



# Relatório de Gestão **22**



RIOSAUDE

Prefeito da Cidade do Rio de Janeiro  
**Eduardo Paes**

Secretário Municipal de Saúde  
**Rodrigo Prado**

Diretor-presidente da RioSaúde  
**Roberto Rangel**

Vice-presidente da RioSaúde  
**Stael Freire**

Chefe de Gabinete  
**Victor Corrêa**

Diretoria de Administração e Finanças  
**Marcio Cristiano Guimarães**

Diretoria Executiva Assistencial  
**Daniel da Mata**

Diretoria de Gestão de Pessoas  
**Savana Pressi**

Diretoria de Governança e  
Tecnologia da Informação  
**Douglas Souto**

Diretoria Jurídica  
**Jorge Rodrigues**

Diretoria de Operações  
**Carlos Alberto Rodrigues**

Núcleo de Ações Institucionais  
e Estratégicas  
**Luciana Krull**

Núcleo de Comunicação  
**Patrícia Bruzzi**

Núcleo de Formação Profissional,  
Pesquisa e Educação Permanente  
**Márcio Ribeiro**

Núcleo de Integridade  
**Antonio Carlos Rosa**

# SUMÁRIO

---

Carta do Presidente .....	11
A RioSaúde .....	12
Entrevista com o Presidente .....	17
Missão, visão e valores .....	19
Estrutura organizacional .....	20
Organograma.....	22
Ouvidoria.....	26
Administração e finanças .....	29
Assistencial.....	39
Gestão de pessoas .....	47
Governança e tecnologia da informação .....	55
Jurídico .....	63
Operações .....	69
Ações institucionais e estratégicas.....	75
Comunicação.....	83
Formação profissional, pesquisa e educação permanente.....	93
Integridade .....	101
Nosso amanhã .....	107

*A médica pediatra  
Thais Dallolana e a  
pequena Valentina,  
de 6 anos, na UPA  
Engenho de Dentro*





“

**Saúde não é a ausência  
de doença. Saúde é bem-estar  
físico, social, afetivo.  
É qualidade de vida.**

**Sergio Arouca**

*(um dos idealizadores do SUS, médico sanitário, professor,  
pesquisador e ex-deputado federal pelo Rio de Janeiro)*



# CARTA DO PRESIDENTE



A RioSaúde passou por uma importante reestruturação do seu modelo de governança em 2022. Isto incluiu a criação de núcleos de apoio à Presidência e a implantação de novos processos para qualificar o atendimento em saúde prestado à população.

Desde o início da atual gestão foi preciso lidar com o senso de urgência necessário para garantir um suporte efetivo às unidades de saúde e aos colaboradores. Para darmos continuidade à nossa missão, o estreitamento do diálogo com a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-Rio) foi fundamental.

Da mesma forma, as parcerias se mantêm como uma importante estratégia para oferecer um atendimento de qualidade aos usuários da rede pública

de saúde. Atualmente, são 27 convênios assinados com a SMS-Rio. Avançamos na reforma e modernização de unidades de saúde e na qualificação dos nossos profissionais e dos serviços prestados, sempre prezando por uma gestão eficiente de recursos.

Também olhamos para dentro e elaboramos documentos balizadores para a nossa gestão, como o Planejamento Estratégico, construído coletivamente; o Regimento de Licitações e Compras, com normas e critérios para licitações e contratações; e o Código de Conduta e Integridade, que reforça valores inegociáveis para a RioSaúde como ética, integridade e transparência.

Tais resultados alcançados e outros apresentados ao longo deste documento são fruto do empenho dos nossos colaboradores, que se dedicam, diariamente, para elevar o padrão dos serviços de saúde oferecidos à população carioca.

Roberto Rangel

Presidente da RioSaúde

**Graças à ciência,  
podemos voltar a  
sorrir com liberdade**



**Sarah Alexandre,**  
*Assistente administrativa  
da UPA Engenho  
de Dentro*

# RIOSAUDE

## EMPRESA PÚBLICA DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO

---

A Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro - RioSaúde - é responsável pela gestão de diversas unidades de saúde do município e tem como foco planejar, coordenar e executar ações estratégicas, com o objetivo de oferecer à população carioca um serviço público de excelência, mais ágil, humanizado e de qualidade no âmbito municipal do Sistema Único de Saúde (SUS).

Criada em maio de 2013, é vinculada à Secretaria Municipal de Saúde (SMS-Rio), com a qual possui 27 convênios para administrar e operacionalizar unidades de saúde, como hospitais, Centros de Emergência Regionais (CERs), Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Por meio da contratação de profissionais por concurso público e processos seletivos, a RioSaúde busca oferecer um atendimento acolhedor e cuidadoso a milhares de pacientes e suas famílias. São mais de 15 mil colaboradores que se dedicam diariamente nas unidades de saúde espalhadas pela cidade do Rio - que vêm sendo reformadas e totalmente modernizadas.

A RioSaúde tem avançado nestas e em outras importantes frentes. Sempre pensando na transformação da saúde pública e na experiência positiva de cada usuário.

# GESTÃO COM FOCO NA HUMANIZAÇÃO E EXCELÊNCIA

*Presidente da RioSaúde, Roberto Rangel, avalia os avanços conquistados e fala sobre os próximos desafios da empresa.*



***Ao assumir a Presidência da RioSaúde, em fevereiro de 2022, você certamente se deparou com muitos desafios. Qual o maior deles?***

O principal desafio foi dar continuidade ao trabalho que já vinha sendo executado e, ao mesmo tempo, promover estratégias para transformações efetivas que contribuíssem no reposicionamento da empresa e da marca, do ponto de vista organizacional, mas, principalmente, em sua reestruturação.

***Hoje, na RioSaúde, o atendimento humanizado é uma das prioridades. Como foi a adaptação da empresa ao novo modelo de cuidado?***

O atendimento humanizado começa na gestão de ponta e atinge seu ápice entre os funcionários. A mudança foi feita por meio de campanhas internas de conscientização. Cuidamos do paciente com atenção individualizada desde a porta de entrada das nossas unidades. Ele merece ser acolhido e receber todo

o conforto no momento tão difícil que é a doença, seja dele ou de um parente que tanto ama. Trabalhamos sempre com protocolos de atendimento humanizado, como também estratégias e projetos, entre os quais destaco o de comunicação com as famílias. É um trabalho muito importante e sensível, porque as famílias sofrem e precisam ser acolhidas. Hoje, temos enfermeiros que entram em contato diariamente com os parentes para atualizar o estado clínico do internado.

***O que os funcionários da RioSaúde podem esperar para 2023?***

Para este ano, podem esperar cada vez mais a organização dos processos de trabalho. Estamos atentos e vamos dar uma atenção especial às demandas dos nossos profissionais, através de uma escuta atenta e uma política cada vez mais ampla de valorização e qualificação. Aproveito para ressaltar a cada funcionário que, como um bom mineiro, estou sempre disponível para uma boa conversa.

“

***Nosso foco  
será sempre na  
excelência do  
atendimento***

***A RioSaúde iniciou reformas de importantes Unidades de Pronto Atendimento. O que a empresa irá entregar aos cariocas nos próximos meses?***

Todas as 12 UPAs administradas por nossa gestão foram ou estão em processo de reforma e modernização. Os CAPS sob gestão da RioSaúde e o Hospital Municipal Rocha Faria também vão passar por obras – beneficiando milhares de cariocas. Novas ações de melhorias serão anunciadas em breve. Nosso foco será sempre na excelência do atendimento.



***Você costuma estar sempre presente nas unidades administradas pela RioSaúde. O que tira desta experiência in loco?***

Acredito que o gestor precisa estar na rua em boa parte do seu tempo. Sou inquieto e detalhista. Gosto de percorrer as unidades. Brinco que nada escapa do meu olhar. E preciso escutar o que os colaboradores estão comentando, reivindicando. Desta forma, consigo entender de maneira mais precisa e imediata as necessidades da rede. E, conseqüentemente, resolver com bastante ganho de tempo.

***Sua gestão no Gazolla, a partir de janeiro de 2021, durante a pandemia da Covid-19, transformou o hospital em referência no Rio, no Brasil e na América Latina, e lhe valeu indicação ao prestigiado prêmio Faz Diferença, do jornal O Globo, como Personalidade do Ano. O que considera mais importante entre as ações realizadas no hospital?***

A indicação ao prêmio foi um reconhecimento do trabalho de todas as categorias profissionais do Gazolla. O principal êxito foi trabalhar a questão técnica, pensando sempre em salvar o maior número de vidas possíveis dentro de uma estrutura gigante que tínhamos ali: o maior CTI de Covid-19 da América Latina. Além disso, dar conforto a todas as famílias angustiadas que ali estavam esperando por notícias dos seus parentes. Nem sempre o retorno

era positivo, em relação à vida do paciente, mas a nossa equipe dava suporte a cada um deles de forma humanizada. Ou seja, cuidamos da vida do paciente e de quem também estava em sofrimento por ter alguém hospitalizado. Este olhar diferenciado vai ao encontro à humanização do atendimento. Confesso que foi desafiador para todos nós, e também para quem aguardava por notícias, de um parente querido com Covid-19. No auge da pandemia, nos deparamos com outro desafio: motivar a equipe, que se entregou 100% em salvar cada vez mais vidas. Tínhamos que motivá-los em meio a um cenário de tristeza observado diariamente quando se perdia uma vida.

**O GLOBO**

PRÊMIO **faz** diferença O GLOBO

**OS INDICADOS DE 2021 POR CATEGORIA**

**RIO**

**Leniel Borel:** da dor à luta por justiça

**Raphael Vicente:** alerta contra Covid

**Roberto Rangel:** referência em saúde

Após o anúncio de sua indicação, o jornalista Leniel Borel... A batalha contra o coronavírus também moveu o médico **Roberto Rangel**, diretor do Hospital municipal Ronaldo Gazolla, unidade de saúde que se consolidou como a principal referência no tratamento da doença no Rio.



***Você é médico de família e comunidade. Por que escolheu atuar nesta área? De que forma o trabalho que desenvolveu no atendimento na assistência te auxilia na tomada de decisões?***

A minha trajetória para ser médico de família foi muito peculiar, nada foi planejado. Na verdade, até mais da metade da faculdade, eu tinha outros planos na UFMG, em Belo Horizonte. Mas tive a oportunidade de vivenciar a rotina de um médico de família e a proximidade que mantinha com o

pacientes e suas famílias. E aquilo ali me encantou de tal forma que, a partir daquele momento, eu já sabia que queria trabalhar nesta área. Mesmo não sendo uma especialidade médica muito difundida naquela época. E, a

partir disso, eu vi a Medicina de Família como minha vocação. O trabalho desenvolvido ao longo da vida na assistência foi fundamental na minha formação como gestor.

Minha convivência e envolvimento com os pacientes acabou me trazendo um olhar diferente para a gestão pública.

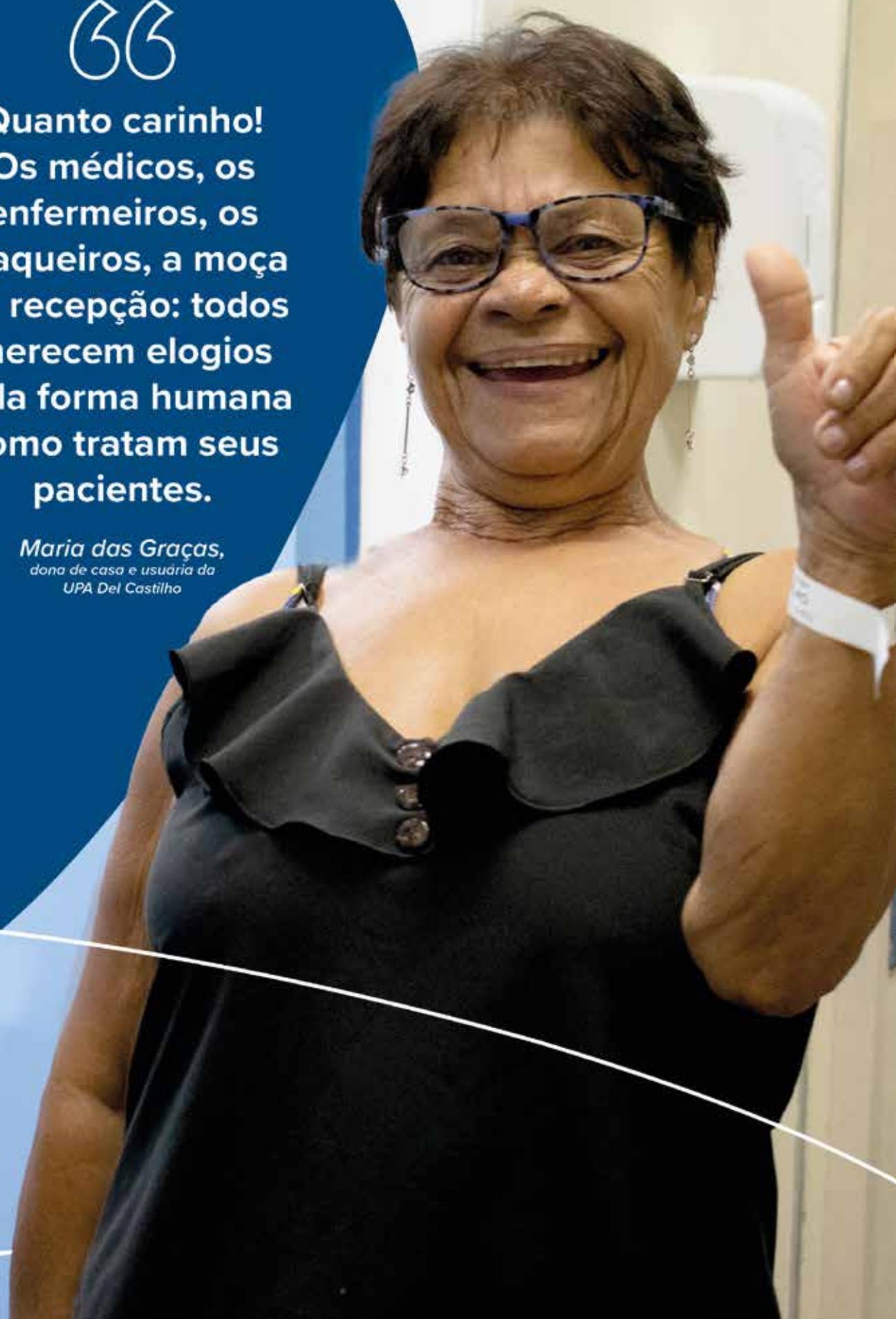
“

***Minha convivência e envolvimento com os pacientes acabou me trazendo um olhar diferente para a gestão pública***

“

**Quanto carinho!  
Os médicos, os  
enfermeiros, os  
maqueiros, a moça  
da recepção: todos  
merecem elogios  
pela forma humana  
como tratam seus  
pacientes.**

*Maria das Graças,  
dona de casa e usuária da  
UPA Del Castilho*



## MISSÃO



Atuar na execução de políticas públicas de saúde, realizando gestão transparente, íntegra, custo-eficiente e ágil com profissionais capacitados, garantindo acesso, segurança e qualidade nos serviços prestados à população.

## VISÃO



Ser reconhecida como referência na gestão eficiente e inovadora na execução de políticas públicas, oferta e desenvolvimento de capital humano na área da saúde, com foco na melhoria da experiência dos usuários do SUS.

## VALORES



- Valorização profissional
- Agilidade
- Comprometimento
- Cumprimento às leis e à ética
- Economicidade
- Gestão transparente
- Inovação e tecnologia
- Qualidade e segurança

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A RioSaúde é uma empresa vinculada à Secretaria Municipal de Saúde (SMS-Rio), cujo compromisso com a saúde pública, e conseqüentemente com a população da cidade do Rio, tem como premissa uma gestão eficiente e comprometida com a qualidade. Os órgãos que compõem a empresa se reúnem ordinária e/ou extraordinariamente, prezando pela divulgação das deliberações, como um princípio de transparência e boa governança. Sua estrutura organizacional é composta por:

## ASSEMBLEIA GERAL

É o órgão máximo de deliberação da RioSaúde. A Assembleia Geral tem como responsabilidades: (i) tomar as contas dos administradores, discutir e votar as demonstrações financeiras; (ii) eleger os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal; (iii) fixar a remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria e do Conselho Fiscal; (iv) examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras; (v) deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício; (vi) reformar o Estatuto Social.

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão de deliberação estratégica e colegiada, sendo constituído por quatro membros, que possuem mandato de dois anos, permitida uma reeleição. Atualmente, compõem o Conselho:

**Fernanda Lousada Cardoso**

Procuradora-chefe da Procuradoria de Atenção à Saúde do município do Rio de Janeiro;

**Flavia Joanna de Almeida Panta de Souza**

Chefe de Gabinete da Secretaria de Transformação Digital;

**Inêz dos Santos Souza**

Gerente na Secretaria Municipal de Saúde;

**Stael Christian Riani Freire**

Vice-presidente da RioSaúde.

Ao Conselho de Administração, dentre outras responsabilidades, compete orientar os negócios da empresa, convocar a Assembleia Geral quando necessário, aumentar o valor do capital social e aprovar o quadro e as normas de pessoal.

## CONSELHO FISCAL

Órgão deliberativo responsável pela aprovação das contas da RioSaúde. Os conselheiros também podem recomendar, a partir do relatório da Auditoria Interna, medidas corretivas que julguem convenientes. Compõe o Conselho Fiscal, atualmente, dois membros da Controladoria Geral do Município (CGM): Douglas da Paz Gomes e Guilherme Teixeira Spinelli.



## DIRETORIAS

A RioSaúde possui em sua estrutura seis diretorias que dão suporte às ações e iniciativas institucionais. São elas: Administração e Finanças (DAF); Executiva Assistencial (DEA); Gestão de Pessoas (DGP); Governança e Tecnologia da Informação (DGOVI); Jurídica (DJUR); e de Operações (DOP).

Completando a estrutura organizacional, quatro núcleos apoiam a Presidência em diferentes áreas de atuação: Núcleo de Ações Institucionais e Estratégicas (NAE); de Comunicação; de Formação Profissional, Pesquisa e Educação Permanente (Nufopep); e de Integridade (NIN).

# ORGANOGRAMA



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO FISCAL

PRESIDENTE  
Rangel

**CHEFE DE GABINETE**  
Victor Corrêa

**VICE-PRESIDENTE**  
Stael Freire

**NÚCLEO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL, PESQUISA E EDUCAÇÃO PERMANENTE**  
Márcio Ribeiro

**NÚCLEO DE INTEGRIDADE**  
Antonio Carlos Rosa

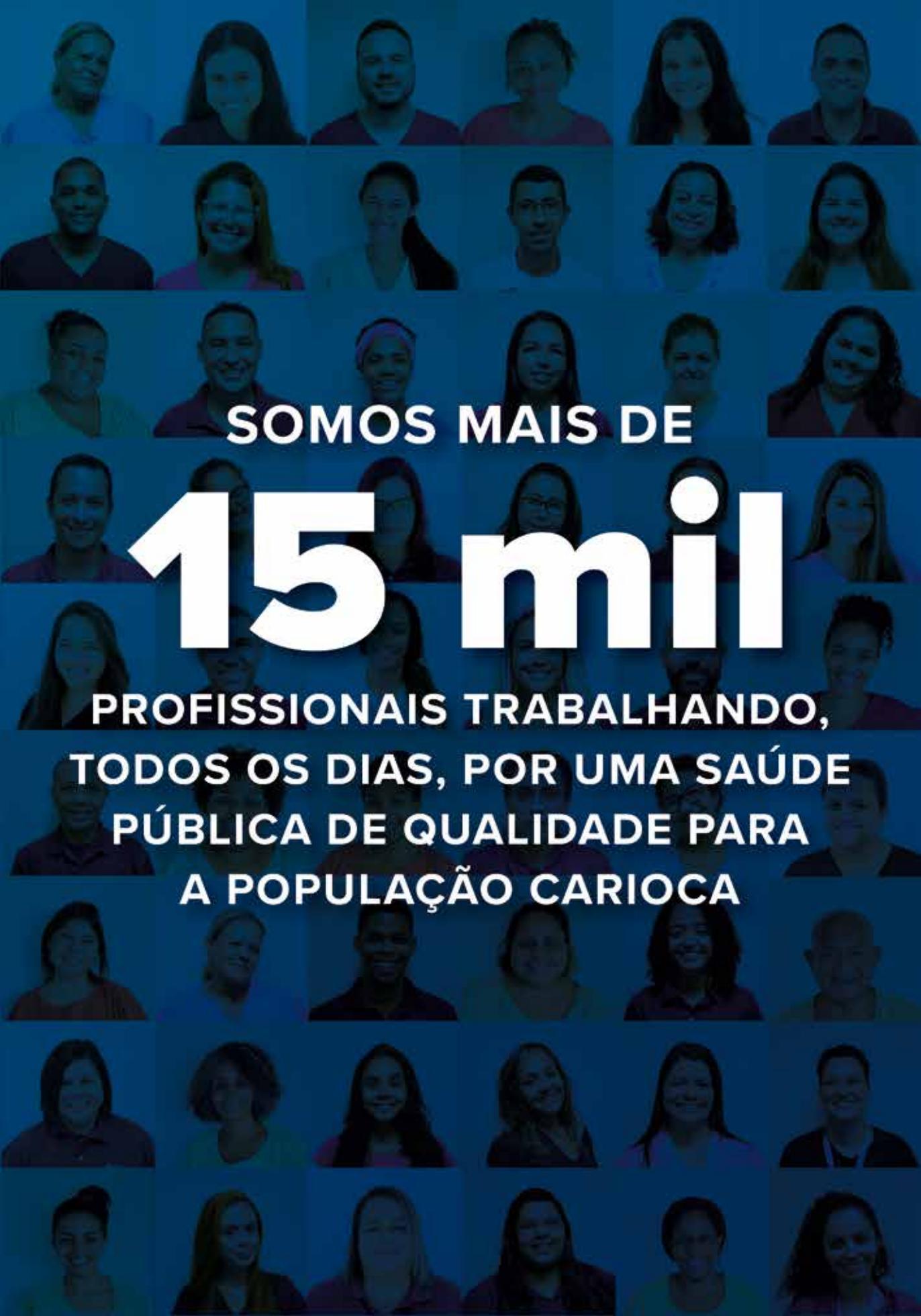
**DIRETORIA DE GOVERNANÇA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
Douglas Souto

**DIRETORIA JURÍDICA**  
Jorge Rodrigues

**DIRETORIA DE OPERAÇÕES**  
Carlos Rodrigues





A grid of diverse people's faces, mostly smiling, in various colors, serving as a background for the text.

**SOMOS MAIS DE**

**15 mil**

**PROFISSIONAIS TRABALHANDO,  
TODOS OS DIAS, POR UMA SAÚDE  
PÚBLICA DE QUALIDADE PARA  
A POPULAÇÃO CARIOCA**

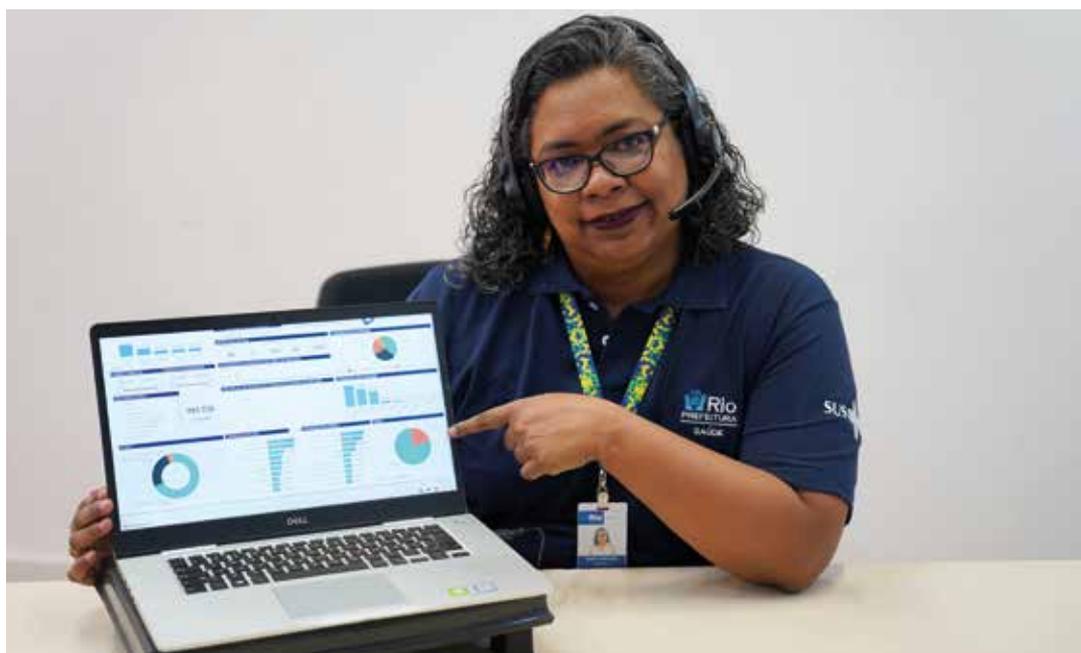
# OUVIDORIA

Em 2022, a Ouvidoria da RioSaúde recebeu mais de 2 mil demandas (uma média de 180 por mês), registrando um percentual de estoque aguardando resposta de 0%. O resultado é uma demonstração do comprometimento da empresa com a população. São respondidas reclamações, críticas, elogios e sugestões em relação aos serviços de saúde oferecidos pelas unidades.

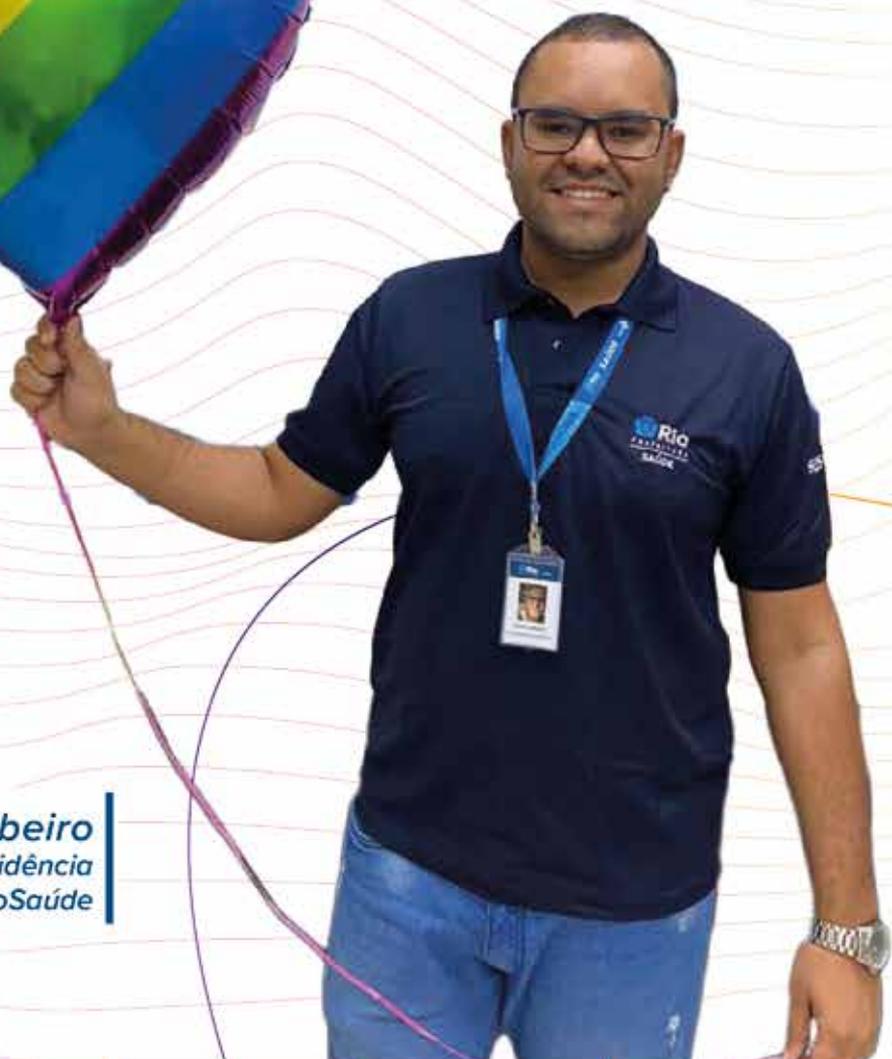
Ao longo do ano, foram implementadas ações de gestão, como a elaboração de relatórios gerenciais mensais e palestras de conscientização aos funcionários.

Com foco no cidadão, o órgão garante a participação e defesa dos direitos dos usuários, oferecendo não só escuta qualificada, mas também disponibilizando diferentes canais de comunicação que garantem a segurança necessária para registro do chamado, como preconizado na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A maioria das demandas está relacionada a dúvidas sobre processos seletivos e informações sobre concursos públicos. Em 2022, houve um aumento de 109,6% no número de elogios atribuídos aos serviços prestados pela RioSaúde.

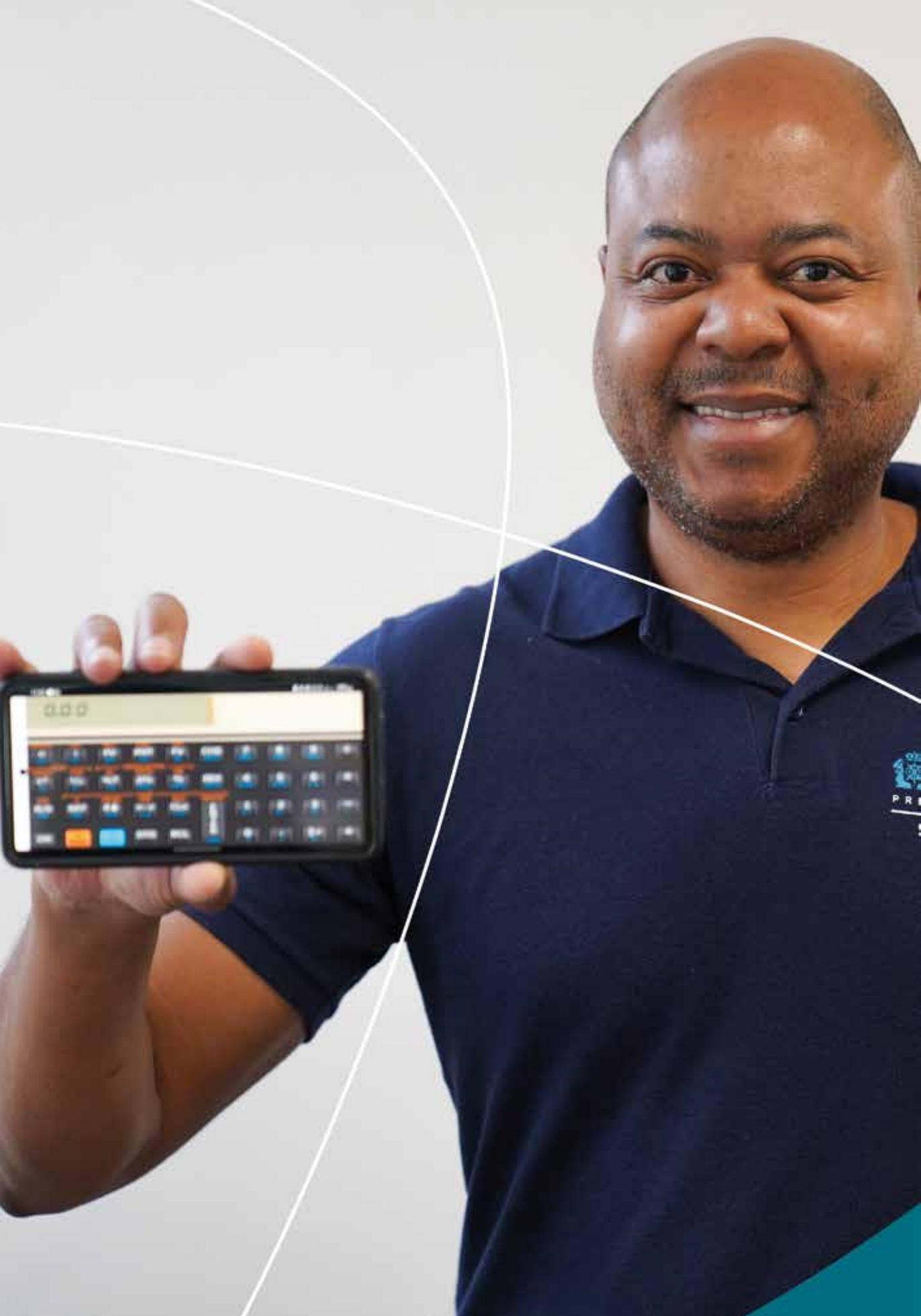


# ***Na RioSaúde, você pode ser quem quiser.***



**Renan Ribeiro**  
Estrutura / Presidência  
da RioSaúde







Rio  
PREFEITURA  
SAÚDE

# ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

“

Atuamos no planejamento e supervisão das atividades de contabilidade, controle financeiro, contratos, compras e aquisições em consonância com a legislação vigente, oferecendo o apoio necessário aos gestores em suas tomadas de decisão.

*Marcio Guimarães, diretor da DAF*

# ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

---

Fundamental para viabilizar as transformações realizadas na RioSaúde, a Diretoria de Administração e Finanças (DAF) gerencia processos como solicitações de aquisições e acompanha o cumprimento dos contratos firmados.

Isto inclui um planejamento estruturado e a supervisão das atividades de contabilidade, controle financeiro, compras e aquisições, além do acompanhamento e lançamentos contábeis e fiscais, elaboração de balanços e prestação de contas aos órgãos de controle.

A diretoria também assessora a Presidência na coordenação e gestão estratégica da empresa em questões de natureza administrativa e financeira.

A DAF conta com 103 colaboradores e uma estrutura que inclui três assessorias, seis gerências, duas coordenações e um núcleo de execução orçamentária.

# AVANÇOS EM 2022

A Assessoria Técnica da DAF atendeu às mais de 250 demandas de diferentes naturezas, seja da esfera jurídica, órgãos de controle ou vindas da sociedade, via Ouvidoria. A Coordenação de Aquisições, Contratos e Convênios (CAC) vem buscando tornar o trabalho mais eficiente, administrando com agilidade o grande volume de demandas. Há exemplos como revisões de processos de contratos não formalizados e a correção da instrução processual; e notificação às áreas técnicas sobre a necessidade de formular termos de referência (TR) para contratação emergencial e licitatória.

A implantação de um sistema de controle de processos administrativos substituiu as planilhas de controle de contratos anteriormente usadas, otimizando fluxos e, conseqüentemente, reduzindo prazos. Um avanço significativo na gestão dos contratos da empresa.

Em 2022, houve um aumento de 23% no número de Autorizações de Fornecimento (AF) e uma redução de 76% no valor total empenhado referente a esses pedidos. Isso

foi resultado de uma alteração na forma de administrar os pedidos, cujos empenhos passaram a ser emitidos à medida que são inseridos no sistema.

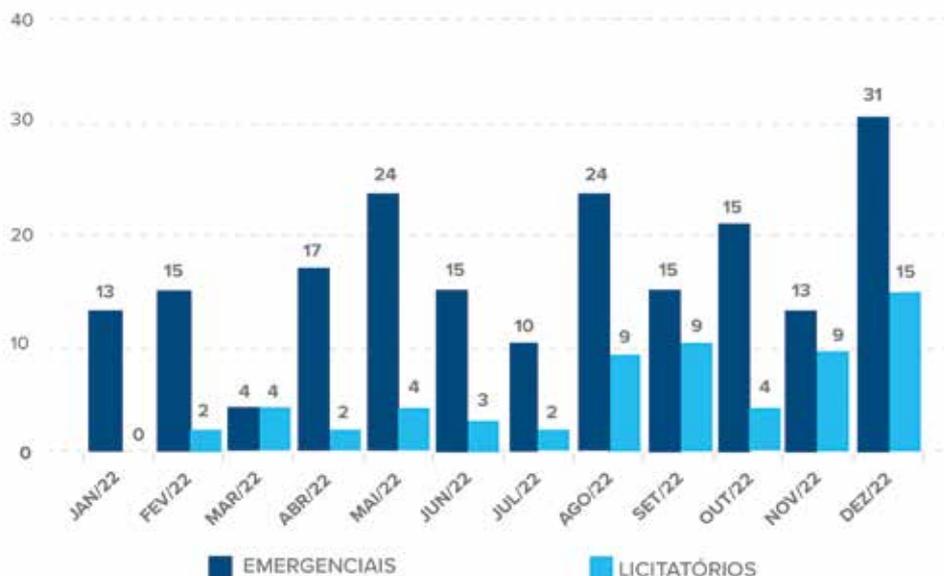
A Gerência de Contratos realizou, em 2022, a formalização de 242 contratos e prorrogou outros 35. A diretoria passou a utilizar a plataforma ContratosGov, o que possibilitou o aumento do número de documentos devidamente registrados.

A regularização dos registros no Sistema de Contabilidade e Execução Orçamentária (Fincon) foi uma das principais metas alcançadas, com a regularização de todos os 1.296 contratos vencidos até 2021 que ainda constavam como “pendentes” no sistema.

Na tabela a seguir, é possível observar a evolução dos contratos formalizados, considerando o período de janeiro de 2021 a dezembro de 2022.

Ainda em 2022, a Gerência de Licitações passou por uma reformulação, aumentando o número de colaboradores, remanejando funcionários para atender a demandas urgentes e a

## CONTRATOS FORMALIZADOS - 2022



novos processos definidos pela direção.

Buscando a qualificação dos processos de compras e licitações da RioSaúde, passou a ser feita uma análise prévia dos termos de referência (TRs), além da contratação de composição de custos para estimativas e pesquisas de mercado e para a elaboração de estudos técnicos preliminares.

Já a Coordenadoria Técnica de Planejamento Financeiro (CTPF) vem passando por reestruturações, considerando as demandas orçamentária, financeira e contábil da RioSaúde. Como parte da estrutura da CTPF, o Núcleo de Execução Orçamentária emitiu 4.954 empenhos em 2022, resultado de 2.084 solicitações de despesas (SDs).



Abaixo, o volume de peças orçamentárias trabalhadas em 2022:

## DEMONSTRATIVO DE MOVIMENTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS EM 2022



De 2020 a 2022, houve um aumento de 48% das contas utilizadas para empenhar. A empresa apresentou um crescimento significativo, passando a operacionalizar o montante de aproximadamente R\$ 1,5 bilhão.

A Gerência Financeira, responsável pela pré-liquidação e liquidação das notas fiscais dos fornecedores, reportou um aumento de 62% na demanda de notas fiscais, de 2020 a 2022. Por conta disso, realizou treinamentos com as equipes das unidades para esclarecer dúvidas quanto a processos que envolvem notas fiscais. O trabalho resultou em uma expressiva melhora no tempo entre a emissão e atestação das notas e no tempo entre a emissão e inserção das mesmas no sistema.

Em 2022, a RioSaúde geriu um orçamento da ordem de

**R\$ 1,5 bilhão**

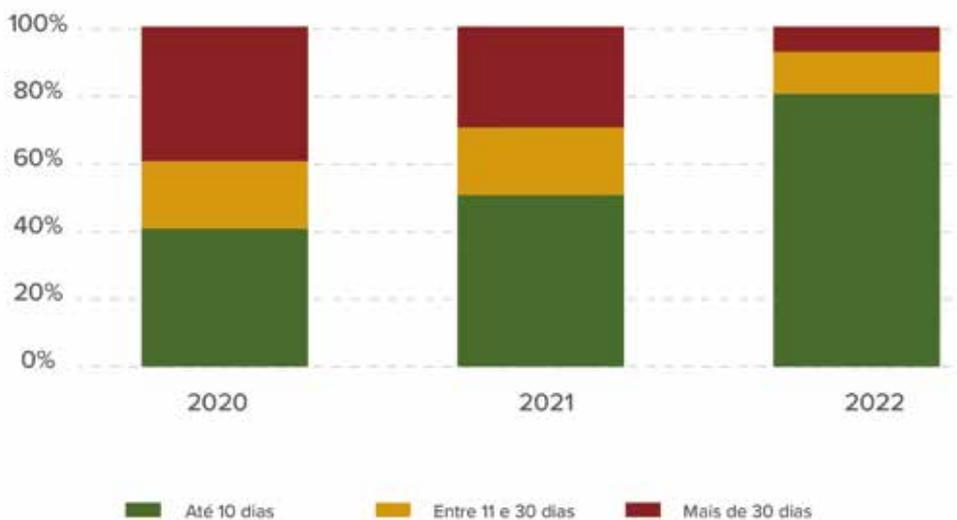
Foi aplicado maior rigor nas análises pré-liquidação, aumentando o número de rejeições de 6,7% (2020) para 13,9% (2022). Dentre os motivos, estão notas ilegíveis e inseridas com processo instrutivo errado; ausência do espelho da nota e/ou do relatório de exames comprobatórios; ou ainda a falta de documentação de funcionários terceirizados.

Outro importante indicador foi o aumento do percentual de notas liquidadas e enviadas para a caixa de pagamento em até dez dias. Foi de 25,8%, em 2020, para 76,6% em 2022. Houve também redução em 75% do tempo médio para liquidar e enviar as notas para pagamento: de 91 dias (2020) passou para 23 (2022).

O gráfico abaixo apresenta a evolução no tempo entre o recebimento das notas para liquidação e o envio para pagamento (2020 e 2022):



### TEMPO ENTRE RECEBIMENTO NA LIQUIDAÇÃO E ENVIO PARA APAGAMENTO



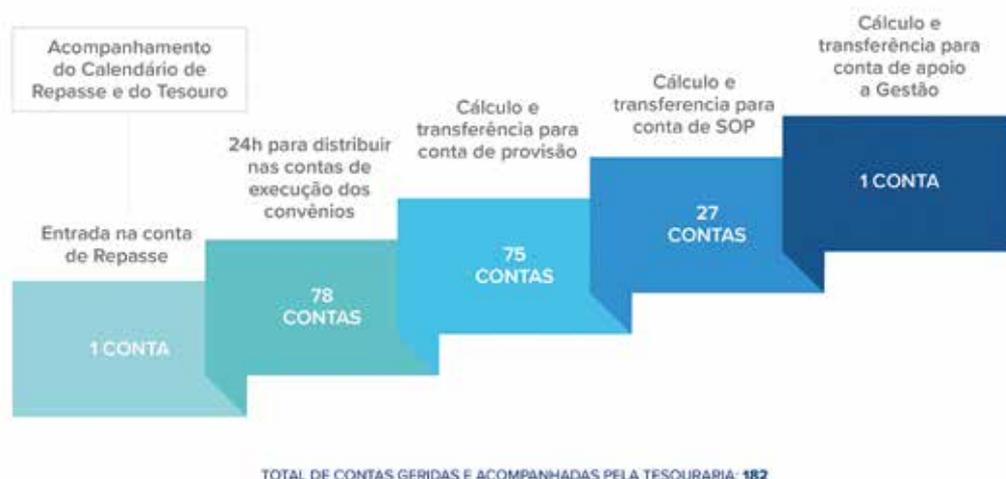
Em 2022, a Gerência Financeira tinha como principal meta a liquidação de notas fiscais em até dez dias úteis após cadastro no Fincon. No primeiro trimestre, após revisões nos processos de trabalho, foram alcançados percentuais superiores à meta estipulada de 80%. O maior deles foi em novembro, quando 96,5% das notas cadastradas foram liquidadas em até dez dias úteis.

A Gerência de Tesouraria é responsável por gerir e acompanhar 182 contas bancárias, devido ao grande número de

convênios, dentre as quais contas de execução, provisionamento e outras utilizadas para operacionalização de despesas internas. Além da gestão das contas e dos pagamentos de custeio e pessoal da RioSaúde, a Tesouraria responde pelo controle e análise das prestações de contas dos Sistemas Descentralizados de Pagamentos (SDPs).

Abaixo, é apresentada a organização das contas bancárias gerenciadas pela RioSaúde e suas finalidades:

## DEMONSTRATIVO DE MOVIMENTAÇÕES CONTAS BANCÁRIAS





Rio  
PREFEITURA  
SAÚDE

Rio  
PREFEITURA





**ASSISTENCIAL**

“

Prezamos por uma assistência humanizada e  
acolhedora,  
garantindo aos usuários do SUS  
acesso a uma saúde pública  
de qualidade.

*Daniel da Mata, diretor da DEA*

# ASSISTÊNCIA

---

O esforço para garantir os melhores padrões de gestão e oferecer serviços de qualidade para a população envolve todas as áreas da RioSaúde. A Diretoria Executiva Assistencial (DEA), sob nova gestão, passou por ampla reestruturação ao longo de 2022.

Para possibilitar uma participação mais ativa dos profissionais nos processos de trabalho e tornar a gestão das unidades mais eficiente, um novo organograma foi apresentado, composto por equipes altamente capacitadas em assistência e gestão, que trabalham em conjunto para fornecer um atendimento acolhedor e humanizado aos usuários, bem como apoiar aos colaboradores assistenciais no que for necessário.

O apoio técnico na implantação dos serviços das unidades envolve uma série de atividades. Por meio de um mapeamento prévio, busca-se adequar fluxos, identificar inconformidades e deficiências de recursos humanos, avaliar questões estruturais que impactam diretamente a assistência, além de elaborar estudo técnico com base na demanda da unidade, para melhor adequação dos insumos necessários.

Por meio da construção de um planejamento estratégico com metas e planos de ação e definição de indicadores, a DEA foca em um modelo de gestão e governança com eficiência e transparência para oferecer uma assistência de qualidade à população do Rio.

# APOIO ÀS UNIDADES DE SAÚDE

O trabalho próximo às unidades de saúde, oferecendo todo o suporte necessário aos seus profissionais, é parte da rotina da Diretoria Executiva Assistencial. Em 2022, em média, foram 280 visitas técnicas de funcionários da DEA às unidades, a fim de analisar fragilidades contratuais, propor planos de ação e intervenções para a qualificação assistencial e avaliar necessidades para que os serviços sejam realizados com total qualidade. A cada visita, relatórios são gerados, o que possibilita análises comparativas e graduais.

A relação estreita com as equipes das unidades inclui também reuniões periódicas e diversos treinamentos. Cada elaboração ou revisão de

um Procedimento Operacional Padrão (POP) gera a necessidade de capacitação de profissionais e, em 2022, foram validados 48 POPs, como aspiração de vias aéreas, higienização das mãos, assistência ao paciente com arbovirose, comunicação efetiva, punção venosa periférica, entre outros.

O suprimento imediato de vacâncias e liberação de plantões extras com valores diferenciados foram outras duas medidas adotadas que resultaram em uma melhoria de 53% do tempo de atendimento nas unidades. Algumas registraram redução de mais de uma hora, se comparados os números dos meses de janeiro e dezembro de 2022.



# QUALIFICAR PARA MELHOR ATENDER

---

A área de capacitação é vista como de extrema importância para proporcionar um atendimento de excelência aos usuários nas mais diversas condições clínicas, dando diagnósticos precisos e tratamentos adequados com agilidade.

E muitas vezes são firmadas parcerias com este objetivo, como a com o Mestrado Profissional em Clínica Odontológica, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), para a capacitação de cirurgiões dentistas e técnicos em saúde bucal das unidades de pronto atendimento (UPAs) gerenciadas pela RioSaúde.

Já o curso “Infarto Agudo do Miocárdio (IAM)”, que incluiu parte teórica e prática, foi realizado em parceria com a Boehringer. Pediatras participaram do curso de qualificação de profissionais do

SUS em urgência e emergência pediátricas promovido pelo Proadi-SUS, em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein.

Também foram realizados workshops sobre “Atendimento pré-hospitalar ao traumatizado”, “O fazer profissional e a valorização dos assistentes sociais na saúde”, e as “Atuações do psicólogo na saúde pública”.

Para ampliar o alcance das capacitações e o número de participantes, foram promovidos treinamentos virtuais, além dos presenciais, para diferentes categorias profissionais: ressonância magnética e contratos de alimentação para gerentes de convênios; e prestação de contas e pedidos de testes rápidos de Infecções Sexualmente Transmissíveis para farmacêuticos.

# DOCUMENTOS QUE NORTEIAM

Dentre as ações realizadas em 2022, destacam-se a criação e validação de documentos técnicos, como os Regimentos Internos de Enfermagem e Odontologia; o Manual de Normas e Rotinas das Unidades de Pronto Atendimento e Centros de Emergência Regional; e as Rotinas Assistenciais do Serviço de Odontologia e do Serviço Social. Também foram criados e validados protocolos clínicos, como os de atendimento ao paciente com suspeita de meningite e de tuberculose. Já a revisão de termos de referência (TRs) para os contratos licitatórios proporcionou celeridade nas demandas das unidades geridas pela RioSaúde.

Com estas e muitas outras iniciativas, a RioSaúde busca garantir uma assistência de qualidade e o bem-estar dos usuários e de seus profissionais.









# GESTÃO DE PESSOAS

“

Estar à frente da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) é um grande desafio, junto à responsabilidade de planejar, mapear e aplicar estratégias inovadoras que estejam alinhadas com a Presidência e tragam resultados pautados em dados e informações fundamentais para as tomadas de decisão.

*Savana Pressi, diretora da DGP*

# GESTÃO DE PESSOAS

---

Crescimento e bons resultados são, invariavelmente, fruto do compromisso e dedicação dos funcionários de uma organização. Na RioSaúde não é diferente. Para atender aos constantes desafios existentes na rede pública de saúde, a empresa conta com mais de 15 mil colaboradores ativos (segundo números de dezembro/2022) alocados na sede e nas unidades de saúde localizadas em diversas regiões da cidade.

E para fazer a gestão de tamanha força de trabalho, uma equipe de 112 colaboradores, da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), trabalha diariamente na sede e nas unidades de saúde. Isto inclui diversas atividades, como contratação e desenvolvimento de pessoas, segurança do trabalho, saúde ocupacional e otimização de processos de captação.

A DGP conta em sua estrutura com assessorias e coordenações de Recrutamento e Seleção; de Desenvolvimento; de Departamento Pessoal; de Processos; de Saúde Ocupacional; e de Segurança do Trabalho.

# ASSESSORIAS

---

As assessorias fazem a interface com as demais áreas da RioSaúde no âmbito da gestão de pessoas, além de apoiar no relacionamento e esclarecimentos junto a órgãos de controle, da administração direta e a sindicatos; na implementação de processos de trabalho; e no assessoramento de forma geral.

Em 2022, foram respondidos 2.279 processos no sistema Processo.rio, por meio de memorandos, processos, ofícios e despachos; e 643 chamados vindos pela Ouvidoria, sendo 68%, ou 437, referentes a processos seletivos.

Isto se explica pelo alto número de editais publicados, com média superior a um por dia. Ao todo, em 2022, foram abertos 381 editais, sendo 324 para médicos, o que corresponde a 85% do total. Os meses com maior número de editais publicados para preencher vagas abertas e vacâncias nas unidades de saúde foram agosto (54), setembro (40) e novembro (37), coincidindo com os meses de maior volume em relação às contratações.

# RECURSOS HUMANOS

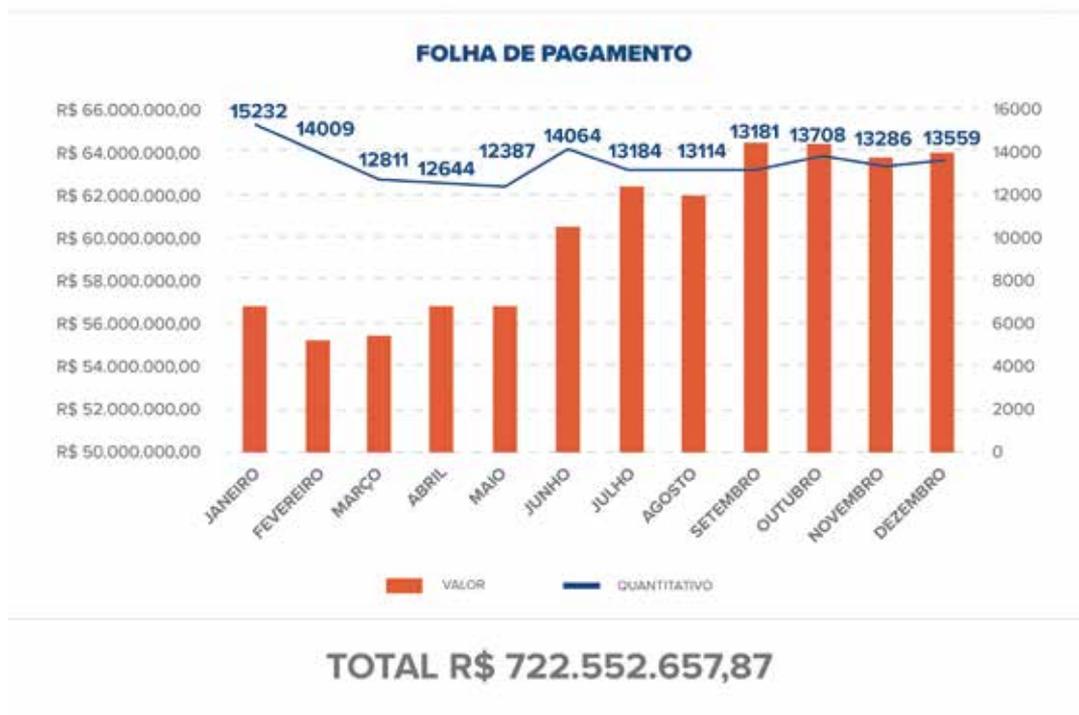
---

A RioSaúde é responsável pela gestão de recursos humanos de dezenas de unidades de saúde do município do Rio de Janeiro, dentre hospitais, UPAs, CERs, e CAPS. Manter o quadro de pessoal dessas instituições completo é um desafio e explica o alto número de movimentações e de abertura de editais.

Ao longo de 2022, foram realizadas 9.231 admissões e 10.958 desligamentos. O maior pico de desligamentos (e consequente *turnover*) foi entre os meses de fevereiro a maio, com o desembarque dos agentes comunitários de saúde (ACS), e em outubro, quando o convênio com o CER Leblon se encerrou.

# DEPARTAMENTO PESSOAL

O Departamento Pessoal (DP) tem grande importância em uma empresa que conta com mais de 15 mil funcionários, com grande fluxo de admissões e desligamentos. O DP é responsável por controlar e assegurar o pagamento e os encargos devidos aos profissionais da RioSaúde, sempre em conformidade com a legislação trabalhista.



A RioSaúde, ao longo de 2022, iniciou o cadastramento de todo o seu quadro de funcionários no ponto biométrico para melhor acompanhamento da jornada de trabalho.

Foram cadastrados  
**10.584 colaboradores**  
no ponto biométrico,  
restando 2.089  
a cadastrar.



## SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA DO TRABALHO



As ações que promovem saúde e segurança no trabalho criam ambientes seguros e saudáveis, oferecendo condições adequadas para que os colaboradores desempenhem suas atividades. Na RioSaúde, a preocupação com o bem-estar das pessoas inclui, além dos usuários atendidos em suas unidades, também seus funcionários.

Em 2022, foram realizados um total de 13.919 atendimentos pela área de Saúde Ocupacional, dentre exames admissional, demissional, periódico, para retorno às atividades, de afastamento e avaliação médica.

# SEGURANÇA DO TRABALHO



**4.007**

PROFISSIONAIS TREINADOS EM TEMAS  
COMO PREVENÇÃO DE ACIDENTES,  
ORIENTAÇÕES NA NR-32, DENTRE OUTROS



**7.820**

HORAS DE  
TREINAMENTOS



**162**

VISITAS TÉCNICAS A UNIDADES  
GERIDAS PELA RIOSAÚDE



**569**

INSPEÇÕES DE SEGURANÇA COM O  
OBJETIVO DE IDENTIFICAR POSSÍVEIS  
RISCOS PARA A SAÚDE DO  
COLABORADOR



**485**

ABERTURAS DE COMUNICAÇÃO DE  
ACIDENTE DE TRABALHO (CAT)



**532**

INVESTIGAÇÕES DE ACIDENTES  
DE TRABALHO





# **GOVERNANÇA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

“

**Buscamos ser um parceiro estratégico para todas as áreas da empresa, visando, além da satisfação do usuário, a superação das suas expectativas, com qualidade e agilidade nos serviços e soluções de TI.**

*Douglas Souto, diretor da DGOVI*

# GOVERNANÇA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

A DGOVI conta com 70 profissionais dedicados à governança e tecnologia da informação (TI) que buscam soluções eficientes para a RioSaúde e seus colaboradores, tanto na sede quanto nas unidades.

Para prover soluções em TI com excelência, inovação e segurança - que otimizem o tempo e possibilitem uma gestão de recursos eficiente - a Diretoria de Governança e Tecnologia da Informação (DGOVI) é organizada atualmente em seis coordenações: Governança e Segurança da Informação; Administrativa e Operacional; Desenvolvimento Tecnológico; Capacitação e Aperfeiçoamento em TI; Controle e Avaliação de Informação; e Suporte e Infraestrutura de TI.

Por meio da estrutura criada na atual gestão, uma série de atividades essenciais para o crescimento da empresa são desenvolvidas, como a elaboração de políticas e instrumentos legais em Segurança da Informação, contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), desenvolvimento de sistemas, gerenciamento de servidores e suporte técnico, capacitação e criação de fluxos junto às equipes assistenciais, entre outras.

O apoio estratégico da DGOVI às demais áreas da empresa é fundamental para a manutenção e melhoria contínua da atenção ao paciente, permitindo uma assistência integral e, conseqüentemente, um Sistema Único de Saúde (SUS) mais forte.

# GOVERNANÇA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Coordenação de Governança e Segurança da Informação é responsável, dentre outras atividades, pela definição e elaboração de políticas e instrumentos legais em Segurança da Informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como pela garantia de conformidade a leis, políticas e procedimentos.

Ciente da importância da segurança da informação, a RioSaúde preza pela proteção de todos os dados e documentos recebidos de colaboradores e usuários das unidades de saúde sob sua gestão.

Em 2022, foi instituído o Comitê de Privacidade e Proteção de Dados

da RioSaúde, composto por 17 profissionais que representam todas as diretorias e núcleos da empresa. O grupo tem como atribuição principal apoiar o trabalho dos encarregados de dados da empresa na implantação do Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (PGPPDP) do município do Rio.

Foram capacitados 20 colaboradores da sede no sistema Processo.rio, em uma parceria com a Secretaria Municipal de Transformação Digital de Integridade Pública (SMTDI-Rio). O treinamento aconteceu no laboratório do Observatório de Tecnologias de Informação e Comunicação em Sistemas e Serviços de Saúde (Otics-Rio).



# ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL

---

Com uma equipe multidisciplinar e atuando em diferentes frentes, a DGOVI realizou dois seminários de integração, que teve a participação de cerca de 80 profissionais. O objetivo do primeiro encontro foi chegar a um diagnóstico e traçar um plano de trabalho para o ano, além de integrar os funcionários da diretoria, já que as equipes estavam sendo estruturadas ao longo de 2022. O segundo encontro foi voltado para questões de gestão e envolveu a participação de colaboradores de outras diretorias.

Buscando sempre o bom uso de recursos públicos e redução de

despesas, sem comprometer a qualidade dos serviços prestados, foram feitas revisões de contratos, substituição de processos licitatórios emergenciais por licitatórios regulares e priorizados computadores alugados por outros adquiridos em definitivo.

Para atuar nas unidades de saúde e garantir o devido suporte em questões ligadas à TI, foram contratados 35 técnicos de informática e de supervisão. Tal medida agiliza a resolução de problemas técnicos, que muitas vezes comprometem a qualidade do atendimento das unidades.

# DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

---

A Coordenação de Desenvolvimento Tecnológico tem como prioridade o desenvolvimento dos módulos do Sistema Integrado RioSaúde (SIRS). Em 2022, foram disponibilizadas importantes funcionalidades, que incluíram a nova página inicial, com informações de processos seletivos, cadastro de usuários externos e finalização dos módulos “Processo Seletivo” e “Seleção”.

# APERFEIÇOAMENTO EM TI

---

Com novas tecnologias de gestão e atualização de dados, a área da Saúde vem atuando de forma cada vez mais moderna e eficaz. Sistemas como o de prontuário eletrônico mudaram a rotina de muitos hospitais e unidades de saúde. Trata-se de uma tecnologia capaz de trazer importantes inovações no campo digital da Saúde.

A DGOVI conta com a Coordenação de Aperfeiçoamento em TI, cuja principal responsabilidade é a configuração contínua do prontuário eletrônico. Também trabalha na capacitação de profissionais das unidades e da

sede na criação de fluxos junto às equipes assistenciais.

Em 2022, houve importantes avanços nas funcionalidades do Registro Eletrônico em Saúde, tais como: inclusão de exames de imagem e laboratorial; elaboração de material educativo, com capacitação e aperfeiçoamento no sistema; criação de *dashboards* para acompanhamento de indicadores internos de capacitação; e inclusão das unidades de referência para o redirecionamento dos pacientes classificados como azul.

# SUORTE E INFRAESTRUTURA DE TI

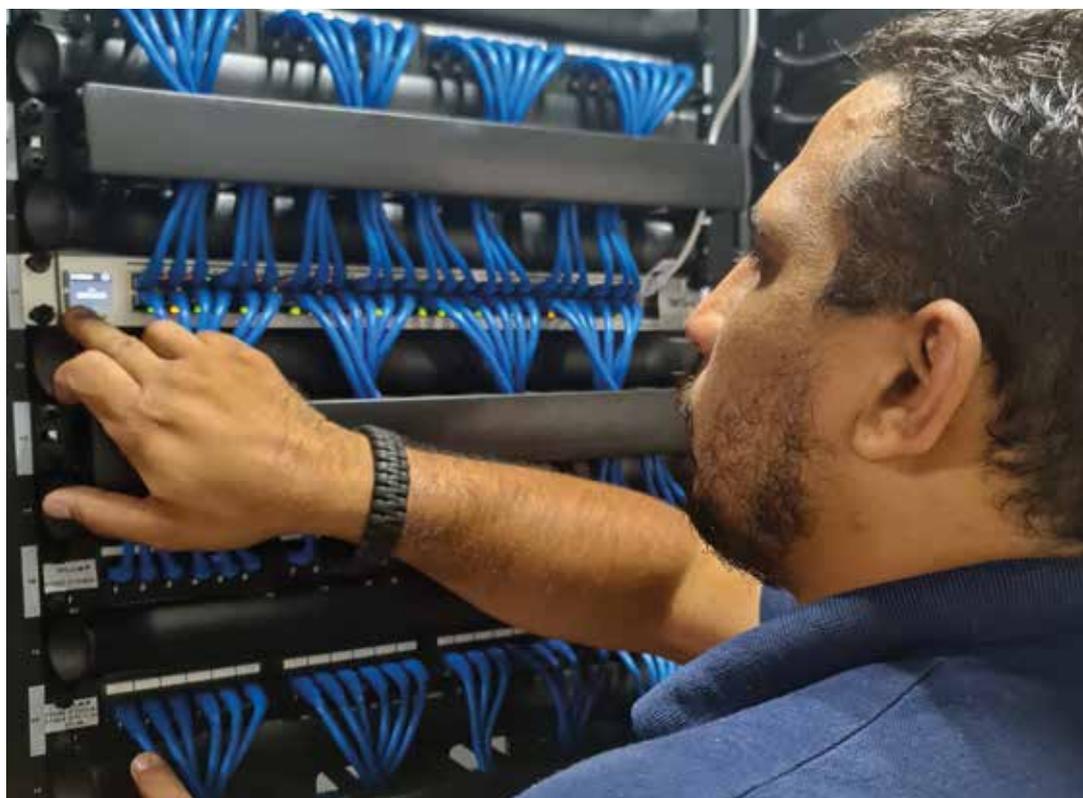
---

Para dar condições de trabalho a diversas áreas da sede e também às equipes que atuam nas unidades de saúde, é essencial o gerenciamento de servidores e ambientes em nuvem, um sistema de rede e cabeamento estruturados e um suporte técnico de qualidade.

Estas são as principais atribuições da Coordenação de Suporte e Infraestrutura de TI, que em 2022 fez toda a reestruturação dos servidores da sede:

- Implementação do sistema de chamado único para todas as unidades geridas pela RioSaúde;
- Organização do cabeamento de dados e voz da nova sede, assim como os sistemas de monitoramento das unidades de saúde;
- Recuperação de 95 câmeras de segurança inoperantes das unidades;
- Instalação de três novos racks de telecomunicações no Hospital Municipal Ronaldo Gazolla, permitindo a ativação de 298 pontos de rede.

Diante de 58.582 chamados técnicos registrados em 2022, foi estruturada uma equipe de Service Desk para suporte remoto 12h por dia, sete dias por semana. Tal quantitativo demonstra a importância de uma equipe de TI qualificada e preparada para garantir a manutenção de atividades essenciais em unidades da rede pública de saúde.







**JURÍDICO**

“

Por meio de um conjunto de atividades, a Diretoria Jurídica (DJUR) auxilia a RioSaúde garantindo o suporte legal que assegura a continuidade da prestação de seu serviço à população carioca.

*Jorge Thiago Rodrigues, diretor da DJUR*

# JURÍDICO

---

A Diretoria Jurídica (DJUR) atua com o objetivo de garantir o apoio jurídico às atividades realizadas pela RioSaúde, assegurando que estejam em consonância com as legislações vigentes. Isto inclui a defesa da empresa e o apoio às tomadas de decisão, no âmbito judicial, o que auxilia na continuidade dos serviços prestados à população carioca.

Entre as atribuições da diretoria, também estão a prevenção da judicialização de conflitos e o constante diálogo com a Procuradoria Geral do Município.

Para desempenhar estas atividades, a área conta com três gerências: de Licitações e Contratos; de Contencioso Trabalhista; e de Contencioso Cível e Sindicâncias.

# LICITAÇÕES E CONTRATOS

---

Em 2022, foi elaborado o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (Reglic), com os procedimentos que as diretorias devem seguir ao realizar contratações diretas e licitações, prorrogar contratos e aplicar sanções. O documento complementa as legislações municipal e federal e é adequado à realidade da RioSaúde, o que proporciona mais segurança jurídica e agilidade aos processos da empresa.



Ainda no campo de licitações e contratos, foram analisados o total de 309 processos administrativos e consultas jurídicas, que resultaram, posteriormente, na elaboração de pareceres.

# CONTENCIOSO CÍVEL E SINDICÂNCIAS

---

Com um papel importante dentro da estrutura da DJUR, a Gerência de Contencioso Cível e Sindicância atua, principalmente, na análise jurídica com a elaboração de pareceres em processos de sindicância. Do total de 154, em 2022, 51 são referentes à apuração de conduta inadequada e 103 de Termo de Ajuste de Contas (TAC).

Com um papel importante dentro da estrutura da DJUR, a Gerência de Contencioso Cível e Sindicância atua tanto nos litígios judiciais cíveis em defesa da Empresa Pública quanto na análise jurídica, com a elaboração de pareceres em processos de sindicância.

# CONTENCIOSO TRABALHISTA

Com mais de 15 mil colaboradores em seu quadro, número que vem crescendo nos últimos anos, atuar em acordos trabalhistas, quando necessário, é parte das atribuições da Gerência de Contencioso Trabalhista. A área, que compõe a estrutura da DJUR, é responsável pelos litígios judiciais oriundos de relações trabalhistas das quais a RioSaúde faz parte. Em 2022, por meio de sessões realizadas junto ao Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (Cejusc) do Tribunal Regional do Trabalho do Rio de Janeiro, foram realizadas duas pautas de audiências, tendo sido apresentadas 28 reclamações trabalhistas para conciliação.

Ainda na defesa dos interesses da RioSaúde, a DJUR realizou, em 2022, cerca de 1.250 ações, entre interposições de recursos, impugnações de execuções e contestações, como demonstrado na tabela abaixo:

TIPO DE AÇÃO	QUANT.
Audiências	249
Contestações	411
Petições interlocutórias/ recursos/ impugnações a execuções	587







**OPERAÇÕES**

“

A DOP estabelece diretrizes, planeja e promove, continuamente, estratégias e condições que visam a melhoria das atividades, o que proporciona um atendimento com qualidade superior à população, conforme previsto pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

*Carlos Alberto Rodrigues, diretor da DOP*

# OPERAÇÕES

---

Em uma empresa responsável pela gestão integral de mais de 20 unidades de saúde, garantir que a assistência e prestação dos serviços estejam sempre em processo de melhoria constante é o principal objetivo da Diretoria de Operações (DOP).

Para dar conta de tudo, em fevereiro de 2022 houve uma reestruturação na equipe da DOP, que hoje conta com 35 profissionais envolvidos, diariamente, em processos operacionais que são parte das atividades-meio da RioSaúde. A equipe apoia a empresa no alcance dos seus resultados. Um bom exemplo são as obras pelas quais as unidades de pronto atendimento (UPAs) estão passando, cuja avaliação técnica e acompanhamento das reformas são de responsabilidade da diretoria.

# APOIO ÀS UNIDADES DE SAÚDE

Manter as unidades de saúde em condições adequadas para oferecer um atendimento de excelência e cuidar de centenas de pessoas diariamente exige empenho e atenção aos detalhes. Para atender o volume de trabalho e viabilizar o funcionamento das unidades dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos, a RioSaúde conta com o apoio de empresas terceirizadas, com as quais mantém interlocução e acompanhamento constantes.

Além de visitas técnicas frequentes às unidades, a RioSaúde mapeou 100% das prestadoras de serviço com avaliação insatisfatória e/ou que já tenham recebido notificações ou penalidades.

O objetivo é fazer com que os contratos sejam cumpridos na íntegra - e consequentemente oferecer um serviço de qualidade aos cidadãos - ou, no caso de impossibilidade, substituir a terceirizada.

Em 2022, teve início a revisão dos termos de referência (TRs) para monitoramento dos serviços continuados nas unidades e redução de 52% dos contratos emergenciais ligados à DOP, gerando economia de recursos. Em relação aos questionamentos recebidos das CEAs (Comissões Especiais de Avaliação), 100% foram respondidos dentro do prazo, superando a meta prevista de 80%.



# SERVIÇOS DE ENGENHARIA E ARQUITETURA

---

Em 2022, foram iniciadas as reformas das UPAs sob gestão da RioSaúde. Tratam-se de intervenções estruturais que vão oferecer mais conforto e uma experiência de mais qualidade aos usuários, além de melhores condições de trabalho aos profissionais de saúde. As primeiras foram entregues em janeiro de 2023.

No âmbito das reformas, foram realizadas, ao longo do ano, avaliações técnicas e o acompanhamento constante das obras. Ainda em relação às unidades, foi feito o levantamento do parque tecnológico e elaborados os projetos de combate a incêndio e pânico, com obtenção do certificado de aprovação do Corpo de Bombeiros (CBM/RJ).

## CAPACITAÇÃO EM GESTÃO DE ESTOQUE

---

Prezar pelo bom uso dos materiais e insumos utilizados para a realização do trabalho é um dos deveres dos profissionais da RioSaúde, seja trabalhando na sede ou nas unidades de saúde. Buscando capacitá-los neste aspecto, foram promovidos treinamentos para as equipes de almoxarifado em gestão de estoque e manuseio do Sistema TI-Med, voltado à gestão na área da Saúde;

e para as equipes de farmácia, sobre rotinas de gestão de estoque e também na implantação do Sistema de Controle Logístico de Insumos Laboratoriais (SISLOGLAB).

Ainda neste contexto, foram feitas as revisões do CMM (consumo médio mensal) de todas as unidades sob gestão da RioSaúde, o que inclui medicamentos e demais itens de consumo.



DEA

DGOVI

DGP

DAF



# AÇÕES INSTITUCIONAIS E ESTRATÉGICAS

“

**Assessoramos a Presidência com o objetivo de monitorar, avaliar e desenvolver ações consideradas estratégicas para a empresa.**

*Luciana Krull, coordenadora do NAE*

# AÇÕES INSTITUCIONAIS E ESTRATÉGICAS

---

O Núcleo de Ações Institucionais e Estratégicas (NAE) foi criado com o objetivo de monitorar e apoiar as ações implementadas pelas diretorias, além de oferecer soluções para a evolução constante da RioSaúde. O setor assessoria a Presidência e também fornece apoio técnico aos gestores das unidades geridas pela empresa.

O NAE está subdividido em cinco assessorias: Qualidade; Planejamento e Resultado; Controle e Avaliação; Processos; e Financeira.

O setor responde pelo Planejamento Estratégico da RioSaúde, além do Plano Diretor e Acordo de Resultados. Também tem como atribuições a produção, padronização e acompanhamento de processos, documentos institucionais e implantação da cultura da Qualidade, assim como emissão de pareceres, atendimento a demandas de órgãos externos e monitoramento de riscos.

# QUALIDADE

---

Por meio da Assessoria de Qualidade, a RioSaúde busca mais agilidade e efetividade em seus processos. Possuir uma documentação com diretrizes claras para nortear procedimentos é fundamental. Em 2022, foram revisados termos de referências (TRs) e fluxos assistenciais; documentos sobre segurança do paciente; além de documentos institucionais que passaram por análise técnica e revisão de controle. Também foram elaborados regimentos das comissões de prontuário e óbito.

Em 2022, foi realizada a Oficina de Planejamento Estratégico, com a participação dos colaboradores da sede, e feito o monitoramento e avaliação dos indicadores de convênios.

# PLANEJAMENTO E RESULTADO

---

A RioSaúde deu o primeiro e fundamental passo para alcançar seus objetivos e metas: elaborou o seu Planejamento Estratégico (2022 - 2024), e também o Plano Diretor, por meio de uma oficina imersiva com as diretorias. Como resultado, foram definidos o Mapa Estratégico da empresa, no modelo de *Balanced ScoreCard* (BSC),

e o plano de ação por unidade organizacional.

Outros importantes produtos estruturados pela Assessoria de Planejamento e Resultado foram o Painel de Indicadores, para leitura panorâmica dos indicadores do Acordo de Resultados, e o Book de Indicadores da RioSaúde,

que engloba as fichas técnicas dos cem indicadores presentes em todos os convênios, com suas especificações e conceitos. Foram elaborados também a série histórica dos indicadores das unidades de saúde conveniadas e o formulário eletrônico para avaliação de desempenho individual dos colaboradores no modelo 180 graus.

Foram realizados, também em 2022, dois mapeamentos importantes de macroprocessos: os das diretorias, que exigiu uma imersão profunda de cada setor para entender se todos estão alinhados com a missão

e objetivos da RioSaúde; e do processo licitatório, em conjunto com a Diretoria de Administração e Finanças (DAF), que incluiu a revisão dos prazos e etapas do certame licitatório com as diretorias, visando a redução do tempo de execução.

Foi sugerida a criação, pela Diretoria de Governança e Tecnologia da Informação (DGOVI), do módulo de Acompanhamento das Etapas do Processo Licitatório e Emergencial no Sistema Integrado da RioSaúde, o que permitirá o acompanhamento dos processos de forma mais simples e objetiva.



# CONTROLE E AVALIAÇÃO

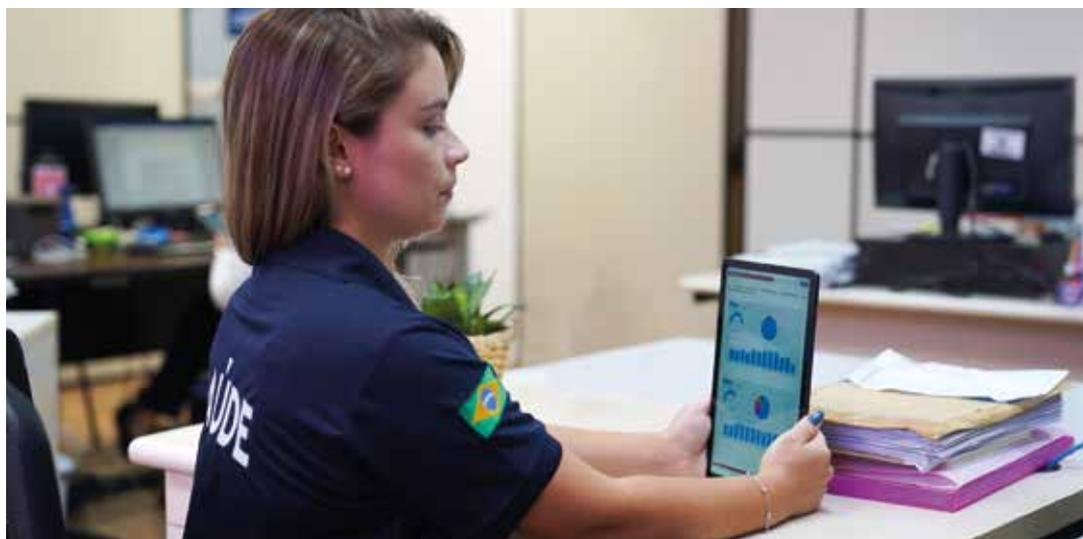
A RioSaúde, por conta de suas atividades, recebe o acompanhamento de Comissões Especiais de Avaliação (CEAs), que observa o funcionamento e a qualidade assistencial dos serviços de saúde prestados, considerando critérios, parâmetros e cronograma previamente definidos.

A Assessoria de Controle e Avaliação, em 2022, ofereceu apoio às diretorias na elaboração das respostas às CEAs e realizou o encaminhamento dos relatórios finais da RioSaúde à CGE (Coordenação Geral de Emergência) e CGA (Coordenação Geral de Administração).

A partir do recebimento de estudos das CEAs, o NAE elaborou

uma análise com as fragilidades apontadas e as encaminhou à Presidência e a cada diretoria. Em 2022, foram recebidos e analisados 150 documentos das CEAs.

No mesmo ano, o setor iniciou as visitas técnicas a UPAs, CAPS e CERs com o objetivo de mapear as necessidades de equipamentos e mobiliários. A partir deste acompanhamento, foram elaborados dois catálogos: um com as especificações técnicas desses itens, para padronizar as aquisições e garantir mais agilidade na elaboração dos TRs; e outro para definir mobiliários e equipamentos iguais para as diferentes UPAs, de modo que as unidades tenham um mesmo padrão em termos de ambiente e instalações.



# PROCESSOS

---

O NAE, por meio da Assessoria de Processos, criou o instrutivo para elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Modelo de ETP/ RioSaúde; fez a análise de 155 termos de referência das diretorias; e apoiou as análises técnicas dos processos de contratação e aquisição, além da construção do Regulamento de Licitações e Contratos.



# FINANCEIRA

---

A Assessoria Financeira do Núcleo de Ações Institucionais e Estratégicas faz o acompanhamento dos repasses recebidos pelos convênios e dos saldos das contas de execução e provisão. A área também é responsável pela gestão de despesas, garantindo o pagamento de colaboradores e fornecedores no prazo, reduzindo a necessidade de empréstimos entre convênios.

A Assessoria, dentro das suas atribuições, elaborou relatórios de despesas para subsidiar as análises das Comissões Especiais de Avaliação (CEAs) e realizou a entrega e o registro dos relatórios mensais de monitoramento gerenciais dos indicadores das unidades conveniadas, sempre respeitando os prazos estabelecidos.



DEL CASTRO



COMUNICAÇÃO

“

O Núcleo de Comunicação, alinhado à missão e aos valores da RioSaúde, tem como propósito fortalecer a identidade e a imagem institucionais, utilizando, para isso, ações integradas de comunicação e um modelo multiplataforma de disseminação de informações.

*Patrícia Bruzzi, coordenadora do Nucom*

# COMUNICAÇÃO

---

A RioSaúde iniciou um importante processo de reestruturação do seu modelo de compartilhamento de informações, o que incluiu a reformulação da sua área de Comunicação, com o objetivo de informar mais e melhor.

A comunicação com a sociedade - e também com o público interno - acontece por meio de um modelo multiplataforma que conta com os seguintes canais: site institucional, redes sociais (Instagram, Facebook, YouTube, Twitter e LinkedIn) e murais informativos, na sede e nas unidades gerenciadas pela RioSaúde. No intuito de melhorar a experiência dos usuários nas unidades, está sendo desenvolvida a TV Corporativa, uma iniciativa que vai levar conteúdo sobre os serviços prestados, cuidados com a saúde e campanhas de conscientização.

Outro avanço importante, iniciado em dezembro de 2022, é o desenvolvimento e implantação da Central de Relacionamento nas unidades sob gestão da RioSaúde, onde o contato com o familiar ocorre de maneira ativa e, futuramente, receptiva, a fim de humanizar e estreitar o relacionamento com os parentes de pacientes internados.

Para acompanhar as transformações pelas quais a empresa vem passando, o desenho organizacional do Núcleo de Comunicação está estruturado em quatro pilares: Comunicação Institucional e Imprensa; Mídias Sociais; Comunicação Visual/Audiovisual; e Relacionamento.

# COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E IMPRENSA

A RioSaúde apresentou importantes avanços em sua comunicação institucional ao longo do ano. Um dos destaques foi o lançamento do novo site, em agosto, que agora conta com notícias atualizadas semanalmente, informações úteis à sociedade, parceiros, fornecedores e colaboradores, além de oferecer mais transparência e diálogo com o cidadão.

Outra iniciativa importante foi a criação do Manual do Colaborador, em parceria com a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), trazendo direitos e deveres dos colaboradores, benefícios, procedimentos, orientações e informações importantes em um único documento, facilitando o entendimento e disseminando a cultura da empresa para todos os colaboradores.

A **PÁGINA** de **PROCESSOS SELETIVOS** do site da RioSaúde é a **SEGUNDA MAIS ACESSADA** dentre todas da Prefeitura.

Outro material criado em conjunto com a DGP foi o "Guia Rápido do Candidato". Apenas em 2022, 381 novos editais foram abertos para a seleção de profissionais.

O documento é um novo canal de diálogo com o candidato, dando mais transparência aos processos seletivos.

O trabalho de atendimento à imprensa é feito em estreita parceria com a Assessoria de Comunicação da Secretaria Municipal de Saúde (SMS-Rio), para onde são enviadas notas, esclarecimentos e informações em atendimento a veículos de comunicação e jornalistas.



# MÍDIAS SOCIAIS

No último ano, a RioSaúde criou novos canais de comunicação em redes sociais, como YouTube, Facebook e LinkedIn. O perfil no YouTube vem sendo trabalhado gradualmente, com vídeos de alta qualidade que são divulgados em um formato mais curto nas demais redes sociais.

Na nova gestão, as contas no Instagram e no Twitter foram recuperadas e mantidas. Por meio de editorias, trazem informações sobre processos seletivos, campanhas educativas para a população e conteúdos para os colaboradores.

Atualmente, a RioSaúde possui 68 mil seguidores, somadas suas quatro redes sociais (Twitter, Facebook, Instagram e LinkedIn). Considerando o período de fevereiro a dezembro de 2022, a empresa registrou um crescimento expressivo em suas páginas, sendo quase 400% no Instagram, 200% no Twitter e 121% no LinkedIn.



# COMUNICAÇÃO VISUAL

As unidades de pronto atendimento (UPAs) geridas pela RioSaúde vêm passando por amplas reformas, que incluem, além de intervenções estruturais, a aplicação de uma identidade e comunicação visuais padronizadas e modernas.

Foi feito um mapeamento prévio dos espaços internos e externos das unidades. O trabalho liderado pela Comunicação Visual resultou, dentre as UPAs já reinauguradas, em ambientes mais acolhedores e bem sinalizados, com informações importantes visíveis aos usuários.

O trabalho realizado pela área de Comunicação Visual é transversal às atividades do Núcleo de Comunicação e inclui também a padronização e diagramação de documentos e apresentações institucionais, materiais informativos e para as redes sociais, incluindo ilustrações, fotos e vídeos.

No segundo semestre de 2022, a RioSaúde começou a investir na produção de materiais audiovisuais, cuja divulgação acontece nas redes sociais e, futuramente, nas TVs corporativas.



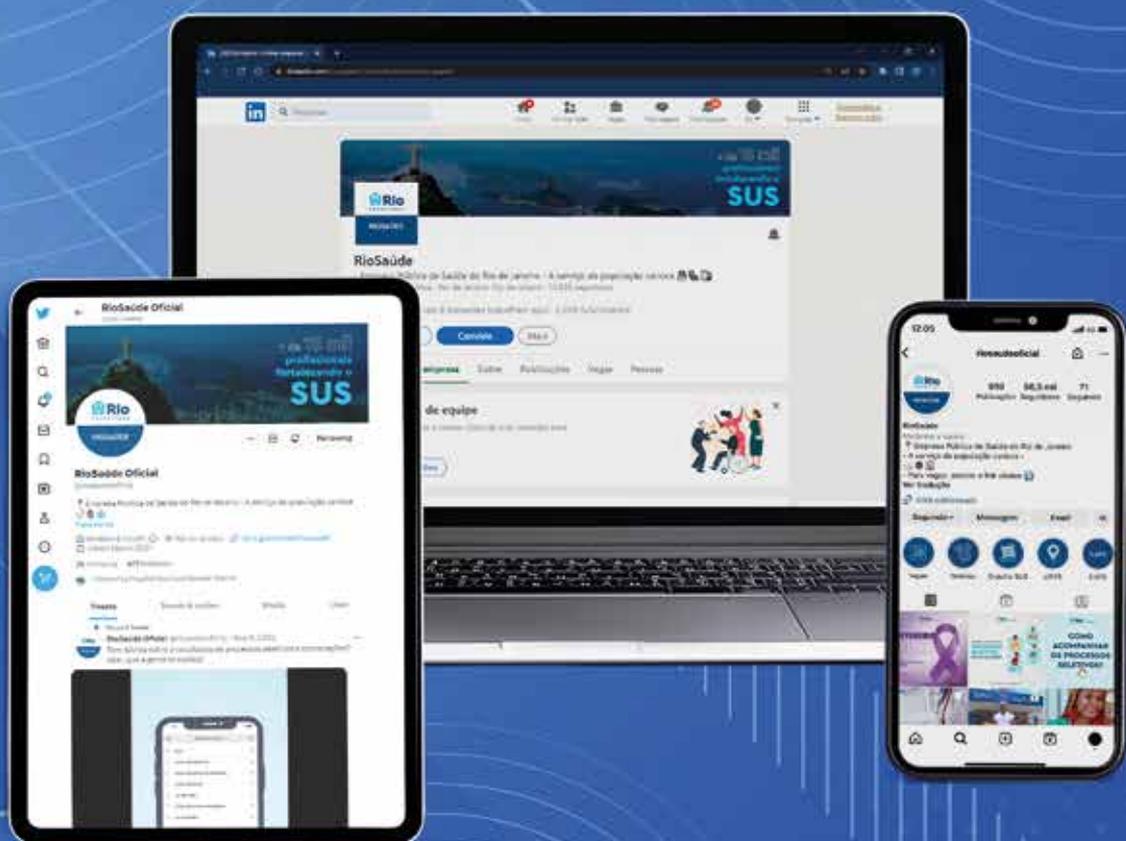


# CENTRAL SAÚDE

A Central Saúde é um projeto iniciado em dezembro de 2022 e que segue em desenvolvimento. Será implantado nas unidades sob gestão da RioSaúde, onde o contato com o familiar ocorre de maneira ativa e, futuramente, receptiva, a fim de humanizar e estreitar o relacionamento com os parentes de pacientes internados. Enfermeiros comunicadores informam, via telefone, o estado clínico do paciente.



# Siga nossas REDES SOCIAIS



RioSaudeOficial



BÊ

DO... AS 15:2





**FORMAÇÃO  
PROFISSIONAL,  
PESQUISA E  
EDUCAÇÃO  
PERMANENTE**

“

Nosso objetivo é capacitar  
profissionais do SUS para que eles possam  
atender com mais qualidade  
os usuários da rede pública de saúde

*Márcio Ribeiro, coordenador do Nufopep*

# FORMAÇÃO PROFISSIONAL, PESQUISA E EDUCAÇÃO PERMANENTE

---

O Núcleo de Formação Profissional, Pesquisa e Educação Permanente (Nufopep) tem como objetivo central a capacitação dos profissionais da rede pública de saúde, por meio de cursos que apresentam técnicas e procedimentos visando aprimorar o atendimento prestado pelas unidades. Alguns exemplos são o curso de Suporte Básico de Vida - Carioca (BLS-Carioca) e o de Suporte Avançado à Vida (Save-Rio).

A equipe do Nufopep é formada por profissionais de diferentes áreas, como advogados, analistas de sistemas, administradores, enfermeiros e engenheiros. A gestão do trabalho é realizada de forma colaborativa, utilizando ferramentas e técnicas de gestão para garantir uma assistência à saúde de excelência.

# CAPACITAÇÃO

Para a realização de cursos, a RioSaúde conta com a parceria da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-Rio). Em 2022, importantes treinamentos foram oferecidos a profissionais da saúde da esfera municipal.

## CURSO SUPORTE BÁSICO DE VIDA CARIOCA (BLS-CARIOCA)

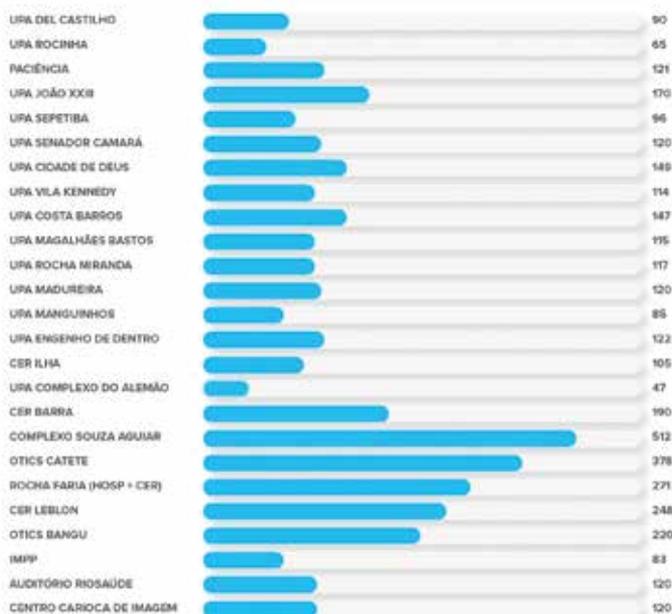
Treinamento de profissionais da área da Saúde, na teoria e na prática, em técnicas que podem salvar vidas em casos de emergência. O objetivo é reduzir o número de mortes e incapacitações por doenças cardiovasculares. Foi desenvolvido em parceria com alguns Centros de Estudo. Ao todo, foram 3.925 profissionais treinados neste curso, dentre enfermeiros, maqueiros, médicos, técnicos de enfermagem e outros.



No gráfico a seguir, é apresentado o número de profissionais capacitados no BLS-Carioca por categoria:



### PROFISSIONAIS CAPACITADOS POR UNIDADE



O Curso Suporte Avançado à Vida (Save-Rio) é uma parceria com a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS-Rio). Ministrado no formato teórico-prático, busca atualizar e aperfeiçoar médicos em situações de urgências e emergências cardiológicas. Ao todo, 70 profissionais foram treinados em 2022.

Já o Curso “Boas Práticas de Pesquisas de Mercado no SUS”, também realizado em parceria com a SMS-Rio, apresenta os procedimentos necessários para realizar ou dispensar licitações.

Pesquisa de mercado é um procedimento bastante utilizado pelas áreas administrativas da RioSaúde, o que evidencia a importância da capacitação. O conteúdo é abordado nos campos teórico e prático. Foram promovidas três turmas, totalizando 80 profissionais capacitados.

O Nufopep tem trabalhado na capacitação dos colaboradores da RioSaúde e na criação de uma plataforma interativa de treinamento virtual para garantir um processo de aprendizagem mais eficiente e flexível.









**INTEGRIDADE**

“

O Núcleo de Integridade trabalha essencialmente para aprimorar a gestão da RioSaúde, buscando desenvolver uma cultura organizacional baseada em elevados valores e padrões de conduta.

*Antonio Carlos Rosa, coordenador do NIN*

# NÚCLEO DE INTEGRIDADE

---

A RioSaúde acredita em gestão em saúde de excelência, sabendo que, para isso, é necessário um ambiente de respeito às pessoas e aos princípios éticos, em que igualdade, transparência e legalidade são valores primordiais e inegociáveis.

Isso se reflete no cuidado com o paciente, em que o atendimento vai além da observação, diagnóstico e prescrição de tratamento. O compromisso dos nossos profissionais de saúde com todo e qualquer cidadão é baseado em uma conduta norteada pela verdade, responsabilidade e respeito.

O Núcleo de Integridade (NIN) é a área responsável por orientar as ações da empresa e de seus colaboradores neste aspecto, equacionando conflitos, garantindo a adoção de uma postura ética e promovendo, assim, transparência e bem-estar nas relações profissionais e interpessoais.

O Núcleo de Integridade está organizado em três setores: Processos Administrativos; Procedimentos Apuratórios; e Capacitação e Treinamento.

# APURAÇÃO

Na área administrativa, o Núcleo de Integridade concluiu, em 2022, 73 processos para apuração de iniciativas que possam ter violado os princípios institucionais da empresa, como a realização de despesas sem lastro contratual, práticas irregulares no exercício da função, tomada de contas especial e despesa de exercício anterior (DEA). Este resultado corresponde a 68,9% - considerando que tinham 107 sindicâncias instauradas -, superior à meta de 60% estipulada pela Subsecretaria de Planejamento e Acompanhamento de Resultados.

Os resultados dos processos de sindicâncias administrativas que apuraram supostas práticas irregulares de colaboradores no exercício da função foram

acompanhados de perto. As apurações tiveram como base denúncias de assédio moral, de cunho sexual, de irregularidades, de desvios de medicamentos ou materiais, contra a administração pública, dentre outras, totalizando 89 sindicâncias.

O objetivo é reduzir este quantitativo. Em 2022, foram capacitados os colaboradores que compõem as comissões de sindicância por meio de uma consultoria técnica, que abordou especificamente os objetos das sindicâncias em questão, além de um trabalho de monitoramento dos procedimentos administrativos, resultando em um diagnóstico estruturado com propostas de melhorias para os processos internos da empresa.



# CAPACITAÇÕES

Para fortalecer as atividades de apuração, foi promovida a capacitação de outros 81 colaboradores para atuar nas comissões de sindicâncias. Nos encontros, foram abordados temas importantes para o efetivo desempenho da atividade. O NIN também prestou consultoria técnica, na qual abordou formas de corrigir eventuais falhas, adoção de ações administrativas, elaboração de relatórios, dentre outros pontos.



Para além das capacitações com foco em sindicâncias, outras foram promovidas tendo como base temas importantes para a RioSaúde, como: Integridade, Privacidade, Transparência e Conduta Ética. Nos três primeiros, a meta era alcançar, pelo menos, 70% dos colaboradores da sede. Tal percentual foi facilmente superado

após a realização de 25 palestras, ao longo de 2022, sobre os temas assédio moral no trabalho, termo de ajuste de contas (TAC), apuração de responsabilidade de agentes públicos e apuração de irregularidades disciplinares, que tiveram a presença, no total, de 377 colaboradores lotados na sede.

Desta forma, a RioSaúde ressalta a preocupação e o nível de comprometimento com o tema Integridade Pública - o que é refletido na atuação dos funcionários.

A qualificação do seu quadro de pessoal é apenas uma das iniciativas para que os princípios éticos da empresa sejam sempre observados, sendo norteadores de práticas e condutas.



*Raissa,  
13 anos, usuária do  
CAPSi da Ilha  
do Governador*





**NOSSO  
AMANHÃ**

# PLANEJAMENTO PARA 2023

Para 2023, a Presidência, as diretorias e os núcleos da RioSaúde desenvolveram um Planejamento de Metas que servirá como ponto de partida para as atividades que a empresa irá executar ao longo do ano.

Isto inclui uma atuação que observa e avalia, continuamente, práticas de sustentabilidade na área da Saúde que são parte do conceito ESG (em português, Meio ambiente, Social e Governança).

O objetivo é tornar a empresa ainda mais preparada para as mudanças, garantindo todo o processo de construção, análise e validação contínua da estratégia traçada.

Confira abaixo algumas das principais metas de cada setor:

## DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- » Redução do tempo médio dos processos licitatórios desde a sua abertura até a homologação do pregão;
- » Expansão do sistema ContratosGov para gestão orçamentária, fiscalização e financeira;
- » Elaboração de Manuais de Procedimentos para gestão financeira da empresa;
- » Realização de pagamentos orçamentários e financeiros em prazos adequados.
- » Redução dos tempos médios entre os recebimentos de notas fiscais e sua liquidação;

## DIRETORIA EXECUTIVA ASSISTENCIAL

---

- » Gestão com base em dados consolidados, disponibilizados em dashboards dinâmicos, avaliando a evolução dos dados em tempo real e intervindo nas unidades em caso de números desfavoráveis;
- » Implantação de tecnologias como a plataforma de Ensino a Distância e Simulação Realística para ampla capacitação dos colaboradores nos processos de trabalho;
- » Prosseguimento na elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares e Análises de Riscos para todas as necessidades assistenciais para melhor confecção dos termos de referência;
- » Implantação de novos fluxos na gestão de contratos, utilizando planilha inteligente de gestão e visualização macro das ocorrências - controle de saldo de empenho, controle de vigência contratual, controle de notas fiscais, controle de incidentes na prestação de serviço e controle de solicitações de notificações extrajudiciais.

## DIRETORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

---

- » Automatização da folha de pagamentos, garantindo a quitação de verbas rescisórias através da inclusão do cálculo no Sistema Ergon;
- » Elaboração de estratégias de valorização do capital humano;
- » Consolidação da avaliação de desempenho 60/90 dias e das metas dos profissionais da RioSaúde;
- » Ampliar a conscientização sobre o tema da Saúde e Segurança Ocupacional.

## DIRETORIA DE GOVERNANÇA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

- » Realização de seminário sobre Privacidade e Proteção de Dados em Saúde em parceria com a Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (EPSJV/Fiocruz);
- » Realização do curso de atualização em Segurança e Governança da Informação em Saúde em parceria com a EPSJV/Fiocruz;
- » Elaboração de documentação relativa à privacidade e proteção de dados pessoais;
- » Desenvolvimento do módulo Prontuário Eletrônico do Paciente;
- » Aperfeiçoamento do fluxo de alta referenciada nas unidades.
- » Instalação de TVs para entretenimento dos pacientes nas unidades de pronto atendimento e hospitais;
- » Execução dos projetos de cabeamentos estruturados de dados e voz das unidades de pronto atendimento, saúde mental e hospitais;
- » Integração entre os Sistemas de Prontuário Eletrônico e Exames de Laboratório;
- » Montagem e organização do Centro de Operações com a central de monitoramento de leitos, de câmeras de segurança e gestão de indicadores do Hospital Municipal Ronaldo Gazolla;
- » Implantação do Conecta Saúde no Hospital Municipal Ronaldo Gazolla, projeto piloto que irá empregar a Internet das Coisas (IoT), inteligência artificial e conectividade sem fio para a melhoria dos serviços da unidade.

## DIRETORIA JURÍDICA

---

- » Implementação do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (REGLIC) e das minutas-padrão em observância à nova Lei de Licitações e Contratos e o Estatuto das Estatais;
- » Adequação dos modelos de pareceres, contratos e editais ao REGLIC e à nova Lei de Licitações;
- » Elaboração de pareceres referenciais para dar maior celeridade e eficiência às contratações;
- » Auxiliar na adequação dos contratos e editais à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

## DIRETORIA DE OPERAÇÕES

---

- » Criação de um banco de dados com cadastro negativo/positivo de fornecedores, com elaboração de parecer técnico pela Comissão Fiscal de Contratos;
- » Aumento dos grupos de trabalho junto às unidades para qualificação dos termos de referência;
- » Finalização do Estudo Técnico Preliminar para todos os serviços continuados da Diretoria de Operações;
- » Análise da viabilidade de checklist on-line das ambulâncias para monitoramento pela sede;
- » Realização de inventários semestrais pelas unidades;
- » Elaboração de checklist com os principais pontos previstos em termo de referência para cada serviço continuado relacionado à DOP. O objetivo é a qualificação do monitoramento e fiscalização pelas unidades;
- » Finalização em conjunto com a DGOVI do Programa de Controle Patrimonial das unidades conveniadas;
- » Identificação dos materiais de renovação do Parque Tecnológico.

## NÚCLEO DE AÇÕES INSTITUCIONAIS E ESTRATÉGICAS

---

- » Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), por meio do treinamento dos supervisores de área da Diretoria Executiva Assistencial (DEA);
- » Criação da Comissão de Farmacovigilância e Tecnovigilância;
- » Organização e acompanhamento do processo de Acordo de Resultados 2023;
- » Acompanhamento e planejamento junto às diretorias do alcance dos indicadores internos e metas estratégicas.

## NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO

---

- » Criação da TV Corporativa para a sede e unidades, para veiculação de vídeos informativos e institucionais, informes, campanhas, notícias e dicas de saúde;
- » Desenvolvimento da intranet: canal informativo e interativo voltado à disseminação de informações ao colaborador, com diversas outras funcionalidades;
- » Implantação plena do programa Central Saúde nas unidades sob gestão da RioSaúde, o que irá facilitar e humanizar o relacionamento com familiares de pacientes internados;
- » Continuação da implantação da identidade visual padronizada das unidades, através de sinalização interna e externa, além de decoração e ambientação dos consultórios pediátricos com artes lúdicas, tornando-os mais acolhedores;
- » Organização do Workshop de Comunicação destinado aos gestores das unidades para desenvolver técnicas de divulgação de ações e serviços nas redes sociais;
- » Planejamento de ações de endomarketing com o objetivo de reforçar a visão e valores da empresa junto aos colaboradores.

## NÚCLEO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL, PESQUISA E EDUCAÇÃO PERMANENTE

---

- » Capacitação de todos os colaboradores (enfermeiros, técnicos de enfermagem, maqueiros, etc.) em BLS-Carioca;
- » Capacitação de todos os médicos em Save-Rio;
- » Capacitação de todos os colaboradores da gestão da saúde que trabalhem com compras, nos cursos Gestão de Boas Práticas de Pesquisa de Mercado no SUS, Estudo Técnico Preliminar (ETP) e termo de referência (TR);
- » Capacitação de todos os colaboradores da gestão em Excel, nos níveis básico, intermediário e avançado.

## NÚCLEO DE INTEGRIDADE

---

- » Ampliação dos temas para treinamentos de integridade, incluindo: Assédio Sexual no Trabalho, Importunação Racial, Código de Conduta e Integridade;
- » Ampliação da participação dos colaboradores nas pesquisas de percepção de integridade, via “formulários digitais”;
- » Criação do Manual de Procedimentos Administrativos em Sindicância, Apuração Sumária e Tomada de Contas Especial;
- » Criação de um canal de comunicação com o Núcleo de Integridade da RioSaúde;
- » Criação da Comissão de Ética da RioSaúde.

# CRÉDITOS EDITORIAIS

---

## **Redação e edição**

Rodrigo Pereira

Victor Corrêa

## **Conteúdo**

Juliana Romar

Roberta Escansette

## **Redação final**

Victor Corrêa

## **Chefes de produção**

Patricia Bruzzi

Ariana Apolinário

## **Projeto gráfico e diagramação**

Wesley Santos

## **Assistentes de diagramação**

Aline Cordeiro

Luana Oliveira

## **Imagens**

Iago Campos

Erbs Jr. (Página 17)



RioSaudeOficial