

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Hospital Regional Jorge Rossmann
2024



Contrato de Gestão no SES-PRC-2022/14030



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

**HOSPITAL REGIONAL
JORGE ROSSMANN**

OSS GESTORA



SUMÁRIO

1. Histórico e perfil institucional HRJR	4
1.1 Atividades assistenciais e estrutura física	5
2. Desempenho assistencial	6
2.1 Indicadores quantitativos	6
2.2 Indicadores da parte variável	11
3. Acreditação ONA	15
4. Tele UTI	16
5. Protocolo AVC	17
6. Iniciativa Hospital Amigo da Criança	18
7. Ações de humanização	19
8. Satisfação do usuário	20
9. Mercado livre de energia	21
10. Gestão Financeira	22
11. Conclusão	24

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas hospitalares	6
Quadro 2 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas cirúrgicas	8
Quadro 3 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – cirurgias de hospital dia	8
Quadro 4 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – consultas de urgência	9
Quadro 5 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Atividade Ambulatorial	9
Quadro 6 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – SADT Externo	10
Quadro 7 – Desempenho Assistencial – Indicadores Qualitativos – Pré-requisitos para avaliação da parte variável	11
Quadro 8 – Gestão financeira – janeiro a dezembro/2024	23

1. Histórico e perfil institucional HRJR

O Hospital Regional Jorge Rossmann (HRJR) é uma unidade estadual, gerida pelo Instituto Sócrates Guanaes, localizada na cidade de Itanhaém-SP. É referência para os municípios do Litoral Sul (Mongaguá, Itanhaém e Peruíbe) para os atendimentos de urgência e emergência, bem como para os atendimentos obstétricos de baixo risco para os municípios de Itanhaém, Peruíbe e Mongaguá e alto risco para os municípios de Peruíbe, Itariri, Pedro de Toledo, Itanhaém e Mongaguá.

É referência para uma população estimada em 269.580 habitantes (IBGE 2023), oferecendo serviços 100% gratuitos. Na alta temporada, a população flutuante chega a triplicar o número de pessoas, o que contribui para um significativo aumento da demanda de assistência à saúde.

É uma unidade que oferece serviço de urgência e emergência referenciada, integrado diretamente às ações da RRAS 7 composta pelos DRS-IV – Baixada Santista e DRS-XII – Registro, formada por 24 municípios que juntos somam aproximadamente 2.123.926 habitantes.

Em junho de 2017, após participar de Convocação Pública, o ISG celebrou Contrato de Gestão (nº 001.0500.000011/2017) com a SES-SP para gerenciar o hospital, por cinco anos. Em 1 de julho, assumiu a gestão plena, já com a missão de realizar uma dupla transição – **um processo inédito no Estado de São Paulo – passando a gestão de um consórcio municipal para uma OSS**, e a transferência e implantação dos serviços do prédio antigo para a nova estrutura, com a manutenção do atendimento aos pacientes.

Em junho de 2022, novamente participou da convocação pública e venceu o certame, formalizando o contrato de gestão nº SES-PRC-2022/14030, para operacionalizar o HRJR por mais 5 anos.

1.1 Atividades assistenciais e estrutura física

Atendendo solicitações de todo o estado, em especial dos municípios situados na região de saúde DRS-IV, o HRJR está integrado ao sistema de regulação de serviços eletivos e de urgências da CROSS/SIRESP; através do qual a unidade solicitante pode realizar inserção de ficha de atendimento para urgência/emergência, assim como, agendamento e acompanhamento de serviços ambulatoriais.

Serviços oferecidos

- Clínica Geral;
- Pediatria;
- Obstetrícia;
- Traumatologia;
- Cirurgia Otorrinolaringológica, Pediátrica, Proctológica, Urológica, Ginecológica e Geral;
- Cirurgia de endometriose;
- Cirurgia de Hospital Dia;
- Anestesiologia;
- Medicina Intensiva Adulto;
- Medicina Intensiva Neonatal;
- Ambulatório Pré e Pós-cirúrgico regulado via CROSS/SIRESP;
- Urgência regulada via CROSS/SIRESP;
- Porta aberta para os casos laranjas e vermelhos do SAMU;
- Porta aberta para urgência obstétrica;
- Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (Tomografia, Radiologia, Ultrassonografia, Ecocardiograma, Laboratório, Endoscopia / Colonoscopia).

Capacidade Instalada

- 20 leitos de UTI Geral;
- 10 leitos de UTI Neonatal;
- 10 leitos de UCI Neonatal Convencional;
- 05 leitos de UCI Neonatal Canguru.
- 04 leitos de Pediatria;
- 06 leitos Central de Parto Humanizado

- 29 leitos de Alojamento Conjunto;
- 11 leitos de Patologia Obstétrica;
- 13 leitos de Ortopedia;
- 41 leitos de Clínica Médica;
- 02 leitos de Hospital Dia Cirúrgico;
- 19 leitos de Clínica Cirúrgica;
- 11 leitos de Retaguarda.

TOTAL: 181 leitos.

Capacidade Instalada

- 05 Salas Cirúrgicas;
- 01 Sala de RPA com 06 leitos;
- 01 Sala de RPA Obstétrica com 02 leitos.

2. Desempenho assistencial

2.1 Indicadores quantitativos

1º Semestre	Janeiro a Junho 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Clínica Médica	1.080	1.385	+28,24	R\$12.787,29
Obstetrícia	1.500	1.838	+22,53	R\$5.920,26
Pediatria	600	777	+29,50	R\$13.144,12
Total	3.180	4.000	+25,79	-

2º Semestre	Julho a Dezembro 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Clínica Médica	1.080	1.389	+28,61	R\$13.864,70
Obstetrícia	1.500	1.646	+9,73	R\$6.014,22

Pediatria	600	671	+11,83	R\$14.593,75
Total	3.180	3.706	+16,54	-

Quadros 1 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas hospitalares

A avaliação deste indicador é realizada por bloco, que inclui Clínica Médica, Pediatria e Obstetrícia. No bloco, observa-se que no primeiro semestre, a meta foi superada em 25,79% e no segundo semestre em 16,54%, ficando assim, acima do estipulado no contrato.

O indicador Saídas de Clínica Médica tem sua demanda regulada pelo sistema SIRESP, isto é, dependente de regulação de serviços de saúde externos. Junta-se a este fato o perfil dos pacientes advindos para esta clínica que, por necessidades de exames externos complementares, são regulados para outros serviços, e retornam para continuidade do tratamento. A alta prevalência de pacientes com comorbidades na região, tem elevado a necessidade de internação, desta forma, estamos com o realizado acima do contratualizado.

A Maternidade do HRJR possui atendimento de urgência e emergência em regime de porta aberta. Ao analisarmos os indicadores de Saídas Pediátricas e Saídas Obstétricas, observa-se que as saídas em obstetrícia estão acima da meta pactuada em contrato. Por se tratar de maternidade de porta aberta não há gerenciamento direto da unidade.

Os pacientes que utilizam a Pediatria do HRJR são os recém-nascidos advindos da Maternidade e que apresentam situação clínica que exige internação pós-parto, seja para antibioticoterapia ou outras patologias associadas à gestação. As saídas em pediatria estão acima do contratualizado, demonstrando que houve agravo de saúde dos recém-nascidos e que precisaram ser internados para algum tipo de tratamento. Essa situação pode estar relacionada ao acompanhamento e qualidade do pré-natal oferecido pelos municípios de origem da gestante.

1º Semestre	Janeiro a Junho 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Eletivas	1.320	1.319	-0,08	R\$9.682,33
Urgências	300	308	+2,67	R\$9.682,33
Total	1.620	1.627	+0,43	-

2º Semestre	Julho a Dezembro 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Eletivas	1.320	1.379	+4,47	R\$9.253,59
Urgências	300	374	+24,67	R\$9.253,59
Total	1.620	1.753	+8,21	-

Quadro 2 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – saídas cirúrgicas

A avaliação do indicador é realizada por bloco, que contempla Saídas Cirúrgicas Eletivas e de Urgências. Os dois indicadores apresentaram resultados positivos, gerando um excedente de 0,43% no primeiro semestre e 8,21% no segundo semestre. Resultado este, que está diretamente relacionado, à demanda da urgência relativa da ortopedia para as saídas eletivas, e atendimento de emergência do trauma para as saídas de urgência, não havendo gerenciamento direto por parte da unidade, pois são pacientes advindos do SAMU e da regulação de urgência e emergência do SIRESP/CROSS.

1º Semestre	Janeiro a Junho 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Cirurgia Hospital – Dia	120	128	+6,67	R\$4.389,28

2º Semestre	Julho a Dezembro 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Cirurgia Hospital – Dia	120	121	+0,83	R\$2.704,50

Quadro 3 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – cirurgias de hospital dia

O indicador apresenta resultado positivo, gerando um excedente de 6,67% no primeiro semestre e 0,83% no segundo semestre. Resultado este, que está diretamente relacionado, à demanda de retirada de síntese da ortotrauma.

1º Semestre	Janeiro a Junho 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Consultas de Urgência	7.800	9.245	+18,53	R\$818,14

2º Semestre	Julho a Dezembro 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Consultas de Urgência	7.800	8.576	+9,95	R\$876,38

Quadro 4 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – consultas de urgência

O indicador apresentou excedente de 18,53% de janeiro a junho e 9,95% de julho a dezembro de 2024. A unidade não tem gerenciamento neste processo de acesso dos pacientes, por se tratar de demanda espontânea da maternidade (porta aberta) ou demanda referenciada pelo SIRESP e SAMU.

1º Semestre	Janeiro a Junho 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Primeiras Consultas Rede	1.500	1.427	-4,87	R\$236,84

Interconsultas	1.500	1.954	+30,27	R\$236,84
Consultas Subsequentes	5.400	5.906	+9,37	R\$236,84
Total	8.400	9.287	+10,56	-

2º Semestre	Julho a Dezembro 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Primeiras Consultas Rede	1.500	1.505	+0,33	R\$239,61
Interconsultas	1.500	1.683	+12,20	R\$239,61
Consultas Subsequentes	5.400	6.210	+15	R\$239,61
Total	8.400	9.398	+11,88	-

Quadro 5 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – Atividade Ambulatorial

O indicador de atividade ambulatorial superou a meta contratualizada em 10,56% nos primeiros seis meses de 2024 e em 11,88% nos últimos seis meses do ano. Esse aumento se deve à necessidade de ampliação das interconsultas e consultas subsequentes, para reavaliação anestésica após a realização de exames complementares.

1º Semestre	Janeiro a Junho 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Ultrassonografia	360	311	-13,61	R\$134,04
Tomografia	60	59	-1,67	R\$340,76
Endoscopia	660	485	-26,52	R\$934,51
Total	1.080	855	-20,83	-

2º Semestre	Julho a Dezembro 2024			
	Contratado	Realizado	(%)	Custo Unitário
Ultrassonografia	360	279	-22,50	R\$126,38
Tomografia	60	59	-1,67	R\$215,26
Endoscopia	660	515	-21,97	R\$675,49
Total	1.080	853	-21,02	-

Quadro 6 – Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – SADT Externo

Realizamos 79,17% dos 1.080 exames contratados para o primeiro semestre e 78,98% do segundo semestre de 2024. Ofertamos 30% a mais na agenda SIRESP entre SADT's de Tomografia, Ecocardiograma, Ultrassonografia, Endoscopia e Colonoscopia, na expectativa de evitar o impacto das perdas primárias e absenteísmo. Apesar do indicador de oferta ter sido alcançado, a adesão por parte dos municípios foi baixa, sendo a justificativa aceita tanto pelo DRS-IV quanto pela CGCSS, pois apesar da oferta do HRJR ser superior a meta, nos preocupa a perda primária e absenteísmo por parte dos serviços de agendamento dos municípios.

2.2 Indicadores da parte variável

Os indicadores qualitativos foram alcançados no ano de 2024 em todas as linhas avaliadas.

META	INDICADOR	SUBINDICADOR	PARÂMETRO	1º TRI_2024	2º TRI_2024	3º TRI_2024	4º TRI_2024
Apresentação de AIH	Diag. em AIH	C. Cirúrgica	28%	Sim	Sim	Sim	Sim
		C. Médica	30%	Sim	Sim	Sim	Sim
		C. Obstétrica	15%	Sim	Sim	Sim	Sim
		C. Pediátrica	18%	Sim	Sim	Sim	Sim
	Percentual de reg. de CEP	CEP Válido	>=98%	Sim	Sim	Sim	Sim
	Percentual de AIH	Clínicas: OBST, PED	100%	Sim	Sim	Sim	Sim



	sobre as saídas	e CM					
		Cirúrgicas	100%	Sim	Sim	Sim	Sim
		Hosp. Dia	100%	Sim	Sim	Sim	Sim
		Todas as clínicas	100%	Sim	Sim	Sim	Sim
	Diag. Principal de cesáreas	Partos com diagnóstico principal diferente dos cód 080-084 da CID-10	>=80%	Sim	Sim	Sim	Sim
Núcleo Hospitalar de epidemiologia	Envio dos relatórios no prazo e com os critérios adequados à avaliação técnica é do CVE	Utilização de critério laboratorial nos casos de meningite bacteriana encerrados no trimestre	>=50%	Sim	Sim	Sim	Sim
		Notificação e investigação interna dos óbitos maternos	100%	Sim	Sim	Sim	Sim
Controle de infecção hospitalar	Envio das planilhas de notificação de infecções hospitalares ao CVE e CGCSS	Preenchimento dos dados na web	Envio de relatório no prazo e com os critérios adequados, conforme avaliação do CVE	Sim	Sim	Sim	Sim
Qualidade da informação	Entrega de informações e	Inserção de dados no sistema gestão em saúde	Inserir os dados no gestão dentro do prazo	Sim	Sim	Sim	Sim



		Extratos bancários e certidões	Envio mensal	Sim	Sim	Sim	Sim
		Certidões negativas para a CGCSS	Envio trimestral	Sim	Sim	Sim	Sim
		Informações e acompanhamento do Portal financeiro gestor	Lançamento mensal	Sim	Sim	Sim	Sim
		Planilha de acompanhamento "MAT/MED"	Envio trimestral	Sim	Sim	Sim	Sim
		Solicitação de alteração de dados no sistema gestão em saúde - "DE/PARA"	3 (DE/PARA por trimestre)	Sim	Sim	Sim	Sim
		Entrega de documentos ao centro de atendimento à fiscalização CAF/CGCSS	Envio dos documentos no prazo	Sim	Sim	Sim	Sim
		Planilha de acompanhamento CIHDOTT	Envio mensal	Sim	Sim	Sim	Sim
Módulo de Regulação - SIRESP	Manutenção do módulo de leitos no	-	Informação de leitos em pelo menos 85%	Sim	Sim	Sim	Sim



	sistema SIRESP		dos dias				
	Disponibilização de 1º consulta + SADT externo para a rede de referência SIRESP	-	Disponibilizar > 100%	Sim	Sim	Sim	Sim
	Acompanhamento do processo NIR	-	Metas = 90%	Sim	Sim	Sim	Sim
Interação com o paciente	Pesquisa de satisfação e Plano Inst. Humanização (PIH)	-	Lançamento no sistema CROSS da estrutura NIR	Sim	Sim	Sim	Sim
	Segurança do paciente	-	Relatório validado pelo grupo de humanização da SES	Sim	Sim	Sim	Sim
	Ouvidoria / SAU	-	Notificações no Notivisa	Sim	Sim	Sim	Sim
		-	Queixas recebidas	52	38	24	127
		-	Queixas Resolvidas	52	38	24	127
-	Taxa de resolatividade (meta 80%)	100%	100%	100%	100%		
Monitoramento proced. Seleccionados	Monitoramento da execução de procedimentos seleccionados de	-	Envio de relatório trimestral	Sim	Sim	Sim	Sim

	acordo com o pactuado						
--	-----------------------------	--	--	--	--	--	--

Quadro 7 – Desempenho Assistencial – Indicadores Qualitativos – Pré-requisitos para avaliação da parte variável e metas/indicadores

3. Acreditação ONA

No ano de 2024, o Hospital dedicou-se intensamente ao processo de certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma conquista essencial para a melhoria contínua da qualidade e segurança dos serviços prestados. O projeto de certificação iniciou-se em fevereiro de 2024, com treinamentos para as lideranças sobre ferramentas de gestão e estratégias organizacionais. O primeiro passo foi a definição da missão, visão e valores institucionais, fundamentais para nortear o trabalho ao longo do processo de certificação. Em seguida, foi realizada uma análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats) para identificar pontos fortes, oportunidades, fraquezas e ameaças institucionais. Simultaneamente, implementamos a ferramenta FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) para padronização da identificação e gestão de riscos nos diversos departamentos do hospital. Com as bases estabelecidas, iniciamos um ciclo de auditorias internas para mapear processos (SIPOC) e avaliar práticas existentes. Essas auditorias foram essenciais para alinhar os processos com os padrões exigidos pela certificação ONA.

Durante todo o processo, contamos com o suporte da equipe de assessoria corporativa de qualidade, que orientou na implementação das melhores práticas e na elaboração de planos de ação para corrigir as não conformidades encontradas. Reuniões periódicas garantiram o acompanhamento e execução efetiva dos planos de melhoria. As equipes terceirizadas também desempenharam papel crucial no processo, participando ativamente do mapeamento de processos e das interações entre setores. Esse trabalho colaborativo foi essencial para garantir que todas as áreas estivessem alinhadas com as exigências para acreditação plena, ou seja, nível 2.

O processo de certificação revelou-se desafiador, mas extremamente enriquecedor, sendo que através da dedicação das equipes, do crescimento das lideranças e da busca constante por aprimoramento, o hospital fortaleceu seu compromisso com a excelência no cuidado ao paciente. A implementação de boas práticas de gestão, a revisão e aprimoramento de processos e o engajamento coletivo consolidaram avanços significativos, preparando a instituição para futuras certificações e para a melhoria contínua na assistência prestada. A acreditação plena representa um marco na trajetória do hospital rumo à excelência e qualidade assistencial. O comprometimento das equipes e a colaboração intersetorial foram determinantes para os avanços alcançados. Seguimos firmes no objetivo de manter a melhoria contínua e garantir serviços de saúde seguros e eficazes para a comunidade.

4. Tele UTI

Em 2024, o projeto Tele UTI consolidou-se como uma estratégia essencial para a modernização da assistência intensiva no Estado. Como uma iniciativa Estadual voltada para a otimização do atendimento em unidades de terapia intensiva, o projeto selecionou, dentre os hospitais existentes, unidades para implementação do modelo, garantindo suporte remoto especializado e aprimorando a qualidade assistencial.

As unidades escolhidas passaram a contar com acompanhamento contínuo de profissionais altamente capacitados, permitindo uma tomada de decisão mais ágil e baseada em evidências. A tecnologia foi o principal vetor dessa transformação, viabilizando a comunicação em tempo real entre especialistas e equipes locais, reduzindo desfechos adversos e otimizando recursos hospitalares.

Durante o ano, a estruturação e operacionalização do Tele UTI avançaram significativamente. Houve ampliação da rede de suporte, incorporação de novos fluxos de trabalho e reforço na capacitação das equipes envolvidas. As ações formativas desempenharam um papel central no projeto, promovendo

treinamentos sobre o uso da plataforma, atualização de protocolos clínicos e discussão de casos complexos, fortalecendo a autonomia dos profissionais da unidade atendida.

Diante dos resultados alcançados, o projeto Tele UTI reafirma seu papel estratégico na modernização da assistência intensiva no HRJR. A iniciativa representa um avanço na democratização do acesso a especialistas e na qualificação do atendimento hospitalar, consolidando-se como um modelo inovador e sustentável. Para os próximos anos, as perspectivas incluem a ampliação da cobertura para novas unidades e a incorporação de inovações tecnológicas que fortaleçam ainda mais a assistência remota, garantindo a continuidade dessa transformação na saúde pública.

5. Protocolo AVC

O Hospital Regional Jorge Rossmann de Itanhaém desempenha um papel fundamental na rede de assistência à saúde do Litoral Sul do Estado de São Paulo, sendo uma instituição de referência nos atendimentos de alguns casos de urgência, estando vinculada à Rede de Urgência e Emergência (RUE), o que possibilita uma resposta rápida e eficaz no atendimento de pacientes.

Dentre os atendimentos especializados, destaca-se o papel do hospital como referência pactuada para casos de Acidente Vascular Cerebral (AVC) isquêmico. A instituição conta com equipe multidisciplinar qualificada e estrutura para garantir diagnóstico e intervenção precoces, fatores essenciais para a redução de sequelas e melhora na qualidade de vida dos pacientes acometidos pela doença. Nos últimos três meses, foram atendidos aproximadamente 300 pacientes pelo protocolo, sendo possível a realização de 18 trombólises dentro da janela de tempo recomendada, assegurando um tratamento eficaz e aumentando as chances de recuperação.

A atuação do hospital na Rede de Urgência e Emergência reforça o compromisso com a excelência assistencial, garantindo um suporte essencial à

população da região. Estamos investindo continuamente na melhoria de nossos serviços e infraestrutura para oferecer um atendimento cada vez mais qualificado e digno à comunidade que tanto necessita e merece.

6. Iniciativa Hospital Amigo da Criança

Ao longo de 2024, o hospital manteve seu compromisso com a Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC), promovendo a continuidade das ações voltadas para a promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno. Apesar da priorização das atividades ligadas à certificação ONA, as capacitações de 1 hora foram realizadas em parceria com a Gestão de Gente, integrando novos colaboradores e garantindo a disseminação dos princípios da IHAC. No total, foram ministrados 22 treinamentos para 166 colaboradores, entre profissionais do hospital e de empresas terceirizadas. Diversos eventos também foram promovidos para reforçar a conscientização sobre a importância da amamentação.

No Dia Mundial de Doação de Leite Humano, em maio, a Comissão de Aleitamento Materno organizou palestras, homenagens às mães doadoras e peças teatrais. Em junho, o "Arraiá do Sabido" trouxe gincanas educativas, como o "boliche das mamadeiras", incentivando a reflexão sobre a superioridade do leite materno. Durante o Agosto Dourado, mês de incentivo ao aleitamento, uma série de atividades, incluindo rodas de conversa, painéis ilustrativos e apresentações musicais, engajaram colaboradores, puérperas e mães de bebês internados. Em novembro, o hospital celebrou o Novembro Roxo, abordando a prematuridade com palestras e exercícios práticos sobre o cuidado neonatal, método canguru e protocolos de atendimento ao prematuro extremo.

Assim, o hospital segue comprometido com a melhoria contínua das práticas e o fortalecimento da política de apoio à amamentação, reafirmando sua posição como instituição de referência na promoção da saúde materno-infantil.

7. Ações de humanização

A Comissão de Humanização do Hospital Regional Jorge Rossmann realizou uma série de ações para fortalecer o acolhimento, a segurança e a qualidade no atendimento, seguindo as diretrizes da Política Estadual de Humanização e do Plano Institucional de Humanização. Foram promovidas diversas atividades voltadas para colaboradores, pacientes e familiares, envolvendo campanhas de conscientização, eventos comemorativos e capacitações.

Dentre as principais iniciativas, destacaram-se as campanhas de sensibilização como o Janeiro Branco, com aulas de yoga para colaboradores e rodas de conversa sobre bem-estar emocional, o Setembro Amarelo, com dinâmicas de prevenção ao suicídio e distribuição de materiais informativos, e o Outubro Rosa, com palestras sobre prevenção ao câncer de mama, atividades de bem-estar e incentivo à realização de exames preventivos.

Também foram realizados eventos comemorativos, como o Dia Internacional da Mulher, com atividades para colaboradoras e terceirizadas, dinâmicas interativas e momentos de reflexão sobre a igualdade de gênero, o Dia das Mães, com exposição de desenhos dos filhos dos profissionais retratando suas mães no ambiente de trabalho e um momento de celebração com depoimentos, e o Arraiá do HRJR, que integrou temas de segurança do paciente, iniciativa hospital amigo da criança e atendimento humanizado em brincadeiras educativas e apresentações culturais.

No campo assistencial, a comissão promoveu reuniões regulares com lideranças indígenas e representantes da Funai para aprimorar o atendimento à população indígena, discutindo estratégias de acolhimento e garantindo a inclusão de práticas culturalmente sensíveis. Além disso, foram desenvolvidas capacitações voltadas para o acolhimento da população, como a Oficina sobre Atendimento à População Trans, que forneceu diretrizes para um atendimento mais humanizado e inclusivo.

Durante o ano, foram realizados acolhimentos no Ambulatório de Saúde Mental do Colaborador, fortalecendo o suporte emocional dos profissionais da instituição, e palestras sobre humanização na integração de novos colaboradores, garantindo que os princípios da humanização fossem amplamente difundidos entre os profissionais. Outra iniciativa importante foi a realização de visitas à maternidade com grupos de gestantes e acompanhantes, proporcionando informações essenciais sobre a assistência ao parto e pós-parto, esclarecendo dúvidas e promovendo um ambiente mais seguro e acolhedor para as futuras mães.

Encerrando o ano, a Campanha Natal Solidário mobilizou a arrecadação de presentes para crianças acolhidas em abrigo, contando com a participação ativa dos colaboradores, que contribuíram para proporcionar um momento especial para as crianças. Essa iniciativa reforça o compromisso do hospital com a empatia e o cuidado ao próximo, promovendo uma cultura organizacional baseada na solidariedade e no acolhimento.

Com essas ações, o hospital reafirma seu compromisso com a humanização da saúde, fortalecendo a relação entre pacientes, familiares e profissionais, promovendo um ambiente acolhedor e de qualidade no atendimento. A continuidade dessas práticas demonstra a preocupação constante com a melhoria dos serviços prestados, consolidando o hospital como uma referência em humanização no atendimento hospitalar.

8. Satisfação do usuário

A satisfação do usuário no ano de 2024 demonstrou resultados positivos, refletindo o compromisso da instituição com a qualidade do atendimento e a humanização dos serviços prestados.

Durante o período, foram registradas 537 manifestações protocoladas por usuários e acompanhantes, além de 98 manifestações não protocoladas, correspondentes a orientações e esclarecimentos fornecidos diretamente aos solicitantes.

Um dado de destaque foi a quantidade de elogios recebidos, totalizando 249 registros, evidenciando o reconhecimento dos pacientes e familiares em relação à qualidade da assistência oferecida. O mês de novembro apresentou um volume expressivo de elogios, com 35 manifestações positivas, concentradas especialmente nas equipes da Maternidade, Clínica Cirúrgica e Clínica Médica, setores que se destacaram pelo atendimento acolhedor e resolutivo.

Além disso, a resolutividade das demandas recebidas atingiu 100%, garantindo que todas as manifestações fossem analisadas e tratadas de maneira eficaz, contribuindo para um ambiente hospitalar mais responsivo e voltado para a melhoria contínua.

A satisfação geral do usuário foi consolidada em 96,5%, demonstrando a confiança e o reconhecimento do público atendido. Esse índice reforça a importância das iniciativas institucionais voltadas para a escuta qualificada, o aprimoramento dos fluxos assistenciais e a valorização das equipes, garantindo um atendimento de excelência e cada vez mais alinhado às necessidades da população.

9. Mercado livre de energia

A migração para o Mercado Livre de Energia no ano de 2024, representou um passo estratégico para a otimização de custos operacionais e o fortalecimento das ações sustentáveis da instituição. A possibilidade de negociar diretamente com fornecedores proporcionou maior flexibilidade na escolha das condições contratuais, permitindo a aquisição de energia a preços mais competitivos e alinhados às necessidades institucionais.

A decisão de migrar para o mercado livre de energia baseou-se em um estudo detalhado do consumo elétrico, levando em consideração a demanda contratada, a viabilidade econômica e as exigências regulatórias. Esse processo envolveu a coleta do histórico de consumo elétrico, a adesão à Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e a adequação dos

sistemas de medição, garantindo conformidade com as normas. Com essa transição, a instituição conquistou maior previsibilidade financeira, reduzindo a dependência das tarifas reguladas e das bandeiras tarifárias impostas pelo mercado cativo.

Além do impacto financeiro positivo, a migração possibilitou avanços significativos em sustentabilidade, uma vez que foi priorizada a aquisição de energia proveniente de fontes renováveis, como a eólica. Essa escolha contribuiu diretamente para a redução das emissões de gases de efeito estufa, minimizando a pegada de carbono da instituição. A utilização de energia limpa também reforçou o compromisso com as diretrizes globais de transição energética.

A escolha por uma matriz energética mais limpa e eficiente pode ser contabilizada como um importante avanço nas metas institucionais de neutralidade de carbono, além de contribuir para possíveis certificações/selos ambientais.

Ao longo de 2024, a migração para o Mercado Livre de Energia consolidou-se como uma ação estratégica, trazendo benefícios tanto econômicos quanto ambientais. A redução de custos, somada à adoção de práticas sustentáveis, fortaleceu a gestão e reafirmou o compromisso com a eficiência e a responsabilidade socioambiental. Essa iniciativa demonstra a busca constante por soluções inovadoras que agreguem valor e promovam a sustentabilidade.

10. Gestão Financeira

Os recursos financeiros que sustentam as atividades do HRJR são repassados ao ISG pela SES/SP, conforme acordado no Contrato de Gestão. No período de janeiro a dezembro de 2024, para manutenção das atividades, foram repassados R\$122.248.918,20 que juntamente com as demais receitas somaram de R\$129.474.849,47.

No aspecto Financeiro, o fluxo do dinheiro no caixa do Projeto, ou seja, o montante de caixa recebido, foi inferior aos gastos realizados durante o período.

O resultado do Fluxo Operacional do Projeto para o período foi de R\$1.128.763,32 negativo.

Para continuidade do equilíbrio entre as receitas e despesas, a unidade buscará, incansavelmente, assim como tem feito nos anos anteriores, fazer mais com menos, para alcançar, e se possível, superar objetivos nos prazos determinados pela SES/SP, sem desvincular-se de sua missão de cuidar e salvar vidas.

Demonstrativo Fluxo de Caixa 2024	Total 2024
Saldo de dezembro de 2023	3.725.372,95
RECEITAS	
Repasso Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de	122.248.918,20
Repasso Termo Aditamento - Custeio	4.840.847,84
Repasso Termo Aditamento - Investimento	697.091,13
Repasso - Complemento Piso Enfermagem	818.196,26
Receitas Financeiras	791.616,30
Estornos / Reembolso de Despesas	77.158,91
Outras Receitas	1.020,83
Total de Receitas	129.474.849,47

DESPESAS	
Pessoal (CLT)	52.991.535,98
Ordenados	24.712.227,76
Benefícios	2.765.044,82
Encargos Sociais	19.109.552,94
Rescisões com Encargos	1.601.147,12
13º	2.078.461,56
Férias	2.305.987,37
Outras Despesas com Pessoal	73.585,33
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	345.529,08

Serviços Terceirizados	52.479.755,25
Assistenciais	35.944.002,52
Pessoa Jurídica	35.788.458,75
Pessoa Física	155.543,77
Administrativos	16.535.752,73
Materiais	12.844.061,47
Materiais e Medicamentos	9.866.199,72
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	1.136.468,58
Materiais de Consumo	1.841.393,17
Ações Judiciais	209.188,62
Trabalhistas	138.880,93
Cíveis	70.307,69
Utilidade Pública	4.964.249,52
Tributárias	12.499,88
Financeiras	20.204,65
Manutenção Predial	2.673.581,16
Investimentos	419.089,84
Ressarcimento por Rateio	3.871.615,00
Outras Despesas	117.831,42
Total de Despesas	130.603.612,79
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	-1.128.763,32
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	2.596.609,63

Quadro 8 – Gestão financeira – janeiro a dezembro/2024

11. Conclusão

Este Relatório de Atividades teve por objetivo detalhar o perfil, as ações e os resultados alcançados pelo Instituto Sócrates Guanaes (ISG) na gestão do HRJR entre os meses de janeiro a dezembro de 2024.

Fomos precisos e superamos as metas pactuadas atendendo as demandas da população da região, empregando todo nosso conhecimento em gestão e experiência na assistência para manter a qualidade dos serviços e cuidado à saúde da microrregião do Litoral Sul.

Reafirmamos nossa crença no Sistema Único de Saúde (SUS), nos preceitos filosóficos da universalidade, integralidade, equidade e no papel do Estado em determinar as políticas de saúde e da fiscalização. Reafirmamos nosso compromisso de parceria pró-ativa e produtiva com a SES-SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população que tanto precisa e merece.



ISG

Instituto
Sócrates
Guanaes



isgsaude.org



[/isgsaude](https://www.facebook.com/isgsaude)



[/company
/institutosocratesguanaes](https://www.linkedin.com/company/institutosocratesguanaes)



[@isgsaude](https://www.instagram.com/isgsaude)