Cabe salientar que, anteriormente, a unidade já havia qualificado os pro-

cedimentos assistenciais e de educação através da criação da Residência Médica em Videocirurgia.

O projeto das salas de Cirurgia Multimídia Avançada é composto por uma sala cirúrgica para a realização de cirurgias por vídeo, que possui monitores de alta definição. Os equipamentos suspensos e a ausência de fios ou mangueiras espalhados pelo chão constituem mais um diferencial do espaço, uma vez que o emaranhado de cabos e fios poderia se transformar em uma armadilha para quem trabalha no local. Além disso, o projeto abarca uma sala-adjunta ao bloco cirúrgico, na qual o instrutor pode orientar a cirurgia e, ao mesmo tempo, ministrar aulas aos seus alunos, residentes e profissionais da área da saúde.

As salas de Cirurgia Multimídia foram desenvolvidas pela equipe do Instituto de Informática da UFRGS, com orientação dos médicos da Santa Casa e recursos da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), do Ministério de Ciência e Tecnologia. É importante salientar ainda que a tecnologia neste projeto é de origem totalmente nacional e de baixo custo. Por fim, não é menos importante destacar que as novas salas cirúrgicas serão utilizadas preferencialmente por pacientes do SUS.



Hospital Santa Clara

Indicadores	2010	2011	2012
Total de leitos (nº)	371	371	371
Leitos de internação (nº)	333	333	337
Leitos da UTI (nº)	38	38	34
Salas cirúrgicas (nº)	22	22	22
Atendimentos ambulatoriais (nº)	368.282	369.528	354.551
Internações (nº)	17.087	17.002	17.696
Procedimentos cirúrgicos (nº)	28.967	30.406	30.511
Média de permanência (dias)	6,3	6,2	6,2
Taxa de ocupação (%)	84,2	83,4	84,18
Partos (nº)	3.762	3.690	3.474
Normais (nº)	1.858	1.835	1717
Cesáreos (nº)	1.904	1.855	1757
Transplantes de córnea (nº)	95	138	126

2. Hospital São Francisco

Inauguração: 1930

Especialidades: Cardiovascular e cirurgias de grande porte

Atividades: Assistência, ensino e pesquisa

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

Marco Nedeff



Segunda unidade hospitalar mais antiga do Complexo Santa Casa, o Hospital São Francisco (HSF) é especializado em cardiologia e cirurgias de alta complexidade em adultos, principalmente cardiovasculares, sendo Centro de Referência no Sul do Brasil. No cenário nacional, destaca-se também pelo pioneirismo em procedimentos híbridos, os quais associam a aplicação de bisturi e cateter, em sala cirúrgica especialmente equipada. Em 2012, o HSF deu início às atividades de Acreditação Hospitalar pela *Joint Commission International* (JCI), intensificando ainda mais seu compromisso com a qualidade e a segurança. O processo de acreditação deverá se prolongar pelo período de dois anos.

Pesquisa avançada

O HSF realiza cerca de 150 angioplastias primárias do infarto do miocárdio por cateter a cada ano, em conexão direta com os Serviços de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) de Porto Alegre e Região Metropolitana. A técnica se diferencia por ser menos invasiva e traumática

para o paciente, em comparação com a cirurgia por bisturi, além de apresentar excelentes resultados quando efetuada até 12 horas após o início do evento do infarto. Outra linha de pesquisa importante do HSF se refere a procedimentos endovasculares, nos quais a correção é igualmente feita por cateter. Além disso, a equipe do Hospital São Francisco está atenta a inovações também na área de insuficiência cardíaca, como demonstra a implantação de aparelhos de marca-passo res-sincronizador. A aplicação desta

técnica diminui de modo sensível a necessidade da realização de transplantes cardíacos.

Inovação e pioneirismo

O HSF foi a segunda instituição hospitalar do Brasil a adotar a conceituação de Heart Team, em 2010, a qual estabelece a atuação conjunta e articulada entre cirurgiões, clínicos, ecocardiografistas, intervencionistas, anestesistas e equipe de apoio. Em 2012, o HSF consolidou e ampliou o conceito de Heart Team, com a aquisição de novos equipamentos para a Sala Híbrida em seu bloco cirúrgico. Esta sala de sofisticada tecnologia é adequada para a realização de cirurgias com o uso de cateter, bisturi ou híbridas.

Reconhecimento da qualidade

O papel do Heart Team nas doenças da aorta e valvulares foi o tema abordado pela equipe do HSF durante o Simpósio do Hospital São Francisco, que contou com a participação de mais de 100 médicos. O evento foi realizado como parte da programação do Congresso da Sociedade de Cardiologia do Estado do RS, em agosto de 2012, em Gramado. A unidade marcou forte presença no Congresso ao instalar estandes de divulgação de seus atributos científicos, além de participar de debates nas áreas de cardiologia, cirurgia cardíaca e hemodinâmica. Ao longo de 2012, as ações do hospital também ganharam visibilidade através do site *Doutor Coração*, do Serviço de Cardiologia do HSF. Com informações úteis ao público sobre pre-

venção e tratamento de doenças cardiovasculares, o portal registrou 17 mil visualizações mensais.

Ciência e espiritualidade

Cada vez mais pesquisas científicas demonstram os impactos da religiosidade e da espiritualidade sobre a saúde. Há evidências de que pacientes que vão a uma cirurgia cardíaca com apoio espiritual registram mortalidade mais baixa, em comparação com os que não têm esse apoio. Com o objetivo de aprofundar o estudo científico deste tema de extrema atualidade, o HSF realizou, em setembro de 2012, o Seminário sobre Ciência, Espiritualidade e Saúde, no Teatro Bourbon Country, em Porto Alegre, com público em torno de 1.500 pessoas. O evento inédito no Brasil teve a partici-



pação do Dr. Harold Koenig, diretor do Centro para Teologia, Espiritualidade e Saúde da Duke University Medical Center, dos Estados Unidos, entre outros pesquisadores com profundo conhecimento da temática abordada.

Ambiente de acolhimento

Em sua busca permanente por inovação, o HSF promoveu, durante o exercício de 2012, melhorias em sua estrutura física, além de treinamento de pessoal, com o intuito de reforçar o ambiente de hospitalidade e acolhimento aos pacientes. Já na área de segurança, foi iniciado o processo de controle de acesso ao hospital por meio da utilização de cartões, sem prejuízo para os aspectos relacionados à humanização e aos cuidados com pacientes. É importante destacar ainda a Convenção Anual do HSF, realizada sempre no mês de

Marco Nedeff



março, que reúne o quadro interno, com o objetivo de revisar dados do exercício anterior e planejar as ações para o ano em curso, tendo como resultado o aperfeiçoamento constante dos serviços prestados aos pacientes.



Hospital São Francisco

Indicadores	2010	2011	2012
Total de leitos (nº)	89	91	93
Leitos de internação (nº)	69	69	71
Leitos da UTI (nº)	20	22	22
Salas cirúrgicas (nº)	5	5	5
Atendimentos ambulatoriais (nº)	23.975	23.610	22.024
Internações (nº)	3.777	4.029	3.761
Procedimentos cirúrgicos (nº)	2.979	3.432	2.373
Média de permanência (dias)	5,3	5,4	5,6
Taxa de ocupação (%)	87,5	89,9	91,2
Ecocardiografia (nº)	11.767	12.042	12.352
Hemodinâmica (nº)	3.123	2.869	2.353
Traçados gráficos (nº)	15.071	14.294	13.198

3. Hospital São José

Inauguração: 1946

Especialidades: Neurocirurgia e Neurologia

Atividades: Assistência, ensino e pesquisa

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

Marco Nedeff



O Hospital São José é reconhecido em todo o país pela qualificação do atendimento em neurocirurgia e neurologia, o que faz com que a unidade seja apontada pelo Ministério da Saúde como um centro de referência em procedimentos de alta complexidade. O HSJ se distingue, ainda, em nível nacional por dispor de Centro Cirúrgico (CC) e Unidade de Terapia Intensiva (UTI) exclusiva para procedimentos neurocirúrgicos. Atende a pacientes particulares, de convênios e do Sistema Único de Saúde (SUS).

Centro de estudos

O HSJ se constitui em um dos mais importantes centros de estudos em neurocirurgia da América Latina, contando, inclusive, com um programa de residência médica em neurocirurgia. O corpo clínico do hospital participa constantemente de eventos mundiais, o que permite manter-se atualizado frente aos avanços do conhecimento científico e tecnológico.

Investimentos e qualidade

A fim de qualificar cada vez mais as atividades de assistência hospitalar e atingir os resultados propostos, o HSJ promove investimentos permanentes, os quais proporcionam uma contínua atualização tecnológica de todas as suas unidades.

Este *up grade* tecnológico abrangeu ainda a instalação de um aparelho ecógrafo transcraniano para atender aos pacientes tanto do Centro Cirúrgico quanto da UTI. Este exame permite o diagnóstico e a monitorização de alterações do fluxo sanguíneo de vasos cerebrais e carótidas, otimizando o tempo para tomada de decisões na conduta médica. Em paralelo, o Serviço de Neurofisiologia Clínica do HSJ implantou o Neuromap, equipamento que possibilita a realização de todos os exames de Eletroencefalograma (EEG), inclusive vídeo EEG. Na área de Radiologia, por sua vez, foi iniciado o processo de aquisição de um tomógrafo Multislice de 64 canais, que será utilizado para atendimento de pacientes do SUS e de convênios,



Hospital São José

Indicadores	2010	2011	2012
Total de leitos (nº)	82	76	71
Leitos de internação (nº)	69	66	59
Leitos da UTI (nº)	13	10	12
Salas cirúrgicas (nº)	3	3	3
Atendimentos ambulatoriais (nº)	7.567	7.878	8.912
Internações (nº)	3.275	3.015	2.305
Procedimentos cirúrgicos (nº)	1.421	1.269	1.323
Média de permanência (dias)	6,1	5,7	6,4
Taxa de ocupação (%)	82,7	81,6	86,46
Neurorradiologia invasiva (nº)	4.446	3.921	3.353
Eletronecefalografia (nº)	4.033	4.251	4.241
Eletroneuromiografia (nº)	2.567	3.337	3.689
Tomografia (nº)	6.647	6.392	4.123

com ênfase nos segmentos de neurocirurgia, neurologia, pneumologia, cirurgia torácica, cardiologia e traumatologia.

A busca permanente da melhoria dos serviços no HSJ privilegia também a qualificação dos colaboradores, através do projeto de treinamentos abrangentes, com foco no entendimento da anatomia e fisiologia das patologias neurocirúrgicas. Como resultado de todos os esforços realizados para aprimorar cada vez mais o atendimento, a Unidade de Terapia Intensiva do HSJ foi premiada, em 2012, com o 1º lugar no Seminário de Reconhecimento, promovido pela Santa Casa, no segmento de UTIs.

Ampliação de serviços

O ambulatório de consultas abriu duas novas agendas, em 2012. Desse modo, passou a atuar também no atendimento aos portadores de Epilepsia de Difícil Controle e de Parkinson e Distúrbios dos Movimentos Anormais. Neste último

caso, os procedimentos incluem a adoção de um neuroestimulador cerebral para tratar uma série de sintomas neurológicos incapacitantes, como tremor, rigidez, lentidão dos movimentos e dificuldade de andar. Ao longo do ano, merece destaque ainda a atuação do CC no tratamento de doenças da coluna vertebral de alta complexidade, em função do volume crescente de pacientes com estas enfermidades.

Centro de referência em AVC

Em 2012, foi iniciada a implantação da unidade de Acidente Vascular Cerebral (AVC) do HSJ, a ser inaugurada em 2013. O serviço é destinado a pacientes do SUS, contando com 10 leitos, sendo 5 para AVC agudo e 5 para AVC cuidado integral. Atualmente, a unidade é uma das 4 especializadas nesta área no Rio Grande do Sul. Ela foi constituída para se transformar em um centro de referência no tratamento multidisciplinar de pessoas doentes ou com sequelas de AVC.



4. 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



Marco Nedeff

concluindo que o atendimento obedece aos mais rigorosos padrões internacionais de segurança e qualidade. Como um processo contínuo, estes padrões de excelência integram uma cultura assistencial que se estende a toda a equipe multidisciplinar do HCSA, pacientes e seus familiares. A partir de agora, novas avaliações deverão ser realizadas pela JCI a cada três anos para ratificar a Acreditação Hospitalar.

O ano de 2012 foi marcante na história do Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA). No mês de abril, ele se tornou o primeiro hospital pediátrico do Brasil e a primeira unidade da Santa Casa a conquistar a Acreditação Hospitalar junto à *Joint Commission International* (JCI). Desta forma, o HCSA consolidou uma posição de referência no país como instituição pediátrica nas mais diversas especialidades médicas de alta complexidade.

O processo de Acreditação Hospitalar foi concluído após uma visita de cinco dias da equipe da JCI ao hospital. A comissão, formada por uma enfermeira, um administrador e um médico, avaliou os processos e as estruturas do HCSA,

Marco Nedeff



Tecnologia de ponta

Em 2012, o HCSA deu continuidade ao processo de atualização constante de sua estrutura tecnológica em setores de maior complexidade do hospital. Para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Centro Cirúrgico (CC) e setor de Emergências, por exemplo, foram adquiridos respiradores, camas motorizadas, macas pneumáticas, bombas de infusão, aparelho de nasofibrobroncoscopia, cardioversor e óticas, entre outros equipamentos. Além disso, o hospital incorporou um aparelho de ecocardiograma portátil para os Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADTs). Na área de serviços, houve o aperfeiçoamento das atividades do Laboratório de Função Pulmonar através da implantação do exame de Pletismografia. O proce-

dimento contribui para o diagnóstico precoce de enfermidades respiratórias, bem como para a caracterização da gravidade das doenças, a avaliação das medidas terapêuticas e o acompanhamento do crescimento e do desenvolvimento pulmonar.

Humanização hospitalar

Desde 1995, o Hospital da Criança Santo Antônio conta com o Grupo de Humanização Hospitalar, constituído por profissionais das áreas de Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Recreação, Educadores Físicos e Enfermagem. Esse grupo possui a missão de tornar o ambiente hospitalar cada vez mais agradável para o público infantil e seus familiares. Para isso, é realizado um planejamento das ações, levando em conta datas emblemáticas

Marco Nedeff



Integração e humanização tornam o ambiente hospitalar acolhedor para crianças e familiares



ao longo do ano, a exemplo de Carnaval, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Natal. Nos meses de junho e outubro, quando se comemoram o aniversário da inauguração do novo prédio do HCSA e o Dia da Criança, respectivamente, estas atividades se intensificam ainda mais, com apresentações musicais, oficinas culturais e outras atividades lúdicas e recreativas. É importante salientar que o movimento de humanização hospitalar contempla não apenas a relação do hospital com pacientes e suas famílias, mas também o relacionamento entre funcionários da saúde e a participação dos gestores como incentivadores de todo o processo.

Entre os eventos promovidos pelo Grupo de Humanização Hospitalar durante o exercício de

2012, está o Dia do Rim, que se destaca devido ao caráter informativo e de prevenção. Esta atividade no Brique da Redenção abrangeu avaliações de diversos profissionais, com a finalidade de alertar a população sobre a importância de uma vida saudável. Outro destaque foi o Dia Mundial de Prevenção de Acidentes com Crianças, que incluiu a realização de blitz no trânsito, em parceria com AMRIGS, ONG Vida Urgente, EPTC e DETRAN, com vídeos didáticos, teatro e distribuição de material educativo.

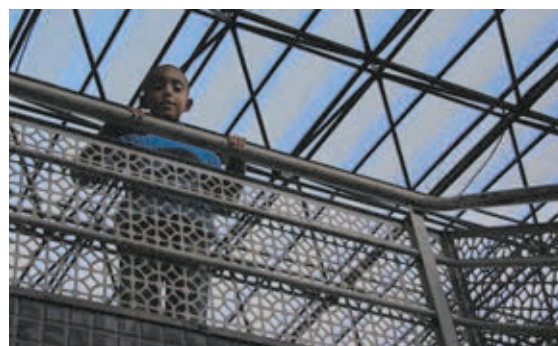
Eventos de integração

O Hospital da Criança Santo Antônio realiza diversas atividades ao longo do ano para pro-

mover a integração entre pacientes, familiares e a comunidade. No Dia do Médico (18 de outubro), por exemplo, as crianças internadas no hospital produziram desenhos dedicados aos profissionais homenageados. As ilustrações foram reunidas em um grande painel que cobriu toda a fachada do prédio do Museu da História da Medicina do Rio Grande do Sul, localizado na Avenida Independência. A parceria com o Museu proporcionou ainda a realização do II Natal na Praça Dom Sebastião. Durante a festa, as crianças iluminaram com lanternas as janelas de seus quartos para acompanhar a chegada do Papai Noel, que fez um rapel para escalar a fachada do prédio do HCSA.

As atividades de integração em 2012 incluíram também a III Edição do Eco Fashion Week HCSA – desfile de moda com roupas confecciona-

das pelos funcionários, pacientes e familiares com os resíduos recicláveis de cada unidade do hospital. Merece citação ainda a 1ª edição do concurso Dança dos Famosos do HCSA, no qual funcionários do hospital apresentaram-se sob o olhar atento de um júri e de uma plateia com mais de 300 pessoas, incluindo pacientes, familiares e colegas da Instituição.



Marco Nedeff



Marco Nedeff



Hospital da Criança Santo Antônio

Indicadores	2010	2011	2012
Total de leitos (nº)	180	180	210
Leitos de internação (nº)	150	150	180
Leitos da UTI (nº)	30	30	30
Salas cirúrgicas (nº)	6	6	6
Atendimentos ambulatoriais (nº)	197.677	183.954	186.417
Internações (nº)	7.721	7.798	8.619
Procedimentos cirúrgicos (nº)	7.026	6.967	6.900
Média de permanência (dias)	6,8	6,9	6,6
Taxa de ocupação (%)	79,9	79,7	78,4
Ecografia (nº)	7.569	7.763	8.160
Ecocardiografia (nº)	3.388	3.320	3.356
Radiologia (nº)	48.103	43.200	40.659
Traçados Gráficos (nº)	5.141	4.520	4.528
Quimioterapia (nº)	2.062	1.947	1.660

5. Pavilhão Pereira Filho

Marco Nedeff



Inauguração: 1965

Especialidades: Pneumologia e cirurgia torácica

Atividades: Assistência, ensino e pesquisa

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

Com 47 anos de atuação, o Pavilhão Pereira Filho (PPF) é referência no diagnóstico e tratamento de doenças respiratórias em toda a América Latina. Para isso, contribui não apenas o atendimento qualificado em sua especialidade, mas também a produção científica em pneumologia e cirurgia torácica, a qual possui posição destacada entre as unidades do Complexo da Santa Casa. Neste sentido, o PPF tem relevante inserção no ensino de graduação e pós-graduação da Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) e da Faculdade de Medi-

cina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Em 2012, o Pavilhão Pereira Filho iniciou o processo de Acreditação Hospitalar junto à *Joint Commission International* (JCI).

Centro de estudos

O corpo clínico do hospital participa constantemente de eventos mundiais, o que permite manter-se atualizado frente aos avanços do conhecimento científico e tecnológico.

Um dos destaques da atuação do PPF na área de ensino e pesquisa, ao longo do ano de 2012, foi a realização do primeiro curso de enteroscopia por cápsula endoscópica promovido no país.

Destaques do ano

Ao longo de 2012, o PPF também deu início à adoção de protocolos assistenciais para aten-

dimento de todas as doenças do trato respiratório, abrangendo desde as vias aéreas até os pulmões. Outro tema relevante consistiu no aumento expressivo do volume de atendimentos de endoscopia. No segundo semestre, houve um incremento de 30% dos procedimentos nesta área em relação aos primeiros seis meses do ano. Cabe ressaltar ainda a inauguração da primeira Unidade de Cuidados Intermediários do Complexo da Santa Casa, localizada no 2º andar do PPF. A unidade conta com 2 quartos, cada um com 3 leitos, sendo referência para pacientes que necessitem de cuidados semi-intensivos de Fisioterapia.

Ações de prevenção

O PPF realiza diversas atividades de prevenção, como a administração de medicamentos para prevenir a asma de difícil controle. O hospital desenvolveu ações de promoção da saúde e prevenção em datas emblemáticas, entre elas estão o Dia Mundial sem Tabaco, o Dia Nacional de Combate ao Fumo e o Dia da Criança (neste caso, com iniciativas dirigidas ao público pediátrico) e o desenvolvimento de campanhas internas de anti-tabagismo.





O projeto Debates Santa Casa, realizado em agosto de 2012, por exemplo, reuniu pneumologistas, psicólogos e especialistas em transtornos de controle de impulsos da Instituição, com experiência no tratamento do tabagismo e múltiplas drogas. O tema debatido foi: “Por que o cigarro é tão importante?” Promovido no Anfiteatro Hugo Gerda, no Dia Nacional de Combate ao Fumo, o evento contou ainda com a participação dos jornalistas Wianey Carlet, da rádio Gaúcha, e Leandro Olegário, da TVE do RS. Igualmente, o PPF participa de campanhas internas de prevenção da Santa Casa para controle de pressão arterial ou índice de massa corporal, orientação nutricional e combate ao tabagismo, entre outras ações.

Investimentos

Durante o exercício de 2012, diferentes setores do Pavilhão Pereira Filho receberam inves-

timentos para qualificar ainda mais a prestação de seus serviços, com os seguintes destaques:

- Um aparelho CR (do inglês *Computerized Radiology*) para o serviço de radiologia, melhorando a qualidade dos exames.
- Um equipamento para exames em ergoespiometria para o serviço de Reabilitação Cardiopulmonar.
- No Centro Cirúrgico, foram adquiridos 3 mesas cirúrgicas, 2 fontes de luz fria, 1 torre de vídeo, 3 óticas de 5mm e 1 estufa, com a finalidade de melhorar a assistência prestada aos clientes e qualificar o serviço com equipamentos de tecnologia avançada.
- Na UTI, destaca-se a aquisição de materiais que asseguram melhor

assistência aos clientes, como válvulas exalatórias, fixadores para máscaras e traqueias de VNI, válvulas *spring load* e 2 aparelhos de Bipap Resmed V III para auxílio em desmames e suporte para pacientes de difícil manejo de ventilação.

- No Serviço de Endoscopia, substituição do arsenal tecnológico, bem como a compra de 2 máquinas lavadoras de aparelhos.

Reconhecimento da qualidade

O PPF manteve, em 2012, o envolvimento com o Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente – Acredita Santa Casa, desenvolvendo novas etapas para aprimorar seus processos. Os setores que receberam, no exercício, o Certificado de Reconhecimento pela Aplicação dos Critérios de Excelência da Qualidade Total foram Centro Cirúrgico, UTI, unidade do 4º andar, Ambulatório e SADTs. Essas conquistas resultaram do trabalho e do comprometimento das equipes, com o desenvolvimento constante de lideranças, dentro de um clima de trabalho proativo, com responsabilidades bem definidas e monitoramento constante de ações e cumprimento de metas.



Pavilhão Pereira Filho

Indicadores	2010	2011	2012
Total de leitos (nº)	78	71	75
Leitos de internação (nº)	66	59	63
Leitos da UTI (nº)	12	12	12
Salas cirúrgicas (nº)	3	3	3
Atendimentos ambulatoriais (nº)	15.176	13.249	13.686
Internações	1.466	1.287	1.081
Procedimentos cirúrgicos (nº)	5.782	5.555	4.689
Média de permanência (dias)	8,2	7,8	8,7
Taxa de ocupação (%)	85,7	88,5	88,2
Exames de função pulmonar (nº)	35.624	36.307	29.634
Exames de motilidade digestiva (nº)	1.222	1.127	1.401
Fibrobronscopia	418	690	413
Radiologia (nº)	19.494	22.454	24.526
Transplante de pulmão intervivos (nº)	1	1	1

6. Hospital Santa Rita

Marco Nedeff



Inauguração: 1967

Especialidade: Oncologia

Atividades: Assistência, ensino, pesquisa, prevenção e educação

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

Reconhecido como um Centro de Alta Complexidade em Oncologia (CACON), o Hospital Santa Rita (HSR) desempenha um papel de vanguarda no tratamento do câncer ao associar avanço tecnológico com atendimento de excelência. Fundado em 1967 e incorporado à Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre (ISCM-PA) em 1989, o HSR se sobressai pelo trabalho da equipe multidisciplinar de profissionais em ações de assistência, prevenção, ensino e pesquisa, as quais estão direcionadas para desvendar e tratar as demandas dos serviços oncológicos.

Ações de prevenção

Uma das diretrizes do Centro de Prevenção de Câncer do HSR é estar sempre próximo da comunidade com a realização de eventos que tratam de temas sobre prevenção de diferentes tipos de câncer. Neste sentido, ao longo de 2012, foram realizados eventos na Santa Casa e em empresas, escolas, academias, universidades e espaços públicos de grande circulação de pessoas. Entre as atividades empreendidas no Anfiteatro Hugo Gerda, na Instituição, destacam-se o Workshop de Mama e Oncogenética, o Congresso Brasileiro de Câncer Oral e a Jornada de Cirurgia Oncológica.

Qualificação permanente

A busca constante de qualificação e renovação de tecnologia e processos tem como objetivo aperfeiçoar cada vez mais o patamar de excelência alcançado pelos serviços e procedimentos realizados no HSR. Em 2012, por exemplo, o hospital adquiriu o PET-CT, equipamento que faz exames de tomografia por emissão de pósitrons. Esta é a tecnologia mais avançada para diagnóstico e

Equipe Santa Casa



acompanhamento da resposta do paciente ao tratamento de câncer. Com esta aquisição, o Hospital Santa Rita passou a contar com o mais completo arsenal terapêutico e de diagnóstico da doença.

Cabe destacar ainda que, no exercício de 2012, o Laboratório de Patologia do HSR firmou contrato com a Roche para a realização de pesquisas relacionadas ao gene HER. Com isso, o hospital passou a ser um centro de referência da Roche no diagnóstico de receptores do câncer de mama, facilitando o diagnóstico da doença.

Em paralelo, foi definida a ampliação da área física do hospital com o início das obras da torre sudoeste. Desse modo, o prédio da unidade será ampliado em 2 mil metros quadrados, consi-

derando áreas de internação, sala de recuperação cirúrgica, bloco cirúrgico e Unidade de Terapia Intensiva.

Equipe Santa Casa



Tecnologia disponibiliza arsenal terapêutico e de diagnóstico



Hospital Santa Rita

Indicadores	2010	2011	2012
Total de leitos (nº)	178	177	177
Leitos de internação (nº)	168	167	167
Leitos da UTI (nº)	10	10	10
Salas cirúrgicas (em nº)	6	6	6
Atendimentos ambulatoriais (nº)	94.661	102.114	103.614
Internações (nº)	5.070	4.958	4.980
Procedimentos cirúrgicos (nº)	7.654	7.978	8.005
Média de permanência (dias)	9	9,2	9,1
Taxa de ocupação (%)	86,8	88,9	88,82
Medicina nuclear (nº)	8.745	9.548	9.318
Quimioterapia (nº)	29.712	28.972	32.185
Radioterapia (nº)	228.022	234.628	262.693
Tomografias (nº)	15.235	15.851	15.965
Exames de anatomia patológica (nº)	99.200	107.483	76.075

7. 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

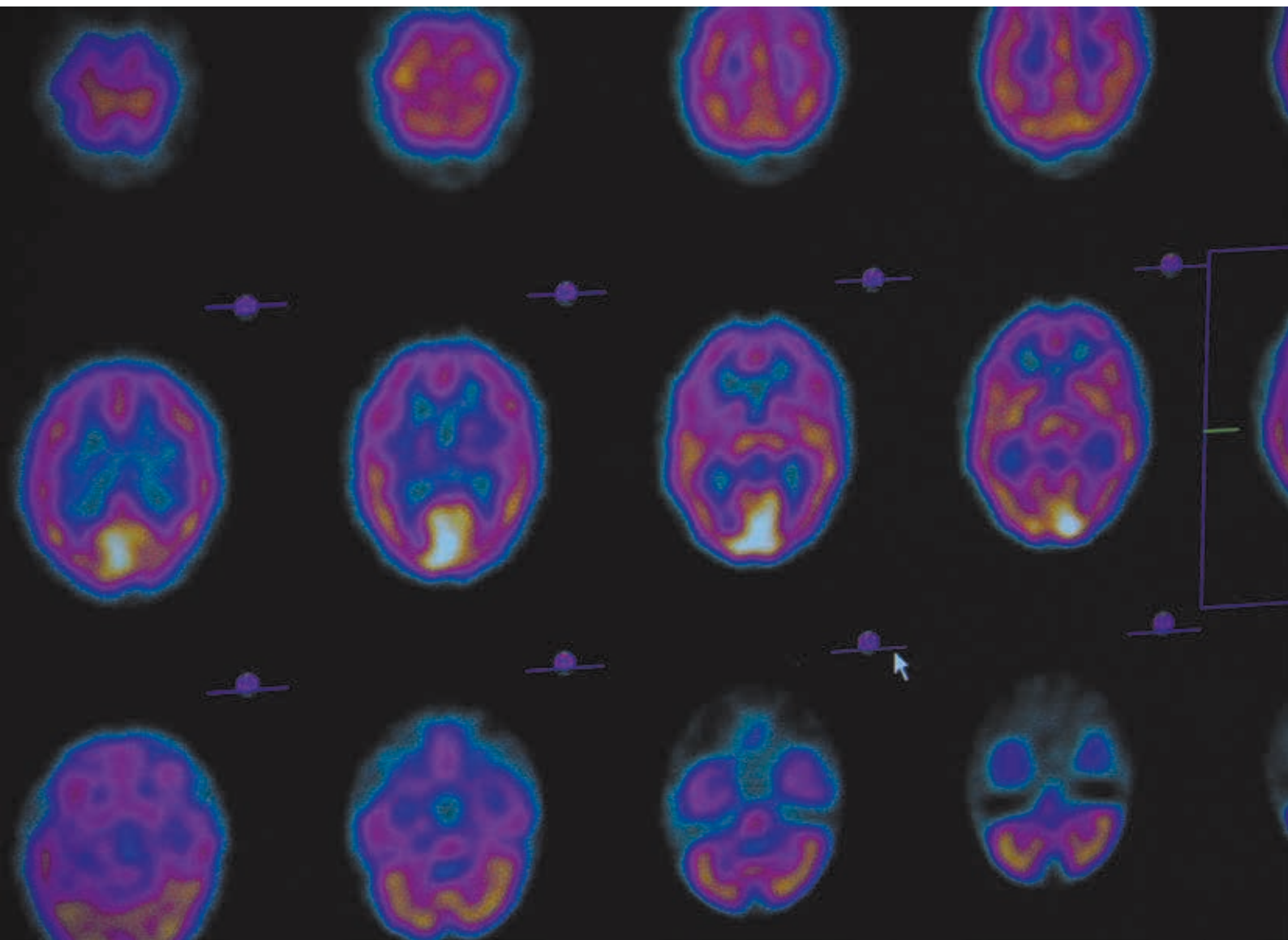
Marco Nedeff



Primeiro centro exclusivo de transplantes da América Latina, o Hospital Dom Vicente Scherer (HDVS) é a mais nova unidade hospitalar do Complexo Santa Casa. Inaugurado em 2001, o HDVS dispõe de estrutura plenamente capacitada para oferecer atendimento integral aos pacientes transplantados. Esta estrutura compreende Laboratório Central e Laboratórios de Imunologia de Transplantes, de Biologia Molecular e de Microbiologia, além dos Bancos de Pele e de Córneas. A unidade conta ainda com Centro de Diagnóstico por Imagem e Centro Integrado de Emergências Médicas, além de Hospital Dia (para atendimento de pacientes em fase de pré e pós-transplantes), consultórios médicos, Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e Unidades de Internação. Possui também 2 Centros Cirúrgicos – um focado em transplantes e um voltado a outras especialidades. Além de equipe especializada em transplantes, que inclui cirurgiões, clínicos e enfermeiros, o HDVS trabalha com um Núcleo de Cirurgia Plástica, composto por especialistas que integram a Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica, atuando em cirurgia estética e reparadora.

Processos

De acordo com a sua posição de vanguarda no segmento de transplantes, o HDVS manteve, em 2012, a busca contínua de melhoria em seus processos internos. Durante o exercício, a unidade iniciou a adequação de seus Protocolos Operacionais Padrão conforme as evidências científicas mais atuais de comprovada eficácia em resultados. Dessa forma, qualificou ainda mais o atendimento ao paciente, reduzindo ao máximo os riscos possíveis durante sua



permanência no hospital, sempre em consonância com as determinações preconizadas pelos órgãos internacionais de Acreditação Hospitalar.

Investimentos e melhorias

No decorrer de 2012, o Hospital Dom Vicente Scherer abriu novos espaços, reformulou áreas internas e investiu fortemente em tecnologia para aprimorar cada vez mais o atendimento prestado aos pacientes transplantados. No exercício, foi inaugurada a nova unidade de Transplante de Medula Óssea, com capacidade para 6 leitos, destinada à realização de TMO autólogo e alogênico aparentado e não aparentado. Já o Laboratório de

Microbiologia passou a atuar em nova área física, visando a aprimorar ainda mais sua qualidade e atender à crescente demanda. De outra parte, o setor de Tomossíntese ganhou espaço físico projetado para atendimento exclusivo de mulheres, com maior privacidade e decoração dirigida a este público. A área da Ressonância Magnética foi igualmente reestruturada para o novo equipamento e para oferecer maior conforto aos pacientes e médicos radiologistas, além de receber 2 leitos destinados à recuperação de crianças. A sala de espera para atendimento no Centro de Diagnóstico por Imagem e no Laboratório Central recebeu novo layout, moderno e acolhedor.



Entre os investimentos realizados em tecnologia, ao longo de 2012, destacam-se:

Centro Cirúrgico ambulatorial

1 torre de vídeo para cirurgias
videolaparoscópicas
10 óticas para cirurgia geral
2 monitores multiparâmetros GE

Centro Cirúrgico de Transplantes

1 equipamento de anestesia Ohmeda

Centro de Diagnóstico por Imagem

1 aparelho de Ressonância Magnética
1 equipamento de anestesia Ohmeda
para Ressonância Magnética
1 monitor multiparâmetros GE para
Ressonância Magnética
2 monitores multiparâmetros GE para
Sala de Recuperação
1 equipamento de Tomossíntese

Dez anos do hospital

Em comemoração aos dez anos do Hospital Dom Vicente Scherer, completados em 2011, a unidade realizou, em março de 2012, o Congresso de Transplantes no Centro de Eventos do Hotel Plaza São Rafael, em Porto Alegre. O evento reuniu especialistas em transplantes e imunologia do Brasil, da França, dos Estados Unidos e da Espanha. Ao mesmo tempo, o Congresso comemorou os 20 anos de atividades do Laboratório de Histocompatibilidade da Santa Casa, serviço responsável pelos exames prévios de compatibilidade, que são necessários para a realização de transplantes.

Domingo Solidário

Para incentivar a doação de órgãos e tecidos e também para festejar a saúde de pacientes, o HSDV promoveu, em parceria com a rádio Gaúcha e a Secretaria Estadual da Saúde do RS, o 1º Domingo Solidário. O evento ocorreu no Parque da Redenção, em local próximo ao Monumento ao Expedicionário, em outubro de 2012. Durante 4 horas, foram realizadas atividades voltadas a pacientes transplantados, doadores, familiares e comunidade engajada no tema. O comunicador da rádio Gaúcha Lauro Quadros mediou um Talk Show sobre doação de órgãos e tecidos. Paralelamente, o público recebeu informações sobre doação em tendas que foram instaladas no parque.



Dom Vicente Scherer

Indicadores	2010	2011	2012
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)	128.196	54.369	47.229
Internações (nº)	6.338	6.747	8.310
Procedimentos cirúrgicos (nº)	8.768	8.940	9.358
Média de permanência (dias)	4,0	3,7	3,4
Taxa de ocupação (%)	94,7	90,8	92,95
Total de transplantes (nº)	345	371	436
Transplante de coração (nº)	1	2	2
Transplante de fígado (nº)	60	76	64
Transplante de medula óssea (nº)	45	48	70
Transplante de pulmão (nº)	27	24	29
Transplante de rim (nº)	202	211	266
Transplante de rim/pâncreas (nº)	2	1	0
Transplante de válvula cardíaca (nº)	8	9	5



Serviços



1. Pronto Atendimento, Urgência e Emergência

A Santa Casa possui três unidades responsáveis pelos serviços de pronto atendimento, urgência e emergência, as quais estão localizadas nos hospitais Santa Clara, Dom Vicente Scherer e Hospital da Criança Santo Antônio. Estes serviços prestam atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e a pacientes particulares e de convênios.

Sistema Único de Saúde (SUS)

O setor de Pronto Atendimento e Emergência situado no Hospital Santa Clara atende aos beneficiários do SUS, contando com 12 leitos para estabilização de pacientes. O serviço está estreitamente ligado à missão da Santa Casa de Misericórdia, à medida que presta um atendimento de qualidade às pessoas mais necessitadas.

Centro Integrado de Emergências Médicas (CIEM)

Direcionado ao público particular ou de convênios, o Centro Integrado de Emergências Médicas (CIEM) registra importante participação no processo de internações efetuadas no Complexo Santa Casa. O Centro é reconhecido como referência no atendimento a pacientes em estado grave devido à utilização de tecnologia avançada e à contínua capacitação de seus profissionais.

O Plantão Médico do Hospital Dom Vicente Scherer é responsável pelo atendimento a pessoas com idade acima de 18 anos, com exceção de pacientes de ginecologia e obstetrícia. Já o CIEM Pediátrico, especializado no público infantil, atende nas dependências do Hospital da Criança Santo Antônio. No total, os centros cirúrgicos e de internação e intensivismo contemplam 36 especialidades médicas. Agregado ao CIEM, opera o Pronto Atendimento de Traumatologia e Ortopedia, além do Centro de Cirurgias Ambulatoriais e do Centro de Diagnóstico, este último com funcionamento 24 horas.



Marco Nedeff



Marco Nedeff

CIEM: referência no atendimento a pacientes em estado grave



Plantão Médico e Emergência

Indicadores	2010	2011	2012
Hospital da Criança Santo Antônio	95.871	75.642	74.309
Hospital Dom Vicente Scherer	52.517	42.756	27.890
Hospital Santa Clara			
Pronto Atendimento e Emergência	41.921	36.906	34.901
Emergência Obstétrica	17.584	18.017	17.511
Total Geral	207.893	173.321	154.611

2. Laboratório Central - Análises Clínicas



Marco Nedeff

Os colaboradores do Laboratório Central – Análises Clínicas têm a consciência de que a excelência dos serviços prestados é, necessariamente, resultante da soma de esforços de toda a equipe, que busca sempre alcançar os melhores resultados. Este qualificado serviço conta com equipamentos automatizados de última geração e dispõe de 144 profissionais treinados para atender a todos seus clientes com segurança. Os setores analíticos estão localizados em área de 845m² no Hospital Santa Clara. O laboratório dispõe de 3 Postos de Recepção e Colheita de Amostras – 2 no Hospital Santa Clara (1 para atendimento ao SUS e outro para convênios e particulares) e 1 no Hospital Dom Vicente Scherer, também para atendimento a clientes diferenciados. Realiza, ainda, orientação técnica em mais 2 Postos de Colheita, situados nos hospitais Santo Antônio e Santa Rita, dentro do Complexo da Santa Casa.

Em 2012, o Laboratório Central – Análises Clínicas realizou a atualização de seu parque tecnológico e investiu no aperfeiçoamento profissional dos colaboradores, buscando assegurar o melhor atendimento aos pacientes ambulatoriais e internados na Santa Casa. Em consequência, superou seus desempenhos registrados no ano anterior em 22 diferentes processos. Entre eles, está o recorde de exames cadastrados – 2.836.726, ante 2.808.202, em 2011. No período, o número de Protocolos de Pesquisa do Corpo Clínico com participação do Laboratório Central aumentou de 100 para 142, enquanto que a quantidade de trabalhos científicos de autoria dos bioquímicos dos setores analíticos subiu de 5 para 9. Ao mesmo tempo, a satisfação dos clientes nos Postos de Colheita, expressa em indicadores eletrônicos de avaliação, registrou as qualificações de “Bom” e “Ótimo” em patamares acima de 99%. Além disso, o Índice de Satisfação das 5 instituições de ensino superior atendidas com 18 estágios curriculares anuais foi de 100%.

Certificações e reconhecimento

O compromisso do Laboratório Central com a qualidade nos serviços prestados teve como resultado, no exercício de 2012, a conquista do 1º lugar no Seminário de Reconhecimento da Santa Casa, na categoria de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento (SADTs). No período, o laboratório renovou 10 Certificados de Qualidade, 6 nacionais e 4 internacionais. No âmbito nacional, cabe destacar a renovação do selo PALC – Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos, da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML).



O setor participa ainda de controles de qualidade externos, que se materializam em testes de proficiência mensais de duas entidades, com certificações anuais, com a finalidade de assegurar a fidedignidade dos laudos de todos os seus setores analíticos. Na Avaliação Externa de Qualidade do Programa de Excelência em Laboratórios Médicos (PELM), realizado pela SBPC/ML, por exemplo, o laboratório obteve a média anual de 98,21. Ao mesmo tempo, o serviço alcançou a média anual de 98,25% na avaliação do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas. Com metas de aprovação de 80%, estes programas são ferramentas de extrema importância para a gestão do desempenho dos laboratórios em relação aos processos analíticos (equipamentos, reagentes, operadores técnicos, calibradores, controles, etc.), visando a assegurar a confiabilidade dos laudos liberados.

Atualização tecnológica

O Laboratório Central da Santa Casa atualiza constantemente seu parque tecnológico, com o objetivo de atingir níveis máximos de eficiência e, assim, assegurar o pleno atendimento das necessidades de seus clientes. Neste sentido, em 2012, foram incorporados sete novos equipamentos, o que correspondeu a um investimento de R\$ 448.138,86, considerando aquisições, doações, permutas e aluguéis.

Relação de equipamentos incorporados em 2012:

- Immulite 2000 XPI (quimioluminômetro para Imunoquímica - Sistema WorkCell)
- Etimax (tecnologia ELISA para Imunologia)
- Dimension RXL Max



(quimioluminômetro para Bioquímica)

- PreviColor Gram (corador automatizado para Bacteriologia)
- Sistema Urised: LabUmat + LabReader (automação para Uroanálise)
- Sistema Precision Xceed Pro (Glicemia Capilar, 143 unidades, para sete Hospitais)
- Sistema Digital Tablet Android, com câmera integrada para microscópios.

Ensino e pesquisa

Além da renovação tecnológica, o Laboratório Central preocupa-se em proporcionar o aperfeiçoamento contínuo de sua equipe de colaboradores. Assim, os profissionais dos setores analíticos publicaram nove trabalhos científicos em 2012, período em que participaram diretamente de 142 projetos de pesquisa realizados pelo corpo clínico da Santa Casa. O laboratório teve ainda participação em seis congressos (cinco no Brasil e um no Uruguai) e em 21 cursos de atualização. Foram ministradas pela equipe do laboratório 15 palestras em congressos, cursos e seminários.

Em 2012, o Laboratório Central ofereceu 7.200 horas de estágios curriculares para 18 acadêmicos dos cursos de Farmácia, Bioquímica e Biomedicina. Estes estudantes são oriundos de 5 diferentes universidades. Iniciada em 1991, a atividade de estágio vem sendo ampliada ano a ano, com resultados extremamente positivos. Dos atuais 56 profissionais que compõem o quadro de bioquímicos do laboratório, 26 (46,4%) são ex-estagiários.

Equipe Santa Casa



Investimento constante no parque tecnológico garante atuação com níveis máximos de eficiência

3. Banco de Sangue

O Serviço de Hemoterapia da Santa Casa é o Banco de Sangue de maior demanda em doações e transfusões no Rio Grande do Sul. A área se distingue ainda pelos cuidados adotados para garantir a realização de procedimentos seguros, sempre com o intuito de preservar a saúde de quem doa e de quem recebe sangue. Além disso, a oferta de serviços especializados, como a coleta de Stem Cells, plasmaféreses terapêuticas e plaquetaféreses, entre outros, também realça a atuação do setor. Em função da complexidade dos processos envolvidos em suas atividades, o Banco de Sangue da Santa Casa adota uma classificação especial dentro da Instituição, sendo designado como Unidade Gerencial Básica (UGB) com características de Unidade Gerencial Agregada (UGA).

Metas

No exercício de 2012, foram validadas as metas que marcam permanentemente o desempenho do Banco de Sangue. Entre elas, figuram:

- A valorização dos profissionais de hemoterapia
- O aperfeiçoamento de médicos, enfermeiras, bioquímicos e demais funcionários, qualificando-os sempre em consonância com os avanços tecnológicos e do conhecimento em suas áreas específicas
- A manutenção de resultados positivos no controle de componentes e variáveis externas em sorologia e imunohematologia.

Processos e segurança

O Serviço de Hemoterapia ratificou, em 2012, o compromisso de garantir o abastecimento dos pacientes do Complexo Hospitalar, além de auxiliar outros hospitais no processo de captação de doadores. Desse modo, contribuiu para evitar o desperdício de hemocomponentes por tempo de validade. Em paralelo, a introdução de nova metodologia para a realização dos testes sorológicos de doadores de sangue e órgãos conferiu ainda mais agilidade à liberação de resultados, propiciando também maior sensibilidade aos testes empregados.

Equipe Santa Casa



Serviço de Hemoterapia da Santa Casa é o Banco de Sangue com maior demanda no RS

Satisfação

O comprometimento da equipe do setor com o trabalho realizado no dia a dia é um fator decisivo para os índices de satisfação medidos entre os diferentes públicos envolvidos com os procedimentos do Banco de Sangue da Santa Casa. O grau de satisfação dos doadores tem se mantido em patamar superior a 95% nos últimos anos, o que reflete a atenção e o treinamento constante de técnicos e enfermeiros para atendimento e fidelização deste público em particular. Veja os resultados:



Funcionários	90%
Doadores	97,33%
Outras UGBs/UGAs	95,24%

Destaques

O crescimento da quantidade de procedimentos ambulatoriais (transfusões, sangrias terapêuticas e plaquetaféreses), em 2012, decorreu da maior demanda de pacientes que necessitam destes procedimentos. Em contrapartida, a diminuição do número de transfusões, no exercício, foi consequência da racionalização do emprego de hemocomponentes e da elevação da qualidade dos produtos.

Outro fator a ser destacado é o aumento da quantidade de coletas de células progenitoras periféricas e transplantes que utilizam este produto. Para isso, contribuíram decisivamente a parceria com o Hospital Dom Vicente Scherer e o trabalho da equipe de Transplante de Medula Óssea (TMO) da Instituição, além da expertise e da qualidade dos profissionais do Serviço de Hemoterapia.

Equipe Santa Casa



Indicadores	2010	2011	2012
Doadores	20.330	21.275	20.753
Transfusões	30.175	33.064	31.253

4. Nutrição

A Nutrição – Serviço de Apoio Técnico às Atividades Assistenciais da Santa Casa – é a área encarregada de gerir os processos que envolvem a Alimentação Institucional, a Intervenção Nutricional e a Alimentação de Acompanhantes. O setor cumpre a missão de determinar a conduta dietética da Instituição, levando em consideração as necessidades de clientes internos e externos. Dessa maneira, presta assistência nutricional através da educação alimentar, com qualidade e presteza no atendimento, com apoio de programas de ensino e pesquisa.

Qualificação Profissional

Com o objetivo de qualificar a atuação dos profissionais do setor, a Nutrição realiza continuamente atividades de capacitação e treinamento de pessoal. Em 2012, destinado aos novos funcionários ou àqueles que necessitam de reciclagem, o Treinamento de Iniciação ao Trabalho, Acolher: Módulo II, por exemplo, beneficiou 144 colaboradores, os quais foram distribuídos em 9 turmas. Já o Programa de Capacitação e Desenvolvimento Interno, voltado para a equipe funcional, abordou 21 assuntos de interesse geral, com o intuito de orientar, reforçar e padronizar condutas, além

Equipe Santa Casa



Área de Nutrição determina a conduta dietética da Instituição, além de promover a educação alimentar

de ampliar e atualizar conhecimentos. Em relação ao desenvolvimento de funcionários de nível superior, foi registrada a participação em 22 eventos técnico-gerenciais. Do quadro de nutricionistas, 77% têm o curso de pós-graduação em nível de especialização e 7% possuem titulação de mestrado.

Responsabilidade Social

Alinhada a uma das diretrizes da Santa Casa, a Nutrição participou durante o ano de atividades educativas de promoção da saúde e prevenção de doenças, como o Dia Nacional do Tabaco e

o Dia do Rim. Simultaneamente, o setor organizou 5 oficinas gastronômicas para clientes internos e externos, além de ministrar 36 palestras e 4 exposições na mídia com a finalidade de promover a educação alimentar. É importante ressaltar também a atuação do Banco de Leite Humano, setor gerenciado pela Nutrição, que é uma referência no Estado do Rio Grande do Sul. Em 2012, foram ministrados cursos de capacitação e atualização em processamento e controle de qualidade do leite humano ordenhado para diversas especialidades profissionais da região Sul do Brasil.



Desempenho do Serviço

Total de refeições produzidas	1.960.283
Refeições servidas aos funcionários	729.001
Consultas ambulatoriais	5.676
Atendimentos em Cafeterias/Lancherias/familiares e acompanhantes	1.031.539
Procedimentos técnicos de Assistência Nutricional	120.892
Atendimento no Banco de Leite Humano	12.212
Leite Materno Coletado (em litros)	853
Protocolos da EMTN	2.754
Triagem Nutricional	6.667



Equipe Santa Casa



5. Fisioterapia

A UGB Fisioterapia da Santa Casa se destaca pela qualidade dos serviços que atendem a todas as especialidades da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. O setor consiste de 1 coordenador, 82 fisioterapeutas, 5 residentes e 20 estagiários contratados pelo CIEE. Esta equipe realiza atendimentos ambulatoriais de Reabilitação Pulmonar no Pavilhão Pereira Filho (sendo a única a prestar este serviço no país), além de fisioterapia respiratória pediátrica e fisioterapia para distúrbios miccionais no ambulatório do Hospital da Criança Santo Antônio. No total, ao longo do exercício de 2012, foram realizados 451.638 atendimentos fisioterapêuticos.

A UGB Fisioterapia da Santa Casa também atua na área de ensino por meio da Residência Multiprofissional Integrada em Saúde. Neste sentido, são promovidos convênios com as escolas de graduação em Fisioterapia do Instituto Porto Alegre (IPA), Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) e Universidade Fundação de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). Cabe mencionar ainda que os profissionais do setor se destacam na área de pesquisa através de trabalhos publicados em revistas especializadas e na promoção de eventos científicos, como o curso de Ventilação Não Invasiva e as Jornadas de Fisioterapia em Fibrose Cística e de Terapia Intensiva.

Fotos: Equipe Santa Casa



Equipe de Fisioterapia atende a todas as especialidades da Santa Casa

6. Ensino e Pesquisa

Em consonância com o pensamento de W. Osler, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre apresenta, desde a sua origem, uma forte vocação para a geração e a transmissão de conhecimento ao priorizar o ensino e a pesquisa como ferramentas essenciais para o aperfeiçoamento da assistência médico-hospitalar. Ao longo do tempo, este posicionamento gera um processo contínuo de evolução e qualificação de todos os serviços prestados pelas unidades da Instituição. Por essa razão, o Instituto Santa Casa de Ensino e Pesquisa (ISCEP) foi criado em 2009, com a finalidade de agregar valor à atividade assistencial, através da produção e da difusão de conhecimento, inovação e transferência de tecnologia.

Unidade de Ensino

A área de Ensino da Santa Casa se caracteriza pela diversidade de ações pedagógicas que administra, interagindo sempre com a assistência e a pesquisa. No total, 2.791 pessoas buscaram aperfeiçoamento profissional, estágios curriculares e cursos de extensão na Instituição em 2012. Possui convênio com 17 unidades de ensino superior e sete de ensino técnico.

Passaram pela Santa Casa, ao longo do ano, 2.505 alunos em estágios curriculares obrigatórios e outros 175 nos cursos de extensão. 223 doutorandos participaram do programa de internato na área de Medicina, e 111 profissionais formados realizaram cursos de aperfeiçoamento nas mais diversas especialidades. Além disso, 49 alunos se integraram aos cursos de especialização e outros 107, aos Programas de Educação Continuada (PEC).

“Nenhum hospital pode desempenhar completamente sua missão se não for um centro de instrução de médicos e de estudantes.”

William Osler,
médico e professor canadense
(1849/1919)

Por sua vez, a Residência Médica teve o número de vagas anuais ampliado de 29 para 32, sendo o Programa de Medicina Intensiva contemplado com 2 vagas e o Programa de Cancerologia Cirúrgica com 1 vaga. Cabe mencionar que a Santa Casa, em 2012, abriu programas de ensino para médicos estrangeiros, tendo recebido 3 profissionais que cumpriram todos os pré-requisitos necessários junto ao Conselho Regional de Medicina (CREMERS) para acompanhar as atividades de Residência Médica.

Dando continuidade à parceria com a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA) para a realização da Residência Multiprofissional Integrada em Saúde (REMIS), a qual é credenciada pelos Ministérios da Educação e da Saúde, em 2012 foram selecionados 18 profissionais para atuar em equipe multidisciplinar com ênfase em Intensivismo nas áreas de Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia, Psicologia e Farmácia. Para 2013, conforme edital publicado, a oferta será de 12 vagas.

No exercício de 2012, também foi mantido o convênio com o Centro Educacional São Camilo/Sul para o curso de pós-graduação de Enfermagem em Transplantes do Rio Grande do Sul, o qual contabilizou 27 alunos matriculados, incluindo colaboradores da Santa Casa. É preciso destacar também a parceria firmada com a Associação Cristã de Moços (ACM) para a criação e execução de cursos

técnicos e pós-técnicos da área da saúde. A parte teórica educacional será ministrada pela ACM, em sua sede localizada no Centro de Porto Alegre, ao passo que a qualificação prática será efetuada, na forma de estágios, nas unidades hospitalares da Santa Casa. Esta parceria irá proporcionar cursos específicos de qualificação voltados às principais carências da formação na área da saúde e do mercado de trabalho, com objetivo de capacitar profissionais comprometidos com a ética e a segurança do paciente.

Telemedicina

Como integrante da Rede Universitária de Telemedicina (RUTE), a Santa Casa participa regularmente da programação dos Grupos de Interesses Especiais (SIG, do inglês *Special Interest Groups*). No exercício de 2012, a Unidade de Telemedicina desenvolveu intensa atividade, ingressando em mais 2 grupos de interesse especial, a saber, Fonoaudiologia e Audiologia. Ao longo do ano, foram realizadas 175 videoconferências regulares com a participação de 614 pessoas.

Unidade de Pesquisa

Fundada em 1998, a Unidade de Pesquisa cumpre a tarefa de apoiar, monitorar e congrega todas as atividades de pesquisa efetuadas na Santa Casa. Ao mesmo tempo, proporciona maior agilidade aos processos internos, além de promover a interação entre os pesquisadores e a Instituição. Com isso, os estudos agregam valor à atividade primordial da Santa Casa – a assistência hospitalar – por meio de avanços tecnológicos e do desenvolvimento de produtos e serviços.

A Unidade de Pesquisa registrou, em 2012, um volume significativo de projetos com resultados divulgados em importantes eventos científicos e publicações especializadas, o que

contribuiu para consolidar o posicionamento da Santa Casa como entidade promotora e sede de estudos científicos.

Workshop de Pesquisa Clínica

Em 2012, os estudos clínicos envolveram a participação de 22 unidades de pesquisa clínica e 34 pesquisadores principais. Foram avaliados pelo Comitê de Ética da Instituição 160 estudos, 32 multicêntricos e 128 acadêmicos. No total, o número de projetos em andamento em 2012 foi de 331, entre eles, 161 multicêntricos e 170 acadêmicos. As áreas com maior número de estudos multicêntricos foram Cardiologia (32), Nefrologia (19), Pneumologia (21) e Oncologia (32).

Um dos destaques do ano foi a realização do I Workshop de Pesquisa Clínica, promovido em novembro de 2012, no Anfiteatro Hugo Gerdau, que contou com 120 participantes, incluindo profissionais da Santa Casa e de outros hospitais de Porto Alegre e Caxias do Sul. Cabe salientar ainda a palestra Orçamento e Contrato, em julho de 2012, para um público de 40 profissionais. O evento teve como objetivo capacitar estes profissionais na avaliação de documentos essenciais para a viabilização da pesquisa clínica.

Equipe Santa Casa





Critérios de Excelência



1. Liderança

A Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre deu continuidade, em 2012, às ações estratégicas para aperfeiçoar e fortalecer sua representatividade junto a diferentes organizações do setor de saúde, de âmbito regional e nacional. No exercício da presidência da Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes, Religiosos e Filantrópicos do Rio Grande do Sul, a Instituição conduziu importantes mobilizações ao longo do ano, sempre buscando por meio de uma visão associativa o crescimento das Santas Casas e, notadamente, da área da saúde como um todo. Como resultado desta mobilização, obteve importantes conquistas, como a regulamentação da Emenda Constitucional nº 29, em janeiro de 2012. Entre outras ações, a medida indicou, com objetividade e transparência, os critérios para a definição de quais investimentos podem ser considerados efetivamente como gastos em saúde.

A partir desta conquista, foi desenvolvida no decorrer do primeiro semestre de 2012 uma intensa mobilização associativa, com a participação da Federação e de entidades como o Sindicato dos Hospitais Beneficentes e Filantrópicos do RS, a Ordem dos Advogados do Brasil/seção RS e o Conselho Estadual da Saúde/RS, entre outras instituições. O objetivo foi exigir que o Estado do RS cumprisse o percentual de 12% de investimentos em saúde, previsto pela Constituição Federal. Este movimento denominado Saúde Rio Grande colheu a assinatura de 400 mil gaúchos em carta de apoio que foi entregue ao governador do Estado, Tarso Genro, em julho de 2012.

Outro trabalho liderado pela Federação consistiu em apoiar a Comissão de Finanças da Assembleia Legislativa a fim de que fosse estabelecido um padrão de direcionamento para viabilizar a aplicação do percentual de 12% do orçamento em saúde. Ainda que a meta não tenha sido atingida em sua plenitude, alguns passos importantes foram dados, como a realocação de recursos de outros poderes e do próprio Executivo da ordem de R\$ 1,2 bilhão para as instituições do setor. Em paralelo, pela primeira vez, foi criada uma rubrica orçamentária de cofinanciamento do Estado ao Sistema Único de Saúde (SUS) destinada especificamente à rede de hospitais sem fins lucrativos. No total, esta rubrica representou o repasse de R\$ 213 milhões para o conjunto de Santas Casas e hospitais filantrópicos, sendo R\$ 8,5 milhões para a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, verbas que foram alocadas no orçamento estadual, aprovado em 2012, para aplicação em 2013.

Em nível nacional, a Federação liderou, em 2012, a coleta de 1,5 milhão de assinaturas para apresentação de uma emenda popular à Constituição Federal que determine a vinculação de 10% do Produto Interno Bruto (PIB) à área da saúde. Atualmente, o valor aplicado corresponde a 3,2% do PIB. Assim, a aprovação da emenda popular possi-





bilitaria ao país mais do que triplicar o volume de recursos dirigidos à saúde.

Em abril de 2012, foi realizado o Encontro de Provedores das 30 maiores Santas Casas do Brasil, em Salvador. Entre outros temas, foi destacado que, a cada R\$ 100 gastos no atendimento ao SUS, os hospitais são remunerados com apenas R\$ 65, o que representa um déficit médio de 53,8% entre custo e receita. Os dados consolidados de dezembro de 2012 apontam que este déficit atinge a casa de R\$ 11 bilhões ao ano. Para equacionar a questão, foi entregue ao Ministério da Saúde, em maio de 2012, sugestão de reajuste de 100% para os procedimentos de baixa e média complexidade

do SUS. Esta proposta foi encampada na Câmara Federal pela Subcomissão de Saúde, que faz parte da Comissão de Seguridade Social. Simultaneamente, a Federação iniciou o movimento *Reajuste Já, Tabela SUS*, a partir de encontro das Santas Casas realizado em novembro, em Votuporanga (SP), que congregou mais de uma centena de instituições hospitalares.

Na busca de aperfeiçoamento da legislação, a Federação contou, em 2012, com a sensibilidade do Ministério da Saúde para obter avanços significativos no processo de certificação das entidades de filantropia. A Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre encaminhou, ao final de 2012, a

renovação de sua certificação, comprovando a porcentagem de 68% de prestação de serviços ao SUS, percentual acima do patamar mínimo de 60% exigido pela legislação em vigor.

Em nível regional, cabe ressaltar ainda que a Instituição participou ativamente dos eventos comemorativos aos 25 anos da Federação das Santas Casas e Hospitais Beneficentes, Religiosos e Filantrópicos do RS. Igualmente, continuou atuando com destaque junto ao Sindicato dos Hospitais Beneficentes e Filantrópicos do RS, contribuindo para a concretização de acordos salariais e sociais com os representantes das categorias que integram o setor no Estado, incluindo trabalhadores de nível técnico, médio e superior. Participou também da realização de cursos de aperfeiçoamento técnico e desenvolvimento profissional, desenvolvidos tanto pela Federação quanto pelo Sindicato.

No âmbito da Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades Filantrópicas, conhecida como Confederação das Misericórdias do Brasil (CMB), a Instituição deu sua contribuição para a adequação do sistema de governança corporativa da entidade. Este trabalho visa a promover alterações estatutárias para profissionalizar todo o sistema de gestão da CMB, a qual

é composta por 14 federações estaduais, possuindo mais de 2.100 hospitais associados, responsáveis por 37,4% de todas as internações realizadas na esfera do SUS. A Santa Casa também continuou em 2012 com presença ativa na Associação Brasileira de Instituições Filantrópicas de Combate ao Câncer (ABIFCC).

Na Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Sul (Federasul), na qual exerce uma das vice-presidências, deu prosseguimento à estruturação do sistema de *cluster* – denominado turismo médico –, em conjunto com os hospitais da PUC/RS, Moinhos de Vento e Mãe de Deus. Foi estruturado um escritório de negócios que visa à captação de pacientes do exterior, levando em conta que os hospitais da capital gaúcha dispõem de preços competitivos, qualidade assistencial e excelente infraestrutura. Da mesma forma, esteve à frente do processo de construção e divulgação de Porto Alegre como um centro de referência e excelência científica, ampliando o relacionamento com instituições de ensino superior, como Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e Pontifícia Universidade Católica (PUC).

Histórico

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 Hospital 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 18 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*

- 2012**
- Comunicação das Estratégias a líderes e funcionários de todos os níveis, através dos integrantes das 15 equipes estratégicas
 - Criação da Reunião de Análise Estratégica (RAE), com periodicidade mensal, em substituição à Reunião do Grupo de Diretrizes (GD)

- Acreditação do Hospital da Criança Santo Antônio pela *Joint Commission International* (JCI)
- Certificação, pelo segundo ano consecutivo, de Fornecedor Consciente, concedida pelo Instituto do Desenvolvimento do Fornecedor, nas categorias Ecologia, Cultura e Responsabilidade Social
- Prêmio Responsabilidade Social, concedido pela quarta vez consecutiva, pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul
- Entre as 50 empresas mais inovadoras da Região Sul do Brasil, conforme ranking organizado pela revista *Amanhã*
- 4º lugar no segmento Saúde – Anuário 360 Graus, editado pela revista *Época Negócios*

2. Estratégias e Planos

Comunicando as Estratégias

A participação coletiva marcou a criação do Planejamento Estratégico (PE) da Santa Casa para o período 2011-2015. Os objetivos estratégicos serão alcançados em sua amplitude máxima com a execução das dezenas de iniciativas previstas nos temas estratégicos, o que será possível com o engajamento e a participação de cada um dos 2.145 médicos e 6.828 funcionários da Santa Casa, conforme dados de 31 de dezembro de 2012.

Desse modo, concluída a fase de definição do PE em 2011, a Direção Executiva da Instituição deu início à comunicação das diretrizes estabelecidas para todos os públicos, especialmente os internos. Nesta tarefa, a Instituição inovou mais uma vez ao destacar os líderes de objetivos com suas equipes como responsáveis por comunicar as estratégias corporativas. Como eles haviam participado ativamente da elaboração do projeto, não havia dúvida de que seriam excelentes contadores da história da construção do Planejamento Estratégico.

No total, 15 equipes se envolveram na comunicação do PE para os colaboradores da Santa Casa. Foram realizados neste primeiro ciclo de eventos cerca de 200 encontros, que alcançaram 87% dos funcionários, inclusive corpo clínico. Este esforço só foi possível pelo comprometimento de todas as equipes estratégicas, pela organização de apresentações padronizadas e pela elaboração de um manual do PE com elementos lúdicos, distribuídos para as lideranças do corpo clínico, gerentes e demais líderes de unidades. Outros eventos foram planejados para envolver demais partes interessa-

das, tais como encontros com fornecedores, convênios e órgãos de representação de classe.

Além disso, os murais de gestão à vista das unidades e área corporativa contêm o Mapa Estratégico, que também é divulgado durante a realização do Santa Casa Benchmarking, evento promovido nos dias em que a Instituição recebe estudantes, profissionais de outras organizações e população em geral para conhecer sua história, gestão e estratégias.

Acompanhando a execução das Estratégias

A Santa Casa inovou também na fase de execução das estratégias ao instituir um conjunto de reuniões para que as equipes pudessem avaliar e acompanhar a concretização de planos e ações. Assim, na primeira semana do mês, cada Líder de Objetivo se reúne com sua equipe e, na semana seguinte, o *sponsor* de cada tema debate com seus Líderes de Objetivos.

Em substituição à Reunião do Grupo das Diretrizes – conhecida como reunião do GD –, na terceira semana do mês ocorre o grande encontro com representantes de todas as equipes estratégicas, denominado Reunião de Análise Estratégica – RAE. Na ocasião, além dos resultados corporativos do mês anterior, o *sponsor* e cada Líder de Objetivo ligado ao seu tema apresenta o andamento das iniciativas estratégicas, seus planos, ações e resultados, convidando os demais participantes a opinarem e sugerirem melhorias. Em cada mês, apenas um tema é apresentado, de forma que, a

cada 90 dias, fecha-se um ciclo completo de avaliação da execução das estratégias, permitindo, assim, aprofundar as análises e contribuições de cada tema.

A revitalização da reunião do GD é uma antiga sinalização das lideranças, que tinham a expectativa de aproveitar o momento para analisar e compreender melhor as estratégias, participando ativamente da avaliação dos projetos e apresentando, inclusive, sugestões para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das estratégias da Organização.

Para acompanhamento do trabalho das equipes e identificação de oportunidades de melhorias no método, foram definidos ainda encontros semestrais com o Diretor Geral e Administrativo, Dr. Carlos Alberto Fuhrmeister, e os *sponsors* dos temas Excelência em Ações de Saúde, Sustentabilidade e Inovação, respectivamente, Jorge Hetzel, Ricardo Englert e Maria Beatriz Targa. Em todas estas reuniões, o Núcleo da Gestão Estratégica da Qualidade está presente, apoiando as equipes no detalhamento das discussões, registros e uso do sistema para gestão das estratégias. A ferramenta utilizada na reunião para acompanhamento das estratégias é o Strategic Adviser (S A).

O conjunto de métodos desenvolvidos proporciona os benefícios para a execução do Planejamento Estratégico:

- Identificação de gargalos na execução das estratégias.
- Alinhamento entre áreas assistenciais, de apoio e entre equipes de Objetivos.
- Compartilhamento de experiências na execução das ações.
- Acompanhamento dos cenários e identificação de estratégias emergentes.
- Exercício de decisões compartilhadas.



3. Clientes

A Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre busca qualificar cada vez mais o atendimento por meio de investimentos contínuos em inovação tecnológica, capacitação profissional de seus colaboradores e modernização e ampliação do espaço físico do complexo hospitalar. Através da atuação dos setores de Marketing e Comunicação, todos os públicos são alvo de uma atenção especial com a realização e divulgação de programas e ações que estreitam o relacionamento com a Instituição, a exemplo de eventos científicos e institucionais. Ao mesmo tempo, a Santa Casa disponibiliza canais como a Ouvidoria e a Central de Agendamento, além de aferir anualmente os índices de satisfação e fidelização dos clientes.

Satisfação e fidelização

Em 2012, a Santa Casa deu sequência à aplicação de pesquisas de satisfação de clientes, as quais abrangeram diferentes públicos que interagem com a Instituição. Em relação às pesquisas realizadas em anos anteriores, foram mantidos os métodos e procedimentos de avaliação para identificar oportunidades de melhorias tanto no atendimento quanto na assistência médico-hospitalar. Neste sentido, um dos destaques foi a consolidação em todos os hospitais do Complexo Santa Casa do projeto Hotelaria Hospitalar, lançado em 2011, com foco na satisfação e na fidelização dos clientes.



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

	2010	2011	2012
Emergências	81,35	86,93	77,42
Consultas	92,16	91,83	87,06
Internação	94,11	93,10	90,72
SADTs	94,77	93,83	92,73
Média consolidada	90,60	91,69	86,98

Média de satisfação do cliente do SUS (em %)

	2010	2011	2012
Emergências	87,76	84,64	80,36
Consultas	94,94	90,99	75,57
Internação	96,69	96,61	90,85
SADTs	96,34	95,27	94,34
Média consolidada	93,93	91,88	85,28



Ouvidoria

Um dos canais disponibilizados pela Santa Casa a seus clientes é o serviço de Ouvidoria, que propicia atendimentos presenciais, por telefone ou e-mail. Com uma demanda aberta e espontânea, a Ouvidoria recebe diariamente reclamações, críticas, sugestões e elogios. O principal objetivo é mediar e estreitar ainda mais as relações entre pacientes e a Instituição, sempre em busca de melhorias contínuas de processos e da fidelização dos clientes.

Central de Agendamento

A Central de Agendamento encaminha as demandas de atendimento de pacientes de convênios e clientes particulares da Santa Casa, constituindo-se, desse modo, no marco inicial do processo de relacionamento da Instituição com estes públicos. Com apoio da área de Telefonia, o serviço conta com uma supervisora, quatro monitores e 92 colaboradores.

Em 2012, a Central de Agendamento recebeu 866.684 chamados e agendou um total de 178.354 exames de diagnóstico e 352.120 consultas.



Eventos científicos

A Santa Casa busca a constante atualização de seus profissionais através da realização de eventos científicos. Dessa forma, a Instituição promove congressos, simpósios e jornadas, sempre com o intuito de proporcionar a transmissão e o intercâmbio de informações e conhecimentos entre profissionais de diferentes áreas da saúde. Um exemplo é o Congresso de Transplantes do Hospital Dom Vicente Scherer, o qual atraiu, em 2012, um público aproximado de 1.000 pessoas, contando com a presença de convidados do Brasil e do exterior. No total, foram realizados ao longo do ano 185 eventos, reunindo 18.143 profissionais, entre médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e nutricionistas.

Fotos: Equipe Santa Casa



Congresso de Transplantes foi destaque na programação de eventos

Ações de marketing e eventos institucionais

Com a finalidade de promover a saúde, a Santa Casa participou de diversos congressos e atividades ao longo de 2012, além de organizar ações que comemoraram efemérides de unidades da Instituição. Entre os eventos, podemos destacar:

- Dia do Bem-Estar
- Jogo pela Vida, com edição no verão
- Domingo Solidário – alusivo à Semana de Doação de Órgãos e Tecidos
- Seminário do Reconhecimento
- Congresso Brasileiro de Cirurgia Cardíaca
- Congresso da Sociedade Brasileira de Cardiologia
- Lançamento Tomossíntese – Centro de Diagnóstico por Imagem
- Atividades do mês da criança – Hospital da Criança Santo Antônio
- Evento comemorativo alusivo à Acreditação pela *Joint Commission International* – Hospital da Criança Santo Antônio

Fotos: Equipe Santa Casa



Atividade de promoção da saúde

- Jantar Comemorativo de aniversário de 10 anos do Hospital da Criança Santo Antônio
- Debates Santa Casa – Dia Nacional de Combate ao Fumo
- Dia do Médico
- Participação com estande no congresso do PGQP
- Dia Nacional do Doador de Sangue
- Inauguração do Laboratório de Microbiologia
- Campanha de Prevenção de Câncer – Ação da Campanha de Prevenção de Câncer
- Semana de Prevenção de Câncer – Ação da Campanha de Prevenção de Câncer
- Lançamento do novo site da Santa Casa



Médicos e transplantados realizaram mais uma edição do Jogo pela Vida

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 2.695 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, em 2012. Ao longo do ano, foram feitas 412 entrevistas, matérias e artigos com médicos da Santa Casa, indicados pela Assessoria de Imprensa. Também foram distribuídos à mídia 28 releases (notícias, notas oficiais, esclarecimentos a veículos especializados, etc.).

Entre os fatos destacados divulgados pela Assessoria de Imprensa, um dos núcleos que compõem a Comunicação Institucional, estão os transplantes pulmonares intervivos realizados em jovens pacientes da Argentina, a inauguração do Centro Integrado de Videocirurgia Avançada, o CIVA, e o recorde de transplantes pediátricos implementados em esforço conjunto dos hospitais Dom Vicente Scherer e da Criança Santo Antônio, uma história contada para todo o Brasil em reportagem exibida no *Jornal Nacional*.

Estes e outros assuntos figuraram também no espaço online de notícias no site da Santa Casa, produzido e atualizado pela equipe de Comunicação. De março de 2012, quando o site foi remodelado, até 31 de dezembro do mesmo ano, foram inseridas 109 matérias e reportagens sobre as realizações da Instituição.



Fotos: Equipe Santa Casa





GUERREIROS MIRINS Novo rim e sete novos sorrisos



Novo rim de Compians Santa Casa. Na Capital, psicóloga e médicos e alunos acompanharam cirurgia em salas de alta tecnologia. Pág. 26



Projetos e realizações da Santa Casa
ganham destaque na mídia

4. Sociedade

A saúde está no centro das relações que a Santa Casa de Misericórdia estabelece com todos os segmentos da sociedade graças à vocação humanista e à estratégia adotada pela Instituição. A análise criteriosa de dados epidemiológicos e a realização contínua de pesquisas qualitativas junto ao público externo ajudam a Santa Casa a planificar ações e programas de acordo com as demandas existentes. Ao mesmo tempo, o desenvolvimento de programas sociais fornece subsídios para a formação das novas gerações.

Campanhas institucionais

A Santa Casa realiza regularmente campanhas e eventos institucionais que visam à promoção da saúde e do bem-estar da comunidade em todos os seus aspectos. Um exemplo é o Congresso de Transplantes, promovido em comemoração aos dez anos de atividades do Hospital Dom Vicente Scherer, no Centro de Eventos do Hotel Plaza São Rafael, em Porto Alegre, em março de 2012. Outra atividade de destaque foi o 1º Domingo Solidário, realizado pelo HDVS em parceria com a Secretaria da Saúde do RS e a rádio Gaúcha, com a finalidade de estimular a doação de órgãos e tecidos. O evento ocorreu em outubro, no Parque da Redenção, na capital gaúcha.

Já iniciativas para o combate ao tabagismo foram desenvolvidas pelo Pavilhão Pereira Filho, como o II Fórum de Controle de Tabagismo e o Dia Mundial sem Tabaco. Além disso, em agosto de 2012, o projeto Debates na Santa Casa, no Dia Nacional de Combate ao Fumo, promoveu um encontro no Anfiteatro Hugo Gerdau com a participação

dos jornalistas Wianey Carlet, da rádio Gaúcha, e Leandro Olegário, da TVE do RS.

Cabe citar ainda a II Campanha do Agasalho, sob responsabilidade do Laboratório Central de Análises Clínicas, que distribuiu à população carente, em maio, três mil artigos entre calçados, luvas, cachecóis, toucas e cobertores, entre outras peças. Igualmente, o Hospital da Criança Santo Antônio se envolveu ao longo do exercício com ações institucionais em benefício da comunidade. Entre elas, destacam-se:

- Dia Mundial de Prevenção de Acidentes com Crianças, que abrangeu uma blitz no trânsito de Porto Alegre para distribuição de material educativo, com apoio de AMRIGS, ONG Vida Urgente, EPTC e DETRAN
- Dia do Rim, atividade de caráter informativo e de prevenção da saúde, no Brique da Redenção

Fotos: Equipe Santa Casa



1º Domingo Solidário incentivou a doação de órgãos e tecidos

- III Edição da Eco Fashion Week HCSA, desfile de moda com roupas produzidas por funcionários, pacientes e familiares a partir de resíduos recicláveis de materiais colhidos em diversas áreas do HCSA



Atividades de cultura e lazer em comemoração ao Natal



Dia do Rim

- Atividades de comemoração do aniversário de 10 anos do HCSA, as quais incluíram oficinas de pinturas, shows musicais e brinquedos



Comunicadores Leandro Olegário e Wianey Carlet no Dia Nacional de Combate ao Fumo

- Ações sociais promovidas em datas especiais, como Carnaval; Páscoa; Dia das Mães, dos Pais e da Criança; e Natal, quando Papai Noel escalou o prédio do HCSA para divertimento das crianças internadas na unidade.



Desfile de modelos mirins com roupas produzidas a partir de resíduos recicláveis na Eco Fashion Week HCSA

Serviço Social

No ano de 2012, o Serviço Social da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre atendeu a um total de 9.675 pacientes, sendo 3.712 ambulatoriais e 5.963 internados. Dentre as ações desenvolvidas, destaca-se o atendimento dos agravos de violência. É importante ressaltar que, dentro da Instituição, a violência é compreendida como um problema de saúde pública, o qual deve ser tratado por todos os profissionais sempre com foco na defesa dos direitos humanos.

Desde 2001, o Serviço Social lidera as ações do Observatório de Acidentes e Violência. Em 2012, especificamente, foram registradas 141 notificações no Hospital da Criança Santo Antônio,

assim qualificadas: 88 de evasão, 30 de negligência, 8 de abuso sexual, 1 de violência psicológica e 14 de violência física contra crianças e adolescentes. Já na área materno-infantil, foram contabilizados 67 casos de puérperas usuárias de substâncias psicoativas, sendo o crack predominante. Como medida protetiva, 12 recém-nascidos, filhos destas puérperas, necessitaram ser acolhidos em instituição de longa permanência. Nos demais casos, o recém-nascido permaneceu com a família de origem com acompanhamento da rede de proteção da infância, no cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente. Foram atendidos também 9 casos de idosos vítimas de violência.





Sepultamentos gratuitos

Em sua origem, no princípio do século XIX, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre já realizava sepultamentos gratuitos de um contingente de pessoas que incluía idosos abandonados, recolhidos nas ruas, além de escravos doentes, que buscavam assistência médica e iam a óbito. Em 1850, com a inauguração do Cemitério da Santa Casa – na época, o único cemitério de Porto Alegre –, estes sepultamentos realizados em uma área denominada Campo Santo passaram a incluir todos os falecidos carentes da cidade, e não apenas os pacientes da Instituição. O serviço permanece até os dias de hoje, contando com o apoio da Sociedade União Pelotense São Francisco de Paula e de funerárias

permissionárias do Sistema Funerário Municipal da capital gaúcha, responsáveis pela doação de caixões. A Prefeitura de Porto Alegre providencia o transporte dos corpos. Em 2012, foram realizados 584 sepultamentos gratuitos.

Assistência religiosa

A Santa Casa presta Assistência Religiosa, buscando sempre proporcionar conforto e preparação espiritual aos internos da Instituição e seus familiares. O serviço envolve a participação de três padres capelães, um coordenador, uma secretária e uma funcionária auxiliar, além de cerca de 60 voluntários. Há três capelas no Complexo, localizadas no Hospital da Criança Santo Antônio, Hospital Santa Rita e Hospital São Francisco, com missas em diversos horários na semana.

Os sacramentos da unção dos enfermos, além de confissão, eucaristia e, em situação de emergência, batismo também são ministrados para os que manifestam o desejo de recebê-los. Além disso, momentos de reflexão motivacional, envolvendo profissionais da saúde, buscam proporcionar um ambiente de trabalho marcado pela espiritualidade e pela harmonia. Em 2012, foram realizadas cerca de 60 mil visitas nas diferentes unidades hospitalares. Em conformidade com 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.

Benchmarking

A Santa Casa desenvolve, desde 1995, atividades de benchmarking para organizações, empresas e público em geral, com a finalidade de propiciar o conhecimento do modelo de gestão da Instituição. Mensalmente, são agendadas visitas programadas a instalações e setores das diversas unidades que integram o Complexo Hospitalar, com índice de satisfação de 100%.



Ano	Empresas	Participantes
2011	79	317
2012	60	260

Centro Histórico Cultural

Em 2012, o Centro Histórico Cultural da Santa Casa (CHC) deu continuidade ao projeto Restauração de Documentos Raros da Misericórdia de Porto Alegre: Registro de Óbitos ‘das Pessoas Livres’ – 1850-1882. Até a abolição da escravatura no Brasil, os documentos referentes aos sepultamentos dos escravos eram feitos separadamente do restante da população. O Arquivo do CHC guarda um conjunto de registros de óbitos manuscritos em tinta ferrogálica, que revela informações sobre a vida e a morte das “pessoas livres” em Porto Alegre e no Rio Grande do Sul, a contar de 1850. Trata-se de documentação de vital importância para a pesquisa histórica e genealógica, como também para a obtenção de dupla cidadania (especial-

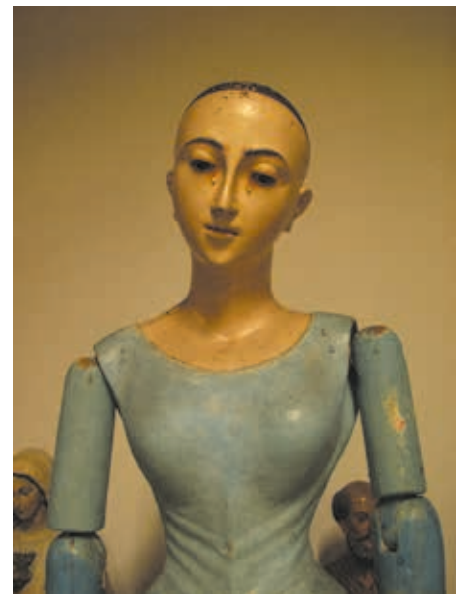
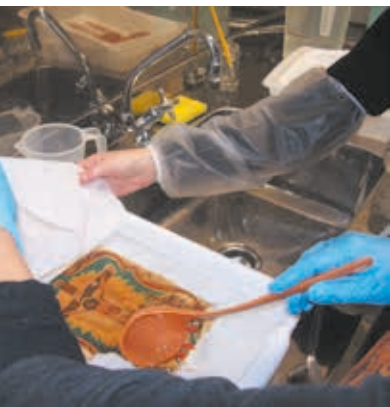


mente a italiana). Financiada pelo BNDES e com finalização prevista para 2013, o projeto recebeu o prêmio Fornecedor Consciente 2012, concedido pelo Instituto do Desenvolvimento do Fornecedor do RS, na categoria Cultura.

Ao longo do ano, o CHC realizou 30 palestras sobre a história da Santa Casa para funcionários da Nutrição, da Engenharia, do CDI, do Hospital Santa Clara e do Hospital Santa Rita. O tema foi abordado também em apresentações para grupos de visitantes oriundos da UFPEL, UNIVATES, LA SALLE, entre outras instituições acadêmicas, abrangendo cursos de História, Arquivologia e Enfermagem. No exercício, o CHC promoveu ainda aproximadamente 15 visitas guiadas ao Cemitério

da Santa Casa, atendendo às redes pública e privada de Ensino Médio e à comunidade em geral.

Entre as atividades que contribuíram para a sustentabilidade do Centro Histórico Cultural, em 2012, destacam-se a 7ª edição do Curso de Restauração e Conservação de Móveis e Objetos em Madeira, o lançamento do livro *Momentos Significativos da Minha Vida*, de Telmo Pedro Bonamigo (com valores de venda repassados ao CHC), e a campanha de captação de recursos, através do Imposto de Renda (junho, novembro e dezembro), para as obras da nova sede do CHC, cuja conclusão está planejada para outubro de 2013.



Oficinas de restauração resgatam os objetos históricos que estão guardados no Centro Cultural da Santa Casa



Coral da Santa Casa

Fundado em 1993, o Coral da Santa Casa é composto por funcionários e pessoas da comunidade, que apresentam um repertório de músicas sacras, eruditas e populares. Com 40 integrantes, participa de eventos internos, como apresentações nos corredores dos hospitais do Complexo, com a finalidade de dar alento aos doentes e seus familiares. Assim, promove a integração social, cultural e humanística entre colaboradores, comunidade e clientes da Instituição. Além disso, está presente também em atividades externas, a exemplo do Festival e Concurso Internacional de Corais AMERIDE, em São Lourenço (MG), que ocorreu em agosto de 2012. Na oportunidade, foi o único coral brasileiro convidado a participar do evento. Foram realizadas, no total, 34 apresentações de abrangência nacional e estadual ao longo do ano de 2012.

Equipe Santa Casa



Equipe Santa Casa



Equipe Santa Casa



5. Informações e Conhecimento

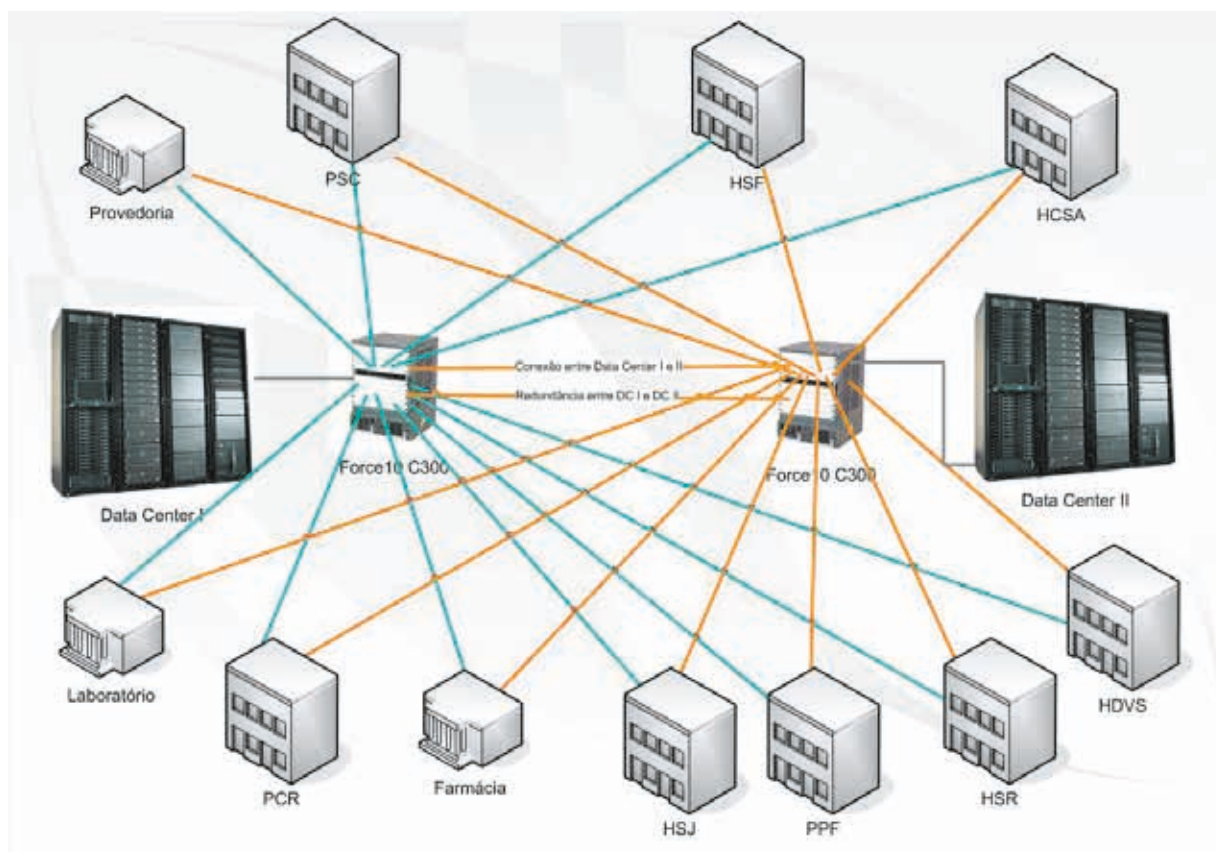
Em 1º de setembro de 2012, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre consolidou em um único produto (o Sistema Tasy, da Philips) os quatro sistemas de gestão hospitalar com os quais trabalhava até aquela data. O objetivo da operação foi assegurar ainda mais qualidade e segurança aos serviços prestados pelo setor de Tecnologia da Informação e Telecomunicação (TIT), o qual é constituído pelas áreas de Infraestrutura, Sistemas e Suporte. A mudança impede que ocorra duplicidade de cadastros e, com isso, proporciona mais agilidade e confiabilidade às informações processadas, além de otimizar as operações técnicas e administrativas da Instituição.

A ação foi iniciada simultaneamente nos sete hospitais e demais unidades da Santa Casa de Misericórdia, em um prazo recorde para um projeto deste porte, graças ao envolvimento e à dedicação da equipe alocada no projeto e dos colaboradores, os quais foram treinados durante três meses para adaptação ao novo sistema de gestão. Ao final de 2012, a implantação do Tasy continuava em curso. A complexidade desse processo exigiu correções pontuais e outras qualificações no novo sistema para que ele pudesse atender, com eficácia e agilidade, às demandas específicas da Santa Casa, sobretudo as que se referem à assistência médica e hospitalar. Certamente, a Instituição colherá os frutos deste imenso e desafiador trabalho ao longo de 2013 e dos anos posteriores.

Infraestrutura

A área de Infraestrutura do TIT é responsável pela disponibilização de acessos à informação digital e às telecomunicações de forma contínua, rápida e segura para todos os setores da Santa Casa de Misericórdia. A estrutura de apoio ao funcionamento dos sistemas está distribuída em dois Data Centers, localizados, respectivamente, no Centro Administrativo e no Hospital da Criança Santo Antônio. Assim, a unidade mantém disponível, de modo seguro e consistente, todas as informações geradas pelos sete hospitais do Complexo.

No exercício de 2012, o setor trabalhou com grande empenho na construção de um ambiente de TI totalmente redundante, com equipamentos contingenciados e informações replicadas. A finalidade foi garantir continuidade ao negócio, mesmo diante de eventos inesperados que pudessem colocar em risco o pleno funcionamento dos sistemas. Para isso, foram adquiridos dois equipamentos Force 10 C300, que cumprem a tarefa de gerenciar a rede de comunicação de dados. Esta aquisição permitiu a interconexão dos dois Data Centers, os quais estão agora em condições de operar também de modo independente, em caso de necessidade, diante de uma eventualidade.



Novos equipamentos gerenciam rede de comunicação de dados

Para atender às demandas de instalação, implementação e disponibilização do novo Sistema de Gestão Hospitalar, foram adquiridos e configurados novos servidores, bem como implementadas modernas soluções de ambiente, a exemplo do VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*).

Além disso, o setor de Infraestrutura deu continuidade à busca de soluções que associem avanços tecnológicos com medidas de redução de custos. Um exemplo é a tecnologia Microsoft Live Edu, na qual a Microsoft se responsabiliza pela gestão e pelo armazenamento das contas corporativas de emails, sem qualquer custo para a Instituição. Esta tecnologia também propicia a utilização do Office 365 na nuvem, igualmente sem custos para a Santa Casa.

Cabe destacar que a área de Telefonia trabalhou, em 2012, na construção de um ambiente mais estável e redundante, implementando soluções como o CellFix, que amplia a disponibilidade

e reduz custos com a telefonia. Ademais, o acompanhamento e as auditorias mensais executadas nas contas de telefone também geraram resultados econômicos expressivos.

Sistemas

Em 2012, a Unidade Gerencial Básica (UGB) TIT/Desenvolvimento passou a ser designada TIT/Sistemas, com o objetivo de refletir com mais precisão as atividades realizadas pela área, as quais estão concentradas na análise e especificação de negócio e na implementação de funções. O desenvolvimento de sistemas propriamente dito é efetuado por terceiros.

Devido à adoção do Tasy, foi necessário efetuar a troca dos sistemas de apoio à assistência e às áreas administrativas dos sete hospitais do Complexo. Esta alteração envolveu desde o agendamento de consultas e exames até a execução das evoluções médicas e de enfermagem,

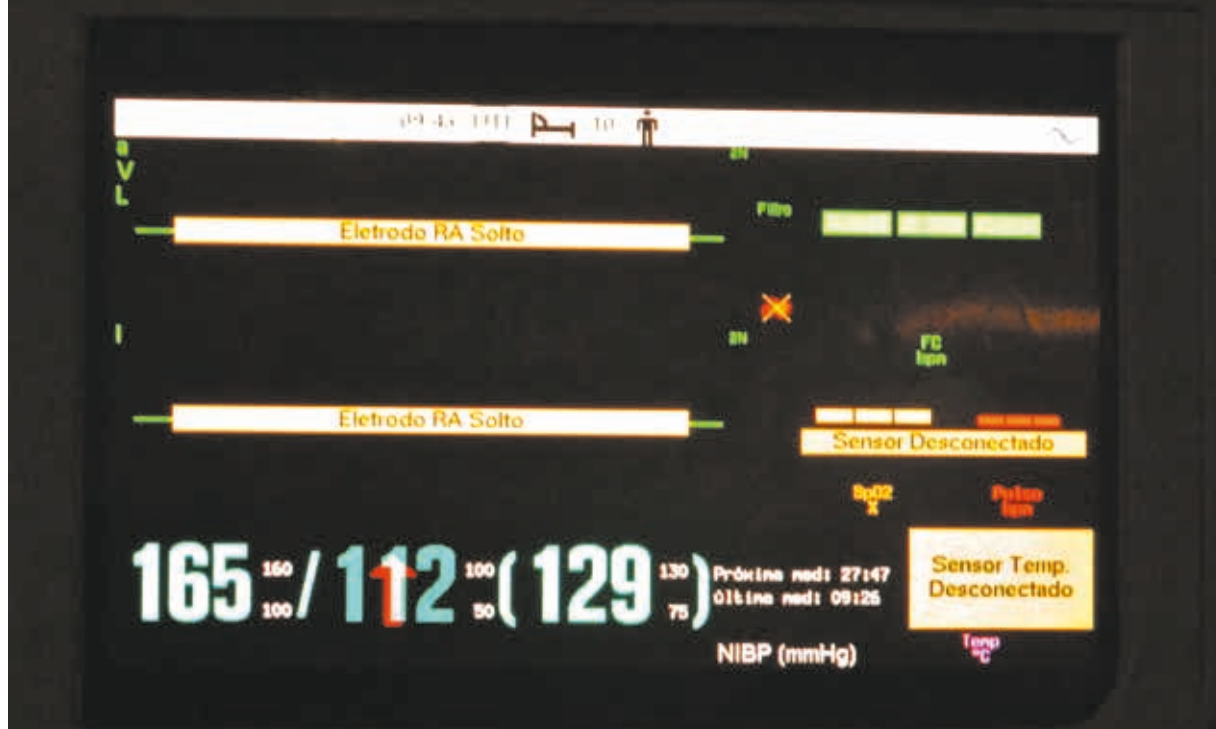
em todos os pacientes que deram entrada a partir de 1º de setembro. A ação concluiu um trabalho de 15 meses, que abrangeu a fase de projeto e a configuração do produto Tasy, implicando ainda na revisão, padronização e integração de processos administrativos e assistenciais para adequar os hospitais da Santa Casa à realidade proposta pelo novo sistema integrado de gestão hospitalar. Ao longo de 2013, serão implantadas pequenas

modificações para que a aderência à necessidade institucional chegue cada vez mais perto da meta de 100%. Fora isso, diversos módulos de interesse da Instituição, que ainda não foram contemplados, poderão ser implantados nos anos seguintes, gerando ainda mais controle, confiabilidade e prestação nas informações gerenciais e operacionais.

Deve-se ressaltar também que, em 2012, a área de Sistemas viabilizou o início da digitaliza-



Digitalização de prontuários médicos qualifica serviços ofertados aos usuários



ção dos prontuários médicos dos pacientes. O procedimento descarta a necessidade de trânsito do prontuário em papel para que seja efetuada a assistência médica, possibilitando ainda disponibilizar imagens no prontuário eletrônico do paciente. Com a implantação do PACS – *Picture Archiving and Communications System* –, com a devida e necessária autorização, o profissional da saúde tem acesso às imagens e aos laudos dos exames, assim como a todas as informações assistenciais imprescindíveis para prestar uma assistência ágil e precisa.

Suporte

A UGBTIT-Suporte tem a missão de prestar manutenção e consultoria técnica, além de instalar equipamentos de informática, visando a dar continuidade de acesso aos sistemas de informação, com otimização de recursos. Em 2012, o setor privilegiou a instalação de 700 novos computadores para atender às necessidades do Tasy.

O novo Sistema de Gestão Hospitalar e seus aplicativos foram instalados em 2,8 mil computadores. Ao mesmo tempo, foi realizada a configuração de 800 impressoras para a correta emissão de relatórios. Cerca de 450 leitores de código de barra foram igualmente configurados para a identificação de materiais e medicamentos.

Cabe ainda destacar que foram instalados e configurados os seguintes periféricos:

- Impressoras Zebra para imprimir as novas etiquetas
- Impressoras HC100 para as novas pulseiras de identificação
- Em áreas críticas, 25 computadores em suporte fixo de parede.

Outra ação importante ocorrida no exercício de 2012 foi a implantação do sistema de controle de glicemia por meio de uma parceria do Laboratório Central – Análises Clínicas da Santa Casa com a Abbott, organização global de saúde que atua em mais de 130 países. É importante enfatizar também que a Santa Casa atingiu, em 2012, a marca de 90% de estações migradas para o novo sistema de autenticação de usuários – o *Active Directory*, da Microsoft –, o que conferiu maior segurança no acesso às pastas de todos os colaboradores.

Durante o exercício, a equipe da unidade de TIT/Suporte realizou treinamentos específicos, com a finalidade de reduzir o tempo de busca de soluções para suas demandas. Esta capacitação contribuiu para oferecer um atendimento ainda mais qualificado a todos os usuários da UGB.

6. Pessoas

A política de Gestão de Pessoas da Santa Casa busca a qualificação contínua de seus recursos técnicos e talentos humanos. Desse modo, os profissionais estão plenamente capacitados para proporcionar uma assistência médico-hospitalar de excelência, executada com responsabilidade social. Estas ações são geridas, 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)

O aperfeiçoamento de todos os processos que envolvem o público interno da Santa Casa é uma política permanente da Instituição, que visa a oferecer bem-estar e satisfação aos profissionais. Em 2012, podem ser mencionadas as seguintes melhorias e qualificações:

- Implantação do controle de frequência no Hospital São Francisco
- Adoção de controle de acesso no Hospital da Criança Santo Antônio
- Aquisição de mais uma catraca de acesso ao refeitório dos funcionários para agilizar o fluxo de usuários
- Compra de 5 novos coletores de ponto eletrônico (para implantação em 2013)
- Aquisição, em regime de comodato, de mais uma impressora para confecção de crachás de identidade funcional.



Pesquisa de satisfação interna

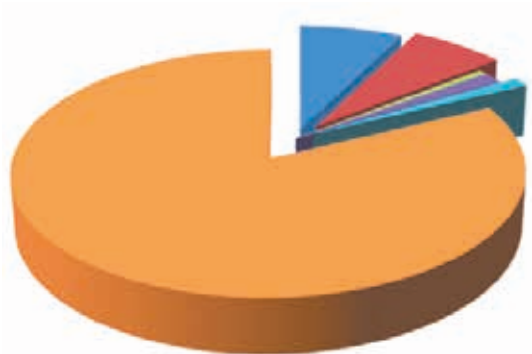
Realizada em novembro de 2012, a pesquisa de clima organizacional apontou um índice de 87,13% de satisfação dos colaboradores da Santa Casa, percentual superior à consulta feita no ano anterior (86,88%). Outra finalidade da pesquisa é revelar demandas do quadro interno, muitas das quais já foram ou estão em fase de implementação. Como exemplos de ações desenvolvidas em 2012, estão a revitalização do local de acesso ao refeitório dos funcionários, com troca de pisos e luminárias, pintura e colocação de vasos com folhagens no local; o programa de preparação para aposentadoria; a realização de palestras e consultorias sobre administração de finanças pessoais; e as atividades de ginástica laboral através de vídeo na Intranet, entre outras.



Profissionais contratados 2012

Especialidades	Profissionais contratados
Médicos	548
Enfermeiros	512
Nutricionistas	47
Farmacêuticos, Bioquímicos e Biólogos	113
Fisioterapeutas	93
Assistentes Sociais	15
Gestores	117
Pessoal Administrativo	1.409
Nível técnico e médio assistencial	3.012
Outros profissionais de nível médio e elementar	1.415
Residentes (Bolsa Santa Casa)	71
Estagiários	24
Total	7.376 *

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



- Enfermeiros
- Médicos
- Demais
- Nutricionistas
- Farmacêuticos, Bioquímicos e Biólogos
- Fisioterapeutas



Perfil do corpo clínico

	Médicos	Professores	Residentes (Total Geral Santa Casa)
Contratados	552	21	-
Credenciados	1.045	86	-
Total	1.597	107	252

Capacitação e Desenvolvimento

A Santa Casa desenvolve atividades de treinamento e aperfeiçoamento por meio da área de Desenvolvimento Humano, sob a liderança da UGB Capacitação e Desenvolvimento, com o intuito de manter o corpo funcional sempre atualizado e preparado para os desafios do setor de saúde. Em 2012, foram realizadas iniciativas de capacitação em diferentes temas e setores.

De acordo com o cronograma corporativo, foram oportunizadas capacitações dirigidas à área assistencial, destacando-se os treinamentos de Flebotomias, Publicações Científicas, Exame Físico para Enfermeiros, Palestra Punção Guiada por Ultrassom, além de Atualizações em Acessos Vasculares em Pacientes Críticos e Sala de Vacinas direcionadas ao HCSA.

Com a finalidade de sistematizar o modelo de atendimento único e universal da Santa Casa e, com isso, prestar um serviço de excelência aos clientes, foi estruturado o Modelo Atitudinal Padrão de Atendimento – MAPA. O projeto foi elaborado em parceria com a Allcon Consultoria de

Resultados. No total, a capacitação alcançou 2.407 colaboradores.

Entre as atividades desenvolvidas pela UGB Capacitação e Desenvolvimento em 2012, podemos ainda destacar:

- Programa de Integração Institucional-Acolher Módulo I
- Programa Liderando para a Excelência
- Programa de Integração de Estagiários (PIE's)
- Seminário Institucional de Reconhecimento 2012
- Treinamento Excelência no Atendimento – dirigido a taxistas.

Em sintonia com a estratégia de valorização das pessoas, a Instituição investiu o valor de R\$ 93.229,54, em 2012, na participação de colaboradores em 77 eventos externos, como cursos, encontros, seminários, simpósios e congressos, propiciando o desenvolvimento dos profissionais.



Equipe Santa Casa



Atividades de capacitação atualizam e preparam corpo funcional para novos desafios



Valorização da diversidade

Fortalecer cada vez mais o compromisso estratégico de responsabilidade social da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é uma das tarefas da UGB Capacitação e Desenvolvimento. A equidade de oportunidades é assegurada por meio do resgate da cidadania das Pessoas com Deficiência (PCDs). Este posicionamento está explicitado no Programa Institucional de Inclusão de Pessoas com Deficiência Integre-se, coordenado pela UGA Desenvolvimento Humano, que conta também com a participação em seu comitê gestor das unidades de Administração de Pessoas, Atenção à Saúde e Qualidade de Vida, Departamento Jurídico e Projetos e Captação e Desenvolvimento. Ainda fazem parte do programa o Comitê de Acompanhamento e o Comitê de Análise de Projetos de Obras Físicas de Novas Áreas e/ou Reformas e Aquisições.

Entre as atividades desenvolvidas em 2012, destaca-se o Ciclo de Aprendizagem Integre-se, que permitiu a reflexão e o aprendizado de conceitos a respeito da empregabilidade das Pessoas com Deficiência. No total, o evento capacitou 1.485 pessoas, que manifestaram grau de satisfação de 99,5% ao final dos trabalhos. As ações abarcaram ainda treinamentos e acompanhamento da turma de Jovens Aprendizes deficientes intelectuais, os quais realizaram atividades práticas na Santa Casa durante período de seis meses. Alguns deles foram, inclusive, admitidos pela Instituição. Para facilitar a inclusão destes jovens no mercado de trabalho, a equipe do programa Aprendiz Santa Casa promoveu reuniões com líderes envolvidos no processo de acolhimento dos novos contratados.

Por sua vez, o Comitê de Acessibilidade e Ergonomia elaborou projeto em parceria com uma consultoria externa para realizar os seguintes procedimentos: mapeamento do espaço físico para



Equipe Santa Casa

Palestra sobre finanças pessoais



Shiatsu para funcionários

atualização dos desenhos; análise e diagnóstico de acessibilidade e ergonomia; elaboração do projeto detalhado de acessibilidade; caderno de encargos e memoriais e previsão orçamentária para a execução das ações em toda a Instituição.

Jovem Aprendiz

O Programa Aprendiz Santa Casa oferece uma oportunidade de inserção no mercado de trabalho para estudantes dos Ensinos Fundamental e Médio, com idade entre 18 e 24 anos. A ação tem o apoio de uma equipe multidisciplinar, que abrange as áreas de Administração de Pessoas (AP), Atenção à Saúde e Qualidade de Vida (ASQV), Desenvolvimento Humano (DH) e Gestores Receptores. Os líderes e funcionários da Instituição demonstram engajamento nos processos de aprendizagem e profissionalização dos jovens, tornando o projeto uma importante fonte de captação de candidatos e de descoberta de novos talentos para a Instituição.

Em 2012, a UGB Recrutamento, Seleção e Acompanhamento realizou o processo seletivo para turmas de Atendimento ao Público em Cafeterias e Auxiliar Administrativo, em parceria com a Escola Técnica José César de Mesquita e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).

Para formar estas turmas, foram avaliados cerca de 150 candidatos, sendo 119 contratados.

Líderes

A UGB Capacitação e Desenvolvimento deu prosseguimento ao Programa Liderando para a Excelência, com apoio das consultorias Oficina Empresarial e Mariotti Associados. Iniciado em 2008, este projeto objetiva desenvolver e capacitar os líderes para o melhor exercício de seu papel, contribuindo para uma atuação estratégica junto às suas equipes. No exercício de 2012, 121 líderes foram capacitados. Além disso, ocorreram encontros de coaching individual em diversas áreas assistenciais da Instituição. Ao longo do ano, as atividades de treinamento dos chamados líderes informais da Santa Casa contaram com a participação de 206 pessoas.

Processos seletivos

Em 2012, a UGB avaliou 7.026 candidatos para diversos cargos na Santa Casa. Destes, 2.293 foram aprovados pela equipe do setor de Recrutamento, sendo 2.074 admitidos na Instituição.

No ano de 2012, houve mudanças no processo seletivo específico para o cargo de Técnico

de Enfermagem. Diante da realidade do mercado profissional e da expressiva quantidade de posições em aberto na Instituição, tornou-se necessária uma revisão de procedimentos para aumentar o número de candidatos aprovados sem diminuir a qualidade do trabalho do setor de Recrutamento, Seleção e Acompanhamento. Como resultado, houve aumento de 5,8% de pessoas contratadas para a função.

Acompanhamento dos funcionários

No exercício de 2012, foram atendidos 37 colaboradores em acompanhamento individual, abrangendo funcionários no período de experiência, jovens aprendizes e PCDs, além de colaboradores mais antigos, que buscaram apoio em questões relacionadas ao trabalho.

Já na modalidade de Acompanhamento Funcional Grupal, além do grupo de adaptação Aprendendo com os Golfinhos que ocorre sistematicamente e é oportunizado aos novos funcionários, foram criados também grupos de acompanhamento com Jovens Aprendizes, que realizaram a etapa prática do curso em 2012, totalizando 26 encontros ao longo do ano.

Em parceria com a área de Atenção à Saúde e Qualidade de Vida – ASQV, foi atendida a solicitação de acompanhamento aos funcionários que trabalham no atendimento direto ao paciente (Recepcionistas e Técnicos de Enfermagem), no setor do Laboratório Central. Cerca de 20 encontros foram promovidos com estes empregados e seus coordenadores. Eles foram distribuídos em pequenos grupos e tiveram a oportunidade de trabalhar os desafios que enfrentam diariamente no atendimento ao cliente.

Qualidade de vida

Responsável pelo planejamento e pela execução do atendimento assistencial e ocupacional aos colaboradores da Santa Casa, a unidade de Atenção à Saúde e Qualidade de Vida (ASQV) atua ainda em programas de promoção e prevenção da saúde, os quais são extensivos aos familiares dos funcionários. Em 2012, foram realizados 29.793 atendimentos (525 a mais em relação ao ano anterior).

No exercício, a Santa Casa concedeu o Certificado de Reconhecimento Especial à área de Gestão de Pessoas, da qual a ASQV faz parte, pelo Programa Conviver, que reúne todas as ações voltadas à qualidade de vida e ao bem-estar do público interno. Um exemplo é o Dia do Bem-Estar, iniciativa que abrange palestras sobre temas de caráter educacional e preventivo, associadas a atividades físicas como caminhadas e shiatsu. Foram promovidos 10 eventos ao longo do ano, com o envolvimento de 1.485 pessoas. Em parceria com a XP Investimentos, uma das palestras abordou a administração de finanças pessoais, totalizando 230 participações. Na oportunidade, os consultores disponibilizaram atendimento individual por meio de simulações de investimentos e esclarecimento de dúvidas.

Já o programa de Atividade Física Laboral contempla ações preventivas através de exercícios compensatórios, alongamentos e atividades lúdicas. Executados no próprio local de trabalho, os exercícios também contribuem para fomentar a integração entre os colegas. Em 2012, o número de participações chegou a 7.247. No exercício, foi disponibilizada videoaula na Intranet, ministrada por duas profissionais de Fisioterapia contratadas pela ASQV. Cabe mencionar ainda que o Atendimento Fisioterapêutico (ministrado por profissionais do ASQV, em parceria com o IPA) totalizou 3.847 atendimentos.

Outra ação importante para a promoção da saúde consistiu na continuidade do programa de vacinação, o qual registrou, em 2012, 9.297 imunizações, assim distribuídas: 1.305 (Dupla Adulto: Tétano-Difteria); 2.198 (Hepatite-B); 2.048 (Tríplice Viral: Caxumba-Sarampo-Rubéola), e 3.746 (Antigripal sazonal + H1N1). As vacinas são disponibilizadas a todos os profissionais da Santa Casa, incluindo médicos, residentes, doutorandos, aprendizes, estagiários, voluntários e serviços terceirizados.

O Certificado de Reconhecimento Especial da Santa Casa destacou ainda o Programa de Controle do Tabagismo, que segue os parâmetros indicados pelo Instituto Nacional de Câncer (INCA). Em 2012, foram promovidos três encontros acompanhados por médico pneumologista, assistente social, fisioterapeutas e psicóloga, os quais contaram com a adesão de 35 tabagistas. Dentre eles, 10 pararam de fumar, o que representa 28,60% dos participantes. Outra iniciativa bem-sucedida é o curso de Preparação para a Aposentadoria e Vida Plena, realizado em parceria com o SESI, com o objetivo de auxiliar o colaborador a planejar uma nova etapa da vida. Em 2012, ocorreram seis encontros, com a participação de 19 pessoas.



Segurança no trabalho

Os programas de informação e capacitação elaborados para o desenvolvimento da consciência da saúde pessoal e a valorização do comportamento preventivo e organizacional do público interno também constituem atribuições da ASQV. Em 2012, um dos destaques foi o número significativo de participações em treinamentos de segurança (6.081), os quais são executados por profissionais da área. O Programa de Prevenção de Acidentes com Material Biológico, dirigido aos novos funcionários, em particular, registrou 2.132 participantes em 40 eventos. Já o Programa de Integração aos Estagiários (PIE) envolveu 12 encontros, com 1.300 participações. Merece ênfase também a atuação da Brigada de Emergência, a qual treinou mais cinco turmas de brigadistas, cada uma delas com 25 funcionários capacitados pelo Corpo de Bombeiros da Brigada Militar do RS. A Brigada de Emergência da Santa Casa conta ainda com a participação de 3 bombeiros civis.



Comunicação Interna

A Comunicação Interna, um dos núcleos da UGB Comunicação e Imprensa, deu continuidade ao trabalho desenvolvido com os canais voltados aos funcionários, alguns deles também disponíveis aos diversos públicos que transitam pelas sete unidades do Complexo, caso do mural institucional, que está exposto 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 a todos os funcionários); o *Clinews* (newsletter enviada a 1.840 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 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 4.800 funcionários que têm acesso ao sistema interno de correio eletrônico.

Em 2012, o informativo mensal *Notícias da Casa* teve 11 edições, pois a de janeiro e fevereiro é especial e conjunta, destacando o Seminário do Reconhecimento; o Mural Institucional foi renovado 18 vezes; o *Clinews* foi distribuído 49 vezes e o *Lídernews* alcançou 27 edições. Por intermédio de

Comunicado, *Extra!* e outras divulgações (cartões de profissionais, datas especiais, eventos, campanhas, etc), foi distribuído um total de 830 e-mails informativos ao longo do ano.

Atendendo à demanda de todas as áreas do Complexo, o núcleo de Comunicação Interna e o núcleo de Assessoria de Imprensa realizaram o registro de 175 atividades entre palestras, missas, inaugurações, treinamentos, seminários e demais solicitações. No total, foram produzidas 10.304 imagens. Elas foram utilizadas para distribuição à mídia, em publicações da Santa Casa, e em outras formas de divulgação dos serviços e eventos.

A exemplo de todas as demais matérias, imagens e documentos produzidos pela UGB Comunicação e Imprensa, cópias identificadas dessas 10.304 imagens foram enviadas ao Centro Histórico Cultural e integradas ao acervo histórico da Instituição.



Associação dos Funcionários

A Associação dos Funcionários da Santa Casa de Porto Alegre (AFUSC) promove regularmente ações de bem-estar e de convivência dos colaboradores e dependentes da Instituição. Além disso, estabelece convênios com diferentes empresas de serviço que possibilitam aos funcionários fazer compras com descontos através do cartão da entidade. No total, a AFUSC conta com 3 mil associados. Entre as atividades sociais realizadas em 2012, destacam-se:

- Comemoração do oitavo aniversário do DTG Tropeiros da Solidariedade, com a participação de aproximadamente 800 pessoas, no Sítio da Santa Casa, incluindo cavalgada, café campeiro, almoço e baile tradicionalista
- Festa de comemoração do 44º aniversário da AFUSC, no Clube Caixeiros Viajantes, com a escolha do rei e da rainha da entidade
- A AFUSC esteve presente também na tradicional festa de Natal, no pátio da Santa Casa, em dezembro, quando todos os filhos de colaboradores, com idade até 11 anos, foram presenteados com brinquedos
- Ao longo do ano, a Associação participou ainda de vários eventos esportivos, torneios externos e internos de futebol sete e futsal.

Equipe Santa Casa



Festa de aniversário da AFUSC, com eleição da rainha e do rei da entidade

7. Processos

Em 15 de maio de 2012, o Hospital da Criança Santo Antônio conquistou a **Acreditação pela Joint Commission International (JCI)**. Esse feito é produto do intenso trabalho iniciado em 2009 com a execução do Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança (PMQS) nesse hospital. A partir desta vitoriosa experiência, a Direção Executiva determinou a continuidade do Programa, sendo escolhidos o São Francisco e o Pavilhão Pereira Filho como os próximos hospitais do complexo da Santa Casa a buscarem a Acreditação pela JCI, processo que começou no segundo semestre de 2012.



ACREDITAÇÃO SANTA CASA
Introdução de melhores práticas de qualidade e segurança

É um programa permanente que propõe-se identificar, organizar, estruturar e controlar as práticas de segurança e qualidade para todos, clientes e profissionais da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre.

Os padrões estão em 14 capítulos funcionais:

- 07 - Capítulos com Foco no Paciente
- 06 - Capítulos com Foco na Administração
- 01 - Metas Internacionais de Segurança do Paciente

Logotipo da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre no canto inferior direito.



Desde a sua fundação, em 1803, o compromisso com a excelência é uma busca constante da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. Em 2002, esta rica história de constante superação de desafios propiciou que fosse reconhecida pela Fundação Nacional da Qualidade como uma organização de classe mundial – até hoje, é a única instituição hospitalar a receber tal honraria no Brasil.

A Santa Casa entende, no entanto, que a procura pela excelência não é um fim em si mesmo, mas, sim, um horizonte a ser alcançado, implicando, desse modo, na perseguição contínua de inovação e aperfeiçoamento. Esta busca incessante apresenta-se na atualidade como a desafiadora tarefa de integrar o Modelo de Excelência da Gestão e o Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança (PMQS). Como foi possível chegar a tal condição?

Historicamente, em todas as avaliações de programas de Qualidade dos quais participou, em nível estadual ou nacional, a Instituição vinha obtendo pontuações insatisfatórias no que se refere ao item Processos. Assim, a Direção Executiva sinalizou a necessidade de melhorias efetivas nestes aspectos como condição de alcance da excelência. A identificação das necessidades de clientes e parceiros, a partir do Planejamento Estratégico das Unidades de Negócio, levou à busca e à implantação de um programa que suprimisse esta lacuna. Dessa forma, surgiu o Programa de Melhoria da Qualidade e Segurança (PMQS) com a marca Acredita Santa Casa. O programa foi realizado, inicialmente, como projeto-piloto no Hospital da Criança Santo Antônio, em 2009. A seguir, foi estendido a todas as demais unidades da Santa Casa.

O PMQS é um instrumento de gestão com ações estabelecidas a partir do processo de consultoria do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), baseado na metodologia da Acreditação

preconizada pela *Joint Commission International* através de seus padrões e requisitos presentes em um manual que determina toda a metodologia de trabalho. Os objetivos do PMQS incluem a orientação das ações institucionais referentes ao Processo de Acreditação, às melhorias implantadas ou em processo de implantação e também aos procedimentos adotados em relação à metodologia de elaboração e monitoramento.

Como um valioso instrumento de gestão, o programa é constituído de políticas, diretrizes, ações, protocolos e indicadores para modelar os processos e orientar os profissionais. O intuito é realizar avaliações sistemáticas de seus processos-chave, buscando diminuir chances de falhas ou quase-falhas, além de estimular uma atitude proativa no relacionamento com os clientes e uma comunicação clara e atualizada.

A partir da implementação do PMQS, os processos clínicos passam a ser planejados e executados para garantir padronização de cuidado e controle de qualidade, por meio de identificação de indicadores e metas com base em evidências e na experiência de melhores práticas. Assim, a padronização de um processo de cuidado é garantida através da criação de um protocolo clínico com fluxograma de atendimento, desenvolvido pelo serviço responsável e validado pela Direção Executiva.

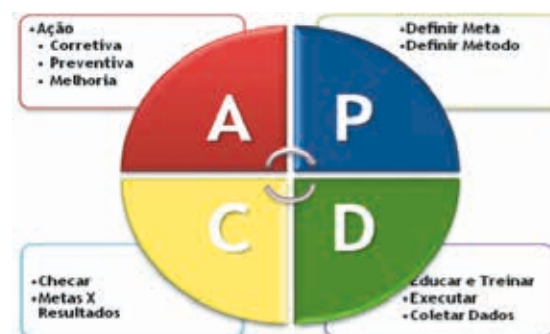
A cada mudança ou novo processo desenvolvido e implementado buscando a melhoria da qualidade, os colaboradores envolvidos são treinados por profissionais capacitados. Tal treinamento é obrigatório e também orientado e validado pelo programa corporativo de Desenvolvimento Humano. Além disso, à medida que um novo processo for criado ou um processo existente modificado, o Comitê da Qualidade deve avaliá-lo sob os seguintes aspectos:



- a) Se é coerente com a missão e os planos da Instituição.
- b) Se atende às necessidades dos pacientes, familiares, profissionais e outros.
- c) Se utiliza diretrizes atuais da prática, padrões clínicos, literatura científica e outras informações pertinentes e baseadas em evidências, como fundamentos da prática clínica.
- d) Se é coerente com as práticas de bons negócios.
- e) Se considera informações relevantes sobre gerenciamento de riscos.
- f) Se utiliza os conhecimentos e as habilidades disponíveis na Instituição.
- g) Se incorpora práticas ideais e melhorias de outras instituições.
- h) Se usa informações de atividades de melhoria relacionadas.

- i) Se integra e conecta processos e sistemas.

Um novo processo ou as modificações feitas em processos já existentes devem ser implantados e acompanhados pela área de Qualidade, que coleta informações e dados para comprovar se o processo está operando da forma planejada. Toda esta metodologia utiliza ferramentas próprias da Gestão pela Qualidade, e as melhorias acontecem segundo o Ciclo Gerencial PDCA.





A comunicação é fundamental na implantação de qualquer projeto e não é diferente em programas de qualidade, quando o que se quer é uma gestão eficaz. Para isso, é necessária a busca de canais de comunicação, que possam disseminar e levar o conhecimento para todos os colaboradores sobre os objetivos do programa, bem como sobre seus conceitos e a respeito do acompanhamento das melhorias alcançadas.

Assim, após intenso trabalho marcado por grandes desafios, iniciado em 2009, a execução deste programa no Hospital da Criança Santo Antônio acabou por conferir-lhe, em maio de 2012, a certificação de Hospital Acreditado pela JCI. A partir desta experiência, a Direção Executiva da Santa Casa, juntamente com os demais líderes, determinou a continuidade do Programa, sendo escolhidos o São Francisco e o Pavilhão Pereira Filho como os próximos hospitais a participarem do programa de Acreditação.

Suprimentos

Em 2012, algumas das ações desenvolvidas pelo setor de Suprimentos contribuíram para que a Santa Casa promovesse avanços na qualidade dos serviços prestados e também na segurança assistencial. Neste sentido, destacam-se os seguintes procedimentos:

• Quimioterapia

A entrada em vigência do novo sistema de gestão, o Tasy, proporcionou maior controle das atividades de gerenciamento de processos e registros relacionados à terapia dos pacientes. Com isso, a área de Suprimentos Quimioterapia fortaleceu ainda mais sua atuação junto à Farmácia Clínica, aos processos de Farmacovigilância e à Assistência Farmacêutica. Em função da complexidade do sistema, porém, a previsão é a de que as melhorias serão mais bem mensuradas a partir de 2013.

• Gestão de Estoques

Com a adoção do Tasy, o Setor de Gestão de Estoques passou a assegurar ainda mais rigor e agilidade ao lançamento de materiais médicos às contas dos pacientes das Unidades Assistenciais. Igualmente, a aquisição de novo equipamento para individualizar ampolas e comprimidos trouxe importantes ganhos de produtividade e segurança aos processos de individualização de medicamentos.



Hospital
Dom Vicente

8. Resultados



BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM REAIS)

ATIVO	Nota Explicativa	2012	2011
CIRCULANTE		206,239,598.21	147,785,675.04
Caixa e Equivalentes de Caixa	4	10,778,694.38	2,955,238.62
Créditos		164,510,918.28	130,441,885.96
Contas a Receber	6.a	156,028,227.52	116,885,487.21
(-) Prov.p/Créditos de Liquidação Duvidosa	6.b	(16,928,281.28)	(11,136,877.26)
Créditos Patrimoniais		3,218,801.29	2,061,822.77
Adiantamentos Efetuados		3,102,004.25	1,868,239.37
Outros Créditos	7	19,090,166.50	20,763,213.87
Estoques	8	30,485,473.61	13,775,339.55
Despesas Antecipadas		464,511.94	613,210.91
NÃO CIRCULANTE		423,218,443.01	407,132,581.40
Realizável a Longo Prazo		88,518,016.62	95,124,705.16
Valores a Receber	9.a	97,150,487.86	103,643,767.18
(-) Prov.p/Créditos de Liquidação Duvidosa	9.b	(12,198,020.69)	(11,809,129.66)
Outros Direitos a Receber	10	3,565,549.45	3,290,067.64
Investimentos	11	890,805.89	1,368,615.03
Imobilizado	12	325,044,762.77	306,190,989.12
Custo Corrigido		439,714,421.20	408,623,489.09
(-) Depreciações Acumuladas		(114,669,658.43)	(102,432,499.97)
Intangível	13	8,764,857.73	4,448,272.09
Custo Corrigido		11,443,649.12	12,428,544.98
(-) Amortizações Acumuladas		(2,678,791.39)	(7,980,272.89)
TOTAL DO ATIVO		629,458,041.22	554,918,256.44

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM REAIS)

PASSIVO	Nota Explicativa	2012	2011
CIRCULANTE		207,013,131.29	153,291,623.85
Fornecedores		62,993,432.28	46,501,767.20
Obrigações Empregatícias		11,783,268.87	9,918,326.18
Obrigações Sociais		3,420,614.17	3,172,814.29
Provisões de Férias e Encargos		24,632,977.55	21,555,577.91
Provisão para PIS sobre a Folha de Pagamento	14	17,235,689.34	15,834,029.19
Provisões Trabalhistas, Cíveis e Tributárias	15	8,362,890.60	6,532,101.27
Obrigações com FGTS	16	460,688.05	483,554.38
Obrigações Tributárias		3,852,028.20	3,290,753.29
Adiantamento de Clientes		1,296,949.84	1,010,735.69
Instituições Financeiras	17	59,968,302.33	35,416,077.61
Doações e Assist. Governamentais a Realizar	18	7,971,066.38	-
Outras Obrigações	19	5,035,223.68	9,575,886.84
NÃO CIRCULANTE		53,812,355.51	33,758,140.64
Fornecedores	20.a	2,253,083.27	1,308,766.94
Provisões Trabalhistas	15	11,907,331.27	11,571,428.92
Instituições Financeiras	20.b	31,361,266.58	16,407,617.28
Processos Administrativos	20.c	4,508,832.75	-
Doações e Assist. Governamentais a Realizar	20.d	305,719.65	-
Outras Obrigações	20.e	3,476,121.99	4,470,327.50
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		368,632,554.42	367,868,491.95
Patrimônio Social		367,868,491.95	355,534,448.43
Superávit do Período		764,062.47	12,334,043.52
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		629,458,041.22	554,918,256.44

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

João Victório Berton
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 RESULTADO DOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM REAIS)

	Nota Explicativa	2012	2011
RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS	21	518,696,475.59	459,341,907.18
(-) CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	22	(510,480,796.80)	(453,481,017.07)
(=) SUPERÁVIT BRUTO		8,215,678.79	5,860,890.11
(-) Despesas Gerais e Administrativas		(16,257,825.74)	(5,117,645.56)
(+) Receitas Patrimoniais/Eventuais		3,826,305.80	7,375,456.99
(-) Contribuições Sociais Isentas		(58,878,844.61)	(51,854,305.31)
(+) Benefício Fiscal Usufruído		58,878,844.61	51,854,305.31
(+) Superávit de Outros Serviços		7,727,086.50	6,292,086.06
(+) Doações e Outras Receitas		1,245,193.39	836,590.05
(-) Perdas de Capital		15,272.05	(318,622.28)
(=) SUPERÁVIT ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO		4,771,710.79	14,928,755.37
(+) Receitas Financeiras	23	6,246,787.53	6,660,620.10
(-) Despesas Financeiras	23	(10,254,435.85)	(9,255,331.95)
(+/-) Resultado Financeiro	23	(4,007,648.32)	(2,594,711.85)
<u>SUPERÁVIT DO PERÍODO</u>		<u>764,062.47</u>	<u>12,334,043.52</u>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

João Victório Berton
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 DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM REAIS)

	PATRIMÔNIO SOCIAL	SUPERÁVIT DO PERÍODO	TOTAL
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 Período	-	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
Transferência para o Patrimônio Social	12,334,043.52	(12,334,043.52)	-
Superávit do Período	-	764,062.47	764,062.47
SALDO EM 31/12/2012	367,868,491.95	764,062.47	368,632,554.42

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

João Victório Berton
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 PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO - MÉTODO INDIRETO (EM REAIS)

	Nota Explicativa	2012	2011
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Superávit do Período		764,062.47	12,334,043.52
Ajustes para reconciliar o superávit líquido com o caixa gerado pelas atividades operacionais:			
Depreciações/Amortizações	12 e 13	18,954,560.19	17,372,178.32
Provisão para Perda de Ativo Intangível	13	(1,659,420.09)	1,659,420.09
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa		6,180,295.05	1,008,578.02
Baixa de Bens do Ativo Não Circulante-Investimentos		(669,594.04)	(139,526.32)
Baixa de Bens do Ativo Não Circulante-Imobilizado		2,313,742.08	458,148.60
Baixa de Valores a Receber Incobráveis		884,566.73	191,527.26
Provisões Trabalhistas, Tributárias e Cíveis		2,974,482.89	(3,399,612.64)
(Receitas) e Despesas Financeiras Incorridas		4,561,490.75	6,846,098.37
(Receitas)/Despesas Apropriadas no Não Circulante		(2,595,113.55)	(908,749.21)
Superávit do Período Ajustado		31,709,072.48	35,422,106.01
(Aumento) ou Redução dos Ativos			
Contas a Receber de Clientes		(40,027,307.04)	1,603,196.34
Estoques		(16,710,134.06)	(1,797,479.36)
Outros Créditos		9,166,455.03	(9,606,559.64)
Despesas Antecipadas		96,175.81	122,399.03
Aumento ou (Redução) dos Passivos			
Fornecedores		17,355,304.58	1,769,370.24
Obrigações com Empregados		4,942,342.33	3,381,616.97
Obrigações Tributárias e Sociais		786,208.46	803,325.59
Provisões		(372,247.89)	(2,175,311.80)
Outras Obrigações a Pagar		(1,349,831.37)	(2,888,838.75)
Doações para o Ativo Investimentos, Imobilizado e Intangível		8,179,089.94	
Caixa e Excedentes Gerados pelas Atividades Operacionais		13,775,128.27	26,633,824.63
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS			
Aplicação no Imobilizado e Intangível		(42,777,743.47)	(30,757,516.36)
Receita na Venda de Investimentos e Imobilizado		1,240,940.06	205,526.32
Caixa e Excedentes Gerados pelas Atividades de Investimentos		(41,536,803.41)	(30,551,990.04)
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS			
Doações para o Ativo Investimentos, Imobilizado e Intangível		-	2,685,034.42
Captação de Empréstimos e Financiamentos		190,292,936.74	111,177,045.94
Pagamento de Empréstimos, Financiamentos e Juros		(154,707,805.84)	(111,530,349.07)
Caixa e Excedentes Gerados pelas Atividades de Financiamentos		35,585,130.90	2,331,731.29
AUMENTO (REDUÇÃO) DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA		7,823,455.76	(1,586,434.12)
Caixa e Equivalentes de Caixa no Início do Período	4	2,955,238.62	4,541,672.74
Caixa e Equivalentes de Caixa no Fim do Período	4	10,778,694.38	2,955,238.62

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

João Victório Berton
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 VALOR ADICIONADO DOS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM REAIS)

	Nota Explicativa	2012	2011
1 - RECEITAS		539,889,682.00	488,731,774.52
Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços		547,714,125.09	490,058,974.82
Provisão p/Créditos de Liquidação Duvidosa - (Constituição)		(6,180,295.05)	(1,008,578.02)
Não Operacionais (exceto doações)		(1,644,148.04)	(318,622.28)
2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores dos impostos - ICMS, IPI, PIS E COFINS)		267,982,504.98	240,889,284.77
Custos das Mercadorias e Serviços Vendidos		160,260,814.61	146,107,032.77
Materiais, Energia, Serviços de Terceiros e Outros		107,721,690.37	94,782,252.00
3- VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)		271,907,177.02	247,842,489.75
4 - RETENÇÕES		18,954,560.19	17,372,178.32
Depreciação, Amortização e Exaustão		18,954,560.19	17,372,178.32
5 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)		252,952,616.83	230,470,311.43
6 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		7,491,980.92	7,497,210.15
Receitas Financeiras		6,246,787.53	6,660,620.10
Doações	25.c	1,245,193.39	836,590.05
7 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)		260,444,597.75	237,967,521.58
8 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		260,444,597.75	237,967,521.58
Pessoal e Encargos		245,986,397.30	213,901,844.82
Impostos, Taxas e Contribuições		3,566,842.48	3,105,747.01
Juros e Aluguéis		10,127,295.50	8,625,886.23
Superávits Retidos do Período		764,062.47	12,334,043.52

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

João Victório Berton
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

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 15 de abril 2013.

Foram elaboradas e estão apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelas Normas Brasileiras de Contabilidade em consonância com a interpretação técnica ITG 2002 - Entidades sem Finalidades de Lucros, aplicando-se a partir do exercício de 2012, em conformidade com as resoluções do Conselho Federal de Contabilidade – CFC e nos Pronunciamentos, Orientações e Interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC.

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 repostado. 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 identificadas 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.

NOTA 4 - CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	2012	2011
Caixa	77.829,90	44.857,49
Bancos Conta Corrente	388.660,51	322.610,60
Títulos Vinculados ao Mercado Aberto	10.312.203,97	2.587.770,53
Valores para uso em pesquisas clínicas	426.875,53	253.944,54
Valores com restrição de uso	8.217.131,07	-
Valores sem restrição de uso	1.668.197,37	2.333.825,99
Total:	10.778.694,38	2.955.238,62

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. O valor aplicado com restrição de uso, por ordem de instrumento jurídico pertinente, não pode ter destinação diversa às estabelecidas no mesmo. Os valores estão apresentados com rendimentos calculados *pro-rata temporis* na data de 31/12/2012.

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\$).

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 refeitos 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) Reconhecimento da receita advinda de doações privadas e assistências governamentais

De acordo com interpretação técnica ITG 2002, aprovada pela Resolução nº 1.409/12 do Conselho Federal de Contabilidade, a partir de 1º/01/2012 a receita advinda de doações privadas e de assistências governamentais devem ser reconhecidas no resultado do período ou em contas específicas do passivo enquanto não atendidos os requisitos para reconhecimento no resultado.

NOTA 6 - CONTAS A RECEBER DE CURTO PRAZO

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

	2012	2011
Valores a receber do Sistema Único de Saúde - SUS	14.654.853,52	28.087.549,19
Valores a receber do Inst.de Prev. do Estado do RS-IPERGS	23.485.544,98	19.983.218,06
Valores a receber de outros convênios	35.619.903,59	53.303.659,11
Valores a receber de particulares	10.376.597,80	9.219.403,24
Contas a receber em formação	71.891.327,63	6.291.657,61
Total:	156.028.227,52	116.885.487,21

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

	2012	2011
Valores a receber do Sistema Único de Saúde - SUS	(497.115,07)	(303.080,18)
Valores a receber do Inst.de Prev. do Estado do RS-IPERGS	(2.761.063,63)	(1.898.725,94)
Valores a receber de outros convênios	(8.557.870,03)	(5.403.417,72)
Valores a receber de particulares	(3.173.970,59)	(3.366.249,72)
Contas a receber em formação	(1.938.261,96)	(165.403,70)
Total:	(16.928.281,28)	(11.136.877,26)
% sobre as contas a receber	10,85%	9,53%

NOTA 7 – OUTROS CRÉDITOS

O grupo outros créditos está assim composto:

	2012	2011
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 7 parcelas finais vincendas a partir de 2014 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.	16.371.087,03	18.552.598,41
Valores a receber referente a Depósitos Judiciais	1.540.757,71	1.272.646,91
Valores adiantados de Vale Transporte	628.079,25	556.674,60
Outros créditos	550.242,51	381.293,95
Total:	19.090.166,50	20.763.213,87

NOTA 8 - ESTOQUES

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

	2012	2011
Material Médico-Hospitalar e Medicamentos	17.369.793,98	7.460.441,48
Materiais para Manutenção e Obras	170.151,64	109.603,72
Gêneros Alimentícios	429.401,37	254.375,37
Materiais de Terceiros em Consignação	12.055.019,36	5.695.934,97
Outros Materiais	461.107,26	254.984,01
Total:	30.485.473,61	13.775.339,55

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

	2012	2011
Material Médico-Hospitalar e Medicamentos	127.660.242,04	118.676.206,49
Materiais para Manutenção e Obras	6.629.525,33	5.116.743,69
Gêneros Alimentícios	13.596.734,12	11.953.030,34
Outros Materiais	13.357.273,68	10.361.052,25
Total:	161.243.775,17	146.107.032,77

NOTA 9 - VALORES A RECEBER A LONGO PRAZO

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

	2012	2011
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.	8.877.271,50	6.900.626,81
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.	64.188.031,37	73.145.839,87
a.4) Valores a Receber de diversos convênios de saúde, em cobrança judicial e administrativa, mantidos pelo valor original.	12.428.192,81	12.935.258,53
a.5) Valores a receber pela venda de arrendamentos perpétuo vincendos em:		
2013		1.070.426,52
2014	1.455.440,12	843.035,26
2015	958.499,66	493.622,00
2016	532.295,24	146.555,00
2017	179.913,46	-
2018	191,00	-
	3.126.339,48	2.553.638,78
a.6) Outros valores a receber	445.807,75	23.558,24
Total:	97.150.487,86	103.643.767,18

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:

	2012	2011
Valores a receber do Sistema Único de Saúde - SUS	(3.285.595,13)	(3.102.633,72)
Valores a receber de outros convênios	(8.912.425,56)	(8.706.495,94)
Total:	(12.198.020,69)	(11.809.129,66)
% sobre os valores a receber	41,50%	42,30%

NOTA 10 - OUTROS DIREITOS A RECEBER

	2012	2011
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 31/12/2012, conforme índices utilizados pela Justiça do Trabalho. Os valores estimados para as prováveis perdas estão provisionados nos Passivos Circulante e Não Circulante.	2.334.145,68	2.076.727,20
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.	171.048,15	201.706,00
c) Tributos a recuperar, conforme ação de repetição de indébito na Justiça Estadual. O valor está atualizado até 31/12/2012, conforme índices praticados pela Justiça.	891.631,93	842.910,75
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:	3.565.549,45	3.290.067,64

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 2012 foram alienados 3 imóveis, apresentando um ganho de capital de R\$ 669.594,04 e outros 2 foram recebidos em doação no valor de R\$ 62.036,88.

De forma sintética, o Ativo Investimentos está assim composto:

	2012	2011
Participações em Outras Empresas	162.418,23	162.418,23
Propriedade para Investimentos, conforme composição abaixo	728.387,66	1.206.196,80
Imóveis situados em Porto Alegre/RS	624.987,62	1.102.796,76
Imóveis situados no interior do Rio Grande do Sul	43.400,04	43.400,04
Imóveis situados em outros estados do Brasil	60.000,00	60.000,00
	890.805,89	1.368.615,03

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	Aparelhos Médicos e Instrumentais Cirúrgicos	Aparelhos de Proc. de Dados e Softwares	Veículos	Ferramentas /Outras	Imobilizado em Andamento	Total
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	89.000.748,81	12.609.303,80	278.529,20	190.168,71	6.416.098,98	408.623.489,09
Adições	-	-	-	-	2.216.872,01	3.765.893,90	802.670,40	-	4.841,83	29.533.731,21	36.324.009,35
Transferências	-	7.001.890,55	-	768.007,95	5.726.236,74	7.793.222,61	2.436.430,47	35.265,00	6.395,44	(24.586.913,80)	(819.465,04)
Baixas	-	-	-	-	(513.075,56)	(3.017.081,28)	(874.045,52)	-	(9.409,84)	-	(4.413.612,20)
Saldo em 31/12/2012	1.660.880,37	133.579.266,60	77.109.419,63	54.251.226,56	48.727.778,12	97.542.784,04	14.974.359,15	313.794,20	191.996,14	11.362.916,39	439.714.421,20
Depreciação											
Taxas médias		2,50%		2,56%	10,00%	10,00%	20,00%	20,00%	10,00%		
Saldo em 31/12/2011	-	(13.715.615,92)	-	(8.363.970,17)	(23.466.713,08)	(47.940.070,35)	(8.536.224,72)	(278.506,70)	(131.399,03)	-	(102.432.499,97)
Adições	-	(2.854.990,42)	-	(1.421.471,31)	(3.270.265,67)	(7.127.203,94)	(1.672.883,93)	(5.312,25)	(9.903,32)	-	(16.362.030,84)
Transferências	-	-	-	-	-	-	345.192,66	-	-	-	345.192,66
Baixas	-	-	-	-	447.037,72	2.634.726,05	688.506,22	-	9.409,73	-	3.779.679,72
Saldo em 31/12/2012	-	(16.570.606,34)	-	(9.785.441,48)	(26.289.941,03)	(52.432.548,24)	(9.175.409,77)	(283.818,95)	(131.892,62)	-	(114.669.658,43)
Saldo líquido											
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	41.060.678,46	4.073.079,08	22,50	58.769,68	6.416.098,98	306.190.989,12
Saldo em 31/12/2012	1.660.880,37	117.008.660,26	77.109.419,63	44.465.785,08	22.437.837,09	45.110.235,80	5.798.949,38	29.975,25	60.103,52	11.362.916,39	325.044.762,77

As imobilizações em andamento constituem-se por diversas obras nos prédios da Entidade para ampliação e melhorias de áreas, com o objetivo de melhorar e/ou aumentar seus serviços prestados, no valor de R\$ 6.296.700,19, e por adiantamento a fornecedores para aquisição de bens destinados ao imobilizado da Entidade, no valor de R\$ 5.066.216,20.

NOTA 13 – INTANGÍVEL

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

Custo	Softwares	Intangível em Andamento	Total
Saldo em 31/12/2011	11.004.985,40	1.423.559,58	12.428.544,98
Adições	212.012,49	6.241.721,63	6.453.734,12
Transferências	8.121.844,52	(7.302.379,48)	819.465,04
Baixas	(9.917.515,11)	-	(9.917.515,11)
Reversão provisão para perdas	1.659.420,09	-	1.659.420,09
Saldo em 31/12/2012	11.080.747,39	362.901,73	11.443.649,12
Amortização			
Taxas médias anuais	20%		
Saldo em 31/12/2011	(7.980.272,89)	-	(7.980.272,89)
Adições	(2.566.136,18)	-	(2.566.136,18)
Transferências	(345.192,66)	-	(345.192,66)
Baixas	8.212.810,34	-	8.212.810,34
Saldo em 31/12/2012	(2.678.791,39)	-	(2.678.791,39)
Saldo líquido			
Saldo em 31/12/2011	3.024.712,51	1.423.559,58	4.448.272,09
Saldo em 31/12/2012	8.401.956,00	362.901,73	8.764.857,73

No exercício de 2012 foi concluída a implantação de novo sistema informatizado corporativo. O valor aplicado na implantação foi de R\$ 7.253.359,90. Com sua implantação os softwares substituídos foram baixados contabilmente e a respectiva provisão para perda constituída no exercício de 2011 foi revertida neste exercício.

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 31/12/2012, 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 31/12/2012. Dos valores estimados, aqueles que têm chance provável de liquidação em 2013 foram classificados no Passivo Circulante. Os demais foram classificados no Passivo Não Circulante. O resultado das estimativas é o que segue:

	2012	2011
Valores estimados com provável desembolso no curto prazo.	5.230.881,28	3.239.306,53
Valores estimados com provável desembolso no longo prazo.	7.601.367,25	8.212.082,14
Total:	12.832.248,53	11.451.388,67

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. 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:

	2012	2011
Valores estimados com provável desembolso no curto prazo.	789.990,39	1.045.433,15
Valores estimados com provável desembolso no longo prazo.	241.551,56	-
Total:	1.031.541,95	1.045.433,15

c) Valor provisionado de R\$ 4.064.412,46 (R\$ 3.359.346,78, em 2011) referente à integração de parcelas de natureza trabalhista. Apesar de não haver sentença, a Entidade decidiu, com base na opinião de seus assessores jurídicos, constituir provisão sobre a parcela que classificou como risco provável, calculado com base nas melhores estimativas dos riscos envolvidos e em valor suficiente para dar cobertura à referida obrigação legal na data de 31/12/2012. Pelo estágio das discussões em 31/12/2012, a Entidade classificou a provisão no Passivo Não Circulante.

d) 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:

	2012	2011
Valores provisionados em fase de liquidação de sentença	209.855,08	1.133.029,48
Valores provisionados sem trânsito em julgado	1.994.038,48	969.775,32
Total:	2.203.893,56	2.102.804,80

e) 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:

	2012	2011
Referente ao tributo taxa de lixo	-	16.052,95
Referente ao tributo INSS	138.125,37	128.503,84
Total:	138.125,37	144.556,79

Total das provisões trabalhistas, cíveis e tributárias:

	2012	2011
Circulante	8.362.890,60	6.532.101,27
Não Circulante	11.907.331,27	11.571.428,92
Total:	20.270.221,87	18.103.530,19

f) 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\$ 28.913.422,36 em 31/12/2012 (R\$ 2.466.691,96, em 2011). Este valor não está reconhecido contabilmente.

NOTA 16 - OBRIGAÇÕES COM 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 31/12/2012.

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 0,7438% a.m. e 1,3039% a.m. O valor em 31/12/2012 de R\$ 59.968.302,33 tem vencimento no decorrer de 2012 (R\$ 35.416.077,61, posição em 2011).

NOTA 18 – DOAÇÕES E ASSISTÊNCIAS GOVERNAMENTAIS A REALIZAR

Valor referente a doações privadas e assistências governamentais recebidas que ainda não tiveram os requisitos atendidos para reconhecimento no resultado do período, de acordo com interpretação técnica ITG 2002, aprovada pela Resolução nº 1.409/12 do Conselho Federal de Contabilidade, que passou a vigorar a partir de 1º/01/2012. A composição do valor por fonte de recurso é a que segue:

	2012
Doações da iniciativa privada	2.073.246,38
Assistência da administração pública federal	3.897.820,00
Assistência da administração pública estadual	2.000.000,00
Total	7.971.066,38

NOTA 19 - 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 no valor de R\$ 1.299.045,89 (R\$ 1.265.374,55, em 2011) está atualizada monetariamente até 31/12/2012, conforme variação do IGP-M *pro-rata temporis*.

b) Obrigação perante o Ministério da Saúde/FUNASA no valor de R\$ 1.690.812,28 (R\$ 6.470.321,81, em 2011). Conforme a decisão proferida no Processo TCU nº 031.537/2007-0 – Tomada de Contas Especial, que, atendendo ao pedido da Entidade, determinou a devolução do valor em 48 parcelas mensais corrigidas. O valor refere-se a 12 parcelas vincendas em 2013 e está atualizado monetariamente até 31/12/2012, conforme variação do IPCA *pro-rata temporis*.

c) Obrigações perante diversos credores originadas por valores consignados em folha de pagamento de empregados no valor de R\$ 1.616.040,77 (R\$ 1.526.754,50, em 2011).

d) Obrigação no valor de R\$ 420.000,00 contraída perante o fornecedor Boston Scientific do Brasil Ltda. referente à antecipação de valores que serão originados por descontos comerciais em compras futuras de insumos, destinado para compra de equipamento ligado ao Programa de Pesquisa Advantage. O valor refere-se a 12 parcelas mensais vincendas em 2013.

e) Outras obrigações de baixos valores no valor de R\$ 9.324,74 (R\$ 9.574,74, em 2011).

NOTA 20 - PASSIVO NÃO CIRCULANTE

As obrigações a longo prazo referem-se:

a) Fornecedores: referem-se a obrigações originadas de aquisições de bens e direitos no mercado interno e externo para os ativos imobilizado e intangível. Os valores das dívidas em moeda estrangeira estão atualizados pela taxa de fechamento de câmbio válida para 31/12/2012, conforme informado pelo Banco Central do Brasil.

Fornecedor	Nº de parcelas	Periodicidade dos pagamentos	2012	2011
GE Medical Systems, vencimento final em 2012.	-	Trimestral	-	-
GE Medical Systems, vencimento final em 2013.	2	Trimestral	-	26.053,07
GE Medical Systems, vencimento final em 2013.	2	Trimestral	-	13.942,97
GE Medical Systems, vencimento final em 2014.	7	Trimestral	189.848,45	409.068,66
GE Medical Systems, vencimento final em 2014.	5	Trimestral	24.737,10	112.240,00
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	12	Trimestral	18.240,92	25.115,99
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	26.350,32	38.009,70
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	40.412,31	58.643,49
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	4.140,87	5.973,00
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	11	Trimestral	6.700,55	9.665,33
GE Medical Systems, vencimento final em 2015.	12	Trimestral	26.941,33	37.318,45
GE Medical Systems, vencimento final em 2016.	7	Semestral	350.314,15	450.192,00
GE Medical Systems, vencimento final em 2016.	7	Semestral	13.522,27	17.377,41
			701.208,27	1.203.600,07
Siemens, vencimento final em 2013.	-	Trimestral	-	29.617,98
Datex, vencimento final em 2013.	-	Trimestral	-	15.548,89
Philips Clinical Informatics System - Contrato Tasy	5	Mensal	171.875,00	-
Boston Scientific do Brasil Ltda.	46	Mensal	1.380.000,00	-
Gambro do Brasil.		Mensal	-	60.000,00
Total dos fornecedores:			2.253.083,27	1.308.766,94

b) Instituições Financeiras:

b.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\$ 2.895.790,04 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (TJLP + 3,8% a.a.), vincendo em parcelas mensais a partir de 2014, com vencimento final em abril de 2016, conforme operação contratada em 24/03/2009.

b.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\$ 1.952.380,35 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (IPCA + 11,29% a.a.), vincendo em parcelas anuais a partir de 2014, com vencimento final em novembro de 2015, conforme operação contratada em 24/03/2009.

b.3) Financiamento contraído junto ao Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A. O valor de R\$ 2.941.009,95 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (CDI + 2,43% a.a.), vincendo em parcelas mensais a partir de 2014, com vencimento final em julho de 2016, conforme operação contratada em 29/07/2011.

b.4) Financiamento contraído junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social por intermédio do HSBC Bank Brasil S/A. O valor de R\$ 4.126.807,92 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (CDI + 1,80% a.a.), vincendo em parcelas mensais a partir de 2014, com vencimento final em setembro de 2016, conforme operação contratada em 15/10/2010.

b.5) Financiamento contraído junto ao Banco do Brasil S/A. O valor de R\$ 40.131,48 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (8,7% a.a.), com vencimento final em junho/2014, conforme operação contratada em junho/2011.

b.6) Financiamento contraído junto ao Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A. O valor de R\$ 17.374.957,63 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (9,38% a.a.), vincendo em parcelas mensais a partir de 2014, com vencimento final em janeiro de 2017, conforme operação contratada em 10/01/2012.

b.7) Financiamento contraído junto ao Banco Commercial Investment Trust do Brasil S/A. O valor de R\$ 49.441,11 refere-se às parcelas liberadas, vincendo em parcelas mensais a partir de 2014, com vencimento final em março 2014, conforme operação contratada em 10/01/2012.

b.8) Financiamento contraído junto ao Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A. O valor de R\$ 1.980.748,10 refere-se às parcelas liberadas e seus respectivos encargos (CDI + 2,43% a.a.), vincendo em parcelas mensais a partir de 2014, com vencimento final em novembro de 2015, conforme operação contratada em 28/08/2012.

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

	2012	2011
Valores vincendos em 2013:	-	5.013.455,86
Valores vincendos em 2014:	11.288.377,15	4.651.191,99
Valores vincendos em 2015:	11.595.322,78	4.651.191,98
Valores vincendos em 2016:	7.994.928,93	2.091.777,45
Valores vincendos em 2017:	482.637,72	-
Total:	31.361.266,58	16.407.617,28

c) Obrigação perante o Ministério da Saúde/FUNASA no valor de R\$ 4.508.832,75 para pagamento em 48 parcelas mensais, restando 32 delas com vencimento a partir de 2014. A obrigação está atualizada monetariamente até 31/12/2012, conforme variação do IPCA *pro-rata temporis*.

d) Valor referente a doações privadas e assistências governamentais recebidas que ainda não tiveram os requisitos atendidos para reconhecimento no resultado do período, de acordo com interpretação técnica ITG 2002, aprovada pela Resolução nº 1.409/12 do Conselho Federal de Contabilidade, que passou a vigorar a partir de 1º/01/2012. A composição do valor por fonte de recurso é a que segue:

	2012
Doações da iniciativa privada	26.363,85
Assistência da administração pública municipal	279.355,80
Total:	305.719,65

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 31 delas com vencimento a partir de 2014. A obrigação no valor de R\$ 3.455.336,10 (R\$ 4.441.600,49, em 2011) está atualizada monetariamente até 31/12/2012, conforme variação do IGP-M *pro-rata temporis*.

e.2) Obrigação perante o Instituto Nacional de Seguridade Social, conforme processo administrativo nº 46617007629/2006-37. O valor de R\$ 9.150,96 (R\$ 17.092,08, em 2011), refere-se a 12 parcelas mensais vincendas a partir de 2014.

e.3) Provisão para Obrigações com Fornecedores: valor provisionado de R\$ 11.634,93 (R\$ 11.634,93, em 2010) 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.

NOTA 21 – RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS

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

	2012	2011
Serviços Prestados ao Sistema Único de Saúde - SUS	154.979.695,68	141.932.374,23
Serviços Prestados ao Inst. de Previdência do Estado - IPERGS	102.967.741,37	86.398.875,02
Serviços Prestados a Outros Convênios	241.254.120,05	215.078.783,19
Serviços Prestados a Particulares	30.575.407,11	25.693.651,18
RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS	529.776.964,21	469.103.683,62
(-) Receitas Glosadas e Canceladas	(11.080.488,62)	(9.761.776,44)
(=) RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS	518.696.475,59	459.341.907,18

NOTA 22 - CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

	2012	2011
Com Pessoal Próprio	(178.950.667,11)	(161.270.291,60)
Com Pessoal de Terceiros	(72.097.030,59)	(61.977.788,34)
Com Material de Consumo	(142.392.250,61)	(130.529.230,76)
Gerais	(19.126.054,01)	(14.773.253,60)
Depreciação	(13.101.611,37)	(13.098.982,06)
Indiretos	(84.813.183,11)	(71.831.470,71)
Total:	(510.480.796,80)	(453.481.017,07)

NOTA 23 – RESULTADO FINANCEIRO

A composição do resultado financeiro está a seguir demonstrada:

	2012	2011
Receitas Financeiras		
Juros / Descontos Obtidos	4.189.109,10	3.707.014,25
Rendimento de Aplicações Financeiras	473.730,70	182.424,10
Variação Monetária Ativa	774.477,28	1.608.533,04
Variação Cambial Ativa	809.324,50	1.161.386,29
Dividendos e Bonificações	145,95	1.262,42
	6.246.787,53	6.660.620,10

Despesas Financeiras		
Juros Pagos / Descontos Concedidos	(1.676.720,77)	(2.171.472,43)
Despesas Bancárias	(219.637,34)	(158.715,16)
Variação Monetária Passiva	(824.351,65)	(651.544,17)
Variação Cambial Passiva	(1.132.467,24)	(1.690.335,06)
Despesa com Financiamento	(6.253.546,81)	(4.377.794,22)
Despesa com Cartão de Crédito e Débito	(147.712,04)	(205.470,91)
	(10.254.435,85)	(9.255.331,95)
Resultado Financeiro	(4.007.648,32)	(2.594.711,85)

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 2012, R\$ 3.319.402,69 (R\$ 2.527.592,98, em 2011). 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) O valor da isenção da Contribuição Previdenciária que a Entidade tem direito totalizou, aproximadamente, R\$ 58,9 milhões, no exercício (R\$ 51,9 milhões, em 2011).

c) As receitas com doações advindas da iniciativa privada, pessoas físicas e jurídicas, destinadas a apoiar o custeio da Entidade totalizaram R\$ 1.022.436,19, em 2012 (R\$ 836.590,05, em 2011) e da assistência governamental R\$ 222.757,20. Estas receitas estão registradas pelo efetivo recebimento.

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

e) A Entidade teve seu pedido de renovação do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde deferido pela Portaria nº 607, de 27/9/2011, para o triênio de 01/01/2010 a 31/12/2012 e protocolou pedido de renovação do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde para o triênio de 01/01/2013 a 31/12/2015 na data de 3/7/2012, sob o nº SIPAR 25000.113175/2012-59, conforme determina a Lei nº 12.101/2009, regulamentada pelo Decreto nº 7.237/2010, e Portaria nº 1.970/GM/MS de 16/8/2011. Na data de 31/12/2012 o pedido encontrava-se em análise pelo órgão governamental competente.

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/2013, e os veículos na modalidade automóvel (cobertura total), com vencimentos entre julho e setembro/2013. 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.

José Sperb Sanseverino
Provedor

Alfredo Guilherme Englert
Vice-Provedor

Salvador Horácio Vizzotto
Vice-Provedor

João Victório Berton
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 Relações com Sistemas
de Saúde

Marconi Micco
Contador CRC-RS 53.921/O-0





Balanço Social



1. Compromisso com o Público Interno

Para a Santa Casa, contar com colaboradores comprometidos e satisfeitos no dia a dia da Instituição é a garantia de um atendimento médico-hospitalar de qualidade, que se pauta pela responsabilidade social e pela excelência dos serviços prestados. Por isso, o compromisso com o público interno se expressa por meio de ações que buscam proporcionar a capacitação, a fixação e o reconhecimento de talentos. Desse modo, a Santa Casa se empenha em construir continuamente oportunidades de bem-estar e desenvolvimento profissional para seus 7.376 funcionários.

Liderança nas Relações Trabalhistas

A transparência e a busca de ganhos mútuos marcam a relação da Santa Casa com as entidades representativas das diferentes categorias que atuam profissionalmente na Instituição. Este relacionamento leva em conta as demandas trabalhistas e a sustentabilidade da Santa Casa, sempre sob o foco da responsabilidade social.

Neste cenário, é fundamental a participação da Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos do Rio Grande do Sul e do Sindicato dos Hospitais Benéficos, Religiosos e Filantrópicos do Rio Grande do Sul (Sindiberf) para a consolidação de avanços e melhorias nas relações de trabalho junto aos sindicatos representativos dos profissionais. Em 2012, foram firmadas Convenções Coletivas com os Sindicatos das Nutricionistas, Técnicos/Auxiliares de Radiologia, Assistente Social, Enfermeiros, SINDISAÚDE, Bioquímicos e Farmacêuticos.

Gestão Participativa

Como parte de sua cultura e compromisso institucional de governança e transparência, a Santa Casa, em diversos momentos e nos seus diversos níveis de responsabilidade, presta contas das origens e da aplicação de seus recursos, bem como dos resultados auferidos.

Este processo está previsto no Compromisso Institucional, documento maior que rege todo o funcionamento da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre e de seu complexo hospitalar e que, nos últimos anos, vem se consolidando a partir de esforços empreendidos pela Direção Executiva. Estes esforços envolvem a democratização das informações e das decisões através de um conjunto de reuniões com os demais líderes da Instituição.

Em paralelo, o Calendário Referencial para Análises e Apresentações de Desempenho Global é determinado ao final de cada ano, quando são definidas as datas das reuniões mensais de análise realizadas pelos líderes de UGBs e UGAs, pela Direção Executiva e pela Provedoria. Estas reuniões propiciam que se faça uma comparação dos resultados alcançados com as metas estabelecidas. Os encontros são registrados em atas e, a partir de suas conclusões, são determinados os planos de ação para as metas ainda não alcançadas. Para acompanhar indicadores e criar planos de ação, é utilizado um software especialista, o *Strategic Adviser* – S A.

Práticas de Aprendizagem Organizacional									
Apresentação de Resultados e Práticas de Gestão		Estratégica			Tática	Operacional	Fechamento		
Mês	GR	R.A.E	Encontro dos Sponsors e líderes dos seus objetivos	Encontro dos líderes de objetivos com suas equipes	Análise de Desempenho (Divisões e UGAs) (mês)	Análise de Desempenho UGBs (mês)	Cota limite alimentação Indicadores no S.A.	Data limite liberação DAE (até o final da tarde)	Encerramento fechamento de convênio Com sistema atualizado
Janeiro	25/1 (quá) ⁽¹⁾	24/1 (ter)	09 - 13	02 - 06	20-Jan	18-Jan	16-Jan	13-Jan	11-Jan
Fevereiro	23/2 (quá) ⁽²⁾	22/2 (qua)	19 - 17	06 - 10	23-fev ⁽³⁾	20-Feb	16-Feb	15-Feb	13-Feb
Março	21/3 (quá) ⁽⁴⁾	20/3 (ter)	12 - 16	05 - 09	21-Mar	17-Mar	15-Mar	14-Mar	12-Mar
Abril	25/4 (quá) ⁽⁴⁾	17/4 (ter)	09 - 13	02 - 06	20-Apr	18-Apr	16-Apr	13-Apr	11-Apr
Maio	30/5 (quá) ⁽⁴⁾	22/5 (ter)	14 - 18	07 - 11	22-May	18-May	15-May	15-May	11-May
Junho	20/6 (quá) ⁽⁴⁾	26/6 (ter)	11 - 15	04 - 08	22-Jun	20-Jun	18-Jun	15-Jun	13-Jun
Julho	25/7 (quá) ⁽⁴⁾	24/7 (ter)	09 - 13	02 - 06	20-Jul	18-Jul	16-Jul	13-Jul	11-Jul
Agosto	22/8 (quá) ⁽⁴⁾	21/8 (ter)	13 - 17	06 - 10	21-Aug	17-Aug	15-Aug	14-Aug	10-Aug
Setembro	19/9 (quá) ⁽⁴⁾	18/9 (ter)	10 - 14	03 - 07	24-Sep	19-Sep	17-Sep	14-Sep	12-Sep
Outubro	17/10 (quá) ⁽⁴⁾	16/10 (ter)	08 - 12	01 - 05	22-Oct	18-Oct	16-Oct	15-Oct	10-Oct
Novembro	21/11 (quá) ⁽⁴⁾	20/11 (ter)	12 - 16	05 - 09	23-Nov	21-Nov	19-Nov	16-Nov	13-Nov
Dezembro	19/12 (quá) ⁽⁴⁾	18/12 (ter)	10 - 14	03 - 07	21-Dec	19-Dec	17-Dec	14-Dec	12-Dec
19 - Quarta-feira: Seminário do Reconhecimento ⁽¹⁾									

Frequência	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Horário	Manhã início 9h Tarde início 14h	Das 9h30 às 11h30	A definir pelo Sponsor	A definir pelas Equipes	A definir pelas Unidades	A definir pelas Unidades
Local	Auditório Hugo Gerdau	Auditório HBR				

⁽¹⁾ Com todos os interfaces e processos realizados, inclusive de honorários médios.

Notas:

(1) Seminários sobre Gerenciamento da Rotina executados à tarde.

(2) Seminários sobre Gerenciamento da Rotina executados pela manhã.

(3) Feriados/datas especiais (21/02 - Carnaval).

(4) Em dezembro, Seminário sobre GR e Seminário do Reconhecimento realizados em conjunto, à tarde.

Notas:

O calendário acima levou em consideração os seguintes aspectos:

a) Que as datas estabelecidas para o "Fechamento" sejam cumpridas rigorosamente, sem a possibilidade de postergação de datas de recebimentos de contas.

b) As datas de "Fechamento" do segundo semestre são estimativas, considerando que a "viagem de chame" do Taty não comprometa estas datas.

c) Maior prazo para reuniões de análise "Estratégica" e "Operacional" das Divisões/UGAs e UGBs, respectivamente.

d) Grupo de eventos mensais para análise "Estratégica" de Sponsors com líderes de Objetivos (2ª semana) e líderes com suas Equipes (1ª semana). Eventos a serem avaliados pela Equipe Estratégica para reuniões.

e) A reformulação dos encontros nas reuniões mensais de GD e GR.

f) As reuniões mensais do GD às terças-feiras da 3ª semana do mês, conforme data do DAE, sempre que possível. Com mudança no enfoque para reuniões de acompanhamento da execução das estratégias (RAE).

g) A menção das datas do UR na quarta-feira seguinte à reunião do GD, sempre que possível. Reunião para apresentação simplificada de resultados e disseminação de boas práticas de gestão.

De forma proativa, a Direção acompanha semanalmente os resultados corporativos e das principais unidades de negócio do Complexo (hospitais e serviços geradores de resultados). Nestas ocasiões, as Gerências Hospitalares e alguns líderes de UGAs e UGBs avaliam os resultados, sempre levando em conta as diretrizes do orçamento, propondo ainda ações de melhoria para metas não alcançadas, as quais são registradas e acompanhadas através de atas. As reuniões permitem, por outro lado, que a Direção compartilhe resoluções sobre aspectos operacionais emergentes, reduzindo o tempo entre decisão e ação. Além disso, a Direção Médica dos hospitais, as Gerências Hospitalares e de Direção Executiva reúnem-se mensalmente para avaliar a execução das iniciativas estratégicas. Nestas reuniões, os líderes hospitalares levam à Direção suas demandas em relação aos investimentos necessários para a ampliação de suas instalações.

Gerentes e lideranças das principais UGAs e UGBs de Apoio têm também reuniões mensais com a Direção para alinhamento de ações e para melhor atender às unidades hospitalares e serviços. De outra parte, os Diretores Médicos dos hospitais e o Diretor Médico Corporativo (Direção Executiva) reúnem-se mensalmente para alinhar as ações relativas às demandas assistenciais e ao Corpo Clínico. Por fim, a Direção Executiva, na última quinta-feira de cada mês, presta contas dos resultados mensais à Provedoria, em reunião da Mesa Administrativa da Irmandade (órgão semelhante ao Conselho de Administração de organizações com fins lucrativos). O conjunto de reuniões tem a função de reforçar aspectos relativos à Governança Corporativa e à democratização das decisões da Organização.

Valorização e reconhecimento

Realizado desde 2000, o Seminário de Reconhecimento busca valorizar os colaboradores que se destacam na aplicação do Modelo de Gestão pela Qualidade Total. As equipes reconhecidas recebem medalhas, certificado e crédito em dinheiro para aplicação em programas de desenvolvimento profissional. Após mais de uma década de

realização, tornou-se um evento especial de fechamento de ano, que expressa o crescimento pessoal e institucional de seus agentes.

O Seminário de Reconhecimento, promovido em dezembro de 2012, reuniu 172 pessoas no Anfiteatro Hugo Gerdau, além de 164 participantes na Praça Central e 54 no Átrio do Anfiteatro Hugo Gerdau.



A Santa Casa disponibiliza aos seus colaboradores e dependentes uma variedade de benefícios através de convênios com empresas atuantes e reconhecidas. A oferta de assistência é ampla, abrangendo desde planos de saúde até crédito financeiro, entre outros itens. Além disso, o refeitório oferece aos funcionários refeições equilibradas, com custo subsidiado. Em média, são servidas 1.800 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 Panvel
- Farmácia SESI
- Alimentação SESI
- Empréstimo consignado
- Previdência Privada
- Instituições de Ensino (Níveis Técnico e Superior)
- Lavanderia Bolha Azul
- Associação de funcionários (AFUSC)

Serviços

- Assistência médica em regime de pronto atendimento
- Creche
- Refeitório
- Vale-transporte
- Cesta de Natal
- Uniforme
- Estacionamento
- Adiantamento salarial
- Auxílio-funeral
- Posto bancário
- Biblioteca

Desenvolvimento Humano

Investir continuamente no aprimoramento de seu quadro de colaboradores é uma rotina da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. As atividades de treinamento e aperfeiçoamento são promovidas sob a liderança da UGA, com a finalidade de manter o corpo funcional sempre atualizado e preparado para os desafios que afetam o setor de saúde.

- Os programas e ações realizados em 2012 estão descritos em Pessoas – 6º critério de Excelência (páginas 100 a 108), em textos como Capacitação e Desenvolvimento, Valorização da Diversidade e Jovem Aprendiz, que também correspondem às ações de responsabilidade social da Santa Casa junto a seu público interno.

Fotos: Equipe Santa Casa



Formatura da turma do programa Jovem Aprendiz



Programa Institucional de Inclusão de Pessoas com Deficiência Integre-se: respeito e valorização da diversidade

2. Compromisso com o Governo e a Sociedade

Em 2012, a Santa Casa de Misericórdia realizou 736.433 consultas, 46.752 internações, 63.159 cirurgias e 4.351.353 exames e diagnósticos por imagem. A maioria desses serviços beneficiou os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), ao qual a Santa Casa destinou R\$ 75.899.000,00 de recursos próprios ao longo do ano, com o objetivo de assegurar uma assistência universal, integral e gratuita.

Desde a sua fundação, há 209 anos, a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre elegeu a responsabilidade social como eixo essencial de sua atuação. Essa vocação humanista se expressa, hoje, na disposição permanente de “Proporcionar ações de saúde a todas as pessoas, com excelência, sustentabilidade e misericórdia”, de acordo com o enunciado de sua Missão. Deste modo, a promoção da saúde está no centro das relações estabelecidas com a sociedade, seja no âmbito governamental ou em meio à comunidade. A análise de dados epidemiológicos e de pesquisas qualitativas realizadas junto ao público externo ajuda a Instituição a planejar ações e programas adequados às demandas existentes. Simultaneamente, o desenvolvimento de programas sociais contribui para a formação das futuras gerações.

Premiações em Responsabilidade Social

Ao longo de sua história, a Santa Casa vem aperfeiçoando cada vez mais suas ações de responsabilidade social, as quais derivam de uma atuação consciente estabelecida com todos os segmentos da sociedade, baseada no respeito à ética e no compromisso com o bem-estar das pessoas. A Instituição recebeu, em 2012, duas certificações neste âmbito – o Prêmio Fornecedor Consciente, concedido pelo Instituto de Desenvolvimento de Fornecedor do RS, e o Prêmio de Responsabilidade Social, outorgado pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul.

A primeira premiação destaca projetos sociais que promovem benefícios para a coletividade, buscando também estimular o relacionamento entre as empresas e os consumidores. A Instituição foi distinguida em três categorias – de Ecologia, pelo projeto *Coletor de Chapas de Raio X*; Cultural, pelo trabalho *Restauração de Documentos Raros da Misericórdia de Porto Alegre: Registro de Óbitos das Pessoas Livres – 1850 a 1882*; e de Responsabilidade Social, pelo projeto *O Compromisso Social da San-*

ta Casa de Misericórdia de Porto Alegre na Educação em Saúde e Prevenção de Câncer. Já o prêmio concedido pelo Legislativo procura incentivar a realização de projetos voltados para a promoção do bem-estar da sociedade e para a preservação do meio ambiente.

Educação e prevenção

A Santa Casa desenvolveu, ao longo do ano de 2012, várias iniciativas junto à população com foco na prevenção e na promoção da saúde. Entre elas, estão as ações de combate ao tabagismo do Pavilhão Pereira Filho, como o II Fórum de Controle de Tabagismo, que atraiu 46 participantes, e o Dia Mundial sem Tabaco, o qual reuniu 142 pessoas. Já o projeto Debates na Santa Casa, promovido no Dia Nacional de Combate ao Fumo, abordou o tema “Por que o cigarro é tão importante?”, tendo como atração os jornalistas Wianey Carlet, da rádio Gaúcha, e Leandro Olegário, da TVE do RS. Assistiram a este debate realizado no Anfiteatro Hugo Gerda 65 espectadores. Por sua vez, as atividades de prevenção da asma contaram com a adesão de 109 pessoas.

Outro destaque são as campanhas realizadas pela equipe do Laboratório Central de Análises Clínicas, incluindo a II Campanha do Agasalho, que arrecadou e distribuiu a entidades beneficentes de Porto Alegre, em 2012, três mil peças entre calçados, luvas, cachecóis, toucas, cobertores e todos os tipos de roupas para adultos e crianças. Esta campanha deverá ser repetida anualmente, sempre com início no mês de maio.

Cabe ressaltar também as ações sociais promovidas pelo Hospital da Criança Santo Antônio em datas especiais, como Carnaval, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Natal. Em 2012, durante a comemoração do II Natal na Praça Dom Sebastião, por exemplo, Papai Noel escalou a fachada do prédio do HCSA para admiração das

crianças internadas na unidade, as quais iluminaram com lanternas as janelas de seus quartos para acompanhar o evento.

Além disso, no Dia Mundial de Prevenção de Acidentes com Crianças, foi realizada uma blitz no trânsito de Porto Alegre para distribuição de material educativo, com apoio da AMRIGS, ONG Vida Urgente, EPTC e Detran. Já o Dia do Rim é uma atividade de caráter informativo e de prevenção levada a cabo no Brique da Redenção, para conscientizar a população a respeito da importância da manutenção de uma vida saudável. Merece referência ainda a III Edição do Eco Fashion Week do Hospital da Criança Santo Antônio, um desfile de moda com peças produzidas por funcionários, pacientes e familiares a partir de resíduos recicláveis recolhidos em diversas áreas desse hospital. Por fim, as comemorações do 10º aniversário da inauguração do novo prédio do HCSA contaram com oficinas de pinturas, shows musicais e brinquedos infláveis, atraindo um público de mil pessoas, formado por pacientes e familiares, além de funcionários e comunidade.

• Leia mais sobre as campanhas de responsabilidade social da Santa Casa no capítulo Critérios de Excelência, item 4 – Sociedade, do Relatório Anual da Instituição (pg. 87).

Campo Santo

Como parte de suas atividades de responsabilidade social, a Santa Casa realiza, de forma gratuita, o sepultamento de pessoas carentes desde a sua fundação, no começo do século XIX. A princípio, o serviço abrangia apenas idosos abandonados pelos familiares e escravos enfermos que procuravam por atendimento médico e iam a óbito. A partir de 1850, estes sepultamentos realizados em uma área do Cemitério da Santa Casa (na época, o único cemitério da capital gaúcha), denominada Campo Santo, passaram a incluir a totali-

dade da população carente de Porto Alegre, e não somente os pacientes da Instituição.

Atualmente, o serviço tem o apoio da Sociedade União Pelotense São Francisco de Paula e de empresas do Sistema Funerário Municipal, as quais doam caixões. Ao mesmo tempo, a Prefeitura de Porto Alegre se responsabiliza pelo transporte dos corpos. Em 2012, foram realizados 584 sepultamentos.

Santa Casa Voluntários

Um dos mais antigos programas de relacionamento e envolvimento da Instituição com a comunidade, o Programa Santa Casa Voluntários contou com a participação de 220 integrantes em 2012. As ações desenvolvidas abrangem o Centro de Convivência do Hospital Santa Rita, um espaço dinâmico e acolhedor para pacientes e familiares. No exercício, o Centro de Convivência recebeu um total de 9.934 pessoas, sendo 6.398 pacientes e 3.536 familiares (acompanhantes).

Equipe Santa Casa



Estudantes participam de visitas guiadas ao Cemitério da Santa Casa

Entre as atividades nas quais o voluntariado da Santa Casa esteve envolvido em 2012, constam ainda:

- **Cuidados na Admissão**

Após ser recepcionado no Setor de Internação, o paciente é conduzido até a unidade de destino, sendo apresentado à pessoa responsável e informado a respeito dos recursos disponíveis (telefone público, serviços de apoio etc.)

- **Visita de Apoio**

Visitas para levar apoio e solidariedade ao paciente internado

- **Conforto e Lazer**

Oferece momentos de lazer, recreação, alívio de tensão e apoio ao paciente; abrange visitas no leito, com material de leitura, jogos e outros recursos de entretenimento

- **Maternagem**

Minimiza traumas da internação hospitalar do público infantil, proporcionando apoio às crianças que estejam eventualmente sem acompanhante nas Unidades de Internação Pediátrica e UTI – Neonatal, além de proporcionar carinho, aconchego e cuidados de higiene e alimentação



Fotos: Marco Nedeff

O projeto Estação Digital possibilita acesso gratuito à internet aos pacientes e acompanhantes

- **Brincando no Ambulatório**
Reduz o estresse na sala de espera dos ambulatorios, oferecendo à criança brinquedos, jogos, livros e outros materiais de artes, além de realizar brincadeiras e desenvolver bons hábitos
- **Estação Digital**
Mantém salas abertas para ensinar e acompanhar pacientes no acesso à internet e demais ferramentas de informática
- **Biblioteca Ambulante**
Proporciona momentos de distração, informação e lazer ao paciente, com a leitura de jornais, revistas e livros
- **Oficina de Trabalhos Manuais**
Oportuniza novas aprendizagens e alternativas para geração de renda durante o período de internação ou durante o tratamento ambulatorial por meio da arte-terapia, disponibilizando matérias-primas e ensinando técnicas de artesanato (tapeçaria, bordado, pintura, fuxico e reciclagem)
- **Pesquisa de Satisfação**
Estimula o paciente do SUS a expressar sua opinião sobre os serviços e produtos oferecidos pela Santa Casa.



Voluntários da Santa Casa oferecem momentos de entretenimento, lazer, alívio de tensão e apoio aos pacientes

Combate ao Câncer

A Liga Feminina de Combate ao Câncer realiza um intenso e profícuo trabalho de conscientização e prevenção da doença desde 1954. Com sede no Hospital Santa Rita (HSR), a entidade é formada por cerca de 100 voluntárias, entre efetivas e eventuais, que também atuam no Hospital da Criança Santo Antônio (HCSA). Em parceria com o Centro de Prevenção de Câncer do HSR, a Liga organiza ações em escolas, clubes de mães, comunidades carentes e empresas, procurando sempre conscientizar a população sobre os fatores de risco que podem levar à enfermidade.

Uma importante ação desenvolvida pela Liga em Ambulatório é o Programa de Prevenção e Detecção do Câncer Ginecológico. Em 2012, foram realizados 2.853 exames (citopatológicos – papanicolau e palpação da mama). Em paralelo, o Grupo de Apoio a Pacientes Laringectomizados (GALA) ajudou pacientes na aquisição de nova voz e comunicação. Durante o ano, foram realizados 43 encontros do Grupo, totalizando 418 atendimentos. Já a equipe de voluntários que forma o setor assistencial da Liga atuou diretamente junto aos leitos dos enfermos, com visitas diárias às enfermarias para oferecer apoio e providenciar roupas e artigos de higiene, entre outros itens. Além disso,

organizou momentos especiais com a distribuição de presentes em datas festivas.

Outra atividade fundamental das voluntárias ao longo do ano foi a confecção de 179 próteses mamárias feitas de malha de algodão e poli-propileno para pacientes mastectomizadas. Foram distribuídas ainda 12 perucas para pacientes em tratamento quimioterápico. As doações incluíram também medicações e passagens de transporte público para pacientes adultos e crianças em tratamento ambulatorial de câncer, além de refeições para cuidadores do público infantil atendido pelo HCSA. No exercício de 2012, foram doadas 493 unidades de medicamentos, 5.532 passagens urbanas e 2.268 refeições.

Investimentos Sociais

Dirigida ao público interno, a Campanha de Responsabilidade Social Santa Casa é realizada anualmente para estimular o exercício de cidadania dos colaboradores por meio do direcionamento de parte de seu Imposto de Renda para as ações sociais da Instituição. Em 2012, o programa destacado foi a conclusão das obras do Centro Histórico Cultural da Santa Casa, projeto que está cadastrado no Ministério da Cultura.



Marco Nedeff





Fotos: Equipe Santa Casa

Centro de Convivência do Hospital Santa Rita

Promover a inclusão social dos pacientes a partir de atividades de educação, lazer e resgate da autoestima. Esta é a missão de responsabilidade social do Centro de Convivência do Hospital Santa Rita, um espaço construído em 2009 com apoio da comunidade e coordenado pelo Serviço Social do HSR, com apoio do voluntariado e da Liga Feminina de Combate ao Câncer.

A importância do Centro de Convivência é destacada à medida que, para muitos pacientes do hospital, o significado da vida depende do fato de sentir-se apoiado e valorizado no momento em que recebem um diagnóstico de câncer. As ações realizadas abrangem desde oficinas de artes e trabalhos manuais até exercícios teatrais e projeções de filmes, passando por biblioteca, atividades musicais, jogos, recreações, relaxamento e cuidados pessoais. Em 2012, o Centro de Convivência atendeu a 9.934 pessoas, das quais 6.398 eram pacientes e 3.536 acompanhantes.

Centro Histórico Cultural

O Centro Histórico Cultural da Santa Casa possui um valioso acervo que revela a trajetória da Instituição, além de resgatar importante parcela da história da cidade de Porto Alegre e do RS ao longo dos últimos séculos. Este acervo inclui as seguintes áreas:

- Arquivo Histórico, com aproximadamente 17 km de documentação.
- Acervo Fotográfico, com 30 mil imagens, sendo 100 mil em formato digital e 30 mil em papel.
- Biblioteca, com mais de 4 mil exemplares.
- Museu, com 5 mil objetos.

O CHC tem como sede o conjunto de casas tombadas pelo Patrimônio Histórico, com frente para a Avenida Independência, totalizando 3.200 m² de área construída. O espaço inclui salas de ensaios, múltiplos usos e educação patrimonial, além de teatro com 300 lugares, cafeteria e área de convívio. Com previsão de estar concluída em outubro de 2013, a restauração da sede do CHC oferecerá uma nova opção de cultura e lazer para a comunidade, estreitando ainda mais a relação da Santa Casa com a cidade e o Estado.



Centro Histórico Cultural: recuperação e preservação da história gaúcha

3. Compromisso com o Meio Ambiente

A sustentabilidade ambiental é um dos princípios que norteiam a atuação da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre. Assim, a Instituição adota, de modo permanente, programas de caráter preventivo, com a finalidade de reduzir os impactos causados ao meio ambiente por atividades pertinentes a um complexo hospitalar. As diretrizes destas ações obedecem a parâmetros rigorosos, determinados pelas legislações vigentes nesta área, sob a coordenação da UGB Departamento de Gestão Ambiental.

Gestão Ambiental

Com o objetivo de debater alternativas para minimizar os impactos oriundos da atividade hospitalar, a Santa Casa promoveu, em 2012, a III edição do Workshop de Gestão Ambiental em Hospitais. O evento contou com a participação das empresas Vonpar e Kahn do Brasil, além da Universidade de São Paulo (USP) e da Ecotox Análise e Consultoria Ambiental. No total, 76 profissionais da área estiveram presentes.

Entre os temas abordados, destacam-se Conceito de Sustentabilidade: Mito e Reciclagem; Gerenciamento de Resíduos dentro do Processo de Acreditação; *Green Building Council* Brasil – Construindo um Futuro Sustentável; Rejeitos Radioativos em Ambiente Hospitalar; Resolução CONSEMA 129/06 – Entendendo a Avaliação da Toxicidade Ambiental de Efluentes; e Política Nacional de Resíduos Sólidos e a Gestão de Resíduos de Equipamentos Eletroeletrônicos.



Programa CRIAR

Desde 2003, o Programa CRIAR (Conscientizar, Reeducar, Inovar, Agir e Racionalizar) promove atividades com foco nos seguintes alvos:

- A reflexão sobre a temática socioambiental.
- A geração e a transferência de conhecimentos sobre preservação ambiental para colaboradores e seus dependentes, além de pacientes, familiares e comunidade.
- A promoção de uma cultura do uso racional dos recursos disponíveis, como água e derivados, energia elétrica, materiais, equipamentos.

A comissão responsável pela execução do Programa CRIAR realiza palestras sobre educação

ambiental, além de elaborar boletins informativos e desenvolver atividades educativas em datas comemorativas relacionadas ao meio ambiente. Em 2012, foram promovidas 8 palestras, atingindo um total de 449 participações. Em paralelo, os funcionários da Santa Casa receberam 5.000 calendários ecológicos.



Atividades de conscientização ambiental foram realizadas ao longo de todo o ano

Coletor de chapas de raios X

Descartadas de modo inadequado em lixões e aterros, as chapas de raios X podem contaminar o solo com resíduos tóxicos que apresentam metanol, amônia e até metais pesados, a exemplo do cromo, o que implica em riscos para a saúde da população. Em contrapartida, a reciclagem destes materiais possibilita a extração de cristais de prata, os quais podem ser transformados em joias e talheres. Além disso, caixas de presentes e bolsas também podem ser fabricadas a partir de outro material restante das chapas, o acetato.

Desde 2010, a Santa Casa realiza a coleta de chapas de raios X com o fim de reciclá-las. Desta forma, a comunidade tem a oportunidade de providenciar o descarte correto e, assim, contribuir para a minimização de impactos sobre o ambiente natural. Cabe ressaltar que esta reciclagem é feita através de processos industriais ambientalmente corretos. Desde a implantação do programa, já foram recolhidos 454,8 kg de chapas de raios X. Em 2012, o sucesso do Projeto Estação de Coleta de Chapas de Raio X possibilitou à Santa Casa a conquista da Certificação de Fornecedor Consciente, do Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor, na categoria Ecologia.

ProGResSo

Promover ações de conscientização e possibilitar a reciclagem de matérias-primas para reduzir os riscos à saúde. Essas são as atribuições do Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (ProGResSo), da Santa Casa. O projeto procura destacar a importância de separar, processar e dar destino adequado a todos os tipos de resíduos. As iniciativas do programa seguem a legislação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA).

O ProGResSo é executado, desde 2006, por uma equipe multidisciplinar com atuação nos sete hospitais e nas áreas administrativas do Complexo Santa Casa. Em 2012, foram geradas 30 toneladas/mês de resíduos infectantes e perfurocortantes, 66 toneladas/mês de resíduos comuns e 38 toneladas/mês de resíduos recicláveis. No período, a área destinada à guarda temporária de materiais

descartados passou por ampla reforma visando à melhoria contínua de seus processos. Além disso, foram adquiridos um veículo exclusivo (trator) para transporte e um compactador de 17 m³ para armazenamento dos resíduos.

Programa Óleo Saturado

Em 2012, um volume de 14,5 mil toneladas de óleo saturado produzido nas cafeterias e cozinhas da Santa Casa e coletado junto à comunidade foi integralmente reciclado por meio do Programa Óleo Saturado. A iniciativa é uma parceria firmada pela Instituição com a empresa Ecológica, de Guaíba, especializada na coleta e transporte de óleo vegetal usado. Desde 1996, o projeto contribui para a preservação do meio ambiente e, ao mesmo tempo, gera recursos para a Santa Casa. Uma estação externa de recolhimento de óleo saturado é disponibilizada para a comunidade em geral.

Marco Nedeff

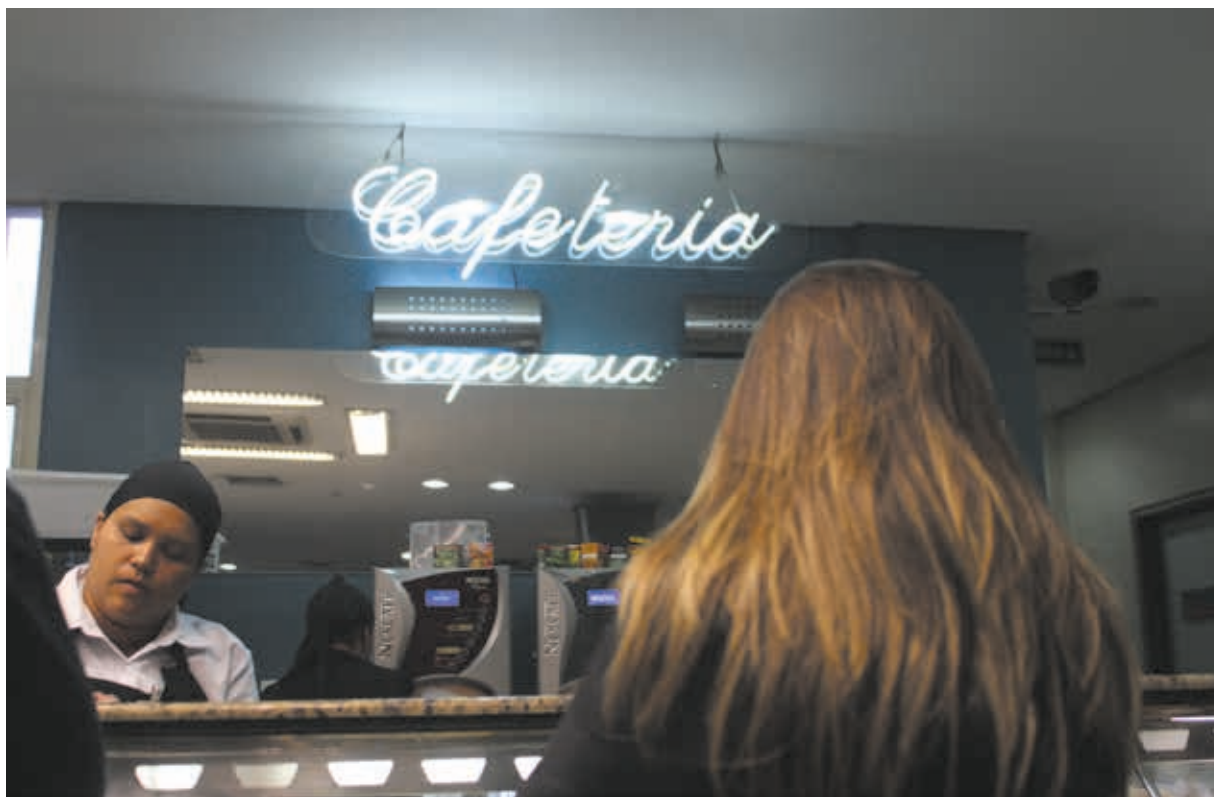


4. Compromisso com os Fornecedores

A escolha dos parceiros comerciais da Santa Casa de Misericórdia é realizada com base em critérios determinados pelos conceitos da Responsabilidade Social. Esta postura é adotada de forma rigorosa na seleção de todos os parceiros que promovem atividades e processos em conjunto com a Instituição.

Atualmente, a Santa Casa desenvolve relacionamento com 3.622 diferentes fornecedores de bens e serviços ativos, contabilizando em seus cadastros 54.540 produtos, além de diversos outros

grupos de materiais. Em 2012, foram adquiridas 477 mil unidades de produtos, a partir de 82.292 ordens de compra emitidas. Cabe registrar a mudança de sistemática realizada a partir da implantação do sistema de ERP Tasy, o qual preconiza o cadastro de materiais por marcas, procedimento que resultou em um montante maior de itens cadastrados.



Marco Nedeff

Seleção de parceiros comerciais obedece a critérios de qualidade e responsabilidade social

Padronização

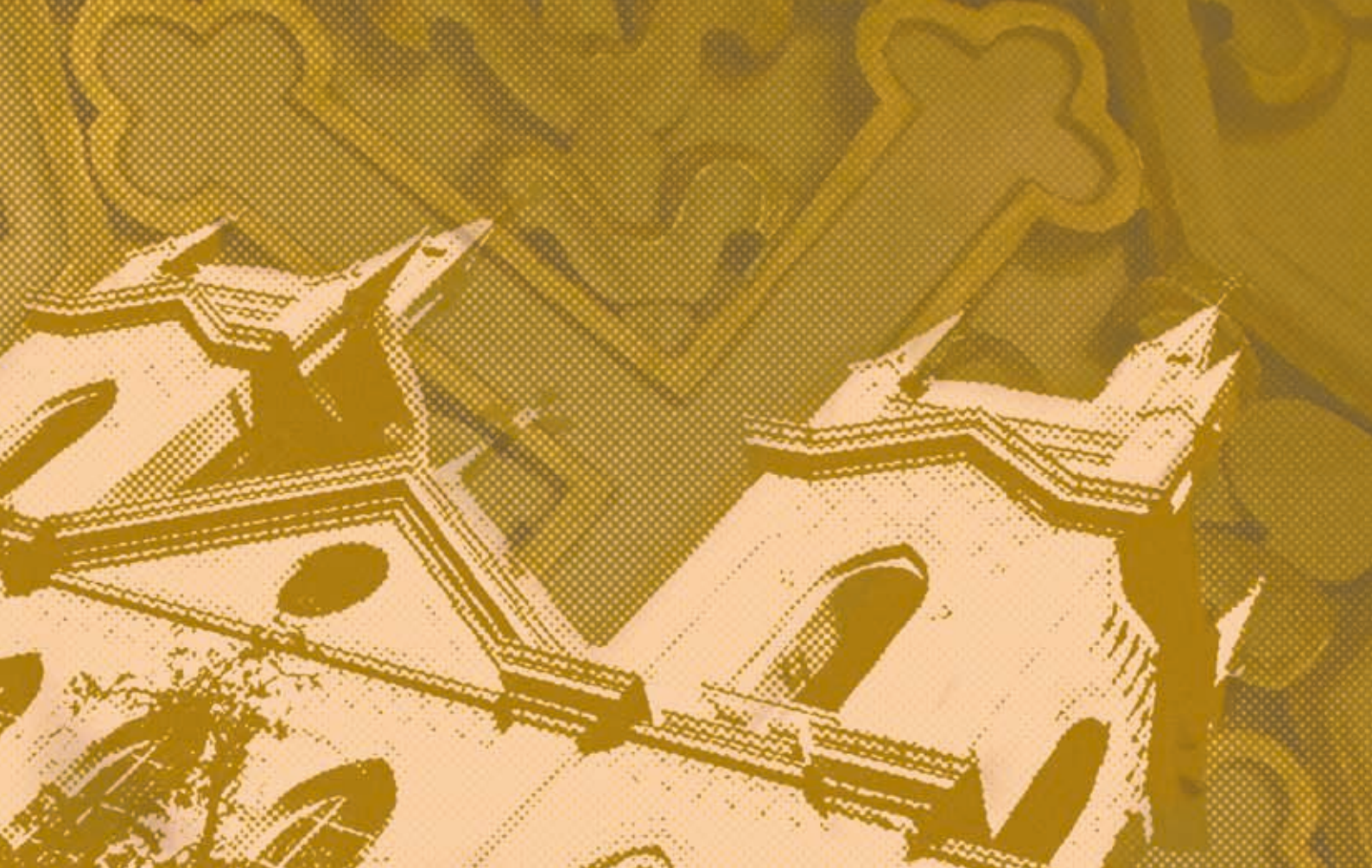
A Santa Casa possui um setor de Padronização para tratar da validação de fornecedores de medicamentos e demais produtos para a saúde. Estes critérios de validação são baseados na legislação vigente. O objetivo é assegurar a procedência e a qualidade dos itens adquiridos pela Instituição. Os critérios que servem como parâmetro para o processo de seleção e qualificação na análise técnica dos fornecedores são assim discriminados:

- Autorização de funcionamento (Alvará de saúde) emitido pela Vigilância Sanitária
- Lei nº 6.360/1976, Decreto nº 79.094 / 1977
- Licença de localização municipal (Alvará Municipal) emitida pelo Município. Lei nº 6.360/1976, Decreto nº 79.094/1977 e leis municipais
- Certificado de Regularidade do responsável técnico da empresa emitido pelo Conselho de Classe. Lei nº 6.360/1976
- Autorização de comercialização emitida pelo fabricante
- Autorização de funcionamento de empresa (AFE) emitida pela Anvisa. Lei nº 6.360/1976 e Decreto nº 79.094/1977
- Autorização especial de funcionamento de empresa (AE) emitida pela Anvisa. Portaria nº 344/1998 e Portaria nº 6/1999
- Certificado de Boas Práticas de Fabricação emitido pela Anvisa. RDC nº 59/2000 e 25/2009, RDC nº 17/2010, RDC nº 225/2003
- Certificado de Boas Práticas de Armazenamento e Distribuição emitido pela Anvisa. RDC nº 354/2002, Portaria nº 802/1998 e RDC nº 66/2007.

É importante salientar que, realizado com base em critérios científicos e administrativos, o processo de Padronização busca oferecer aos pacientes o melhor tratamento, considerando custo-benefício, através do acesso e do uso racional de medicamentos e produtos para a saúde. A tomada de decisão é de responsabilidade dos Comitês de Padronização, os quais são constituídos por profissionais designados pelos diretores e gerentes. Cada Comitê adota critérios específicos para a validação com base na legislação e em exigências internas, objetivando sempre a qualificação de produtos disponíveis na Instituição e, consequentemente, a segurança do paciente.

Documentações avaliadas nos processos

- a) Estudos clínicos demonstrando eficácia e segurança do produto
- b) Estudos clínicos que comprovem a superioridade do produto em relação à tecnologia utilizada na Santa Casa
- c) Estudos de viabilidade econômica
- d) Registro do produto junto ao Ministério da Saúde
- e) Fichas técnicas, manual de instrução, bula e catálogo do produto
- f) Embalagem do produto
- g) Pareceres técnicos de membros consultores.





Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre