

RELATÓRIO ANUAL
**GESTÃO DO
EXERCÍCIO**
2024



RELATÓRIO ANUAL
**GESTÃO DO
EXERCÍCIO
2024**

Rio de Janeiro, 2025

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	6
VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL	8
1. IDENTIDADE DA ENTIDADE	8
1.1. ÁREAS DE ATUAÇÃO	8
2. SUPORTE SETORIAL DE UNIDADES DE SAÚDE	9
3. APOIO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	9
4. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO	13
4.1. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	13
4.2. ACORDO DE RESULTADOS	17
4.3. RESULTADO DE DESEMPENHO DE 2024 - CONTRATO DE GESTÃO	18
4.3.1. ANÁLISE DO INDICADOR 1.1- ÍNDICE DE PROFISSIONAIS ATIVOS CADASTRADOS NO SISTEMA DE CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (SCNES)	21
4.3.2. ANÁLISE DO INDICADOR 1.2- ÍNDICE DE VACÂNCIAS OCUPADAS DENTRO DO PRAZO DETERMINADO	22
4.3.3. ANÁLISE DO INDICADOR 1.3- ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO	24
4.3.4. ANÁLISE DO INDICADOR 2.1- ÍNDICE DE ATENDIMENTOS COM TEMPO DE ESPERA ENTRE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E O ATENDIMENTO DENTRO DO PADRÃO DEFINIDO PARA CADA FAIXA DE RISCO	26
4.3.5. ANÁLISE DO INDICADOR 2.2- ÍNDICE DE INSERÇÕES DE SOLICITAÇÕES DE REGULAÇÃO PARA TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE ADMITIDO EM SALA VERMELHA E AMARELA DENTRO DO PRAZO ESTIPULADO	28
4.3.6. ANÁLISE DO INDICADOR 2.3- ÍNDICE DE PACIENTES COM HIPÓTESE DIAGNÓSTICA DE AVC QUE TIVERAM TOMOGRAFIAS SOLICITADAS	29
4.3.7. INAUGURAÇÕES	30
4.3.8. GESTÃO OPERACIONAL DAS UNIDADES DE SAÚDE	32
4.3.9. INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E SEGURANÇA DE DADOS	32
4.3.10. TI E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO	37
4.3.11. SEGURANÇA DE DADOS	39
4.3.12. INFRAESTRUTURA DE TI	42
4.3.13. PARCERIAS E PROJETOS	44
4.3.14. GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE	44
4.3.15. REGISTRO ELETRÔNICO EM SAÚDE	47

4.3.16. ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	50
4.3.17. QUALIFICAÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO- EQUIPE ASSISTENCIAL	52
4.3.18 REGULAMENTAÇÕES E BOAS PRÁTICAS	56
5. CONFORMIDADE DA GESTÃO	57
5.1. GESTÃO DE PESSOAS	57
5.1.1. SAÚDE OCUPACIONAL	57
5.1.2. SEGURANÇA DO TRABALHO	59
5.1.3. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS	60
5.1.4. INDICADORES DE DESEMPENHO NA GESTÃO DE PESSOAS	61
5.1.5. MOVIMENTAÇÕES PROCESSUAIS E APURAÇÕES DISCIPLINARES NA GESTÃO DE PESSOAS	66
5.1.6. INTEGRIDADE E ÉTICA	67
5.1.7. CONTRATAÇÕES RELEVANTES.....	76
6. PRESTAÇÃO DE CONTAS DE RECURSOS PÚBLICOS	80
6.1. RECURSOS RECEBIDOS	80
6.2. PADRONIZAÇÃO DA GESTÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA MUNICIPAL	83
6.3. SISTEMA DESCENTRALIZADO DE PAGAMENTO	85
6.4. ALMOXARIFADO	86
7. DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE	88
7.1. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DO CONTROLE EXTERNO	88
7.2. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DO CONTROLE INTERNO	90
7.3. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	90
7.3.1. OUVIDORIA	90
7.3.2. COMUNICAÇÃO EXTERNA	92
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	95

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO EXERCÍCIO DE 2024

Relatório Anual da Gestão da Entidade **EMPRESA PÚBLICA DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO S/A** - Unidade Orçamentária nº 1851 para a Prestação de Contas Anual, elaborado de acordo com as disposições contidas na Resolução CGM-Rio nº 2016/2024, que estabelece normas sobre a instrução processual das prestações de contas da gestão/2024.

O presente relatório tem como finalidade demonstrar, esclarecer e justificar os resultados alcançados frente aos objetivos estabelecidos para o exercício de 2024.

MENSAGEM DO PRESIDENTE



O ano de 2024 foi marcado por significativas realizações e avanços, reafirmando nosso compromisso com a sustentabilidade e a criação de valor a longo prazo. Durante esse período, a RioSaúde seguiu firmemente os princípios que regem a empresa: transparência pública, eficiência e excelência na execução de suas metas. Esses valores são a base da nossa gestão e impulsionam nosso contínuo aperfeiçoamento.

A construção deste documento contou com a participação de todas as Diretorias, reconhecendo que a implementação das ações aqui relatadas só foi possível graças ao envolvimento e engajamento de todos os setores da RioSaúde.

Abordaremos a relevância pública da RioSaúde, prestando contas à sociedade sobre os compromissos assumidos. Para isso, reunimos informações essenciais sobre a gestão da empresa, trazendo a análise e a avaliação de nossos administradores.

Um dos destaques deste ano foi a celebração do Contrato de Gestão entre a SMS e a RioSaúde, que centralizou e reformulou o modelo de contratação. Esse contrato possibilitou avanços na gestão de processos administrativos, aumentando a eficiência no gerenciamento e na execução dos serviços nas unidades. Neste documento, apresentamos os resultados por meio dos indicadores e metas estabelecidos no Plano de Trabalho desse contrato, além dos avanços obtidos com o Planejamento Estratégico.

Ao longo do texto, relatamos as boas práticas adotadas e reafirmamos nosso compromisso com a inovação, combinando tecnologia e governança. Isso inclui a identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às operações da empresa.

Os temas abordados neste relatório não apenas identificam avanços e desafios, mas também abrem espaço para sugestões de melhorias, promovendo uma cultura organizacional pautada na conformidade, segurança, sustentabilidade e crescimento contínuo.

Com a consolidação desse histórico anual, planejamos nosso trabalho futuro, elaborando planos de ação setoriais e estratégicos para garantir o cumprimento de nossa missão: oferecer cuidado em saúde de qualidade nas unidades sob nossa gestão. Dessa forma,

esperamos que a tomada de decisão se torne cada vez mais eficiente, ágil e capaz de alcançar os resultados esperados.

Buscamos construir uma relação cada vez mais sólida e respeitosa com nosso público de interesse: o cidadão carioca, a Secretaria Municipal de Saúde, nossos colaboradores e fornecedores. Assim, reafirmamos nossos valores, nossa missão e o compromisso com uma gestão sustentável.

Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos os nossos colaboradores, cujo empenho e dedicação são fundamentais para o nosso sucesso. Estamos entusiasmados com o futuro e comprometidos em continuar nossa trajetória de crescimento e inovação.

Roberto Rangel
Diretor-Presidente

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

1. IDENTIDADE DA RIOSAÚDE

a. Missão

Atuar na execução de políticas públicas de saúde, realizando gestão transparente, íntegra e ágil por meio de profissionais capacitados, garantindo acesso, segurança e qualidade no cuidado à população.

b. Visão

Ser reconhecida como referência em gestão pública eficiente e inovadora, com oferta, desenvolvimento de capital humano na saúde e foco na melhoria da experiência do usuário do SUS.

c. Valores Institucionais

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

1.1. Áreas de Atuação

a.a A RioSaúde

A Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro- RioSaúde, constituída na forma de sociedade anônima, de capital fechado, com personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, é integrante da Administração Indireta do Município do Rio de Janeiro e tem por objeto social estabelecido no Decreto Municipal 38.125 de 2013, executar e prestar serviços de saúde. Sua atuação, portanto, está diretamente relacionada aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Atualmente, a RioSaúde possui um instrumento de parceria com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), o Contrato de Gestão, firmado em 1 de janeiro de 2024, cujo objeto trata da contratualização para o gerenciamento e execução dos serviços de saúde no âmbito da Rede Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, compreendendo o **gerenciamento pleno de 16 unidades de saúde, o suporte setorial de 21 unidades de saúde (RH e Custeio), o apoio operacional dos serviços de saúde em mais de 70 unidades de saúde do município**, além do desenvolvimento de ações de educação permanente, tendo como base e referência o Plano de Trabalho. A formalização do Contrato de Gestão nº 251/2023 trouxe avanços significativos na estrutura financeira e nos processos administrativos da RioSaúde, proporcionando mais eficiência e transparência na gestão dos recursos. Uma das principais mudanças foi a substituição de aproximadamente 159 contas bancárias por apenas duas, sendo uma destinada à execução e outra ao provisionamento.

Esse modelo demandava grande esforço do setor financeiro, que precisava monitorar e executar movimentações individualmente para cada conta. Esse novo modelo consolida um sistema mais ágil e alinhado às melhores práticas de governança.

Essas modalidades de gerenciamento das unidades de saúde possibilitam a seguinte categorização:

- a. **Gerenciamento pleno de unidades de saúde**, consistindo na operacionalização e execução das ações e serviços, por intermédio da oferta de quadro de profissionais, contratação de serviços, aquisições de insumos e eventual provisão de investimento, no âmbito das seguintes unidades:
 - a) Unidades de Pronto Atendimento (UPAs);
 - b) Centros de Emergência Regional (CERs);
 - c) Complexo Rocha Faria;
 - d) Maternidade da Rocinha.

2. SUPORTE SETORIAL DE UNIDADES DE SAÚDE (RH e Custeio)

Compreendendo o apoio à rede municipal de saúde, limitado à contratação de recursos humanos, de forma parcial ou plena, e custeio de parcela de serviços, aquisições e investimento, visando o aperfeiçoamento e qualidade do serviço de saúde prestado n (a):

- a. Rede hospitalar
- b. Maternidades;
- c. Instituto Municipal de Vigilância Sanitária, Vigilância de Zoonoses e Inspeção Agropecuária (Ivisa);
- d. CTI Pediátrico do Hospital Municipal Souza Aguiar;
- e. CTI Pediátrico do Hospital Municipal Jesus;
- f. Hospital Municipal Ronaldo Gazolla;
- g. Regulação e Monitoramento da Ocupação de Leitos;
- h. Suporte e Qualificação de Serviços de Apoio à Saúde para Melhoria do Acolhimento e Segurança do Paciente;
- i. Desenvolvimento de atividades de educação permanente e avaliação de tecnologias pertinentes à área da saúde - “Educatec”.

3. APOIO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Relacionado ao suporte e qualificação de serviços de apoio à saúde para melhoria do acolhimento e segurança do paciente nas unidades de saúde, limitado à contratação de recursos humanos e custeio de parcela de serviços. Este apoio abrange a operacionalização dos serviços de recepção, portaria e transporte de paciente dentro da unidade hospitalar; da limpeza, higienização, conservação e desinfecção das áreas internas e externas das unidades de saúde, por meio da contratação e qualificação de recursos humanos e custeio para aquisições e contratações de serviços relacionados a este objeto.

A formalização do **Contrato de Gestão nº 251/2023** trouxe avanços significativos na estrutura financeira e nos processos administrativos da RioSaúde, proporcionando **mais eficiência e transparência na gestão dos recursos**. Uma das principais mudanças foi a **substituição de aproximadamente 159 contas bancárias por apenas duas, sendo uma destinada à execução e outra ao provisionamento**.

Esse modelo demandava **grande esforço do setor financeiro**, que precisava monitorar e executar movimentações individualmente para cada conta. Esse novo modelo consolida um sistema mais ágil e alinhado às melhores práticas de governança.

a. **Organograma**



Estrutura Organizacional

AGE - Assembleia Geral de Acionistas - Órgão máximo da empresa, com poderes para deliberar sobre o que for relativo ao seu objeto, regida pela Lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976. Tem sido presidida pelo acionista majoritário, Eduardo da Costa Paes, prefeito da Cidade do Rio de Janeiro, com deliberações que dizem respeito à destituição e eleição de membros titulares do Conselho de Administração, dentre outras.

CAD - Conselho de Administração - Órgão de deliberação estratégica e colegiada, com as atribuições e competências estabelecidas no Estatuto vigente da RioSaúde. O órgão é convocado mensalmente para reunião ordinária, ou extraordinária no caso de matérias urgentes.

COMPOSIÇÃO DO CAD EM 2024	
MEMBROS	ORIGEM
Fernanda Lousada Cardoso	Procuradora do Município do Rio de Janeiro - PGM
Flavia Joanna de Almeida Panta de Souza	Subsecretária da Secretaria Municipal de Integridade, Transparência e Proteção de Dados – SMIT
Inêz dos Santos Souza	Gerente de Atendimento a Demandas de Controle Externo da Coordenadoria de Demandas Institucionais - SMS
Marcelo Leite Lima	Procurador do Município do Rio de Janeiro - PGM
Roberto Rangel Alves Silva	Diretor-Presidente da RIOSAÚDE

C.F - Conselho Fiscal – Órgão consultivo e fiscalizador dos atos dos administradores, e do cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. Compete a ele examinar e manifestar-se sobre as demonstrações financeiras do exercício social e eventuais fragilidades.

COMPOSIÇÃO DO COF 2024	
MEMBROS TITULARES	ORIGEM
Guilherme Teixeira Spinelli	CGM - Controladoria Geral do Município
Dalton Henrique Mota Iberê Gilson	CGM – Controladoria Geral do Município
Douglas da Paz Gomes	CGM – Controladoria Geral do Município
SUPLENTES	ORIGEM
Thiago Vieira Souza	CGM – Controladoria Geral do Município
Fábio José Fernandes	CGM – Controladoria Geral do Município
Maria Luiza da Silva Marinho	CGM – Controladoria Geral do Município

Os órgãos estatutários que compõem a Empresa se reúnem ordinariamente e/ou extraordinariamente e prezam pela transparência e divulgação das deliberações proferidas, que devem ser vistas como um bom princípio de governança.

Diretoria – Órgão executivo de administração e representação, cabendo-lhe assegurar o funcionamento regular da empresa. É composta por oito membros, assim distribuídos: diretor-presidente, vice-presidente e seis diretores.

- I. **Diretor-presidente** – dirige, supervisiona, coordena e controla as atividades e a política administrativa da empresa, representando-a em juízo;
- II. **Vice-presidente** – assessora o diretor-presidente na direção, coordenação e gestão estratégica da Empresa, participando das atividades administrativas, financeiras e operacionais
- III. **Diretor de Administração e Finanças** – atua no planejamento e supervisão das atividades de contabilidade, controle financeiro, contratos, compras e aquisições em consonância com a legislação vigente, oferecendo apoio necessário aos gestores em suas tomadas de decisões;
- IV. **Diretor Executivo Assistencial** – atua no apoio técnico para implantação dos serviços das unidades, adequando fluxos, identificando inconformidades e deficiências de recursos humanos, estruturais e de insumos;
- V. **Diretora de Gestão de Pessoas** – atua na gestão de recursos humanos, fazendo interface com as demais áreas, aplicando estratégias inovadoras.
- VI. **Diretor de Governança e Tecnologia da Informação** – atua na elaboração de políticas e instrumentos legais em segurança da informação, contratação de bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação, desenvolvimento de sistemas, suporte técnico, e estratégias de governança e compliance.
- VII. **Diretor Jurídico** – atua na garantia de suporte legal e jurídico às atividades realizadas, incluindo a defesa da empresa no âmbito judicial e extrajudicial.
- VIII. **Diretor de Operações** – atua na manutenção da estrutura das unidades de saúde em condições adequadas para oferecer um atendimento de excelência, monitorando o cumprimento dos contratos.

COMPOSIÇÃO DA RIOSAÚDE EM 2024	
DIRETORIA	GESTOR(A)
Diretor-presidente	Roberto Rangel Alves Silva
Vice-presidente	Ana Carolina Henrique Siqueira Lara
Diretor de Administração e Finanças (DAF)	Marcio Cristiano G. Telles Netto
Diretor Executivo Assistencial (DEA)	Daniel da Mata (até maio de 2024) Bruno Cesar Sabino de Figueiredo
Diretora de Gestão de Pessoas (DGP)	Savana Pressi Moreira
Diretor de Governança e Tecnologia da Informação (DGOVI)	Douglas Souto da Silva Oliveira
Diretor Jurídico (DJUR)	Jorge Thiago Pinheiro Rodrigues
Diretor de Operações (DOP)	Carlos Alberto da Silva Rodrigues

Em 16 de janeiro de 2024 foi criado pelo Decreto Rio nº 53.883/2024 o Núcleo de Qualidade, Resultados e Projetos Especiais (NQRP), com o objetivo de planejar e implementar ações de qualidade dos serviços prestados nas unidades de saúde conveniadas, de acordo com as legislações vigentes e as metas internacionais de segurança do paciente da Organização Mundial de Saúde;

Na reunião ordinária do CAD de 25 de janeiro de 2024 foi aprovada a criação do Núcleo de Auditoria com os cargos de auditor-chefe e de assistente.

Foi criado em outubro de 2024 o Núcleo de Gestão e Monitoramento de Contratos (NGMC), com o desmembramento do Núcleo de Planejamento e Coordenação Técnica dos Serviços (NPCS), assim como a divisão dos objetivos, com cargos já existentes na estrutura da Empresa, sem acréscimo financeiro.

4. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

4.1. Planejamento Estratégico

O Plano Diretor e mapa estratégico da RioSaúde para o período de 2022-2024, formulados em oficina com os dirigentes da empresa, foram definidos com o objetivo de alinhar as metas organizacionais com os resultados esperados a médio prazo, proporcionando uma direção para a gestão e o acompanhamento contínuo dos resultados. Estes indicadores foram projetados para refletir as necessidades específicas de cada Diretoria/Núcleo, integrando-se de maneira estratégica ao planejamento da organização, permitindo um acompanhamento mais eficiente dos resultados e ajustes no decorrer do período.

Ao final de 2023, foi proposta a revisão dos indicadores estratégicos e houve a inserção de novos indicadores complementares à matriz original, com o objetivo de aprimorar o plano, promover o engajamento no envio de dados e o acompanhamento dos indicadores do Plano Diretor. São eles:

- 1) Índice do quantitativo de profissionais contratados, com biometria cadastrada (meta > 80%).
- 2) Taxa de adesão ao treinamento do Programa em Gestão da Experiência do Paciente nas unidades gerenciais plena (NQRP) (meta > 80%).
- 3) Índice de profissionais capacitados nos procedimentos de trabalho implantados na DGP (meta > 60%).
- 4) Índice de decisões favoráveis homologadas e benéficas à empresa (meta > 10%).

Cada meta foi monitorada de acordo com seu período de apuração, e seus documentos comprobatórios foram devidamente arquivados. O **Quadro 1** demonstra os resultados dos Indicadores do Planejamento Estratégico para o ano de 2024.

Quadro 1: Resultado dos Indicadores Estratégicos da RioSaúde do ano de 2024:

MAPA ESTRATÉGICO -2024					
DIRECIONADORES		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	RESULTADO
PESSOAS, ORGANIZAÇÃO, TECNOLOGIAS E INOVAÇÃO	Gestão de pessoas	Melhorar a satisfação do capital humano com a empresa	Índice de satisfação do cliente interno (colaborador)	> 50%	Não mensurado
		Garantir a execução do plano de trabalho para cada unidade	Índice de vagas cobertas por profissionais.	> 75%	97,82%
	Modernização de processos e infraestrutura	Incorporar novas tecnologias integradas de informação, estrutura e comunicação	Índice de processos de trabalho com acompanhamento por meio do sistema interno de gestão (SIRS)	> 40%	99,24%
PROCESSOS INTERNOS	Consolidar-se como referência em gestão de unidades de saúde	Desenvolver a cultura de gestão por resultados	Taxa de adesão a planilha de acordo de resultados pelas diretorias e núcleos da RioSaúde.	> 70%	66,67%
		Aprimorar a gestão da informação e comunicação	Índice de indicadores KPI atualizados no sistema de gestão (monitorados por cada diretoria e contratualizados)	> 80%	Não mensurado (Sistema em construção)
		Aprimorar a gestão de riscos assistenciais	Índice de metas assistenciais atendidas do novo Contrato de Gestão	> 80%	41,67%
		Executar os planos de trabalho de maneira eficiente	Índice de execução financeira do contrato de gestão dentro do cronograma de desembolso	> 70%	100%
			Índice de indicadores do contrato de gestão com metas alcançadas	> 60%	85,45%
	Consolidar-se como referência em	Garantir o cadastro de biometria dos profissionais	Índice de profissionais contratados, com biometria cadastrada.	> 80%	98,82%

	fornecimento do Capital Humano	Garantir as métricas para acompanhamento dos requisitos técnicos e comportamentais dos profissionais	Índice de profissionais com avaliação de desempenho maior ou igual à nota 70.	>= 70%	92,46%
PARTES INTERESSADAS	Prefeitura Municipal - SMSRIO	Apoiar a execução de políticas públicas de saúde com gestão participativa	Índice de apresentação do relatório do contrato de gestão a SMSRIO no prazo estipulado.	> 80%	100%
	Sociedade/ Pacientes	Garantir assistência segura, ininterrupta e de qualidade	Taxa de adesão ao treinamento do Programa em gestão da Experiência do Paciente nas unidades gerenciadas plena.	> 80%	100%
			Taxa de adesão aos protocolos gerenciados das unidades (SEPSE*)	> 60%	97,69%
			Índice de profissionais de UPAs e CERs que realizaram treinamentos dos POPs DEA	> 70%	72,89%
			Percentual de comunicações efetivadas a familiares em observação ou internados (COMUNICAÇÃO FAMILIAR)	> 70%	82,57%
	Corpo Profissional	Promover ações de valorização do capital humano	Índice de visitas da Segurança do Trabalho nas unidades com levantamento de inconformidades.	100%	100%
			Índice de profissionais capacitados nos procedimentos de trabalho implantados na DGP.	> 60%	83,06%
RESULTADOS	Financeiro	Ter excelência na execução financeira e orçamentária	Índice de execução orçamentária	> 95%	77,94%
			Índice de execução financeira	> 95%	110,72%

	Custo-eficiência	Garantir processos eficientes de gestão de pessoas com ênfase no cumprimento dos prazos de pagamentos	Índice de rescisões pagas no prazo legal	> 80%	84,54%
		Promover processos institucionais custo-eficientes com monitoramento contínuo	Índice de contratações de serviços por pregão eletrônico	≥ 70%	86,54%
			Percentual de processos licitatórios abertos no período	≥ 70%	86,36%
		Gerar economia no pagamento das condenações cíveis e trabalhistas	Índice das decisões favoráveis homologadas e benéficas à empresa	> 10%	90,37%
		Garantir uso consciente e adequado de insumos e novas tecnologias	Índice de perdas de materiais e medicamentos	< 5%	0,02%
	Imagem	Melhorar a confiança da empresa frente ao capital humano, parceiros de negócio, demais entes públicos e população	Manter o aumento da variedade de fornecedores parceiros de negócios	≥ 10%	147,27%
	Integridade	Garantir gestão transparente e íntegra, minimizando os riscos institucionais	Índice de denúncias ou solicitações analisadas pela integridade no prazo determinado	> 75%	91,21%
		Fortalecer a cultura de integridade institucional	Soma dos profissionais ativos que já realizaram treinamentos no código de conduta e integridade no mês / Total de profissionais ativos na folha da RioSaúde no mês X 100	> 70%	77,31%

Fonte: (NAE/RioSaúde)

Alguns indicadores, devido a sua complexidade, não puderam ser mensurados, como o Índice de Satisfação do Cliente Interno e o Índice de Indicadores KPI atualizados no sistema de gestão. A implementação desses indicadores demandava o desenvolvimento de sistemas e ferramentas de pesquisa, os quais não puderam ser concluídos dentro do prazo estabelecido. No geral, os resultados obtidos com o planejamento estratégico foram satisfatórios, refletindo o comprometimento e a dedicação de toda a equipe envolvida. O alinhamento das metas e objetivos com as necessidades da organização, somado ao empenho coletivo, permitiu a

superação de desafios e o alcance de importantes marcos para a empresa, como será demonstrado ao longo deste documento.

4.2. Acordo de Resultados

O plano de metas incluído no Acordo de Resultados da RioSaúde para o ano de 2024 foi elaborado com o objetivo de aprimorar processos estratégicos da instituição, visando, assim, a melhoria contínua do atendimento aos usuários do SUS.

As metas fixas foram subdivididas em duas metas estratégicas, vinculadas diretamente ao planejamento estratégico e quatro metas continuadas, com foco em questões operacionais críticas.

Atendendo ao disposto na portaria que regula o acordo de resultados, foram elaboradas metas variáveis divididas em variável 1, que avalia a performance de uma área específica da empresa, seja uma Diretoria, Núcleo ou unidade de saúde; e variável 2, que avalia individualmente cada profissional em diferentes aspectos, tais como: conformidade aos procedimentos da instituição, relacionamento interpessoal, produtividade e senso de responsabilidade.

A avaliação final de cada profissional foi individualizada, de acordo com as notas em cada uma das variáveis e das metas fixas, atendendo a critérios de proporcionalidade definidos e publicados no diário oficial.

Cada meta foi monitorada pela equipe de gestão de resultados da empresa mensalmente com uso de comprobatórios, sendo as metas fixas reportadas até o dia 10 de cada mês ao escritório de projetos da prefeitura.

Além do monitoramento das metas estabelecidas, também foi realizado o acompanhamento das metas de performance. No total, oito ações foram monitoradas (**Quadro 2**), seja por órgãos externos ou por meio de relatórios trimestrais elaborados pela equipe de gestão de resultados da RioSaúde.

Quadro 2: Resultado final - Metas fixas do Acordo de Resultados – 2024:

Nº	DESCRIÇÃO DA META	META	RESULTADO
1	Aumentar para 65% a proporção de valores de contratações por licitação em relação ao valor das contratações realizadas pela RioSaúde em 2024.	65%	90,01%
2	Desenvolver módulo com prestação de contas do contrato de gestão celebrado com a SMS, contendo informações assistenciais e financeiras, no Sistema integrado da RioSaúde (SIRS) em 2024.	Módulo com prestação de Contas no SIRS entregue	Finalizado
3	Treinar 65% dos profissionais das unidades de gestão plena e sede da RIOSAÚDE no código de conduta e integridade da empresa em 2024.	65%	77%
4	Reduzir em pelo menos 8% o tempo médio de finalização dos processos licitatórios de aquisições	8% (≤230 dias)	-29%

	de matérias para atendimento as unidades de saúde conveniadas com a RioSaúde EM 2024.		
5	Reduzir para 30 minutos o tempo médio de espera para atendimento médico nas UPAs sob gestão da RIOSAÚDE, considerando tempo entre a classificação de risco e o início do atendimento médico em 2024.	30 minutos	23,31
6	Qualificar no programa de treinamento em Gestão da Experiência do Paciente e da família 100% dos enfermeiros da Central Saúde e gestores das UPAs totalmente geridas pela RioSaúde até 2024.	1	100%

Fonte: (NQR/2024)

De uma maneira geral as metas foram sendo executadas com grande empenho de todos os envolvidos, demonstrando resultados satisfatórios e constantes.

4.3. Resultado de Desempenho de 2024 - Contrato de Gestão

Este item traz a análise de desempenho da RioSaúde relacionada aos indicadores e metas estabelecidos no Plano de Trabalho do Contrato de Gestão nº 251/2023. Este instrumento se caracteriza pela contratualização de resultados, definidos pela Secretaria Municipal de Saúde do Rio através de indicadores de desempenho e metas.

Os indicadores de desempenho do Contrato de Gestão, 14 no total, estão divididos em nove blocos. Cada indicador está relacionado à avaliação de um grupo de unidades de saúde em específico, variando de acordo com a modalidade de gerenciamento contratualizada. Com exceção do primeiro grupo de indicadores, pois avalia a gestão de Recursos Humanos de todas as unidades do contrato. O **Quadro 3**, demonstra o resultado global dos indicadores do Contrato de Gestão em 2024.

Quadro 3: Resultado anual dos indicadores do Contrato de Gestão nº 251/2023:

INDICADORES DO CG 251/2023 - CONSOLIDADO DO DESEMPENHO ASSISTENCIAL DE 2024					
GRUPO	Nº	INDICADOR	META	RESULTADO GLOBAL	UNIDADE DE SAÚDE
1.0 - INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	1.1	Índice de profissionais ativos cadastrados no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde	>= 75%	97,47%	Aplicável a todas as unidades abrangidas no Contrato de Gestão
	1.2	Índice de vacâncias ocupadas dentro do prazo determinado (<= 30 dias)	>= 70%	78,57%	Aplicável a todas as unidades abrangidas no Contrato de Gestão
	1.3	Índice de absenteísmo	<= 5%	3,81%	Aplicável a todas as unidades abrangidas no Contrato de Gestão

2.0 - INDICADORES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	2.1	Índice de atendimentos com tempo de espera entre a classificação de risco e o atendimento dentro do padrão definido para cada faixa de risco	>= 90%	88,31%	Somente CER e UPA
	2.2	Índice de inserções de solicitações de regulação para transferência de paciente admitido em Sala Vermelha e Amarela dentro do prazo estipulado	100%	97,11%	Somente CER e UPA
	2.3	Índice de pacientes com hipótese diagnóstica de AVC que tiveram tomografias solicitadas	100%	100%	Somente CER e UPA
3.0 - INDICADORES DE TERAPIAS INTENSIVAS	3.1	Mortalidade padronizada (TMP ou SMR) na UTI (adulto, neo ou pediátrica)	<= 1	0,57	Complexo Rocha Faria, UTI Pediátrica do HMSA e Hospital Jesus
	3.2	Taxa de reinternação no CTI em menos de 48h após alta	<= 5%	0,61%	Complexo Rocha Faria, UTI pediátrica do HMSA e Hospital Jesus
	4.1	Índice de cirurgias realizadas com time out	>= 80%	92,40%	HMRG e HMRF
5.0 - INDICADOR DE MATERNIDADES	5.1	Taxa de asfixia perinatal	<= 1,5%	0,68%	HMRF e MR
	6.1	Net Promoter Score (NPS)	>= 50%	84,10%	UPA, CER, HMRF
	7.1	Percentual de comunicações efetivadas a familiares de pacientes em observação ou internados	>= 70%	85,15%	HMRG, Complexo Rocha Faria, UPAS e CER
8.0 - INDICADOR DE AMBULATÓRIO	8.1	Percentual de oferta de vagas no SISREG para procedimentos cirúrgicos contratualizados	100%	200,60%	HMRG
	9.1	Profissionais de saúde capacitados no Curso Básico de Primeiros Socorros (Curso "BLS Carioca")	>= 10	15	Aplicável a todas as unidades abrangidas no Contrato de Gestão

Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/RioSaúde)

A seguir, destaca-se o perfil de alcance mensal dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão nº 251/2023, de acordo com o consolidado para o ano de 2024.

Gráfico 1: Perfil de alcance mensal da RioSaúde



Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2024, ainda não havia sido implementado o indicador 6.1 e por este motivo não foi contabilizado, totalizando 13 indicadores.

Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/RioSaúde)

Os indicadores 2.1 e 2.2 obtiveram desempenho aquém do esperado no consolidado da RioSaúde ao longo do ano de 2024. São os indicadores de Urgência e Emergência, 2.1 - Índice de atendimentos com tempo de espera entre a classificação de risco e o atendimento dentro do padrão definido para cada faixa de risco e 2.2 - Índice de inserções de solicitações de regulação para transferência de paciente admitido em sala vermelha e sala amarela dentro do prazo estipulado. Estes indicadores tiveram unidades de saúde específicas com recorrência de resultado fora da meta e outras unidades que esporadicamente apresentaram piora na performance por motivos pontuais, todos foram tratados de forma a apresentar melhora expressiva nos meses subsequentes.

Dessa forma, ao longo do ano, esses indicadores foram trabalhados pela RioSaúde através de metodologias descritas em planos de ação elaborados junto às unidades de saúde, com o auxílio da Diretoria Executiva Assistencial e Núcleo de Qualidade e Gestão de Resultados (NQ) da RioSaúde. Entre as ações realizadas, foram estabelecidos controles diários para apoiar a gestão local das UPAs e CER, facilitando o acompanhamento dos atendimentos, tempos de espera e inserção de pacientes na plataforma do Sistema de Regulação (SER). Além disso, o NQ realizou visitas regulares às unidades para fornecer orientações sobre o tratamento de dados, diagnóstico e elaboração de estratégias de melhoria.

As estratégias adotadas pela RioSaúde em seu plano de ação possuem foco na otimização dos fluxos de trabalho, na capacitação contínua das equipes e na promoção de uma cultura organizacional que valorize a excelência e promova a melhoria contínua da qualidade da assistência oferecida ao usuário do SUS.

Mesmo com os desafios apresentados no período, foi possível constatar que diversos atendimentos ocorrem de forma tempestiva, no entanto, o registro se dá *a posteriori*, aumentando o tempo de espera no relatório gerado pelo sistema, o que não condiz com a realidade em grande parte dos casos. Como estratégia de melhoria, as equipes têm sido orientadas a registrar o correto horário de atendimento.

Vale ressaltar a análise quanto ao desempenho em alguns indicadores do Grupo 1- Recursos Humanos e Grupo 2- Urgência e Emergência, uma vez que estão relacionados a todas as unidades sob gestão da RioSaúde e às unidades sob gestão plena da RioSaúde, respectivamente.

4.3.1. Análise do indicador 1.1- Índice de profissionais ativos cadastrados no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (SCNES)

O indicador tem como objetivo monitorar o cadastro dos profissionais contratados pela RioSaúde no SCNES, garantindo que este seja realizado em um prazo igual ou inferior a 30 dias a partir da data de admissão. A fórmula de cálculo é a razão entre o número de profissionais cadastrados no SCNES e o total de profissionais ativos, com o resultado expresso em percentual. As principais fontes de dados para este indicador são o Sistema de Gestão de Pessoas e Folha de Pagamento (ERGON) e o Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (SCNES), sendo este último fornecido pela Coordenadoria Geral de Contratualização, Controle e Auditoria (CGCCA) da SMS-Rio.

Esse é um importante indicador de gestão, com impacto direto na produção da unidade. Corroborado pela Portaria nº 1.646, de 02/10/2015, a qual institui o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), e apresenta em seu art. 8º o seguinte texto “os profissionais de saúde são corresponsáveis pelos seus dados cadastrais inseridos no CNES, devendo zelar pela correta informação, comunicando aos respectivos responsáveis pelo cadastramento toda e qualquer mudança de situação relativa a si”. Em seu art 12º, apresenta o seguinte texto “são responsabilidades das direções municipais do SUS, em relação ao CNES, o parágrafo III: “fiscalizar, auditar, validar ou alterar, quando necessário, o cadastro dos estabelecimentos de saúde integrantes do SUS que estejam sob o seu comando ou cujo comando esteja compartilhado com a esfera estadual” e também pela Resolução SMS nº 4.850, de 30/03/2021, que ratifica a obrigatoriedade do cadastramento e atualização no CNES.

Dada a relevância no cenário da Saúde, esse indicador é monitorado regularmente em todas as unidades sob gestão da RioSaúde, sendo o cadastramento dos profissionais de responsabilidade da própria unidade de saúde.

O gráfico abaixo ilustra o comportamento do indicador no período de análise deste relatório:

Gráfico 2: Resultado indicador 1.1



* Nas unidades onde não houve admissão de profissionais durante os períodos analisados, foi registrada a sigla 'NSA' (Não Se Aplica), indicando que não há informações a serem registradas. Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/RioSaúde)

O indicador apresenta perfil de alcance global superior a 89% em todos os meses analisados, performando no ano o valor de 97,47%.

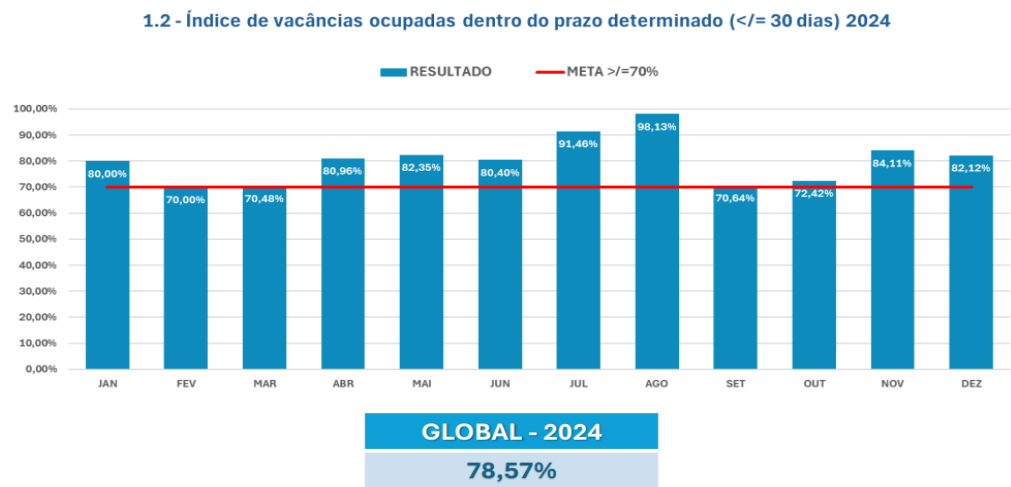
É importante destacar que o controle do processo de cadastramento no SCNES pela RioSaúde é complexo, devido ao grande número de unidades de saúde sob gestão parcial e ao elevado número de profissionais em cada uma. Além disso, o processo é realizado de forma descentralizada, ou seja, cada unidade de saúde é responsável pelo seu próprio cadastramento. Nessas unidades é feito o monitoramento constante junto aos responsáveis pela informações e solicitações para efetivação ou alteração dos dados quando necessário.

4.3.2. Análise do indicador 1.2- Índice de vacâncias ocupadas dentro do prazo determinado (≤ 30 dias)

O indicador tem como objetivo medir e acompanhar a cobertura de vacâncias abertas dentro do prazo de até 30 dias. A fórmula de cálculo é a razão entre o somatório de vacâncias ocupadas no prazo máximo determinado (≤ 30 dias) pelo total de vacâncias ocorridas no período de referência, cujo 30º dias de vacância em aberto seja no período de referência de análise do indicador, e seu resultado é expresso em percentual. São utilizadas como fontes primárias o relatório de vacâncias e cobertura de vagas (com data).

O gráfico abaixo ilustram o comportamento do indicador no período de análise deste relatório:

Gráfico 3: Resultado indicador 1.2



Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/ RioSaúde)

A partir de janeiro de 2024, tornou-se obrigatória a anuência prévia da Secretaria Municipal de Saúde (SMS-Rio) para o prosseguimento dos processos seletivos de contratação, conforme determinado no ofício nº SMS-OFI-2024/00198. Essa medida resultou em um aumento no tempo necessário para o preenchimento das vagas disponíveis. E as vagas não autorizadas pela Secretaria Municipal de Saúde foram desconsideradas na composição da métrica.

Entre 01/04/2024 e 30/06/2024, o desempenho no indicador de reposição foi de 81,35%. Esse resultado foi alcançado por meio de uma melhor comunicação prévia, alinhamento dos fluxos e aprimoramento nas autorizações, o que resultou em maior agilidade no processo.

Ao comparar os resultados do primeiro e do segundo trimestre, observamos uma melhora de 11% no desempenho, atribuindo esse avanço à reorganização dos fluxos de autorização e ao acompanhamento contínuo, que proporcionaram maior agilidade na contratação de profissionais aprovados para reposição.

No terceiro trimestre (01/07/2024 a 30/09/2024), o desempenho foi de 80,84%. Contudo, é importante frisar que as recontrações continuaram sujeitas ao período prolongado de reposição, conforme as diretrizes do ofício nº SMS-OFI-2024/00198.

Durante o período eleitoral, a Empresa esteve legalmente impedida de realizar contratações, exceto com a autorização expressa do Chefe do Executivo, conforme a Resolução CGM-Rio nº 1961/2024, que vedou contratações entre 06/07/2024 até a posse dos eleitos. Esse fator teve impacto na reposição de pessoal, especialmente em unidades que necessitam de contínuo ajuste de quadro, termos de contratos previstos ao longo do período e mudanças nas demandas da população como as doenças sazonais, entre outras necessidades.

Essas autorizações de contratação foram inicialmente desconsideradas no denominador do indicador, uma vez que as autorizações ocorreram após o fechamento do período

analisado. Posteriormente foram avaliadas em meses subsequentes de acordo com as emissões das devidas autorizações de reposição.

Além dos fatores citados, outros impactaram o processo de reposição de pessoal ao longo deste ano:

- Ajustes no plano de trabalho para atender às necessidades específicas das unidades;
- Baixo número de profissionais aprovados, devido à apresentação de declarações fraudulentas ou incompatibilidade de escala;
- Dificuldade em atender ao perfil necessário para as vagas, em função da evasão de profissionais qualificados no mercado de trabalho e das especificidades de horários exigidas pelas unidades de alto risco;
- Desistências após a conclusão do processo admissional, o que afetou a continuidade do preenchimento das vagas.

O desempenho na reposição de vagas durante o ano de 2024 foi desafiador, mas a melhoria contínua nos processos de autorização e recrutamento contribuiu significativamente para o avanço dos resultados. A gestão eficiente dos fluxos de contratação, somada à adaptação aos desafios legais e administrativos, permitiu alcançar uma taxa de reposição satisfatória, superando a meta estabelecida para o indicador.

4.3.3. Análise do indicador 1.3- Índice de absenteísmo

O indicador tem como objetivo medir e acompanhar a disponibilidade de horas por profissional para o desempenho das atividades e a ausência não planejada do funcionário no posto de trabalho. A fórmula de cálculo é a razão entre as horas líquidas faltantes e as horas líquidas disponíveis, com o resultado expresso em percentual. A fonte primária utilizada é o relatório do ERGON.

A memória de cálculo para a composição das horas líquidas disponíveis é realizada da seguinte forma: Divide-se a carga horária semanal pelo número de dias da semana e multiplica-se pelo número de dias do mês apurado. Esclarecemos que, independentemente de a escala do profissional ser diarista ou plantonista, o cálculo da carga horária semanal considera sete dias na semana, esta metodologia foi desenvolvida para atender às diversas escalas de trabalho presentes na empresa, como diarista, 12 x 36, 12 x 60, 24 x 120, entre outras. O objetivo é padronizar um cálculo mais uniforme e abrangente.

O gráfico abaixo ilustra o comportamento do indicador no período de análise deste relatório:

Gráfico 4: Resultado indicador 1.3



Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/ RioSaúde)

Neste período foram analisados os registros de faltas e afastamentos de 01/01/2024 a 31/12/2024. Durante esse intervalo, o indicador de desempenho registrou um índice de 3,81%, atendendo à meta estabelecida de menor ou igual à 5%, em conformidade com o Contrato de Gestão 251/2023.

Para a análise deste indicador não levamos em consideração o período em que os colaboradores apresentaram faltas justificadas de até 15 dias, devido à apresentação de atestado médico. Essas faltas são abonadas de acordo com a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e não há disponibilidade orçamentária para cobrir essas reposições a curto prazo.

É importante destacar que, durante o período de julho e novembro de 2024, observou-se uma redução nos índices de absenteísmo. Essa redução está diretamente relacionada às greves instauradas pelos sindicatos dos técnicos de enfermagem em julho de 2024 e, posteriormente, dos enfermeiros em novembro do mesmo ano. Durante esses períodos de paralisação, as ausências decorrentes das greves não foram contabilizadas como faltas, resultando em uma aparente diminuição nos índices de absenteísmo.

Adicionalmente, a partir de julho de 2024, as horas extras começaram a ser computadas nos relatórios, trazendo redução nos meses de julho a dezembro/2024.

Foram desconsideradas também as horas de absenteísmo dos profissionais afastados que tiveram substituição, bem como todos os abonos previstos na CLT que não gerem desconto do profissional, como abono referente ao TRE, licença para casamento, doação de sangue.

Ademais, houve constante mobilização para reavaliar as especificidades de cada unidade e mitigar o índice de absenteísmo. Isso envolve o planejamento de ações para

fortalecer vínculos profissionais e implementar novos fluxos, treinamentos, controle de frequência por biometria, sanções administrativas para faltas e atrasos não justificados, avaliação de desempenho e parceria com a saúde ocupacional para análise de atestados recorrentes.

Ainda, importante salientar que as unidades que apresentaram como resultado do indicador de absenteísmo o termo “NSA” se fundamentam em uma interpretação a contrário sensu do disposto no parágrafo 2º do artigo 74 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), uma vez que se trata de unidades com menos de 20 trabalhadores, não se fazendo obrigatório o registro das horas de entrada e saída em registro manual, mecânico ou eletrônico. E, no tocante aos profissionais do Educatec, foram desconsideradas as horas de absenteísmo, uma vez que não possui atuação assistencial, bem como foi sinalizado, pela gestão do projeto, que não há a necessidade de reposição.

Apesar de todos os desafios, foi possível manter o índice abaixo do limite estabelecido para o indicador. Esse resultado reflete o esforço contínuo para assegurar a assistência à saúde e o cumprimento de nossos compromissos institucionais.

4.3.4. Análise do indicador 2.1- Índice de atendimentos com tempo de espera entre a classificação de risco e o atendimento dentro do padrão definido para cada faixa de risco

O indicador tem por objetivo mensurar a quantidade de pacientes que estão sendo atendidos dentro do tempo preconizado para cada faixa de risco em relação à quantidade total de pacientes que foram atendidos pela unidade no período de análise.

Para o cálculo desse indicador, consideram-se todos os pacientes que foram atendidos com os tempos de espera entre a classificação de risco e o atendimento médico máximos de: Vermelho (atendimento imediato, 0 minuto), Laranja (até 15 minutos), Amarelo (até 30 minutos) e Verde (até 60 minutos). Para o denominador consideram-se todos os pacientes atendidos que foram classificados em Vermelho, Laranja, Amarelo e Verde.

Espera-se encontrar como resultado dessa divisão, um valor por faixa de risco que esteja igual ou maior que a meta do indicador de 90%, o que indicaria que ao menos 90% dos pacientes que foram atendidos e classificados nas unidades, foram atendidos dentro dos tempos máximos indicados como ideal para cada classificação de risco.

Cabe destacar que foram excluídos da contagem do indicador os pacientes que não foram atendidos, muito embora constem no relatório extraído do sistema. Estes pacientes possuem diagnóstico de “abandono”, “não realização de procedimento” e “não administração de cuidados médico e cirúrgico”.

Como fonte de informação comprobatória dos dados apresentados, foi utilizado o relatório extraído diretamente do prontuário eletrônico da unidade, onde constam de forma nominal todos os pacientes atendidos, suas classificações e tempos de espera.

O gráfico abaixo ilustra o comportamento do indicador no período de análise deste relatório:

Gráfico 5: Resultado indicador 2.1



Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/ RioSaúde)

No ano de 2024, o indicador 2.1 representou um desafio para a RioSaúde por tratar-se de um indicador que pode ser impactado por diferentes aspectos de cunho operacional, de recursos humanos e até a questões sociais relacionadas ao perfil dos territórios onde estão localizadas as unidades de saúde.

Durante o ano de 2024 o indicador foi alcançado nos meses de maio, outubro e dezembro. Nos demais meses foi possível observar a recorrência de unidades específicas em que o indicador não foi alcançado, como CER Barra e CER Campo Grande, estas unidades receberam tratamento especial na análise e elaboração de estratégias de alcance da meta.

A RioSaúde durante todo o ano realizou uma revisão minuciosa de seus processos internos, identificando áreas de potencial melhoria e traçando junto às unidades de saúde, à Diretoria Executiva Assistencial (DEA) e ao Núcleo de Qualidade da sede, planos de melhoria focados em reduzir o tempo de espera para atendimento. Fazendo com que situações adversas como as ocorridas, não venham a ocasionar impactos negativos aos processos institucionais, viabilizando assim, um atendimento eficaz e resolutivo para o usuário.

Em linhas gerais, os resultados do ano em análise foram influenciados por uma redução no quantitativo de recursos humanos, já impactada pela necessidade de autorização da SMS para reposição de vacâncias.

Além disso, como já mencionado, mesmo com os desafios apresentados no período, foi possível constatar que diversos atendimentos ocorrem de forma tempestiva, no entanto o registro se dá *a posteriori*, aumentando o tempo de espera no relatório gerado pelo sistema, o que não condiz com a realidade em grande parte dos casos.

As unidades, juntamente com o Núcleo de Qualidade e Gestão de Resultados da RioSaúde, avaliaram individualmente as situações de não atendimento tempestivo para desenvolver e direcionar estratégias de ação. Além disso, a RioSaúde implementou de

forma rotineira, visitas de acompanhamento de processos. Tais ações objetivam acompanhar a realidade de cada unidade e aprofundar a compreensão da sua dinâmica de atendimento. Tudo isso visando a melhoria contínua de questões específicas como ajustes de escalas, distribuições de profissionais, adequações de horários de refeição, ações que estão representando impactos positivos no atendimento ao usuário do serviço e consequentemente refletirão no resultado do indicador.

4.3.5. Análise do indicador 2.2- Índice de inserções de solicitações de regulação para transferência de paciente admitido em Sala Vermelha e Amarela dentro do prazo estipulado

Tem por objetivo apurar se a inserção de todos os pacientes com permanência superior a 24 horas, no painel da regulação, está sendo feita corretamente e dentro do tempo determinado.

O tempo a ser considerado é o decorrido entre a admissão do paciente nas salas Vermelha e/ou Amarela da unidade e a primeira inserção do paciente no Sistema da Regulação do Estado (SER) para transferência.

O gráfico abaixo ilustra o comportamento do indicador no período de análise deste relatório:

Gráfico 6: Resultado indicador 2.2



Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/ RioSaúde)

O indicador 2.2 estabelece que 100% dos pacientes que permaneceram por igual ou mais de 24 horas na unidade sejam inseridos no SER em até 24h de sua admissão. No ano de 2024, em nenhum dos meses o indicador foi alcançado, porém demonstrou uma melhora na performance ao longo dos meses, considerando o menor valor em fevereiro (84,59%) e o maior valor em dezembro (90,86%).

Ao longo do ano, pode ser notado que algumas unidades não conseguiram alcançar esta meta, tendo em vista o fluxo de inserção dos pacientes na plataforma SER prevê a abertura de AIHs por médicos, no entanto, a contratação de médico no período de 2024 foi afetada, desde janeiro, pelo trâmite de contratação de pessoal para reposição de vacâncias, que prevê anuência prévia da SMS. Com um volume grande de atendimento,

algumas unidades, especialmente os CERs, demandam processos mais complexos de ajustes de fluxos para atendimento às suas peculiaridades, e as inconformidades na inserção dizem respeito, na maior parte das vezes, ao tempo de inserção. Ou seja, os pacientes são regulados, porém em tempo maior que o preconizado.

A RioSaúde realizou um diagnóstico dos principais aspectos que afetam o indicador. Em conjunto com as unidades, o Núcleo de Qualidade e Gestão de Resultados analisou estratégias de melhoria para que o indicador seja alcançado, que envolvem uma melhor análise dos casos de inserção intempestiva, em especial nas situações que independem da instituição.

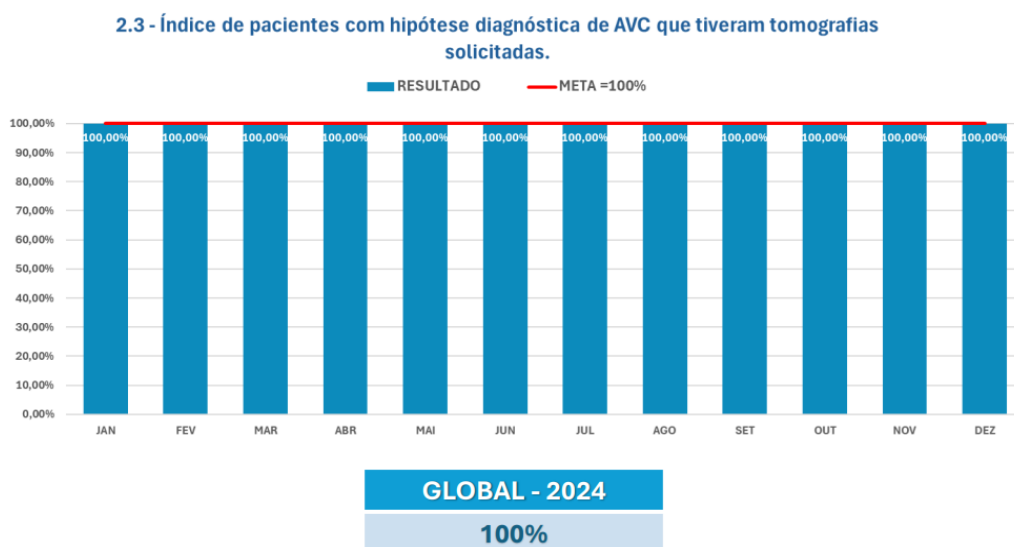
As unidades têm aprimorado seus processos de trabalho junto ao NIR e à coordenação médica para alcançar a meta, realizando treinamentos e sensibilização de toda a equipe assistencial através do Programa de Aprimoramento de Gestão Assistencial. Elas também elaboraram planos de ação que vêm sendo aplicados no sentido de mitigar os *delays* de inserção dos pacientes, buscando melhorar o tempo de inserção dos pacientes na plataforma SER, para refletir no alcance do indicador.

4.3.6 Análise do indicador 2.3- Índice de pacientes com hipótese diagnóstica de AVC que tiveram tomografias solicitadas

Este indicador avalia se todos os pacientes que deram entrada na unidade com hipótese diagnóstica de AVC tiveram tomografias solicitadas pelo médico para dar seguimento à avaliação clínica. São considerados para o numerador todos os pacientes que tiveram hipótese diagnóstica de AVC e solicitação de tomografia realizada. Espera-se encontrar um resultado de 100%, ou seja, que todos os pacientes com hipótese diagnóstica de AVC tenham tido suas tomografias solicitadas.

O gráfico abaixo ilustra o comportamento do indicador no período de análise deste relatório:

Gráfico 7: Resultado indicador 2.3



Fonte: Relatório de Desempenho Anual (NQGR/ RioSaúde)

No ano de 2024, todas as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e todas os Centros de Emergência Regional (CERs), sob gestão da RioSaúde, alcançaram o indicador,

demonstrando a padronização e a preocupação com o atendimento de qualidade especialmente destinado aos pacientes com hipótese diagnóstica de AVE.

4.3.7. Inaugurações

No dia 20 de abril de 2024, a RioSaúde inaugurou mais um importante equipamento de saúde para a cidade do Rio, a Maternidade da Rocinha. A unidade funciona 24h por dia, todos os dias da semana e faz parte da Rede Cegonha/MS e do Programa Cegonha Carioca. Visa garantir um nascimento seguro, humanizado e respeitoso, prestando assistência perinatal em articulação com os demais serviços de saúde, especialmente com a rede de atenção primária de sua área de abrangência – AP 2.1.

Além disso, a Maternidade da Rocinha contou com salas planejadas em atenção aos detalhes, cuja ambientação foi pensada para proporcionar mais acolhimento e conforto à gestante, sempre em conformidade aos princípios do SUS, garantindo maior humanização no pré-parto, parto e pós-parto. Contou também com a Instalação e configuração de diversos equipamentos tecnológicos, tais como:

- Instalação de computadores, impressoras e painéis de chamadas para organizar as operações da unidade;
- Monitoramento por vídeo: instalação e configuração de sistemas de videomonitoramento para garantir a segurança e o controle dos ambientes;
- Infraestrutura tecnológica: reorganização e otimização da infraestrutura de tecnologia para assegurar conectividade e eficiência nos processos;
- Registro Eletrônico do Paciente: instalação e configuração do sistema para possibilitar a gestão digital das informações assistenciais;
- Controle e Avaliação: estruturação das ferramentas para monitoramento e análise de dados assistenciais da unidade.

Nos meses de junho e julho, ocorreram as reinaugurações da UPA Magalhães Bastos e do CER Barra, marcando a conclusão de obras estruturais que trouxeram mais segurança, qualidade e conforto no atendimento à população. As reestruturações contaram com a atuação fundamental de todo o time de gestão da RioSaúde, que contribuiu significativamente para as melhorias implementadas, incluindo:

- Melhorias tecnológicas;
- Instalação de cabeamento estruturado e ampliação da cobertura de wi-fi;
- Aperfeiçoamento do sistema de monitoramento por circuito fechado;
- Instalação de painéis de chamados;
- Criação de um espaço de leitura infantil*, oferecendo um espaço acolhedor e educativo para as crianças em Rocha Miranda; **(imagem 1)**
- Ambientação de salas, com a instalação de novas identidades visuais, com destaque para as salas de atendimento pediátrico. **(imagem 2)**

Imagem 1: Espaço de leitura infantil na sala de espera da UPA Magalhães Bastos:

Na sala de espera, foi criado um espaço voltado para as crianças, com livros infantis e um totem interativo.



Foto: NUCOM/RioSaúde

Imagem 2: Sala de pediatria com ambientação lúdica da UPA Magalhães Bastos



(Foto: NUCOM/RioSaúde)

Na UPA Magalhães Bastos, o espaço de leitura foi criado como uma área de entretenimento infantil, com livros e jogos, para as crianças que aguardam atendimento, além de receber, também, a já tradicional ambientação com temas infantis e lúdicos nas salas pediátricas, uma marca das UPAs administradas pela RioSaúde. Esse projeto, inclusive, recebeu um importante prêmio no 28º Concurso de Inovação no Setor Público, de âmbito nacional, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em outubro, pelo seu caráter inovador no campo da saúde pública.

4.3.8. Gestão Operacional das Unidades de Saúde

No que se refere à gestão de operações para o bom funcionamento das unidades, um avanço importante e que merece destaque foi a implementação do Sistema de Informações Gerenciais de Material (Sigma) em todas as unidades sob gerenciamento pleno pela RioSaúde. O Sigma para os órgãos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro tem como um de seus objetivos o controle de estoque, viabilizando uma maior eficiência na movimentação e controle dos itens de almoxarifado e farmácia.

Essa implantação demandou a realização de treinamentos operacionais no sistema, que foram realizados por área programática e ministrados pela equipe da Coordenação de Suprimentos para profissionais do almoxarifado e farmácia de todas as unidades de saúde e seus coordenadores.

Outra frente importante para a gestão operacional das unidades foram as ações para evitar o desabastecimento de insumos e medicamentos. Com destaque para o acompanhamento e monitoramento contínuo da vigência das atas de registro de preços e dos processos em licitação de todos os itens de almoxarifado e farmácia com processos aquisitivos abertos. Esta ação permitiu o planejamento para a abertura tempestiva de novos processos aquisitivos, sejam de itens substitutivos de atas vencidas ou de itens frustrados ou fracassados em procedimentos anteriores. Esta ação visa assegurar o abastecimento contínuo dos materiais médicos e medicamentos essenciais para o funcionamento adequado das unidades de saúde, evitando a interrupção no fornecimento e viabilizando os recursos necessários para atender os pacientes de forma eficiente e segura.

Outra atividade para a garantia do abastecimento de itens essenciais foi o planejamento e monitoramento constante das necessidades e estoque disponível nas unidades, o que permitiu a redistribuição de medicamentos e materiais médicos entre as unidades da rede, sempre que necessário, além da aquisição contínua dos itens com atas vigentes.

4.3.9. Inovação, Tecnologia e Segurança de Dados

O time de Inteligência da Diretoria de Governança e TI da RioSaúde, constituído no final do primeiro trimestre de 2024, é responsável por coletar, gerenciar e analisar dados de diversas fontes, oferecendo *insights* estratégicos e operacionais que visam aprimorar os serviços de saúde. Suas funções incluem o desenvolvimento de *dashboards* e relatórios personalizados, o monitoramento contínuo de indicadores de desempenho (KPIs), o suporte à tomada de decisões por meio de simulações e análises de cenários, a automação de processos para aumentar a eficiência operacional e a capacitação interna no uso de ferramentas de BI.

A área também integra tecnologias de visão computacional, utilizando recursos de identificação e reconhecimento facial para analisar imagens capturadas por câmeras de monitoramento em tempo real. Essas imagens são comparadas a relatórios e registros essenciais, permitindo maior precisão e agilidade na análise de dados. As principais funções incluem o desenvolvimento de soluções voltadas à identificação de indivíduos e à detecção de anomalias, contribuindo para um controle mais eficiente e uma gestão aprimorada dos processos.

Em fevereiro de 2024, a RioSaúde implementou um sistema de escala digital nas unidades de urgência e emergência sob sua gestão. Exibida em televisores (**imagem 3**) instalados nas áreas de espera das 12 UPAs e dos dois Centros de Emergência Regional (CERs), a solução permite que os usuários visualizem, em tempo real, a quantidade e os nomes dos médicos em atendimento, além de outros profissionais, como enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, recepcionistas e colaboradores da área administrativa. Essa iniciativa foi desenvolvida pela equipe de Inteligência de Negócios em parceria com a área de Suporte em TI, promovendo maior transparência e acessibilidade nas informações disponibilizadas aos usuários.

Imagem 3: Televisores com a escala dos profissionais nas UPAS



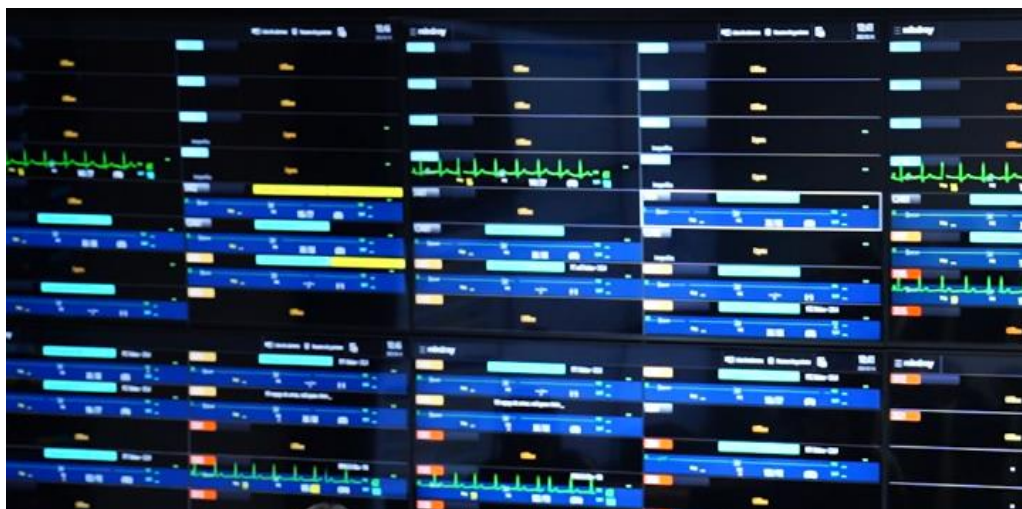
(Foto:NUCOM/RioSaúde)

A escala digital proporciona transparência, exibindo aos pacientes os profissionais de plantão na unidade, em tempo real, fortalecendo a relação de confiança entre pacientes e a instituição e assegurando maior clareza nas informações sobre a equipe disponível.

Outra entrega importante aconteceu no Centro de Emergência Regional da Barra da Tijuca (CER Barra), que foi a primeira unidade de emergência a implementar um painel de monitoramento assistencial de leitos, marcando um avanço na gestão assistencial. A iniciativa contou com o suporte estratégico da equipe de Suporte em TI, em parceria com o time de Tecnologia, garantindo sua plena funcionalidade e contribuindo para a eficiência assistencial da unidade.

O painel (**imagem 4**) monitora dados clínicos importantes, como sinais vitais (pressão arterial, frequência cardíaca, saturação de oxigênio, temperatura corporal), para que a equipe assistencial possa ser alertada rapidamente sobre qualquer alteração crítica na condição do paciente.

Imagem 4: Central de Monitoramento Assistencial na Sala Amarela do CER Barra



(Imagem ilustrativa/RioSaúde)

Outro avanço importante que teve continuidade em 2024 foi o Programa Green It Furukawa. Todos os cabos de rede que foram substituídos e não puderam ser reaproveitados foram cuidadosamente armazenados para participação neste projeto sustentável. A quantidade de cabos, medida em quilos, é convertida em um “cheque verde”, que pode ser trocado por produtos da rede Furukawa.

Em 2024, foram recolhidos e destinados ao programa 96 quilos de cabos, reforçando o compromisso com a sustentabilidade e a economia circular.

Também foi desenvolvido o Repositório Central de Dados em Saúde (**imagem 5**), com o objetivo de viabilizar a plena interoperabilidade dos dados provenientes do Prontuário Eletrônico do Paciente, garantindo acesso rápido e seguro às informações essenciais dos pacientes atendidos nas unidades. Essa base centralizada é responsável por armazenar e consolidar registros dos pacientes, históricos de atendimentos, resultados de exames laboratoriais, controle de insumos e acompanhamento hospitalar. A apresentação e análise destes dados permitem acompanhar o desempenho das unidades e proporcionam uma maior agilidade na tomada de decisões, maximizando resultados.

Imagem 5: Painel de Acompanhamento da Performance das Unidades



(Foto: DGOVI/RioSaúde)

Após a organização e qualificação da base de dados, foram desenvolvidos cinco Painéis de Informação em Saúde (**imagem 6**), com o objetivo de fornecer uma visão consolidada e detalhada das principais métricas e indicadores relacionados aos atendimentos, processos clínicos e operacionais das nossas unidades, são eles:

- Painel de Performance das Unidades, que inclui todos os dados de atendimentos, demografia dos pacientes, exames, admissões e mortalidade, com visão detalhada a nível de paciente e profissional;
- Produção Diária, que permite a visualização do tempo médio de espera nas unidades, a quantidade de atendimentos realizados e a estratificação por hora de atendimento, a nível de profissional;

Imagem 6: Painel de Controle Laboratorial



Foto: (DGOVI/RioSaúde)

- *Dashboard* de Controle Laboratorial, que permite visualizar o total de exames realizados nas unidades, incluindo o valor de contrato, a quantidade de exames contratados, o valor gasto e o saldo restante no contrato, conforme o consumo de cada unidade, contribuindo diretamente para o monitoramento mais eficiente dos recursos financeiros e operacionais, permitindo melhor controle orçamentário;

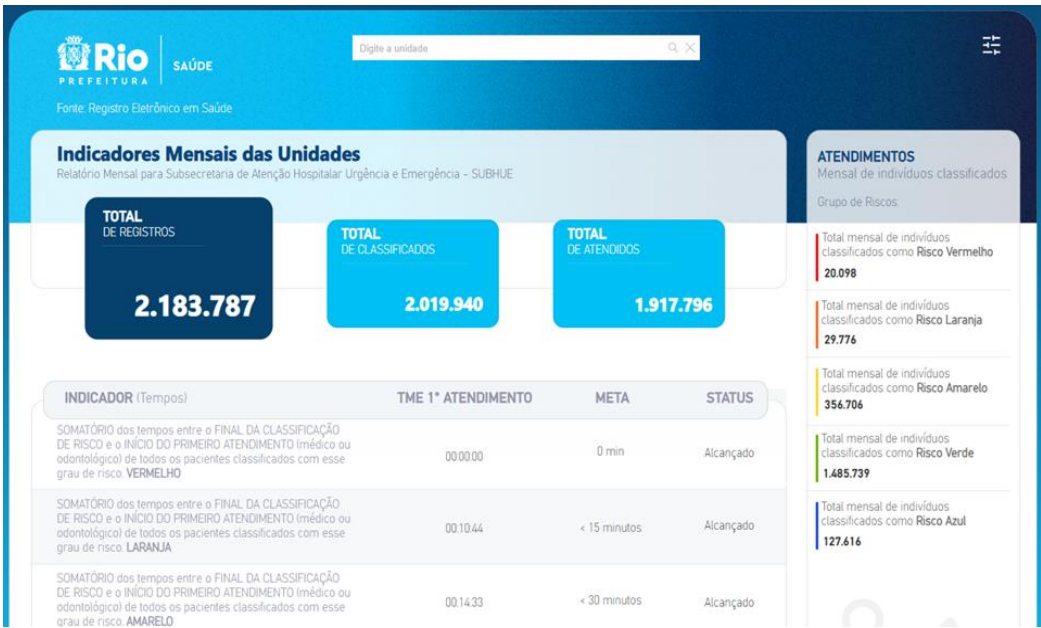
Também foi criado o Painel de Indicadores Mensais para a Subsecretaria de Atenção Hospitalar Urgência e Emergência (SUBHUE) (**imagens 7 e 8**), que possibilita a visualização das informações de atendimento e tempo por classificação. Além dessas funcionalidades é possível monitorar os óbitos com tempo superior ou inferior a 24 horas, bem como os pacientes que chegam já em óbito na unidade. O painel permite ainda a visualização de casos de infartos agudos, Acidente Vascular Cerebral (AVC) e Seps.

Imagem 7: Dashboard de Acompanhamento



(Fonte: DGOVI/RioSaúde)

Imagem 8: Dashboard de Acompanhamento



(Fonte: DGOVI/RioSaúde)

Outro painel importante desenvolvido pela área de Inteligência foi o de validação de pacientes duplicados, com o objetivo de manter a qualidade dos registros e a segurança do paciente nas unidades, auxiliando na identificação e correção de registros duplicados, contribuindo para a precisão e integridade dos dados.

Esse time também é responsável pelo desenvolvimento de painéis estratégicos, como o Painel de Controle de Riscos Institucionais e o Painel de Acompanhamento de Processos de Contratação de Serviços e Aquisição de Materiais, que desempenham papéis fundamentais na governança e eficiência institucional. O primeiro com objetivo de monitorar e mitigar riscos que possam comprometer as operações e os objetivos estratégicos da organização e o segundo para monitoramento em tempo real do status

dos processos, incluindo prazos, valores e etapas concluídas, otimizando o planejamento e a alocação de recursos.

Nesse período, também foi entregue o Painel de Itens em Ata, uma ferramenta desenvolvida para aprimorar o controle das Atas de Registro de Preço ativas na RioSaúde. O painel permite o acompanhamento detalhado do saldo disponível e da validade de cada ata, garantindo maior transparência e eficiência na gestão dos contratos.

4.3.10. TI e Desenvolvimento Tecnológico

Em janeiro de 2024, foi concluída a primeira etapa do Módulo de Transparência (**imagem 9**), que permite apresentar a prestação de contas financeira e assistencial do Contrato de Gestão. Ele disponibiliza informações detalhadas sobre o desempenho assistencial, através do resultado dos indicadores do contrato de gestão, além de publicizar os gastos com recursos humanos e financeiros no Portal da RioSaúde, um avanço significativo na governança da empresa.

Imagem 9: Módulo de Prestação de Contas no Portal da RioSaúde

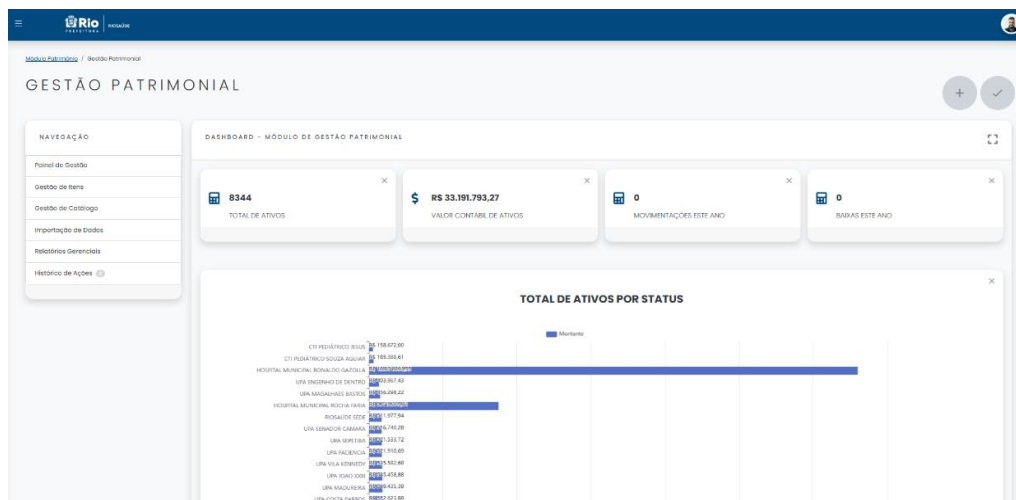
UNIDADE	PERÍODO	NATUREZA DA DESPESA	DESCRIÇÃO	VALOR	OBSERVAÇÃO
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390004	RECURSOS CONTRATUAL	R\$ 748.054,60	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390004	POVIA FÉRIAS	R\$ 195.754,25	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390004	AJUSTAMENTO DE SALÁRIO	R\$ 44.910,80	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390004	AJUSTAMENTO DE SALÁRIO - FÉRIAS	R\$ 421.825,75	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390001	RECURSOS CONTRATUAL	R\$ 10.722,82	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390001	POVIA FÉRIAS	R\$ 89.245,44	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390001	AJUSTAMENTO DE SALÁRIO - FÉRIAS	R\$ 177.002,75	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390001	AJUSTAMENTO DE SALÁRIO	R\$ 16.579,24	
HOSPITAL MUNICIPAL RIONALDO GAZDOLA	2024-01	390003	INÍCIO PARTICIPAÇÃO S/A	R\$ 301.845,89	
SERVIÇOS DE ENFERMAGEM	2024-01	390004	RECURSOS CONTRATUAL	R\$ 10.274,70	
VALOR TOTAL				R\$ 8.484.208,31	

<https://www.riosaudefio.br/sirg/html/publicos/prestacao-contas/index.php>.

(Foto: DGOVI/RioSaúde)

Mais um marco foi a entrega do Módulo de Patrimônio (**Imagem 10**), alinhado às metas do Plano de Ação do Tribunal de Contas do Município (TCM-Rio), que trouxe melhorias substanciais no controle e na gestão patrimonial da instituição. Isso permitiu à RioSaúde centralizar, em uma única plataforma, todas as informações patrimoniais das unidades em tempo real, abrangendo funcionalidades como depreciação de itens, controle de bens por nota fiscal e transferência de bens entre unidades. Anteriormente, o controle era realizado por meio do sistema legado SISBENS, da Prefeitura, que apresentava limitações de acesso e gestão, significativamente saneados com o novo sistema, fortalecendo a transparência, eficiência e conformidade na gestão patrimonial.

Imagem 10: Sistema Integrado da RioSaúde: Módulo de Patrimônio



(foto: DGOVI/RioSaúde)

Como meta alcançada, foi realizada a migração do Sistema Integrado RioSaúde para o Cloud Azure, acompanhada da transição do sistema operacional para o Linux, aprimorando a escalabilidade do sistema, permitindo um aumento expressivo no número de acessos simultâneos sem comprometer o desempenho.

Também em 2024, o Sistema Integrado da RioSaúde foi aprimorado com foco na melhoria de desempenho, escalabilidade e na expansão de funcionalidades. Além disso, iniciou-se a reconstrução do módulo de processo seletivo, com melhorias de performance e o acréscimo de novas funcionalidades, como a inserção de documentação digital, otimizando a experiência dos usuários e garantindo maior agilidade e segurança nos processos. Para 2025, está prevista a finalização dessas melhorias, alinhando o sistema às necessidades estratégicas e operacionais da instituição.

Por fim, foi reorganizado o Módulo de Refeitório (**imagem 11**), com o objetivo de otimizar o controle das refeições oferecidas no Hospital Municipal Ronaldo Gazolla. Essa reestruturação incluiu funcionalidades, tais como a dispensação de refeições de acordo com a escala de profissionais. Além disso, foi implementado um *dashboard* de controle (**imagem 12**), que possibilitou o monitoramento detalhado do total de refeições, estratificação por dia e tipo de refeição, oferecendo uma visão precisa e em tempo real, facilitando a tomada de decisões e aprimorando a logística do fornecimento de refeições.

Imagem 11: Sistema Integrado da RioSaúde: Módulo de Controle de Refeitório

CONTROLE DE REFEITÓRIO

Desjejum
INÍCIO: 06:00
FIM: 06:55

Almoço
INÍCIO: 09:00
FIM: 14:40

Lanche
INÍCIO: 15:30
FIM: 17:30

Jantar
INÍCIO: 17:40
FIM: 21:40

REFEIÇÕES POR CARGA HORÁRIA

Regime / Carga Horária	Refeições Pequenas		Refeições Grandes		Dias da Semana
	Pequenas	Grandes	Pequenas	Grandes	
Diurna / Rotativa 40h	0	1	X		Dias da Semana
Diurna / Rotativa 30h	0	1	X		Dias da Semana
Pontuação 12h	1	1	X	5	
Pontuação 10h	1	1	X	10	
Pontuação 20h	0	1	X	15	
Pontuação 22h	0	1	X	10	

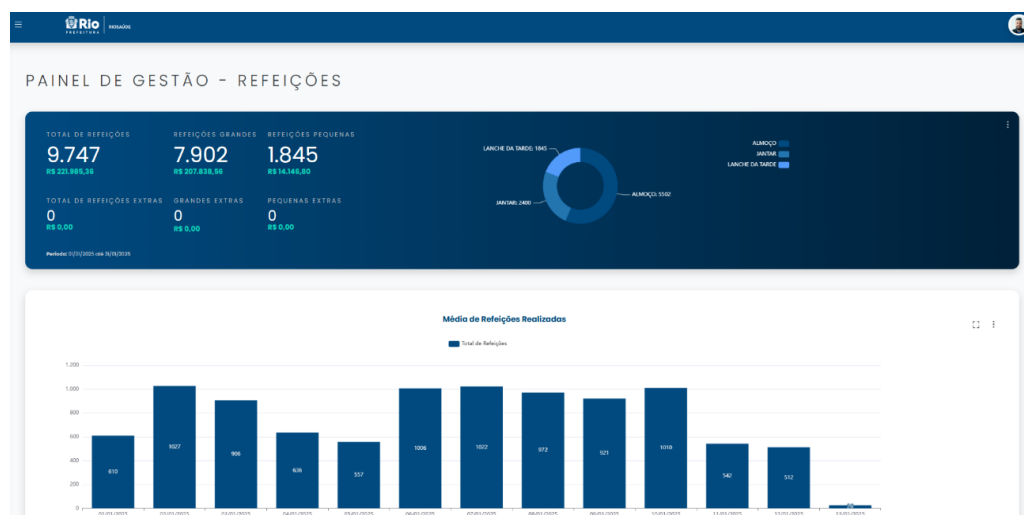
CONTRATOS DO REFEITÓRIO

Nº Processo: Nome da Empresa:
 Número do Processo: Nome da Empresa:
 Data Início: Data Fim:

Nº CONTRATO	NOME EMPRESA	DATA INÍCIO	DATA FIM	RESPONSÁVEL
20242796	AGILE CORP SERVICOS ESPECIALIZADOS LTDA	16/02/2024	02/03/2025	USUARIO: LEVY AUGUSTO SOARES DA SILVA E-MAIL: 20/04/2024 10:30

(foto: DGOVI/RioSaúde)

Imagem 12: Sistema Integrado da RioSaúde: Pannel de Controle de Refeitório



(foto: DGOVI/RioSaúde)

4.3.11. Segurança de Dados

Em 2024, foram alcançadas metas importantes no âmbito da segurança de dados com foco em capacitação, conscientização e fortalecimento das práticas de segurança. Primeiramente, foram realizados dois programas de treinamento sobre segurança da informação com o objetivo de capacitar os colaboradores. Esse treinamento teve um alcance 50% dos profissionais da sede da RioSaúde, o que contribuiu para a melhoria do conhecimento sobre boas práticas de segurança.

Adicionalmente, foi implementada uma campanha de conscientização sobre segurança da informação, concluída com sucesso até o final do primeiro semestre. A campanha teve como objetivo sensibilizar os colaboradores sobre os riscos e boas práticas no uso de informações institucionais, fortalecendo a cultura de segurança interna. Complementando essa ação, houve a realização do evento “Diálogos com o SUS no HMRG”, que contou com a participação da SMS-Rio. O encontro proporcionou aos colaboradores uma visão sobre a importância da privacidade e proteção de dados no

ambiente hospitalar, abordando as melhores práticas no uso de informações sensíveis e reforçando a relevância da conformidade no setor público de saúde.

No primeiro semestre, em colaboração com a equipe de Infraestrutura, foi construído o Plano de Continuidade e Negócios de TI, assegurando uma abordagem eficaz para lidar com qualquer violação de segurança ou incidente relacionado à privacidade de dados. Esse plano reforça a capacidade da organização de responder de maneira rápida e coordenada a possíveis incidentes, minimizando impactos e garantindo a proteção das informações sensíveis.

Também foram implementadas duas pesquisas de maturidade em Segurança da Informação, cumprindo a meta estabelecida. As pesquisas forneceram uma avaliação detalhada do nível de segurança atual da organização, permitindo identificar melhorias e consolidar o planejamento estratégico de segurança. Juntas, essas ações tiveram mais de 204 respostas registradas.

Imagem 13: Banner de lançamento da 1ª Pesquisa de Maturidade em Segurança da Informação da Empresa



(foto: NUCOM/RioSaúde)

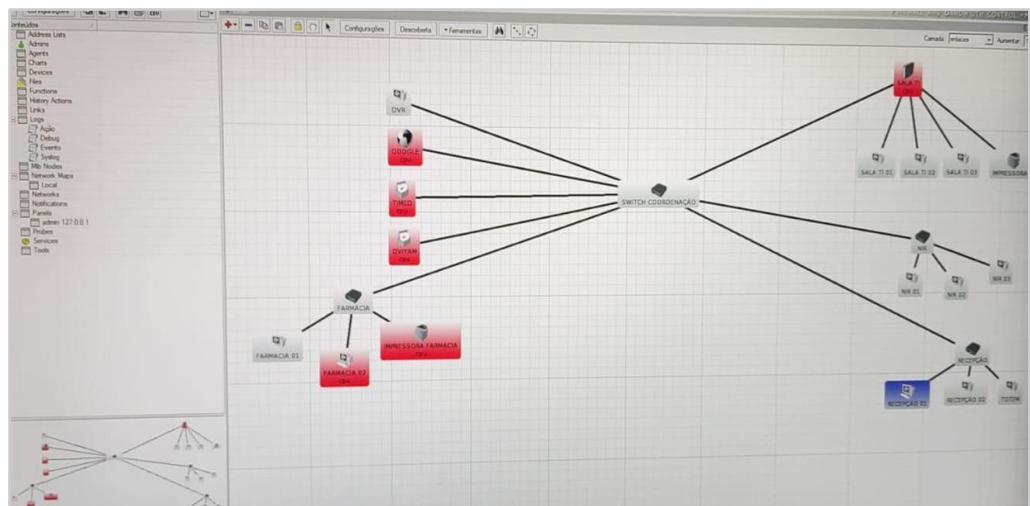
Além disso, foi elaborado o Regimento Interno do Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, com o intuito de estabelecer diretrizes claras para os princípios, formas de atuação, estrutura e funcionamento do Comitê. O objetivo é promover uma cultura de respeito, privacidade e proteção dos dados pessoais na RioSaúde. Durante o ano, também houve atualização no Comitê, com a entrada e saída de membros, garantindo a continuidade e efetividade das ações de privacidade e proteção de dados.

Aconteceram duas edições do evento Manhã Estratégica de LGPD na sede da empresa, um projeto que reúne representantes das Diretorias para uma manhã de debates sobre a aplicação prática da privacidade e proteção de dados em suas atividades diárias. O evento foi direcionado para abordar as especificidades de cada diretoria, promovendo uma análise das implicações da lei em suas atividades, com foco especial na gestão de dados no setor público. Durante as edições, foram discutidos casos práticos e estratégias de adequação, reforçando a importância do compliance em proteção de dados e integrando o tema às rotinas administrativas e operacionais da organização.

Por fim, até o final do ano, foram concluídos 70% das atividades previstas no Plano de Ação da Secretaria Municipal de Integridade, Transparência e Proteção de Dados (SMIT),

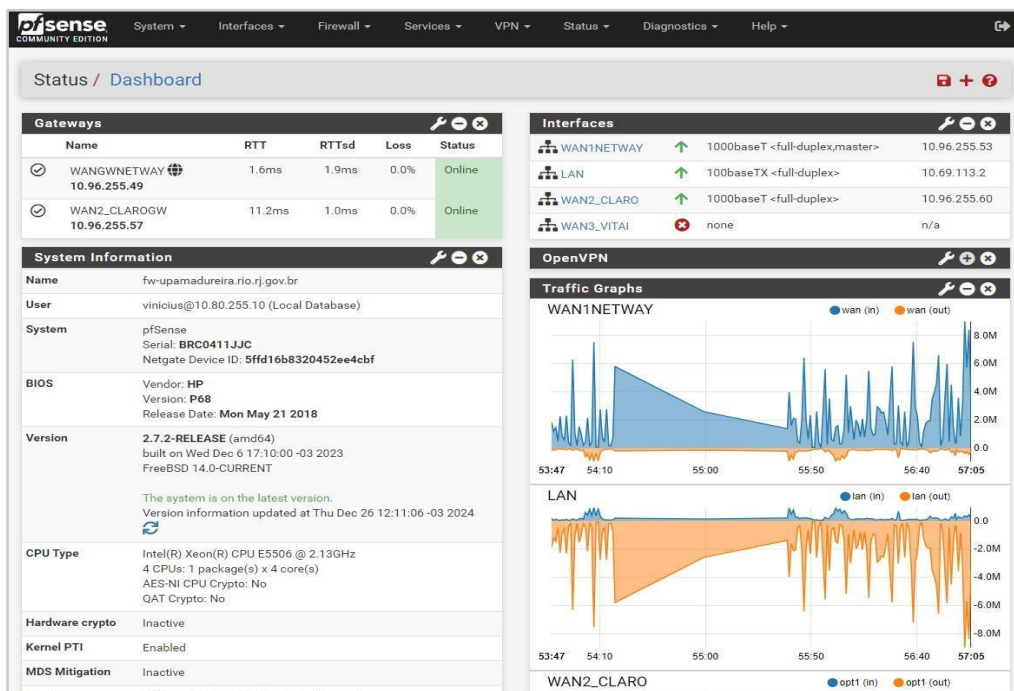
O Plano de Ação contempla seis metas de conformidade, das quais quatro já foram atingidas. Uma das principais entregas foi o Inventário de Dados Pessoais, que desempenha um papel essencial ao fornecer uma visão clara e detalhada sobre os dados tratados pela empresa, permitindo maior segurança, eficiência na gestão de informações e conformidade com a LGPD. A conclusão total deste plano está prevista para 2025, com o compromisso de atingir 100% das metas estipuladas.

Imagem 14: Software “The Dude” para monitoramento de ativos de rede



Para aprimorar o controle e o monitoramento das impressoras nas unidades, foi instalado o Servidor NDD Print. Essa solução permite um gerenciamento centralizado, reduzindo custos, otimizando o uso de recursos e proporcionando relatórios detalhados sobre as operações das impressoras.

Imagem 15: PFSense para proteger e administrar redes das unidades:



(foto: Operações em TI/RioSaúde)

Uma das principais conquistas foi a migração do Sistema Integrado RioSaúde para a plataforma de nuvem Cloud Azure, mudança acompanhada pela transição do sistema operacional para Linux, o que permitiu uma escalabilidade e suporte a um número expressivo de acessos simultâneos.

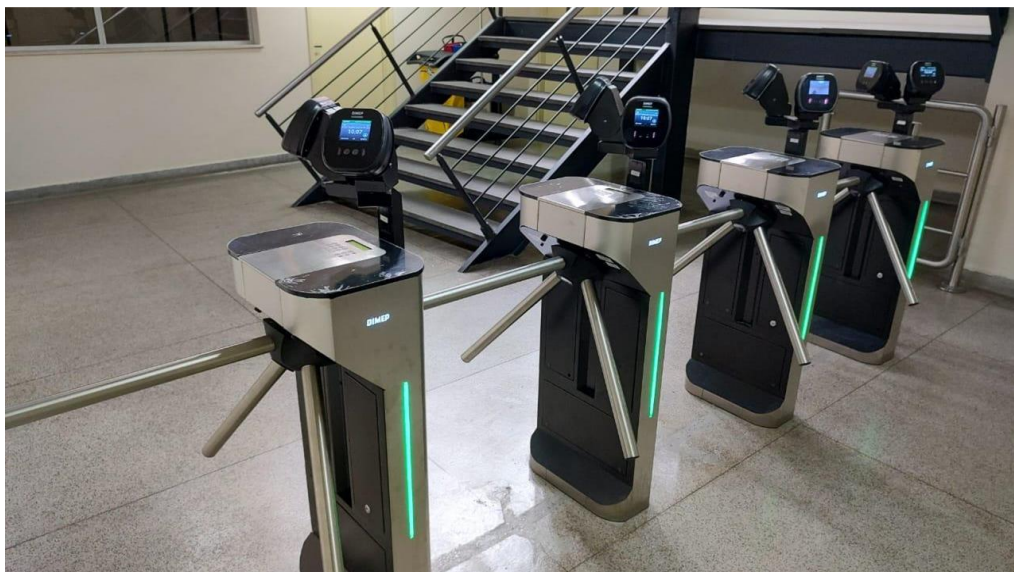
4.3.12. Infraestrutura de TI

No início de 2024, houve a continuidade da expansão do sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV) nas unidades sob gestão da RioSaúde, incluindo a Maternidade da Rocinha, UPA Magalhães Bastos, CER Barra, sede da RioSaúde e Hospital Municipal Ronaldo Gazolla. Para as unidades da Maternidade da Rocinha, CER Barra e UPA Magalhães Bastos, além da instalação do CFTV, realizamos a reestruturação do cabeamento estruturado, a reorganização dos racks de TI e a instalação de TVs para chamadores e interativas para pacientes. Também implementado o wi-fi público nessas unidades, proporcionando maior conforto, conectividade e uma experiência mais moderna para os pacientes.

Foram realizados processos de aquisição de materiais e serviços para as unidades, em parceria com a SMS-Rio e em colaboração com as equipes de Qualidade em TI e Suporte, promovemos melhorias em infraestrutura nas unidades de gestão parcial. O foco principal foi a otimização da implantação do RES (Sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente). Durante esse período, reestruturamos e implementamos com sucesso o sistema em seis unidades.

No Hospital Municipal Ronaldo Gazolla (HMRG), avançamos em iniciativas de modernização e aprimoramento da infraestrutura. Foi concluída a instalação de pontos biométricos e catracas com reconhecimento facial (**imagem 16**), melhorando o controle de acesso e a segurança da unidade.

Imagem 16: Catracas no Hospital Municipal Ronaldo Gazolla



(Foto: Infraestrutura de TI/RioSaúde)

Além disso, reativamos o subsolo do hospital, que havia sido gravemente impactado por inundações decorrentes de fortes chuvas em janeiro. Nesse processo, foi implementada uma nova estrutura de TI para o setor de rouparia, adequando os processos anteriores e garantindo maior eficiência operacional e suporte tecnológico às atividades.

Outro marco importante foi a criação da Coordenação de Higienização e Limpeza Hospitalar, acompanhada da implantação completa da infraestrutura de TI necessária para sustentar as operações dessa nova área do hospital.

Dando continuidade às melhorias, iniciamos o projeto de cabeamento estruturado no HMRG, incluindo a instalação de infraestrutura de rede e câmeras de segurança nos leitos, com previsão de conclusão para 2025. O projeto de monitoramento de leitos tem como objetivo ampliar a vigilância dos pacientes por meio de monitores multiparamétricos, enquanto as câmeras de segurança visam melhorar o cuidado assistencial e garantir a segurança dos pacientes internados.

No final do ano, com o planejamento para a municipalização do Hospital Federal do Andaraí, a Diretoria implementou um plano voltado para o reconhecimento e a renovação dos serviços, com ênfase na eficiência operacional e no compromisso com a qualidade do atendimento.

A equipe de infraestrutura, em colaboração estreita com os demais times da Diretoria, desempenhou papel crucial nesse processo, realizando:

- Levantamento detalhado dos serviços existentes: um mapeamento completo das operações e recursos disponíveis foi conduzido para identificar lacunas e áreas de melhoria.
- Acompanhamento contínuo das demandas: foi estabelecido um monitoramento ativo das necessidades da unidade, assegurando que cada demanda fosse atendida de forma eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.
- Apoio na transição: a equipe de suporte atuou diretamente no alinhamento entre as equipes envolvidas, promovendo uma integração mais fluida e minimizando impactos para os pacientes e profissionais.

4.3.13. Parcerias e Projetos

O Projeto Conecta Saúde, fruto de uma parceria entre a PUC-Rio, BNDES e outros parceiros, foi um marco na modernização tecnológica do Hospital Municipal Ronaldo Gazolla, tendo como foco a implementação de Provas de Conceito (POCs) para explorar o potencial de tecnologias como IoT, Inteligência Artificial e conectividade avançada. Entre as POCs desenvolvidas, destacam-se a gestão de medicamentos com dispositivos móveis, rastreamento de equipamentos via IoT, monitoramento ambiental e de refrigeradores em tempo real, check-in remoto de pacientes, mensageria para comunicação entre hospitais, familiares e pacientes, além de sistemas para identificação de infecções hospitalares e perfis epidemiológicos.

Dentre essas inovações, a análise preditiva para identificação problemas graves no paciente, que integram inteligência clínica ao prontuário eletrônico para prever riscos como sepse, destacou-se como um dos projetos mais promissores. Dada sua relevância para a melhoria do cuidado ao paciente, esta solução será priorizada em 2025, com planos de expansão para outras unidades hospitalares, consolidando o legado de inovação e aprendizado do projeto.

4.3.14. Governança Corporativa e Compliance

Em dezembro de 2023, o TCM-Rio aprovou dois planos de ação para a RioSaúde e a Secretaria Municipal de Saúde, contendo 25 metas a serem trabalhadas com o objetivo de estimular a melhoria na gestão, minimizando fragilidades e maximizando a aplicação de recursos. Essas metas fazem parte da Política de Gestão por Resultados do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro (TCM-Rio).

Por meio do cumprimento integral das metas estabelecidas para 2023, a RioSaúde obteve resultados significativos em 2024, consolidando seu ecossistema de governança. A empresa alcançou todas as 25 metas pactuadas com o Tribunal de Contas e a Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro. Como resultado, a RioSaúde recebeu a nota 89,3, sendo classificada com o conceito B+ e agraciada com o Selo de Qualidade Saúde pelo TCM-Rio.

Entre os principais avanços, destacam-se:

- Desenvolvimento de 140 documentos estratégicos, essenciais para fortalecer a governança corporativa;
- Conclusão da identificação dos riscos dos 25 itens do Plano de Ação do TCM-Rio até o final do primeiro bimestre;
- Desenvolvimento e implementação de diretrizes orientadoras para os 25 itens do Plano de Ação do TCM-Rio até o término do primeiro semestre;
- Criação e execução da matriz de risco para o plano de ação até o final do terceiro trimestre;

- Mitigação de 80% dos novos riscos identificados durante a implementação do plano de ação.

Além disso, a RioSaúde investiu na capacitação de seus colaboradores em políticas essenciais e na implementação de uma metodologia estruturada de gerenciamento de riscos. Foram realizados treinamentos direcionados à alta gestão da empresa sobre a Lei 13.303, bem como capacitações específicas para os profissionais do setor relacionadas a Controles Internos.

Adicionalmente, foram concluídas as metas de realizar, até o final do ano, no mínimo duas pesquisas de maturidade sobre conflito de interesses e anticorrupção, além de revisar e atualizar os documentos institucionais ao longo do período.

Em novembro, a RioSaúde marcou presença no Seminário de Boas Práticas de Governança e Gestão da Prefeitura do Rio de Janeiro – "Práticas replicáveis para todos os órgãos e entidades da Administração Municipal" (**imagem 17**). O evento, promovido pela Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro (CGM-Rio) e pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro (TCM-Rio), reuniu servidores municipais de diferentes órgãos para discutir temas estratégicos e compartilhar boas práticas voltadas ao fortalecimento da governança na administração pública.

Imagem 17: O presidente da RioSaúde, Roberto Rangel, e o diretor de Governança e Tecnologia, Douglas Souto, durante o painel "O futuro da gestão pública: a jornada da RioSaúde em governança"



(Foto: NUCOM/RioSaúde)

A participação no seminário destaca-se pelo resgate da credibilidade e confiança junto aos Órgãos de Controle, fortalecimento da transparência, aprimoramento da prestação de contas, e melhorias nos controles internos e na gestão de riscos da empresa.

Nessa mesma linha, a empresa também marcou presença na FISWeek (**Imagem 18**), um dos maiores festivais de inovação em saúde da América Latina. Durante os três dias de evento, nos destacamos pela atuação por meio de um estande que apresentou os serviços oferecidos e os resultados alcançados na rede pública de saúde do município do Rio de Janeiro. Além disso, a RioSaúde foi representada no painel "Governança em Saúde: fortalecendo a segurança e a transparência na prestação de serviços públicos e privados".

Imagem 18: No palco Ipanema, o painel contou com a participação de Roberto Rangel, presidente da RioSaúde, e Douglas Souto, diretor de Governança e TI (DGOVI). Ao lado deles, participaram Rodrigo Prado, subsecretário executivo da Secretaria Municipal de Saúde do Rio (SMS-Rio); Bruno Maia, conselheiro do Tribunal de Contas do Município (TCM-Rio); e Leandro Tavares, vice-presidente executivo da Rede D'Or.



(Foto: NUCOM/RioSaúde)

O painel trouxe discussões relevantes sobre os desafios e soluções voltadas à melhoria contínua dos serviços de saúde, destacando os benefícios das parcerias entre os setores público e privado para melhoria no atendimento à população. Além disso, evidenciou como os órgãos de controle podem atuar de forma colaborativa em uma gestão participativa, contribuindo para a melhoria da segurança na tomada de decisões estratégicas. A iniciativa reforçou, mais uma vez, o papel da RioSaúde como uma referência em governança e gestão eficiente na saúde pública.

Por fim, como resultado colaborativo do Grupo de Trabalho Interinstitucional da Saúde, formado pelo TCM-Rio, Secretaria Municipal de Saúde (SMS), RioSaúde e Controladoria-Geral do Município (CGM), a RioSaúde obteve a aprovação dos planos de ação e das prestações de contas relativas ao exercício de 2023 pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro (TCM-Rio) (**imagem 19**).

Imagem 19: GT Interinstitucional da Saúde é integrado pelo TCM-Rio, Secretaria Municipal de Saúde, RioSaúde e Controladoria-Geral do Município



(foto: Divulgação/TCM-Rio)

Durante a 39ª Sessão Ordinária, na qual os resultados foram apresentados, os conselheiros do TCM-Rio destacaram avanços na governança da gestão da RioSaúde. Entre os principais progressos apontados estão a redução das contratações emergenciais, a diminuição das despesas realizadas sem prévio empenho, a mitigação de fragilidades nas prestações de contas e publicação de instrumentos essenciais de compliance.

4.3.15.Registro eletrônico em Saúde

Em 2024, a equipe de profissionais da RioSaúde se organizou para enfrentar, de forma estruturada, os desafios relacionados à qualificação do registro em saúde, algo que já se apresentava como uma demanda iminente. Entre as metas estabelecidas, destacou-se a melhoria dos processos de registro nas unidades de gestão plena da RioSaúde, com foco na capacitação dos profissionais da assistência.

Já no início do ano, como parte das ações estratégicas da cidade para aprimorar o atendimento nos Polos de Dengue (**imagem 20**), foi realizada a implantação do Sistema de Registro Eletrônico em Saúde (RES) em diversas unidades de saúde, distribuídas pelas Áreas Programáticas (APs) da cidade, garantindo maior eficiência no registro, acompanhamento e análise dos casos, promovendo uma gestão mais ágil e integrada dos dados de saúde pública.

Imagem 20: Profissional de tecnologia realizando orientação ao corpo assistencial em um dos Polos de Dengue



(Foto: NUCOM/RioSaúde)

As unidades contempladas foram:

- AP 1.0: Super Centro Carioca de Saúde
- AP 2.1: CMS Rocha Maia
- AP 2.2: Policlínica Hélio Pellegrino
- AP 3.1: CMS Newton Alves Cardoso
- AP 3.2: CMS Rodolpho Rocco
- AP 3.3: Souza Marques
- AP 4.0: CMS Raphael de Paula Souza
- AP 5.1: Policlínica Manoel Guilherme da Silveira
- AP 5.2: CMS Belizário Penna
- AP 5.3: Policlínica Lincoln de Freitas Filho

Essa implementação reforçou a parceria com a SVSRio - Vigilância em Saúde do Rio, contribuindo para a modernização dos processos assistenciais, proporcionando maior segurança no atendimento, respostas ágeis e melhoria na qualidade dos serviços prestados, especialmente diante das demandas causadas por sazonalidades.

Destacamos especialmente as unidades Lourenço Jorge, Leila Diniz e Salgado Filho, devido à alta complexidade envolvida em suas implantações. Esse processo incluiu a integração laboratorial e de exames, a realização de treinamentos intensivos para o corpo clínico e administrativo, o mapeamento e organização de fluxos assistenciais e a customização do sistema para atender às demandas específicas dessas unidades.

Adicionalmente, iniciamos a implantação no Hospital Municipal do Andaraí, embora este não estivesse previsto no planejamento inicial. O processo foi iniciado no final de 2024 de forma estruturada e com previsão de implantação em 2025.

Essas iniciativas também contaram com o apoio estratégico da Assessoria de Projetos, bem como da atuação integrada dos times de Tecnologia, Suporte e Administração Operacional da RioSaúde.

Abaixo, os resultados após a implantação, que demonstram o impacto positivo dessa transformação tecnológica nos serviços de saúde:

- Hospital Rocha Maia: redução significativa nas glosas, passando de 3,1% para 0,5%, evidenciando maior precisão nos registros e faturamentos.
- Hospital Municipal Lourenço Jorge: aumento expressivo nos procedimentos realizados, de 16 mil/mês para 50 mil/mês, além de uma redução das glosas de 9% para 0,5%, destacando a eficiência operacional alcançada.
- Hospital Municipal Álvaro Ramos: economia de 60% nos insumos de impressão, graças à implementação do aprazamento eletrônico, contribuindo para a sustentabilidade e a redução de custos operacionais.

Reforçam o impacto direto da digitalização na eficiência administrativa, na qualidade do atendimento e na otimização dos recursos institucionais.

Como parte da iniciativa contínua de melhoria dos processos assistenciais e do registro clínico, a RioSaúde tem implementado pesquisas de satisfação para identificar oportunidades de reorganização e aperfeiçoamento. Ao longo do período, foram realizadas 161 pesquisas e alcançado um total de 6.733 profissionais capacitados.

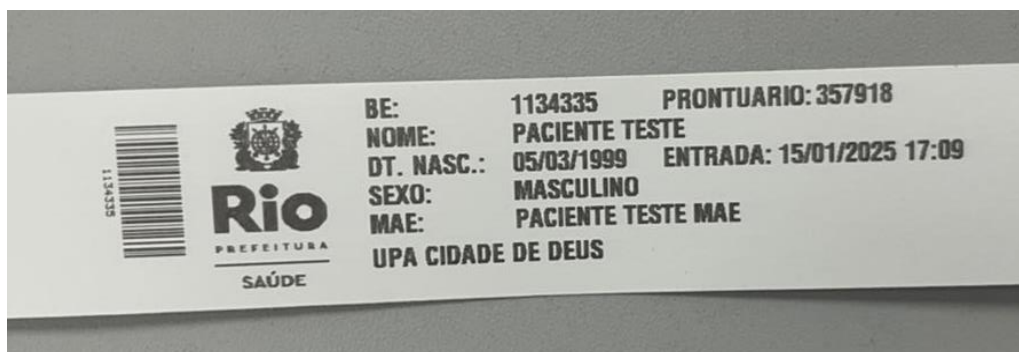
Dentre os resultados, destacou-se o reconhecimento ao processo de condução das capacitações realizadas, evidenciando um impacto positivo no engajamento e aprendizado dos profissionais. Contudo, os desafios relacionados à organização e utilização do Registro Eletrônico de Saúde (RES) foram apontados como uma área prioritária de atenção, devido às dificuldades enfrentadas no registro de informações, reforçando a necessidade de ações direcionadas para aprimorar o sistema.

Sendo assim, a rotina de treinamentos do prontuário eletrônico foi repensada, promovendo capacitações para a equipe de gestão técnica, que as replica aos colaboradores assistenciais. Em julho, por exemplo, temas como Protocolo de Acidente Vascular Encefálico (AVE) e Protocolo de Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) foram ministrados para ampliar a adesão e melhorar indicadores da Secretaria Municipal de Saúde. Ao longo do ano, foram realizados 1.905 treinamentos, atingindo os indicadores com meta para realizar, no mínimo, um treinamento específico para técnicos e supervisores de TI por trimestre, totalizando quatro ao longo do ano, e alcançando uma taxa de participação de 80% nos treinamentos planejados para 2024.

Também durante este período, foi implementado o Serviço de Identificação de Pacientes (**imagem 21**), com o objetivo de aumentar a segurança e qualidade do atendimento. Como parte dessa iniciativa, os pacientes passaram a receber pulseiras de identificação, o que aprimora o processo de internação, atendimento e classificação de

riscos. Este projeto contou com a colaboração do Núcleo de Planejamento e Contratos, além do apoio das demais áreas da Diretoria, garantindo a integração e o sucesso da implementação.

Imagem 21: Representação da pulseira de identificação do paciente



(Foto: DGOVI/RioSaúde)

Como destaque, foi implementado a Plataforma de Pesquisa Unificada de Dados Assistenciais, uma ferramenta que oferece aos profissionais de saúde acesso simplificado e integrado às informações unificadas dos pacientes, permitindo:

- Visualização facilitada dos atendimentos realizados nas diferentes unidades de saúde sob gestão da empresa, promovendo uma visão completa do histórico assistencial do paciente.
- Maior agilidade e eficiência no acesso à informações, otimizando o tempo de resposta e o processo de tomada de decisão clínica.
- Integração e sincronização instantânea com o sistema central, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e alinhadas com os registros institucionais.

Por fim, os resultados alcançados refletem um compromisso efetivo com o cumprimento das metas estabelecidas, evidenciado por avanços e a manutenção consistente de seus principais indicadores:

- Hospitalar: o índice de rejeição de AIH (Autorização de Internação Hospitalar) permaneceu abaixo de 1% na média geral dos meses do ano;
- Ambulatorial: o nível de rejeição ficou consistentemente, na média geral, abaixo de 1%;
- SCNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde): o cadastro alcançou uma regularidade de 98,25%;
- Volume de procedimentos: houve um crescimento expressivo de 1.165.038 procedimentos de janeiro a novembro, em comparação ao mesmo período de 2023;
- Glosas: o índice de glosas foi reduzido de 1,24% em 2023 para 0,43% em 2024, refletindo uma melhora substancial na precisão e eficiência dos processos de faturamento.

4.3.16. Administração e Finanças

Com a implantação do novo sistema municipal de contabilidade e financeiro, o SIAFIC, tornou-se necessária a reorganização e reestruturação da Coordenadoria Técnica de

Planejamento Financeiro e Contabilidade. Foram criadas a Coordenação de Planejamento Orçamentário e Financeiro, além da reorganização de três gerências: Emissão e Monitoramento de Empenhos, Liquidação de Despesas e Programação de Despesas. Também houve o fortalecimento de outras três gerências: Tesouraria, Contabilidade e Fiscal/Tributária.

Diante de todo o investimento realizado, destacam-se alguns resultados expressivos que impactam no desempenho financeiro da RioSaúde, tais como:

- Ampliação da capacidade para a realização de pregões de forma regular e célere, com a inclusão de quatro pregoeiros atuando nos certames promovidos pela Empresa, juntamente com suas respectivas equipes de apoio, cumprindo atualmente o princípio da segregação de funções;
- Contratações realizadas de forma digital, por meio da plataforma Compras.gov, além da conclusão das licitações necessárias para encerrar todos os contratos emergenciais, não havendo mais contratações emergenciais vigentes na Empresa.
- Redução das despesas sem prévio empenho.
- Garantia de maior segurança aos certames conduzidos pela Gerência de Licitação, pois o espaço físico onde os pregões são realizados, assim como a área destinada às amostras, foi segregado do espaço comum da Coordenadoria Técnica de Aquisições e Contratos. Essa separação também atendeu à determinação do Tribunal de Contas, evitando interferências externas durante os certames e preservando a lisura dos procedimentos.
- Criação e atualização dos manuais de procedimentos da DAF, com o objetivo de padronizar as atividades e orientar os colaboradores em suas funções. Ao longo de dois anos, foram idealizados e confeccionados 11 manuais, que estão disponíveis no site da RioSaúde em: <https://riosaude.prefeitura.rio/manuais-sede/>.
- Implantação do Núcleo de Monitoramento de Dados, dentro da Assessoria Técnica Especializada, com o intuito de acompanhar as metas a serem alcançadas pela DAF, pelas Coordenadorias e Gerências. O Núcleo também monitora projetos estratégicos, o planejamento, o controle e o acompanhamento das ações, além de assessorar na implementação do modelo de governança e gestão estratégica da DAF.
- Criação do Núcleo de Análise das Prestações de Contas de SDP, responsável pela conferência dos processos de prestação de contas do Sistema Descentralizado de Pagamentos das Diretorias da Sede e das Unidades administradas pela RioSaúde. A criação deste núcleo surgiu da necessidade de padronizar os procedimentos, agilizar a análise dos dados e otimizar a comunicação entre os gestores e cogestores das contas de SDP, garantindo informações rápidas e eficientes para o bom andamento dos procedimentos de prestação de contas.
- Desenvolvimento do manual orientador para pesquisa de preços, manual operacional para dispensa eletrônica e manual para aplicação de sanções;
- Realização das contratações diretas na forma eletrônica, através do sistema do governo federal Compras.gov;
- Aquisição de sistema para controle do consumo das atas e saldos de empenho;

- Monitoramento mensal da equipe visando identificar a existência de despesas sem prévio empenho ou empenho insuficiente.

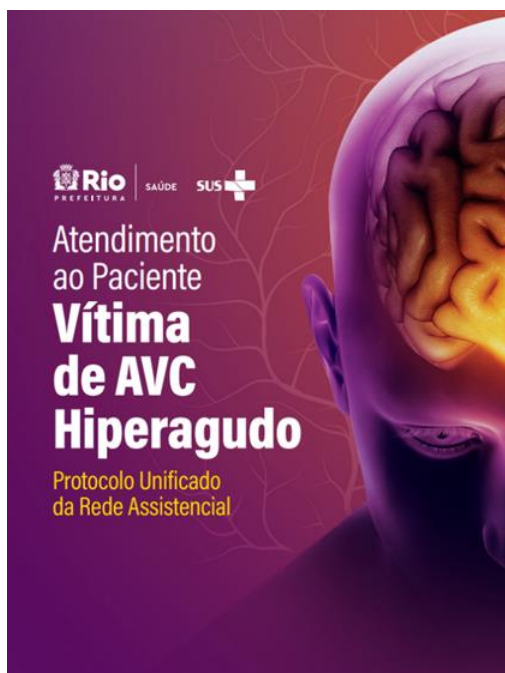
Outra ação de destaque foi a implementação de novas funcionalidades no sistema de gestão de contratos – o Contratos.gov. Inicialmente, a ferramenta foi contratada para gestão e controle da vigência dos contratos, contudo, após a implantação foi possível identificar a possibilidade de utilização de outros recursos. Entre as novas funcionalidades, destacam-se o controle de saldo de Atas de Registro de Preços e de empenhos, a elaboração das autorizações de fornecimento, a inserção de notas fiscais de serviços e o acompanhamento da situação financeira dos contratos.

Vale ressaltar que a implementação e a publicação dos fluxos processuais, em parceria com o Núcleo de Planejamento das Contratações (NPC) e outras áreas afins, também foram essenciais para o alcance das metas estabelecidas no acordo de resultados. Esses fluxos estruturaram os processos, proporcionando uma visão mais abrangente, aperfeiçoando a comunicação interna entre os setores e permitindo os ajustes necessários para a melhoria contínua na execução das atividades.

4.3.17. Qualificação de Processos de Trabalho- Equipe Assistencial

Como resultado do estudo realizado nos últimos três anos (2020-2023) em dez unidades de pronto atendimento sob a gestão da RioSaúde, com o intuito de analisar o fluxo assistencial dos pacientes com suspeita de AVC hiperagudo, a RioSaúde, em colaboração com a SUBG, SUBHUE, SUBPAV, Central de Regulação e Super Centro de Imagem Carioca, desenvolveu um protocolo (**imagem 22**) com diretrizes técnicas e operacionais fundamentadas nas melhores práticas para o manejo e assistência de pacientes com suspeita de AVC hiperagudo do município do Rio de Janeiro.

Imagem 22: Livro Eletrônico do Atendimento ao Paciente Vítima de AVC Hiperagudo: Protocolo Unificado da Rede Assistencial, publicado em 2024 e disponível no site da SUBG.



(Foto: DEA/RioSaúde)

Após a publicação do protocolo de atendimento ao AVC e o treinamento do fluxo de pacientes promovido pela Educação Permanente da RioSaúde, foi realizada a simulação realística *In Situ*, em parceria com a Boehringer. A atividade ocorreu nas unidades de saúde equipadas com tomografia computadorizada (UPAs Del Castilho, Madureira e Cidade de Deus e CER Barra) e teve como objetivo capacitar as equipes assistenciais, garantindo que o tempo porta-TC dos pacientes não ultrapasse 25 minutos.

Foi possível observar a importância crucial de cada membro da equipe no processo de atendimento aos pacientes com AVC, especialmente o papel do maqueiro, do agente de portaria e do recepcionista. Esses profissionais desempenham uma função essencial na identificação precoce dos sintomas clássicos de AVC, sendo frequentemente os primeiros a interagir com o paciente. Sua capacidade de reconhecer sinais indicativos de AVC e realizar a sinalização rápida para a equipe assistencial tem um impacto direto na agilidade do processo do atendimento e realização da tomografia do paciente.

Em 2024, as atividades de Educação Permanente realizadas pela Diretoria Executiva Assistencial passaram por uma reestruturação. Com o objetivo de treinar todos os colaboradores das unidades de forma ágil, além dos treinamentos presenciais, optou-se pela realização de treinamentos na modalidade online.

Além disso, a RioSaúde promoveu capacitações para as equipes assistenciais, contando com a colaboração de parceiros convidados (**imagem 23**). Essas capacitações tiveram o objetivo de fortalecer as habilidades e conhecimentos dos profissionais, abordando temas relevantes para a prática assistencial, alinhados às necessidades dos colaboradores e aos desafios enfrentados pelas unidades de saúde.

Imagem 23: Treinamento ministrado pelo neurologista Ricardo Martello. para as unidades geridas pela RioSaúde



(Foto: DEA/RioSaúde)

Além disso, o Núcleo de Formação Profissional, Pesquisa e Educação Permanente (Nufopep), em parceria com a Rede OTICs-Rio e Secretaria Municipal de Saúde do Rio realizou um levantamento dos cursos necessários para a capacitação dos profissionais da rede de saúde. Essa iniciativa buscou alinhar a formação às demandas do sistema de saúde.

Como resultado, em 2024, foram capacitados 3.594 profissionais da saúde em temas como Suporte básico e avançado à vida em emergência; Cateterismo vesical no adulto; Manejo emergencial de vias aéreas; Princípios de ventilação mecânica; Orientações básicas para maqueiro; Agente de portaria acolhedor; recepcionista; Agente de limpeza hospitalar; Interpretação de eletrocardiograma para médicos; entre outros.

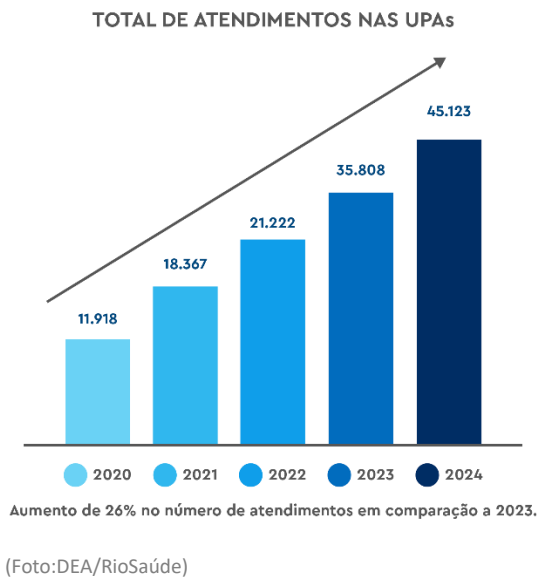
Os cursos adotaram metodologias ativas de ensino, utilizando simulações em laboratórios da rede OTICs-Rio, estimulando a participação dos alunos. Esse modelo colaborativo não apenas ampliou o interesse dos participantes, mas também fortaleceu a troca de experiências entre profissionais de diferentes áreas, promovendo um aprendizado mais dinâmico e eficaz.

Outra ação importante que auxilia na melhoria contínua dos processos de trabalho das equipes assistenciais é a visita técnica realizada pelos profissionais da DEA nas unidades sob gestão da RioSaúde. Trata-se de uma prática fundamental para o aprimoramento contínuo da qualidade do atendimento e da eficiência dos serviços prestados. Esse processo envolve a participação de um corpo técnico multidisciplinar, composto por médicos, dentistas, assistentes sociais, enfermeiros, nutricionistas e farmacêuticos, com o objetivo de realizar uma análise e acompanhamento detalhados do funcionamento das unidades. Ao longo de 2024, foram realizadas 774 visitas técnicas.

Em relação à melhoria do desempenho assistencial, destacam-se os Serviços de Odontologia das UPAs geridas pela RioSaúde, juntamente com o Serviço de Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial do Hospital Municipal Rocha Faria, que realizaram, entre janeiro e dezembro de 2024, mais de 45 mil atendimentos (**imagem 24**) e 130 mil procedimentos faturados, representando um aumento de 26% no número de procedimentos faturados, de acordo com dados da TiMed.

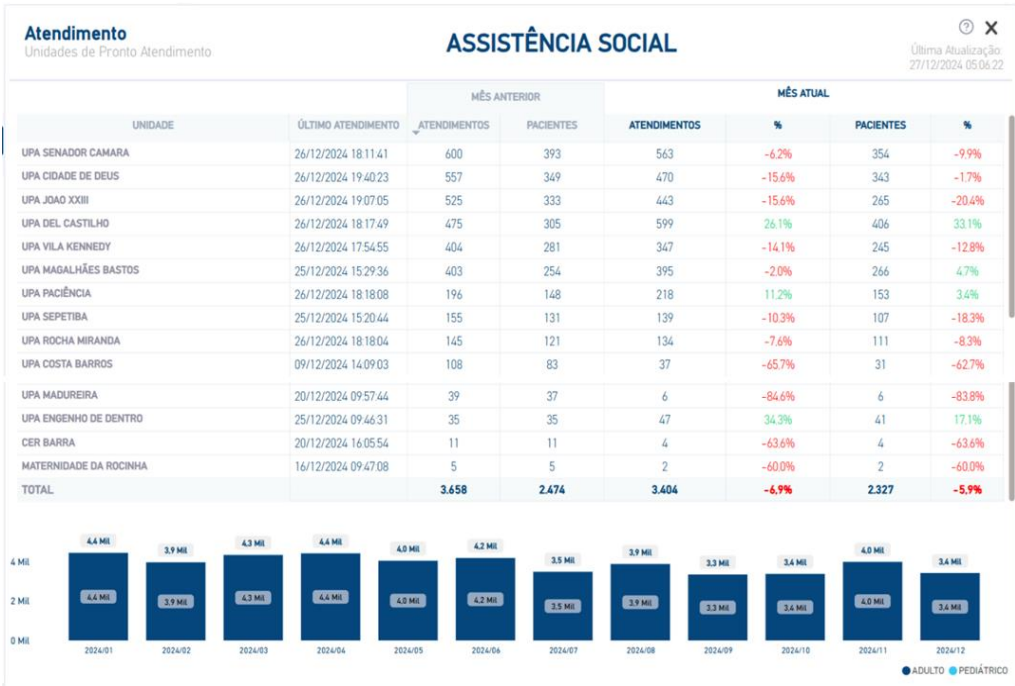
Esse crescimento no volume de atendimentos e procedimentos reflete o impacto positivo das ações implementadas ao longo do ano, evidenciando não apenas a ampliação do acesso à saúde bucal de qualidade, mas também a melhoria na organização e na gestão dos serviços oferecidos.

Imagem 24: Total de atendimentos odontológicos realizados nas UPAs:



Outro destaque são as equipes de Serviço Social desenvolvido nas UPAs geridas pela RioSaúde, que realizaram, em média, 46.700 atendimentos a usuários (imagem 25). Os indicadores de atendimento são ferramentas essenciais para justificar e evidenciar o impacto do trabalho dessas equipes nas unidades de saúde. Desta forma, têm grande relevância na composição das equipes multiprofissionais, com destacado papel no acolhimento, encaminhamento de casos complexos e articulação com redes de apoio intersetoriais.

Imagem 25: Atendimentos mensais - equipes de Serviço Social das UPAs:



Fonte: Dados extraídos do TiMed em 2024. (Imagem DEA/RioSaúde)

4.3.18. Regulamentações e Boas Práticas

O ano de 2024 foi marcado pela publicação do Regulamento de Licitações e Contratações (Reglic) da RioSaúde, por meio da Portaria "N" RioSaúde/PRE N° 52, de 9 de maio de 2024. Coube à Diretoria Jurídica desenvolver estratégias para que essa mudança fosse implementada progressivamente até 9 de julho de 2024, início da plena vigência do Regulamento.

Após a publicação do Reglic, tornou-se necessária a atualização dos checklists já utilizados pela empresa, incorporando as mudanças trazidas pelo regulamento. Esse processo teve como objetivo facilitar a implementação das novas práticas e a adoção da nova lógica normativa. Paralelamente à elaboração dos checklists, foi necessário alterar as minutas-padrão de editais de licitação e contratos, garantindo sua adequação ao Reglic.

No decorrer de 2024, a diretoria jurídica da RioSaúde elaborou 299 pronunciamentos jurídicos, incluindo pareceres, promoções e despachos. Dentre esses, 139 referem-se à análise de procedimentos licitatórios, 24 a contratações diretas e 86 a alterações contratuais. Esses dados foram extraídos do acervo e das planilhas de controle da gerência.

Em comparação com 2023, observou-se uma redução de 70,3% na análise de contratações diretas e um aumento de 61,6% nas alterações contratuais. Esses resultados são atribuídos à diminuição das contratações diretas, especialmente as emergenciais, e à incorporação de novas unidades e serviços sob a gestão da RioSaúde, que puderam ser incluídos em contratos derivados de licitações realizadas em anos anteriores.

Com o objetivo de fortalecer a advocacia preventiva, uma das metas propostas no Relatório de Gestão da DJUR de 2023 para o ano de 2024, foram elaborados 56 pareceres, promoções, memorandos e despachos. Esses documentos forneceram embasamento jurídico para a tomada de decisões da empresa, contribuindo para a implementação de um sistema de gestão de riscos trabalhistas (compliance trabalhista) no âmbito da RioSaúde.

Ainda em 2024, foram realizadas 275 análises jurídicas referentes a procedimentos de sindicância administrativa, resultando na elaboração de 112 promoções e 163 pareceres.

Destaca-se que, em comparação com o ano de 2023, no qual foram elaboradas 127 análises jurídicas dessa natureza, houve um aumento de aproximadamente 117% na emissão desses pronunciamentos jurídicos.

5. CONFORMIDADE DA GESTÃO

5.1. Gestão de Pessoas

O ano de 2024 trouxe desafios e avanços significativos para a gestão de pessoas da RioSaúde, com esforços voltados à reorganização de fluxos, otimização de ações e desenvolvimento contínuo dos profissionais que atuam nas unidades. Esse trabalho foi essencial para concretizar os objetivos estabelecidos entre 2022 e 2024, garantindo resultados sólidos e alinhados às metas traçadas.

As ações desenvolvidas contemplaram diversas frentes estratégicas. Na gestão de custos foi realizado um monitoramento mensal dos gastos, destacando despesas fora do orçamento previsto no plano de trabalho do Contrato de Gestão nº 251/2023. No âmbito do capital humano, o foco esteve no planejamento preventivo para reposição de pessoal e na realização de visitas técnicas mensais às unidades, com o objetivo de identificar e corrigir não conformidades relacionadas à segurança dos colaboradores.

Na área de sistematização de processos, foram desenvolvidos sistemas e fluxos personalizados para o monitoramento das vacâncias, gestão de processos seletivos, avaliações de desempenho e folha de pagamento. Além disso, houve a padronização de informações e relatórios para garantir maior precisão e automação, bem como a redução do tempo de resposta nas contratações e rescisões.

Para o desenvolvimento de equipes, foi promovida a capacitação gerencial com foco em estratégias mais assertivas e na análise de indicadores de desempenho. Por fim, foram realizadas campanhas para fortalecer a integração e o diálogo com as equipes, contribuindo para um ambiente de trabalho mais colaborativo e eficiente.

A partir de janeiro de 2024, a obrigatoriedade da anuência prévia da Secretaria Municipal de Saúde para a continuidade dos processos seletivos, conforme o Ofício nº SMS-OFI-2024/00198, trouxe impactos significativos para a gestão de pessoas. Além disso, durante o período eleitoral, a Empresa ficou impedida de realizar contratações sem autorização expressa do chefe do Executivo, conforme a Resolução CGM-Rio nº 1961. Essas restrições prolongaram o tempo necessário para o preenchimento das vagas em aberto, dificultando a reposição de profissionais e a adequação das equipes às demandas das unidades de saúde.

Para 2025, o foco será a melhoria contínua da gestão de pessoas e operações, com capacitações, otimização de sistemas, fortalecimento do relacionamento com as unidades e ações para o bem-estar dos profissionais, como o programa "Cuidando de Quem Cuida". Estão previstas melhorias na saúde ocupacional, segurança do trabalho, folha de pagamento, auditorias periódicas e estímulos ao cumprimento de metas, promovendo eficiência, engajamento e suporte à saúde mental dos colaboradores.

5.1.1. Saúde Ocupacional

A missão da *Saúde Ocupacional* é promover e preservar a saúde física, mental e social dos trabalhadores, identificando e controlando riscos relacionados ao ambiente de trabalho que possam afetar a saúde dos colaboradores. Ela visa proporcionar um

ambiente seguro e saudável, prevenindo doenças ocupacionais, acidentes de trabalho e promovendo o bem-estar geral dos funcionários.

Em 2024, foram realizados 6.156 atendimentos, abrangendo diversas atividades voltadas ao cuidado dos profissionais, desde a etapa pré-admissional até avaliações periódicas pontuais e acompanhamentos. A equipe recebeu um reforço significativo com a entrada da empresa prestadora de serviços WORK SSO, que, a partir de setembro, assumiu a maior parte dos exames admissionais.

Com essa mudança, houve um aumento no número de atendimentos relacionados a exames admissionais, retornos ao trabalho e avaliações específicas. Isso permitiu que consultores e supervisores das unidades encaminhassem casos críticos para acolhimento e avaliações ocupacionais com maior agilidade e eficiência.

Quadro 4: Total por tipo de atendimento realizado em 2024

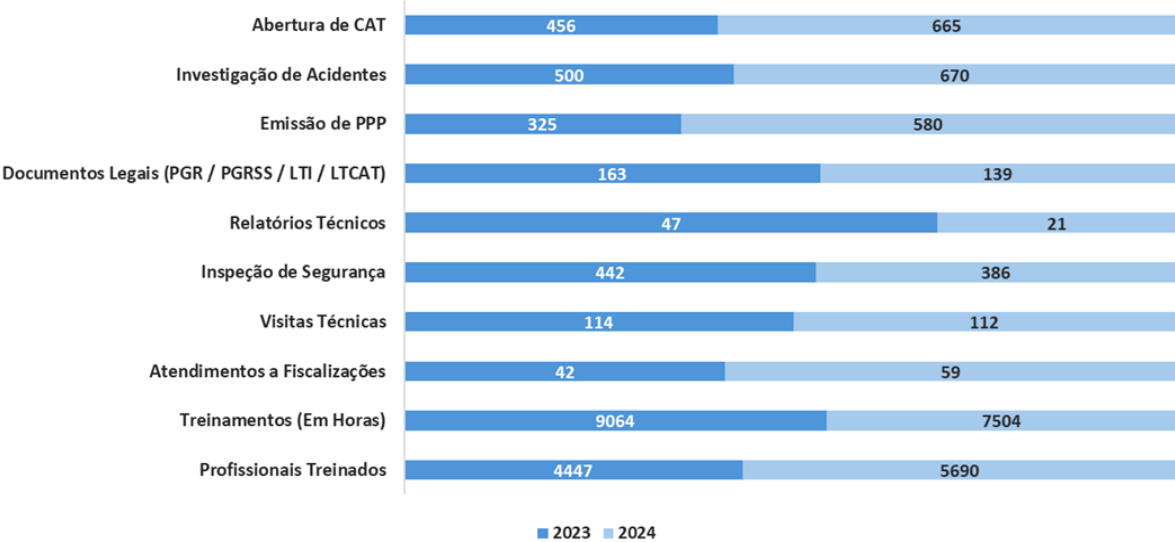
TOTAL DE ATENDIMENTOS DA MEDICINA DO TRABALHO														
MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
ADMISSIONAL	294	319	260	266	267	394	1	283	153	436	26	74	2773	45,07%
DEMISSIONAL	303	233	331	41	4	2	0	0	0	0	0	0	914	14,86%
DEMAIS ATENDIMENTOS	323	141	135	204	170	175	224	205	220	178	200	294	2.469	40,07%
TOTAL	920	693	726	511	441	571	225	488	373	614	226	368	6.156	-

Fonte: Planilha de Controle do SESMT/DGP/RioSaúde

5.1.2. Segurança do Trabalho

A missão da Segurança do Trabalho da RioSaúde está centrada em garantir a integridade física e mental dos colaboradores, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais. Seu principal objetivo é proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, minimizando riscos e protegendo os trabalhadores.

Gráfico 8: Análise comparativa das principais demandas da Segurança do Trabalho entre os anos de 2022 e 2024.



Fonte: (DGP/RioSaúde)

A área de Segurança do Trabalho também desempenha um papel consultivo, elaborando documentos técnicos, acompanhando perícias e fiscalizações. Como reflexo desse esforço, os atendimentos a fiscalizações aumentaram 40,48% em 2024, em comparação a 2023, evidenciando uma maior demanda e intensificação nessa área.

O Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) tem como principais objetivos atender a dois propósitos: a concessão de aposentadoria especial, auxílio-doença ou benefícios por incapacidade, e a comprovação de dados trabalhistas. Em 2024, a emissão desse documento apresentou um aumento significativo de 78,46%, possivelmente indicando maior atenção às exigências previdenciárias.

As investigações de acidentes também aumentaram em 34%, demonstrando maior empenho na análise de suas causas, possivelmente relacionado ao aumento do número de CATs (45,83%).

Houve um crescimento no número de profissionais treinados, de 4.447 em 2023 para 5.690 em 2024, um aumento significativo de 28%. Este crescimento em parte é resultado do planejamento e realização do treinamento de combate de princípio de incêndio em parceria com a Defesa Civil.

Além disso, a equipe de Segurança do Trabalho realizou 112 visitas técnicas às unidades de saúde para apoiar a gestão local, os supervisores de RH/DP e os consultores de RH. O objetivo foi fornecer esclarecimentos técnicos alinhados à legislação vigente, garantindo maior conformidade e segurança nos processos.

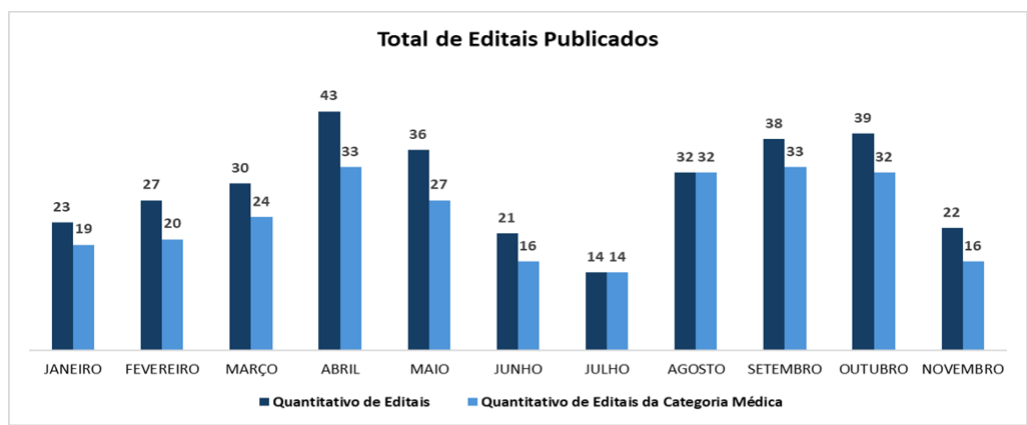
5.1.3. Recrutamento e Seleção de Pessoas

A maior parte das etapas de recrutamento e seleção ocorre na sede da RioSaúde, o que otimiza a logística, reduz a necessidade de deslocamentos dispersos da equipe e melhora o armazenamento e controle de materiais e documentos. Além disso, a proximidade com as áreas técnicas da Diretoria Executiva Assistencial e da Diretoria de Operações facilita o suporte em questões específicas relacionadas à documentação comprobatória e demais exigências das áreas.

A RioSaúde manteve um alto volume de publicações de editais de seleção ao longo de 2024, demonstrando seu compromisso com a ampliação e o fortalecimento do quadro de profissionais da saúde. Os processos seletivos abrangeram diversas categorias, garantindo a reposição e a ampliação da força de trabalho nas unidades sob sua gestão.

Em 2024, a RioSaúde publicou 325 editais de seleção no Diário Oficial, dos quais 266 (81,85%) foram destinados à categoria médica (**gráfico 3**). Esse número reflete a necessidade de suprir a demanda por profissionais altamente qualificados, assegurando a continuidade e a excelência no atendimento à população.

Gráfico 3: Total de editais x editais para categoria médica (JAN. a NOV. de 2024):



Fonte: DGP/RioSaúde

Em julho de 2024, foi concluída a auditoria da Controladoria Geral do Município do Rio de Janeiro (CGM-Rio), que teve como foco o processo de seleção de profissionais da RioSaúde. Ao longo da auditoria e após sua finalização, a equipe identificou diversas oportunidades de aprimoramento. Dentre as principais ações destacadas, ressaltam-se as seguintes iniciativas:

- Análise crítica e desenho dos processos de trabalho e atividades dos membros da equipe de recrutamento e seleção;
- Implementação do processo de dupla conferência (*double check*) com a área técnica para a validação dos documentos comprobatórios, além da atualização do formulário. Essa medida visa garantir que, mesmo após a classificação do candidato, os documentos apresentados permaneçam sujeitos a novas verificações periódicas.

A mudança no processo de autorização para contratação, implementada em agosto de 2024, aprimorou a etapa comprobatória, otimizando o planejamento e a execução das

convocações. Anteriormente, as chamadas eram realizadas em menor escala e divididas em várias etapas, incluindo comprovação documental, exame admissional e admissão. Com a nova abordagem, as convocações passaram a abranger um número maior de candidatos, porém com etapas mais enxutas e qualificadas, tornando o processo mais eficiente e ágil.

Desde 2022, a RioSaúde vem aprimorando o Sistema Integrado RioSaúde (SIRS), ferramenta essencial para a inscrição de candidatos nos processos seletivos. O objetivo é intensificar os feedbacks para aprimorar o desenvolvimento do sistema, garantindo que a exportação de planilhas seja completa e parametrizada, atendendo de forma eficaz às necessidades da equipe. Apesar dos avanços, esse alinhamento continua sendo uma meta permanente. Para 2025, a prioridade é impulsionar ainda mais esse processo, promovendo maior segurança da informação e otimizando o tempo na apuração dos resultados de todos os processos seletivos.

5.1.4. Indicadores de Desempenho na Gestão de Pessoas

A análise dos indicadores de desempenho da Gestão de Pessoas da RioSaúde em 2024 (tabela 1) reflete o compromisso com a melhoria contínua na administração dos recursos humanos. O monitoramento desses indicadores permite a identificação de oportunidades de aprimoramento, a otimização de processos e a tomada de decisões estratégicas para fortalecer a gestão da força de trabalho.

Tabela 1: Resultado anual dos indicadores de desempenho na gestão de pessoas:

Entre os destaques, observa-se uma evolução significativa em diversos aspectos, como o Índice de Profissionais com Avaliação de Desempenho acima da nota 70, que passou de 73,13% em 2023 para 92,44% em 2024, um crescimento de 19,31%. Esse avanço evidencia o investimento na capacitação e no desenvolvimento dos colaboradores.

INDICADORES	META	RESULTADO DO INDICADOR (%)			CRESCIMENTO EM RELAÇÃO A 2023
		2022	2023	2024	
Índice de absenteísmo	≤ 5%	-	3,75%	4,60%	0,85%
Índice de profissionais capacitado nos procedimentos de trabalho implantados na dgp	> 60%	-	-	83,06%	-
Índice de profissionais com avaliação de desempenho maior ou igual à nota 70 (gestão plena)	> 70%	79,4%	73,13%	92,44%	19,31%
Índice de rescisões pagas no prazo legal (gestão plena)	> 80%	30,09%	70,81%	88,12%	17,31%
Índice de vacâncias ocupadas dentro do prazo determinado (≤ 30 dias)	≥ 70%	-	-	78,57%	-
Índice de vagas cobertas por profissionais (gestão plena)	> 75%	78,12%	85,15%	97,79%	12,64%
Índice do quantitativo de profissionais contratados, com biometria cadastrada (gestão plena)	> 80%	-	-	98,82%	-
Turn-over	≤ 3,5%	3,53%	3,49%	3,47%	- 0,02%
Índice de visitas da segurança do trabalho nas unidades com levantamento de inconformidades (gestão plena)	100%	100%	100%	100%	-

(Fonte:DGP/RioSaúde)

Outro resultado expressivo foi o Índice de Vagas Cobertas por Profissionais, que atingiu 97,79% em 2024, superando a meta de 75% e demonstrando maior agilidade na ocupação de cargos estratégicos. Além disso, o Índice de Rescisões Pagas no Prazo Legal teve um aumento de 17,31% em relação ao ano anterior, atingindo 88,12%, o que reforça a eficiência nos processos administrativos.

A gestão de admissões também obteve melhorias com a implementação de novos processos, refletidos no Índice de Profissionais Contratados com Biometria Cadastrada, que alcançou 98,82%, superando a meta estabelecida de 80%. Já o Índice de Vacâncias Ocupadas em até 30 Dias, um indicador essencial para garantir a continuidade dos serviços, foi registrado em 78,57%.

No que se refere à retenção de talentos, o Índice de Turnover manteve-se controlado, registrando 3,47%, dentro da meta estabelecida de $\leq 3,5\%$. Esse resultado reforça a estabilidade da equipe e a eficácia das estratégias de gestão de pessoas adotadas.

Os dados apresentados evidenciam avanços expressivos na Gestão de Pessoas da RioSaúde, reafirmando o compromisso da instituição com a excelência na administração dos seus recursos humanos, promovendo um ambiente organizacional mais estruturado e eficiente.

A seguir, serão detalhados alguns desses indicadores.

Absenteísmo

Monitoramento do Absenteísmo e Medidas para Redução

O índice de absenteísmo tem como objetivo monitorar e avaliar a frequência de ausências dos colaboradores em relação à carga horária total prevista em contrato. Para esse cálculo, são consideradas horas extras, faltas injustificadas e afastamentos superiores a 15 dias. Por outro lado, são desconsideradas as horas de absenteísmo de profissionais afastados pelo INSS que tiveram substituição, bem como abonos previstos na CLT que não geram desconto, como licença para casamento, doação de sangue e abono eleitoral (TRE).

Em 2024, o índice de absenteísmo registrou um aumento de 0,85% em relação a 2023, atingindo 4,60%. Esse crescimento, no entanto, não reflete diretamente os impactos das medidas adotadas para sua mitigação. A unificação dos convênios e o aumento de vagas pela entrada de novas unidades ao contrato de gestão, como a Maternidade da Rocinha, resultaram em um montante geral mais amplo, dificultando uma comparação direta com o ano anterior. Além disso, as horas extras passaram a ser contabilizadas apenas a partir de julho de 2024, após a conclusão do relatório para extração de plantões pelo Sistema Ergon.

Medidas para Redução do Absenteísmo

A equipe tem atuado ativamente na redução do absenteísmo por meio de feedbacks direcionados aos profissionais e da aplicação de sanções nos casos de faltas injustificadas. Entretanto, determinadas medidas disciplinares exigem processos específicos, como no caso de abandono de emprego, que resulta em um número

elevado de horas líquidas faltantes. Nesse cenário, a unidade só pode repor o profissional após o devido Processo Administrativo Disciplinar, respeitando os prazos legais.

Outro fator que impactou o absenteísmo em 2024 foi a greve dos técnicos de enfermagem (julho a outubro) e a dos enfermeiros (setembro a dezembro). As faltas decorrentes dessas paralisações não foram computadas, conforme determinações legais, exceto nos casos em que a ausência ultrapassou 30 dias consecutivos, quando foram instaurados processos administrativos para apuração de abandono de emprego.

Além disso, algumas unidades apresentaram índices elevados de absenteísmo devido ao alto número de profissionais afastados pelo INSS. A reposição desses colaboradores foi prejudicada pelas novas exigências para contratações por prazo determinado, que agora demandam autorização direta do chefe do Executivo municipal.

Diante desse cenário, medidas emergenciais foram adotadas para evitar desassistência nas unidades de saúde. A partir de dezembro, foi autorizada a contratação temporária de profissionais autônomos para cobertura de plantões médicos, além da realização de plantões extras. Essas iniciativas visam garantir a continuidade do atendimento e a qualidade dos serviços prestados à população.

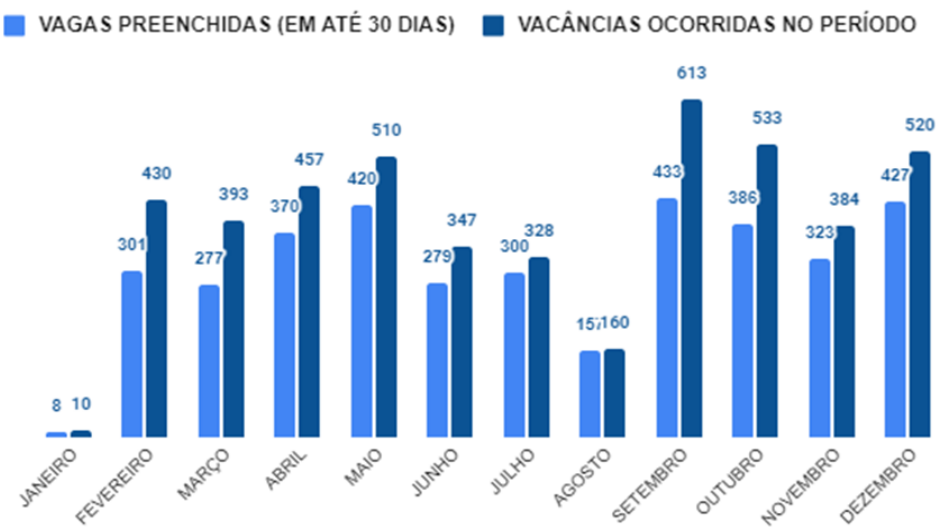
Vacância

Para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população carioca, é fundamental manter um quantitativo adequado de profissionais nas unidades de saúde. Essas unidades enfrentam impactos constantes devido a aposentadorias de servidores da SMS, além da necessidade de ajustes no quadro de profissionais em função de mudanças no perfil epidemiológico e da gravidade dos casos dos pacientes que buscam atendimento.

No que se refere à projeção de aposentadorias, não é possível determinar esse número com precisão, pois os profissionais da RioSaúde são regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Diferentemente do regime estatutário, em que há um controle direto sobre os servidores em vias de aposentadoria, no regime celetista, a aposentadoria ocorre, em regra, com base na contabilização das contribuições previdenciárias realizadas ao longo da carreira. Como essas informações são de responsabilidade dos órgãos previdenciários e não do empregador, a empresa não possui acesso direto a esses dados, o que impede uma projeção exata do quantitativo de profissionais que irão se aposentar.

Em 2024, a RioSaúde alcançou um percentual de cobertura de vacância de 78,57%, considerando as vagas preenchidas em até 30 dias. Para o cálculo dessa métrica, são contabilizadas como reposição as admissões, transferências e aumentos de carga horária (**gráfico 4**).

Gráfico 4: Quantitativo de vacâncias ocupadas dentro do prazo determinado (≤ 30 dias):



(Fonte: DGP/RioSaúde)

Vale destacar que todos os colaboradores que atuam na área assistencial das unidades geridas pela RioSaúde são contratados por meio de processos seletivos simplificados, com prazos determinados, ou por concurso público, com contratos por tempo indeterminado. Diante desse cenário e em caráter de excepcional interesse público, seguimos com a tramitação necessária para obter as autorizações junto ao chefe do Executivo do Município, viabilizando a contratação para preenchimento das vacâncias. Esse processo ocorre conforme demonstrado em arquivos nominais, que incluem os candidatos aprovados para admissão, classificados e com documentação comprobatória nos processos seletivos públicos. Além disso, busca garantir a reposição de pessoal dentro do limite de vagas autorizado, em conformidade com a Lei nº 1.978/1993, regulamentada pelo Decreto nº 12.577/1993.

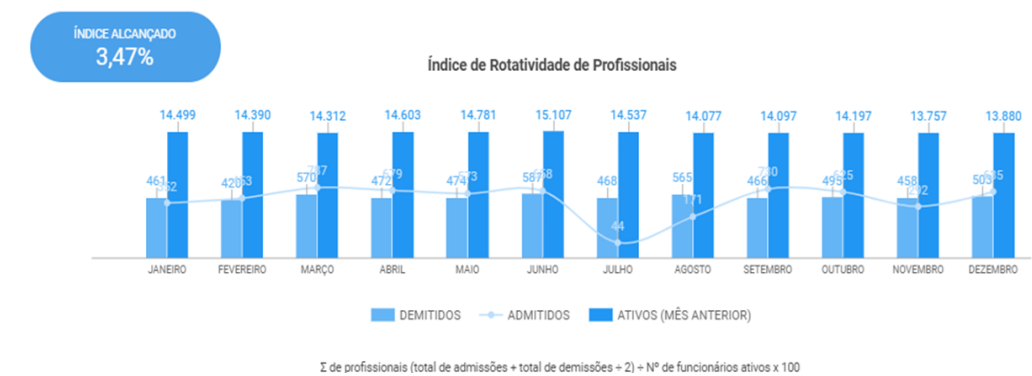
Turnover

O turnover, ou taxa de rotatividade, é um indicador fundamental para a gestão de pessoas, pois mede a frequência com que os colaboradores deixam a organização em um determinado período. Essa métrica considera tanto os desligamentos voluntários, quando o profissional decide sair, quanto os involuntários, quando a empresa encerra o vínculo. Monitorar esse indicador é essencial para identificar padrões de saída, avaliar a eficácia das estratégias de retenção e detectar possíveis falhas nos processos de recrutamento e gestão de pessoal.

Além disso, ele permite analisar a estabilidade da equipe, planejar ações para reduzir a rotatividade e otimizar os custos relacionados à contratação e treinamento de novos colaboradores.

Apresentamos a análise do indicador de turnover na RioSaúde, que em 2024 registrou um resultado de 3,47%, (**gráfico 5**) dentro da meta estabelecida de $\leq 3,5\%$. O cálculo considera a quantidade de desligamentos em relação ao número total de colaboradores ativos, permitindo uma visão clara da estabilidade da equipe.

Gráfico 5: Índice de rotatividade de profissionais:

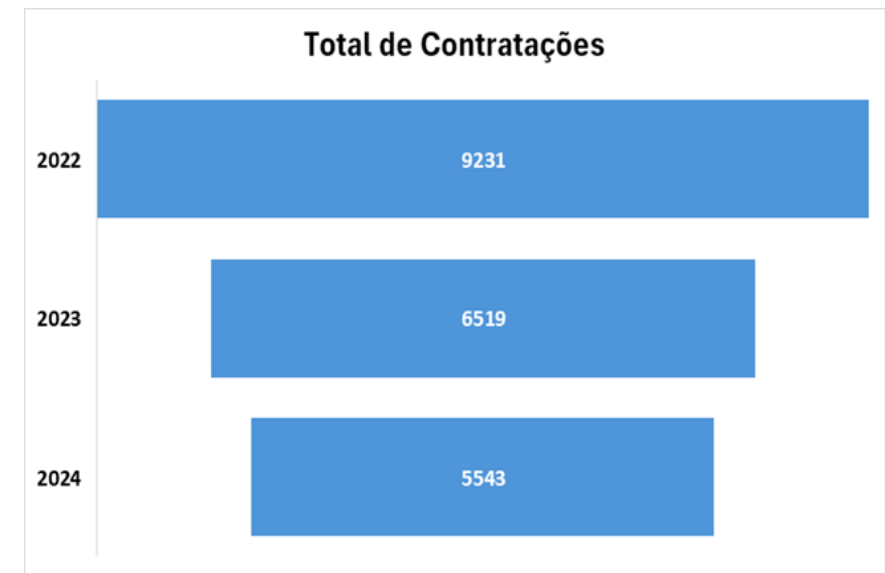


(Fonte: DGP/RioSaúde)

Em 2024, houve uma redução de 14,97% nas contratações de profissionais em comparação ao ano anterior, totalizando 5.543 admissões (**gráfico 6**). Essa diminuição está diretamente relacionada à redução no número de rescisões contratuais, que registrou uma queda de 29,48%, com 3.452 desligamentos (**gráfico 7**). Esse cenário reflete a característica dos contratos até então vigentes na RioSaúde, prorrogáveis por até dois anos.

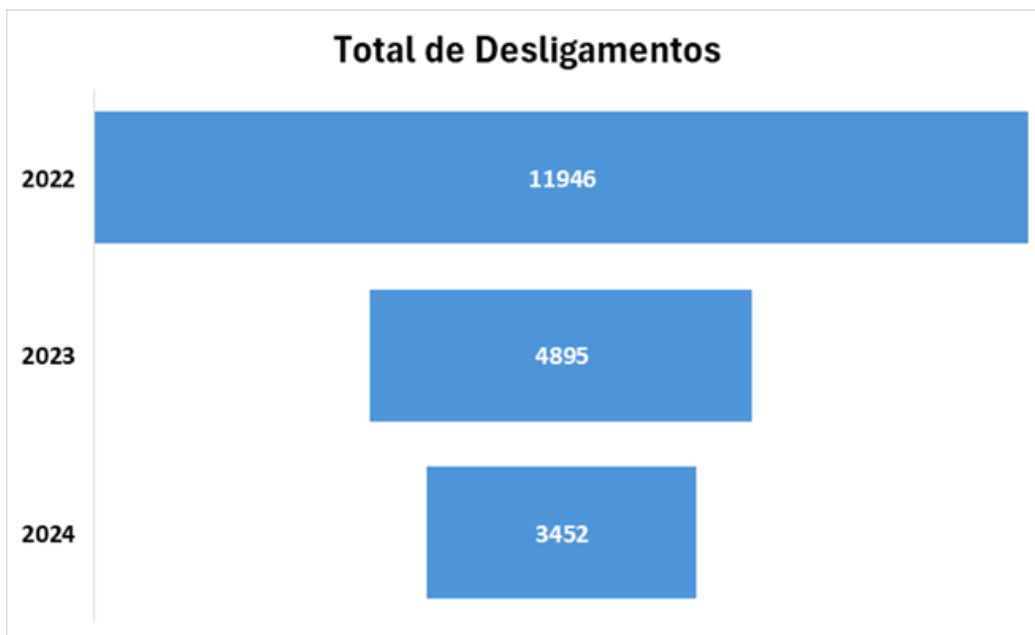
O maior volume de admissões ocorreu entre os meses de março e setembro, período em que foram realizados ajustes para adequação dos fluxos necessários às contratações de acordo com o dimensionamento vigente. Em março, esse número foi impulsionado pela inclusão de novos projetos, enquanto em setembro, as contratações se concentraram na reposição de vagas decorrentes do término de contratos nos meses de julho, agosto e setembro de 2024, cuja autorização só ocorreu em 22 de agosto.

Gráfico 6: Total de admissões por ano:



(Fonte: DGP/RioSaúde)

Gráfico 7: Quantitativo total de desligamentos por mês:



(Fonte: DGP/RioSaúde)

5.1.5. Movimentações Processuais e Apurações Disciplinares na Gestão de Pessoas

Ao longo de 2024, a RioSaúde consolidou seu papel estratégico na gestão e acompanhamento dos processos administrativos, garantindo eficiência na tramitação de informações e conformidade com as exigências dos órgãos de controle interno e externo. Durante esse período, foram tratados 2.306 processos administrativos, com um tempo médio de resposta de 11 dias.

Esses processos desempenharam um papel fundamental no fornecimento de subsídios para defesas judiciais, respostas a órgãos de fiscalização e auditoria, incluindo o Tribunal de Contas do Município (TCM-Rio), a Controladoria Geral do Município (CGM-Rio), a Procuradoria Geral do Município (PGM) e o Ministério Público. Essa atuação assegurou que a RioSaúde permanecesse em conformidade com as obrigações legais e regulatórias, fortalecendo sua governança institucional.

Além disso, a RioSaúde coordenou a emissão de comunicados oficiais, bem como procedimentos disciplinares, abrangendo apuração de irregularidades, sindicâncias administrativas e respostas a requerimentos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI). A complexidade dessas demandas exigiu análises minuciosas e articulação intersetorial, garantindo que cada caso fosse tratado com a devida diligência.

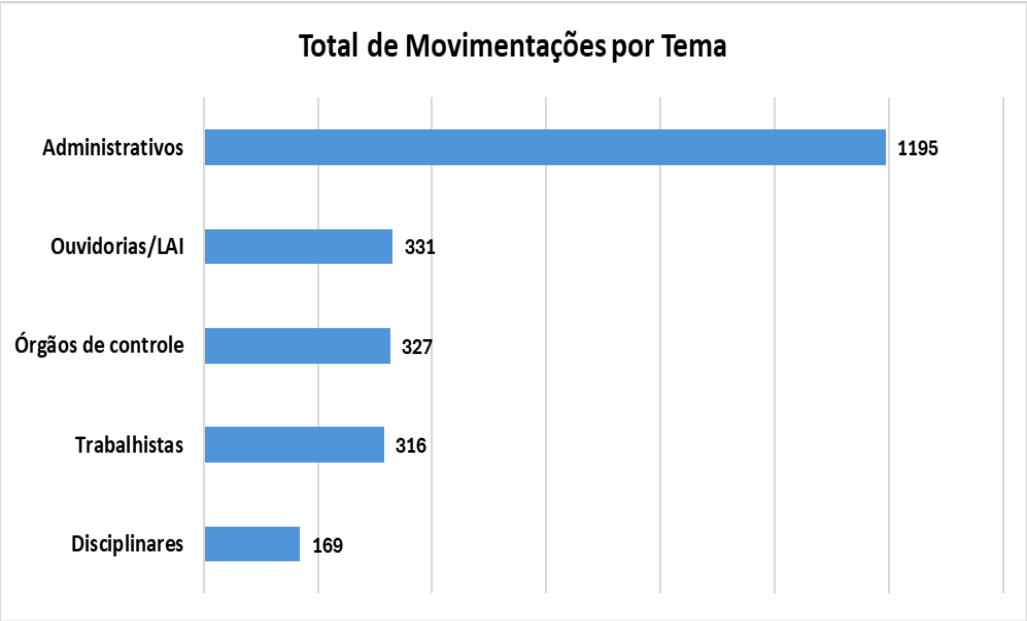
No campo operacional, a RioSaúde desempenhou um papel crucial ao orientar os supervisores de RH das unidades, bem como ao acompanhar, em parceria com a área de atendimento, os colaboradores que buscaram esclarecimentos. Para otimizar a comunicação interna e agilizar respostas, foi implementado um grupo de WhatsApp integrado à equipe de Recrutamento e Seleção, promovendo maior eficiência no fluxo de informações e na solução de demandas institucionais.

Outro avanço relevante foi a revisão do procedimento para solicitação de licença sem vencimentos, agora submetido à análise direta da Presidência da RioSaúde, assegurando

que cada concessão seja avaliada conforme critérios rigorosos de elegibilidade. Essa medida visa fortalecer a segurança institucional e garantir maior previsibilidade na gestão de pessoal.

A gestão eficiente desses processos reafirma o compromisso da RioSaúde com a boa governança e a transparência na administração pública. O rigor na condução das demandas e o cumprimento dos prazos estabelecidos são fatores determinantes para a manutenção da integridade organizacional e o alinhamento da RioSaúde com seus princípios institucionais.

Gráfico 8: Total de processos com maior número de movimentações por tema em 2024:



(Fonte: DGP/RioSaúde)

5.1.6. Integridade e Ética

No exercício de 2024 o Núcleo de Integridade da RioSaúde instaurou um total de 172 processos apuratórios, distribuídos conforme segue: 114 processos relacionados à apuração de ilicitudes e/ou irregularidades cometidas por colaboradores; 36 processos administrativos que apuraram a “ausência de pagamento de dívidas em exercício próprio” (Despesa de Exercício Anteriores); 19 processos cujo objeto trata de despesa sem prévio empenho; dois termos de ajuste de contas e um processo referente à glosa.

A **tabela 2** a seguir detalha, em termos percentuais, o quantitativo mensal dos processos administrativos instaurados no âmbito da RioSaúde, ao longo do exercício de 2024:

Tabela 2: Processos administrativos instaurados:

PROCEDIMENTOS APURATÓRIOS INSTAURADOS POR COMPETÊNCIA					
2022	DEA, TAC E OUTROS OBJETOS				70
2023	DEA, TAC E OUTROS OBJETOS				119
Total Geral					189
2024					
PROCEDIMENTOS APURATÓRIOS INSTAURADOS EM 2024					
PERÍODO	SINDICÂNCIA	AP. SUM.	TOMADA DE CONTAS ESPECIAIS	TOTAL	%
Jan	19			19	11,0%
Fev	7			7	4,0%
Mar	22	1		23	13,5%
Abr	19			19	11,0%
Jun	2			2	1,1%
Jul	25			25	14,5%
Ago	12			12	7,0%
Set	16	1		17	10,0%
Out	19	1	1	21	12,2%
Nov	5			5	3,0%
Dez	2	1		3	1,7%
Total Geral	166	5	1	172	100%

(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

Tal observação é corroborada pela **imagem 26**, que apresenta a evolução percentual anual do número de processos apuratórios instaurados, comparando os exercícios de 2022 a 2024. A imagem 26 ilustra claramente o crescimento contínuo das instaurações:

Imagem 26: Total geral (comparativo por porcentagem):



(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

Das informações acima, depreende-se que, em relação ao número de processos apuratórios instaurados no exercício de 2022, verifica-se um aumento de 70% no exercício de 2023, e, em 2024, contabiliza-se um aumento de 44,5% em relação ao total de processos apuratórios instaurados durante todo o ano de 2023.

Para facilitar a verificação dos objetos analisados nos procedimentos instaurados para apuração de denúncias de “*Condutas Irregulares*”, conduzidos no Núcleo de Integridade (NIN), a **imagem 27** apresenta a exposição quantitativa dos dados, organizados por “categorias de interesse”, conforme detalhado a seguir:

Imagem 27: Tipos de objetos

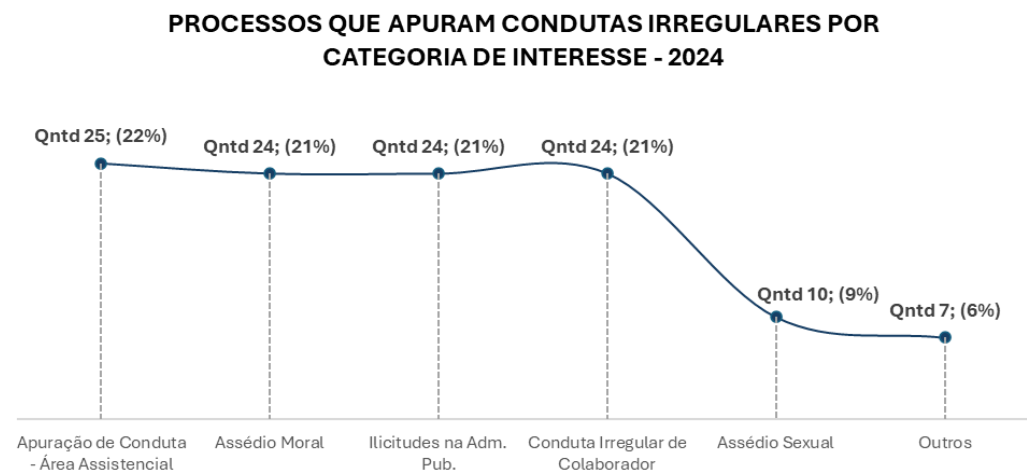


(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

Importante registrar que as “*categorias de interesse*”, acima elencadas, não são exaustivas. Novas categorias podem ser intercaladas ou adicionadas de acordo com a variação dos objetos.

Com o objetivo de mensurar as categorias de denúncias que mais demandaram as Comissões Permanentes de Sindicâncias (CPS) ao longo de 2024, foram analisados os dados catalogados no sistema de controle de apurações do NIN, abrangendo o período de 1/1 a 31/12 de 2024. Os resultados obtidos estão evidenciados no **gráfico 9**, destacando as principais áreas de concentração de esforços no processo de apuração:

Gráfico 9: Quantitativo dos processos que apuram condutas irregulares, por categoria de interesse:



(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

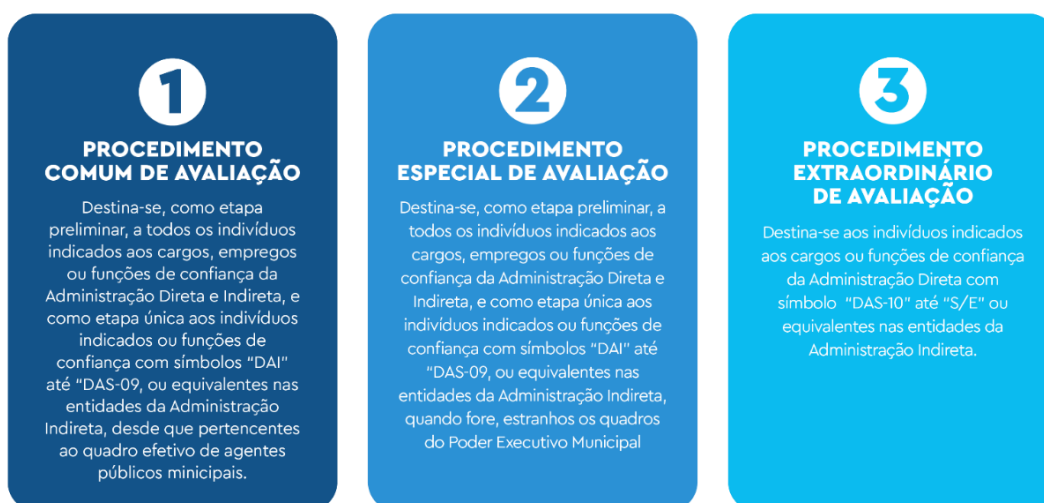
A partir da análise do gráfico acima, constata-se que as denúncias relacionadas ao atendimento direto ao paciente, classificadas como "*Apuração de Conduta - Área Assistencial*", representaram 22% das manifestações recebidas no exercício de 2024. Em seguida, destacam-se as denúncias envolvendo práticas de *Assédio Moral*, *Ilícitudes na Administração Pública* e *Conduta Irregular de Colaborador*, que totalizaram 24 processos, correspondendo a 21% do total de procedimentos instaurados.

Da Análise da Integridade dos Agentes Públicos

Em conformidade com o Decreto Rio nº 51.260/2022, que regulamenta as boas práticas de integridade na administração pública municipal, o NIN implementou a Análise de Integridade dos Agentes Públicos. Essa análise consiste em procedimentos criteriosos e detalhados destinados a verificar a conformidade das condutas dos agentes públicos com as normas éticas e legais aplicáveis.

As avaliações prévias de nomeação ocorrerão de acordo com os seguintes procedimentos:

Imagem 28: Procedimentos de avaliação previa de nomeação:



(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

A análise de conformidade dos procedimentos mencionados é conduzida em estrita observância aos tipos de procedimentos expressamente previstos no Decreto supracitado, assegurando plena observância às disposições nele estabelecidas.

Dessa forma, o setor em questão adota, como parâmetros de análise, os seguintes critérios:

- I. Conformidade da documentação apresentada;
- II. Consulta ao Sistema Ergon;
- III. Pesquisa de mídia negativa;
- IV. Confronto domicílio eleitoral x residencial;
- V. Consulta CNPJ e quadro societário;
- VI. Consulta ao canal anticorrupção;
- VII. Verificação de nepotismo;
- VIII. Consulta e análise de acúmulo de cargos públicos;
- IX. Consulta aos sites dos tribunais.

No presente exercício, foram analisados 920 processos de nomeação a cargos comissionados, com o objetivo de identificar eventuais óbices à lisura da conduta pregressa dos indicados, em estrita observância aos princípios da moralidade e probidade administrativa.

Dos processos analisados, apenas 31 apresentaram apontamentos críticos. No entanto, não foi necessária a adoção de medidas mais rígidas, considerando que tais

apontamentos não comprometiam a idoneidade da RioSaúde, que se destaca como uma instituição íntegra e comprometida com a ética em sua gestão.

Os agentes públicos com apontamentos registrados são incluídos em planilhas de monitoramento, permitindo o acompanhamento contínuo e preventivo de suas atividades.

Fortalecimento da Cultura de Integridade

No âmbito das ações estratégicas desenvolvidas pelo NIN, foram estabelecidas metas e iniciativas voltadas à promoção da disseminação do Código de Conduta e Integridade, bem como ao fortalecimento do engajamento e da capacitação dos colaboradores. As ações, organizadas conforme as metas cumpridas, estão descritas a seguir:

I. Disseminação e compreensão do Código de Conduta e Integridade: o núcleo reformulou 100% das palestras existentes até o início de 2024, integrando os conteúdos ao Código de Conduta e ao FIP.RIO, garantindo alinhamento com os valores e diretrizes institucionais;

II. Engajamento dos colaboradores nas capacitações: mais de 65% dos colaboradores das Unidades de Gestão Plena e da Sede foram capacitados até dezembro de 2024, conforme previsto no Acordo de Resultados. Ao final do período, a adesão alcançou 77,31%, superando a meta inicialmente estabelecida e fortalecendo uma cultura organizacional pautada na integridade e ética;

III. Acessibilidade e flexibilidade nas capacitações: até o final de 2024, foram realizadas mais de 200 sessões de capacitação, utilizando diversos formatos e horários para ampliar o alcance e facilitar a participação dos colaboradores. O ano de 2024 marcou um avanço expressivo no programa, com o maior número de palestras ministradas em um único ano, totalizando 369 sessões acumuladas desde o início do programa;

IV. Estabelecimento de canal direto para capacitações: foi criado o canal de comunicação “Fale Conosco”, para o esclarecimento de dúvidas, sugestões e solicitações relacionadas às capacitações oferecidas, facilitando o acesso à informação e promovendo maior interação com os colaboradores;

V. Capacitação especializada do Núcleo de Integridade: os integrantes do NIN foram integralmente capacitados por meio de certificações especializadas, assegurando o desenvolvimento de competências técnicas alinhadas às melhores práticas de governança e compliance.

O Núcleo de Integridade estabeleceu, como meta estratégica para o ano de 2024, a capacitação de 65% dos profissionais das unidades de gestão plena e da sede da RioSaúde no Código de Conduta e Integridade da empresa. Essa iniciativa visa promover o alinhamento das práticas institucionais aos princípios éticos e de conformidade.

Os resultados refletem o impacto combinado entre as metas estratégicas e as metas internas da instituição, demonstrando o engajamento das unidades de gestão plena, da

Sede, e de seus colaboradores na construção de uma cultura de valores éticos e responsáveis.

Temas abordados nas capacitações:

- I. Comunicação Não Violenta: ferramentas para fomentar a empatia e a escuta ativa, promovendo ambientes de trabalho mais saudáveis e colaborativos.
- II. Prevenção do Assédio Moral: identificação, prevenção e enfrentamento de práticas abusivas no ambiente organizacional.
- III. Prevenção do Assédio Sexual: orientações para reconhecer, prevenir e combater condutas inadequadas, reforçando um ambiente de respeito e segurança.
- IV. Conectando Valores à Ação: reflexões sobre como traduzir os valores éticos institucionais em ações práticas no dia a dia do trabalho.
- V. Transparência e Integridade: importância da transparência nos processos e da conduta ética como pilares para uma gestão pública eficiente e confiável.
- VI. Cultivando a Integridade: estratégias para consolidar a integridade como um elemento essencial da cultura organizacional.

Além disso, merecem destaque iniciativas específicas, como a palestra intitulada "Comunicação Não Violenta: Alinhando a Comunicação aos Princípios do Código de Conduta e Integridade", que teve um papel central na promoção de um ambiente de trabalho mais ético, colaborativo e alinhado aos valores institucionais. Essa iniciativa reforçou a importância da escuta ativa, do respeito mútuo e da empatia na construção de relações interpessoais saudáveis no âmbito organizacional.

Dentre essas metas, destaca-se a capacitação de 65% dos colaboradores das unidades de gestão plena e da sede no Código de Conduta e Integridade da RioSaúde, objetivo atingido com êxito. Ao final do período, a adesão alcançou o índice de 77,31%, superando a meta inicialmente estabelecida.

Esse resultado foi alcançado por meio de uma estratégia abrangente e bem estruturada, que contemplou:

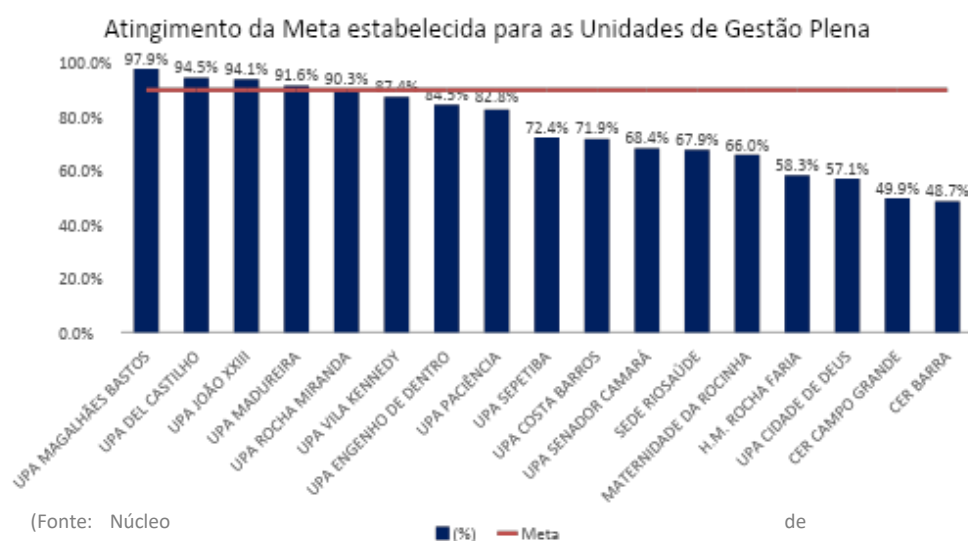
- I. Divulgação ampla e eficiente: realizada por diversos canais de comunicação interna para alcançar o maior número de colaboradores possível;
- II. Oferta de múltiplos horários: garantindo maior flexibilidade e acessibilidade para os participantes, respeitando as especificidades das diferentes unidades e turnos de trabalho;
- III. Engajamento da liderança: líderes e gestores desempenharam um papel essencial no incentivo à participação, atuando como agentes motivadores e disseminadores da importância da capacitação.
- IV. Utilização de plataformas on-line: utilizando ferramentas como o Google Meet, permitindo a participação ao vivo dos colaboradores. Essas sessões viabilizaram a

interação em tempo real, esclarecimento de dúvidas e o aprofundamento em temas essenciais para a cultura organizacional.

Quanto à meta estabelecida, que previa que cada unidade de gestão plena capacitasse 90% dos seus colaboradores em diferentes áreas de conhecimento, os resultados relacionados às capacitações de integridade demonstraram avanços significativos.

Algumas unidades superaram os 90% estipulados, destacando-se pelo desempenho excepcional. Essas unidades demonstraram elevado nível de engajamento ao integrar as capacitações de integridade às suas atividades regulares, como se depreende no gráfico abaixo:

Gráfico 10: Resultado por unidade



Os percentuais detalhados de capacitação por unidade de gestão plena constam no **gráfico 10**, apresentada acima, reforçando o comprometimento institucional com o aprimoramento contínuo e a consolidação de uma cultura de integridade em toda a organização.

Além disso, o ano de 2024 marcou um avanço significativo no programa de capacitações, registrando o maior número de palestras ministradas em um único ano, com um total de 369 sessões acumuladas desde o início do programa.

As tabelas a seguir apresentam o total de participantes por unidade e tema, evidenciando o nível de engajamento e a expressiva adesão alcançados:

Tabela 3: Número de colaboradores capacitados por tema e unidade em 2024:

UNIDADE	COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	ASSÉDIO MORAL	ASSÉDIO SEXUAL	TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE	PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO	CÓDIGO DE CONDUTA
CER CAMPO GRANDE	211	74	83	203	85	96
UPA CIDADE DE DEUS	136	52	25	137	42	24
UPA MADUREIRA	198	93	84	204	93	93
UPA PACIÊNCIA	175	98	101	171	97	85
UPA MAGALHÃES BASTOS	220	131	111	212	122	137
UPA COSTA BARROS	165	66	64	160	50	63
UPA DEL CASTILHO	256	102	110	238	106	97
UPA ENGENHO DE DENTRO	190	42	500	175	59	43
UPA JOÃO XXIII	241	138	105	219	111	114
UPA SEPETIBA	172	130	127	171	122	122
UPA ROCHA MIRANDA	198	119	103	183	88	101
UPA VILA KENNEDY	199	102	107	188	106	83
UPA SENADOR CAMARÁ	191	128	113	188	141	136
HOSPITAL MUNICIPAL ROCHA FARIA	842	448	434	791	473	457
MATERNIDADE DA ROCINHA	108	40	34	109	47	37
CER BARRA	222	108	127	219	138	84
SEDE RIOSAÚDE	412	362	365	398	363	350

(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

O progresso alcançado torna-se ainda mais evidente quando comparado aos anos anteriores: em 2022, foram realizadas apenas oito palestras ao longo do ano, enquanto em 2023 esse número aumentou expressivamente para 152 sessões. O incremento significativo em 2024, com destaque para os meses de maior volume, como outubro, que registrou 44 palestras realizadas, evidencia a consolidação de estratégias mais eficazes de engajamento dos colaboradores.

Tabela 4: Projeção de palestras ministradas em 2024 (por unidade):

Palestras ministradas em 2024

Mês	Comunicação Não Violenta	Assédio Moral	Assédio Sexual	Código de Conduta	Transparência e Integridade	Preconceito e Discriminação	Total
janeiro	0	0	0	0	0	0	0
fevereiro	4	2	2	1	0	0	9
março	8	3	3	3	9	4	30
abril	13	4	3	3	8	5	36
maio	13	4	4	3	8	4	36
junho	12	4	4	4	8	4	36
julho	14	5	4	5	13	4	45
agosto	13	4	5	4	14	5	45
setembro	12	4	4	4	12	4	40
outubro	24	0	0	0	20	0	44
novembro	16	0	0	0	14	0	30
dezembro	10	0	0	0	8	0	18
total	139	30	29	27	114	30	369

(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

Diante dessas informações, fica evidente o êxito do formato virtual das capacitações, considerando o aumento expressivo no número de participantes e palestras realizadas no comparativo com anos anteriores (gráfico 11).

Gráfico 11: Quantidade de palestras realizadas por ano:



(Fonte: Núcleo de Integridade/RioSaúde)

Ao longo de 2024, um total de 5.316 colaboradores foram capacitados em, pelo menos, um dos seis temas de integridade oferecidos pela RioSaúde. Esse número abrange não apenas os profissionais das unidades de gestão plena, mas também os colaboradores de unidades onde a RioSaúde atua como suporte ao fortalecimento institucional, bem como funcionários terceirizados.

Esse expressivo resultado evidencia o compromisso da organização em ampliar o alcance das ações de capacitação, promovendo a disseminação de uma cultura de integridade de forma abrangente e estratégica. Por meio dessas iniciativas, busca-se fortalecer os valores éticos e os princípios de conformidade em todos os níveis da instituição, criando uma base sólida para práticas transparentes.

5.1.7. Contratações Relevantes

Em 2024, a RioSaúde avançou significativamente na realização de pregões, garantindo maior regularidade e celeridade nos processos. Para isso, ampliou o número de pregoeiros e suas equipes de apoio, assegurando o princípio da segregação de funções.

Uma das principais melhorias implementadas foi a reestruturação do espaço físico onde os pregões são conduzidos, bem como da área destinada à análise de amostras. Ambas foram separadas do ambiente comum da Coordenadoria Técnica de Aquisições e Contratos, reforçando a segurança dos certames conduzidos pela Gerência de Licitação. Essa medida atende às determinações do Tribunal de Contas, prevenindo interferências externas e garantindo total transparência e lisura nos procedimentos.

Outro avanço foi a digitalização completa dos processos de contratação, realizada exclusivamente por meio da plataforma Compras.gov. Como resultado, a RioSaúde eliminou as contratações emergenciais, garantindo que, ao longo de 2024, todos os contratos fossem oriundos de processos licitatórios planejados e estruturados.

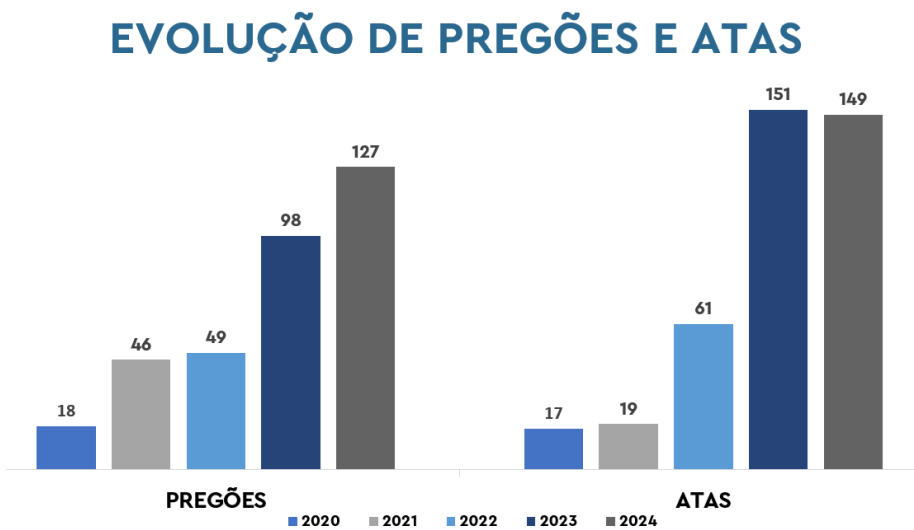
Os dados apresentados nos gráficos a seguir demonstram a evolução e os avanços nos processos licitatórios conduzidos pela RioSaúde ao longo de 2024.

O **gráfico 12** evidencia a relação entre o número de pregões realizados e a quantidade de atas de registro de preços formalizadas. Observa-se um crescimento expressivo na quantidade de itens registrados em ata, refletindo o aprimoramento na gestão das aquisições e na busca por maior eficiência nas contratações.

No **gráfico 13**, a comparação entre pregões voltados para aquisição de bens e aqueles destinados à contratação de serviços indica um equilíbrio estratégico na distribuição das licitações. Essa diversificação reforça a transparência e a economicidade, garantindo que os processos atendam às demandas específicas das unidades geridas pela RioSaúde.

Já o **gráfico 14** ilustra a evolução no número de itens registrados em ata ao longo dos anos, evidenciando o esforço contínuo para padronizar e ampliar as aquisições estratégicas, reduzindo a dependência de contratações emergenciais e fortalecendo o planejamento da gestão de suprimentos.

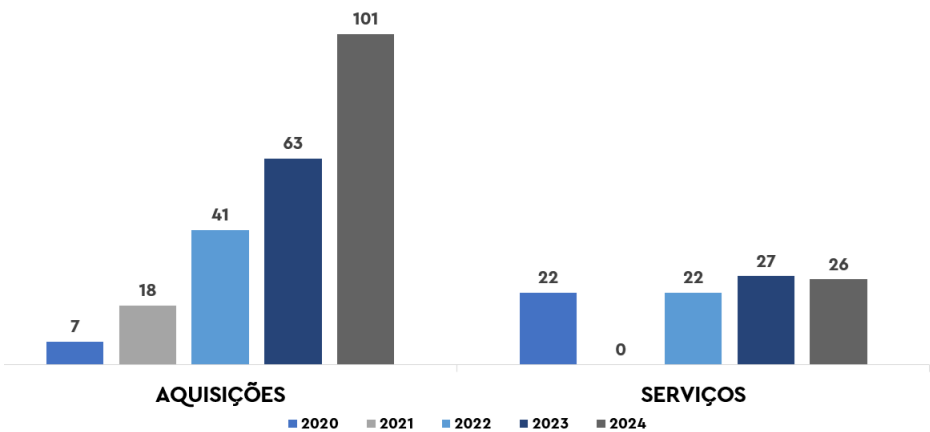
Gráfico 12: Evolução da quantidade de pregão x atas:



(Fonte: DAF/RioSaúde)

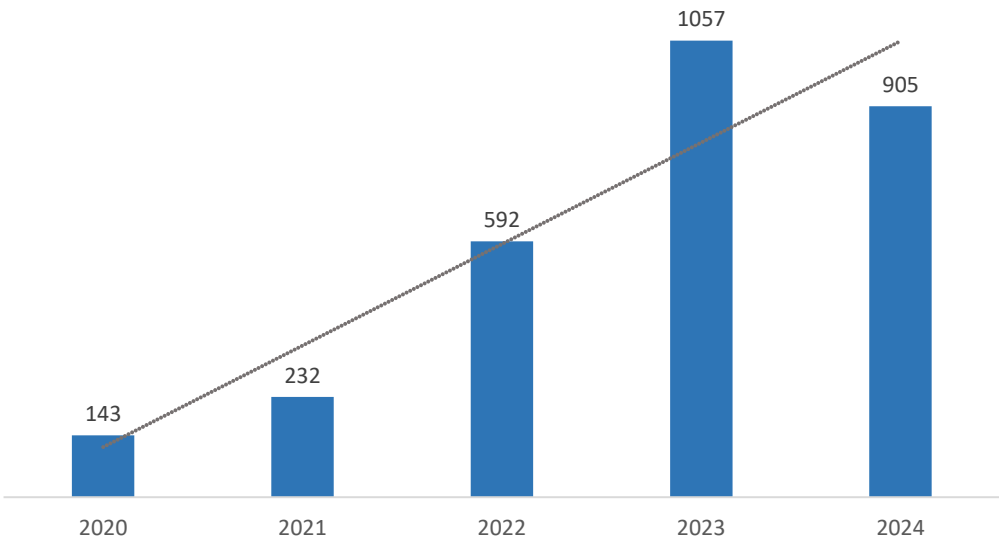
Gráfico 13: Relação pregão aquisição x serviço:

EVOLUÇÃO DOS PREGÕES DE AQUISIÇÕES E SERVIÇOS



(DAF/RioSaúde)

Figura 14: Evolução de itens registrados em ata:



(Fonte: DAF/RioSaúde)

Durante o ano, a RioSaúde formalizou 75 contratos, sendo 45 novas contratações e 30 prorrogações, além de registrar 149 atas de registro de preços. Como demonstrado no **quadro 5**, o valor total dos contratos firmados em 2024 foi de R\$ 202.923.333,34, enquanto o **gráfico 15**, apresenta o montante registrado em atas, totalizando R\$ 245.584.263,41 no período.

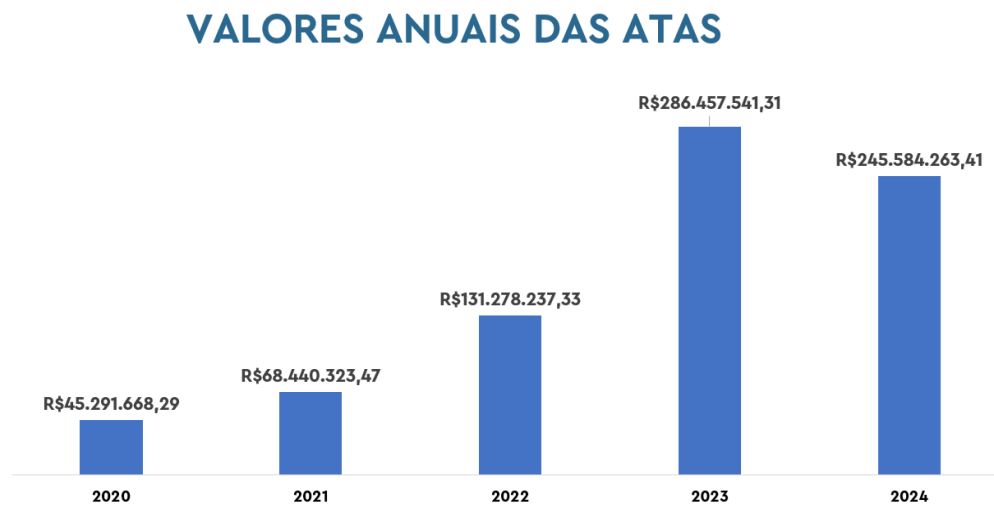
Com essas iniciativas, a RioSaúde reforça seu compromisso com a eficiência, transparência e conformidade nos processos de aquisição, garantindo uma gestão mais segura e otimizada dos recursos públicos.

Quadro 5: Contratações, por tipo de instrumento, formalizadas em 2024:

TIPO DE INSTRUMENTO	VALOR DO INSTRUMENTO	QUANTIDADE DE INSTRUMENTOS
Comodato	R\$ 0,00	7
Dispensa	R\$ 1.013.251,40	2
Dispensa 29, XV	R\$ 13.312.032,84	4
Inexigibilidade	R\$ 511.992,00	1
Licitatório	R\$ 142.598.298,09	31
Prorrogação	R\$ 45.487.759,01	30
TOTAL	R\$ 202.923.333,34	75

(Fonte: DAF/RioSaúde)

Gráfico 15: Valor total anual das atas:



(Fonte: DAF/RioSaúde)

No exercício de 2024, destacam-se as licitações para serviços essenciais, como alimentação, laboratório, gases medicinais, exames cardiovasculares e exames de endoscopia, colonoscopia e gastrostomia, atendendo diversas unidades geridas pela RioSaúde. Juntos, esses contratos totalizaram **R\$ 78.078.336,72**, representando um investimento significativo na continuidade e na qualidade dos serviços prestados à população.

6. PRESTAÇÃO DE CONTAS DE RECURSOS PÚBLICOS

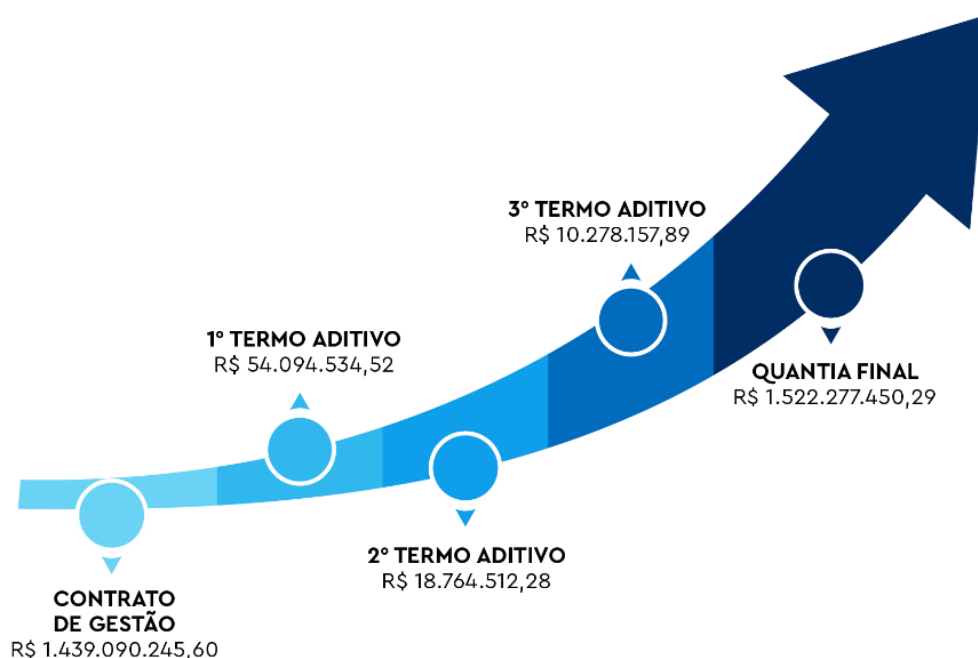
6.1. Recursos Recebidos

O Contrato de Gestão nº 251/2023 foi formalizado em 28 de dezembro de 2023, com vigência para o período de 1 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2026. Para o primeiro ano de sua execução, foi estabelecido o montante de R\$ 1.439.090.245,60 conforme estabelecido no Anexo IV – Cronograma de Desembolso Ano 1, integrante do referido contrato.

Posteriormente, foram celebrados os seguintes termos aditivos:

- 1º Termo Aditivo nº 036/2024, no valor de R\$ 54.094.534,52;
- 2º Termo Aditivo nº 111/2024, no valor de R\$ 18.764.512,28 para 2024;
- 3º Termo Aditivo nº 117/2024, no valor de R\$ 10.278.157,89 para 2024.

(Fonte: DAF/RioSaúde)



A RioSaúde recebeu, por meio do Contrato de Gestão nº 251/2023, o montante de **R\$ 1.291.234.306,61** sob o regime de caixa, e **R\$ 1.294.066.127,45** sob o regime de competência (**tabela 5**).

A diferença entre os valores reflete o princípio contábil da competência, que reconhece as receitas no período em que foram geradas, independentemente do efetivo ingresso de recursos financeiros. Já o regime de caixa considera os valores efetivamente recebidos no exercício.

Tabela 5: Repasses recebidos pelo Contrato de Gestão 251/2023 no ano de 2024:

CONSOLIDADO DE REPASSES RECEBIDOS CONTRATO DE GESTÃO 2024 - ANÁLISE COMPARATIVA						
ANÁLISE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
REPASSE RECEBIDO CAIXA	119.357.062,98	120.371.133,83	119.240.840,92	210.936.437,48	31.520.177,30	70.282.048,73
R REPASSE RECEBIDO COMPETÊNCIA	122.615.988,36	123.626.103,48	122.379.730,42	124.600.483,23	126.704.364,47	124.839.902,82

(Fonte NAE/RioSaúde)

No que tange ao aporte orçamentário estimado, a Lei Orçamentária Anual (LOA) para o exercício de 2024 alocou à RioSaúde o montante de R\$ 1.445.650.027,00.

Posteriormente, foram realizadas movimentações orçamentárias mediante a emissão de Instruções de Processo Orçamentário (IPO), as quais possibilitaram adequações e ajustes no planejamento orçamentário conforme abaixo:

CONSOLIDADO DE REPASSES RECEBIDOS CONTRATO DE GESTÃO 2024 - ANÁLISE COMPARATIVA							
ANÁLISE	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
REPASSE RECEBIDO CAIXA	166.711.027,03	96.283.664,43	143.992.188,58	72.596.064,54	53.043.496,69	86.900.164,10	1.291.234.306,61
R REPASSE RECEBIDO COMPETÊNCIA	126.577.250,58	124.548.082,52	125.454.839,55	117.992.214,03	33.535.459,38	21.191.708,60	1.294.066.127,45

Imagem 30: Demonstrativos das movimentações orçamentárias ocorridas através de IPO:

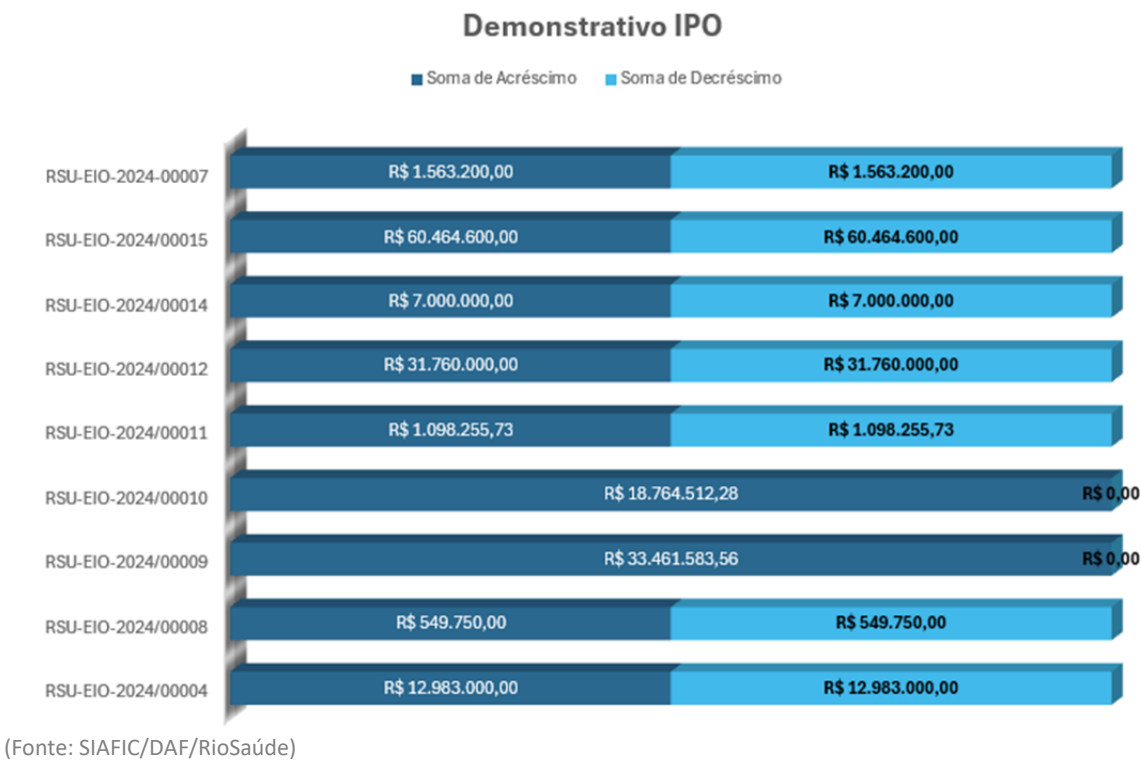
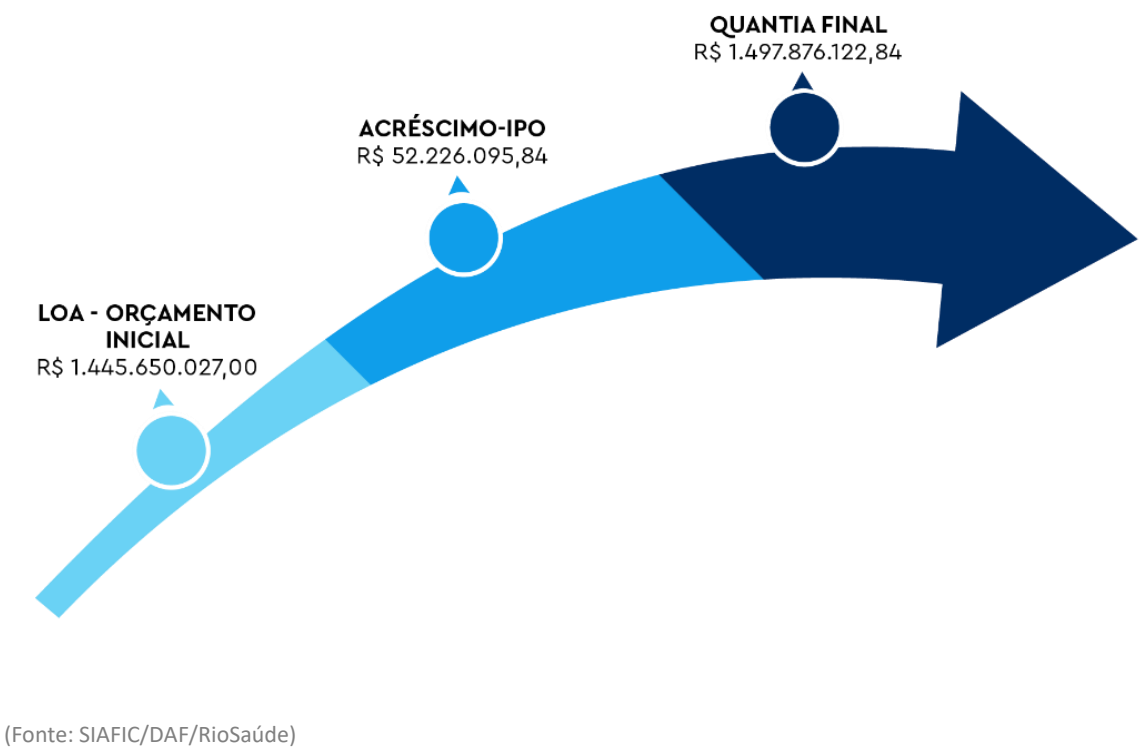


Imagem 31: Valor da LOA inicial e final após IPO:



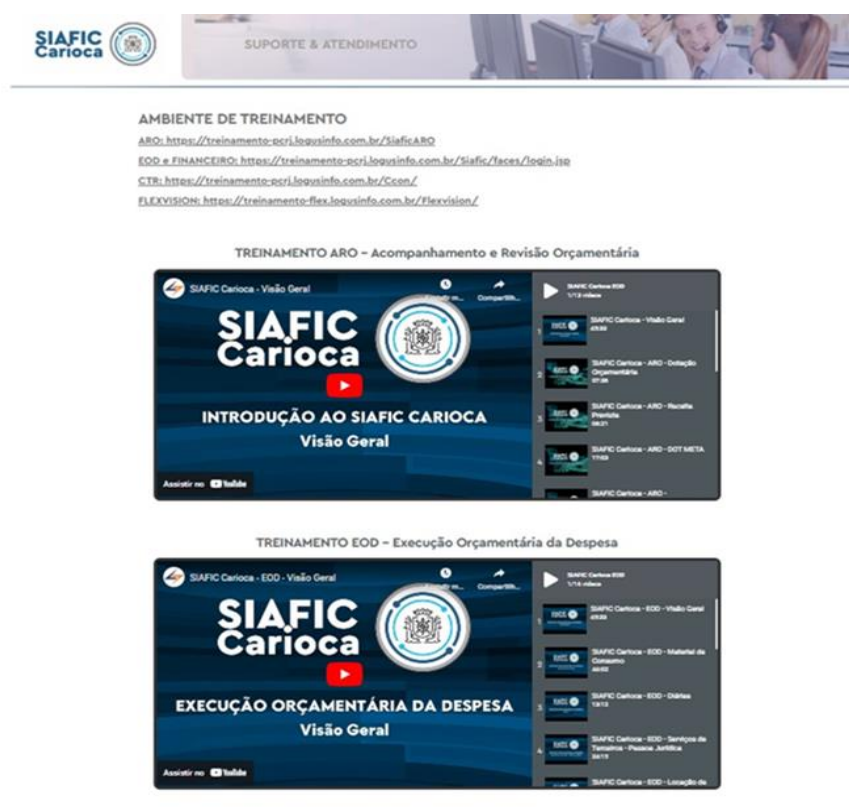
6.2. Padronização da Gestão Financeira e Orçamentária Municipal

O Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC) teve um impacto significativo nos processos da Coordenação de Planejamento Financeiro da RioSaúde, repercutindo em todos os setores e transformando completamente os fluxos de trabalho e execução. A migração ocorreu sem uma transição gradual, exigindo que todos os colaboradores se adaptassem rapidamente, mesmo sem treinamentos presenciais ou a resolução prévia de todas as dúvidas operacionais.

Considerando que a implementação do sistema ocorreu em nível municipal, impactando todos os órgãos anteriormente vinculados ao FINCON, e dada a complexidade da implantação de uma ferramenta estratégica de grande alcance dentro da Prefeitura do Rio de Janeiro, o processo de adaptação representou um desafio significativo. Tratou-se de uma mudança inédita para todos os órgãos municipais, demandando esforços coordenados para garantir a continuidade das operações financeiras.

O treinamento para a migração do FINCON para o SIAFIC foi realizado por meio de plataformas oficiais e conduzido pelos próprios desenvolvedores do sistema. As capacitações ocorreram via videoconferência, com suporte adicional disponibilizado através do site oficial, permitindo que os colaboradores da RioSaúde tivessem acesso a orientações e esclarecimentos contínuos ao longo do processo de adaptação.

Imagem 32: Tela de treinamento do SIAFIC:



(Fonte: <https://siaficcarioca.com.br/>)

Contudo, o ineditismo do sistema também foi sentido pelos desenvolvedores, que buscaram soluções para ajustá-lo às necessidades do sistema orçamentário e financeiro do município. No que se refere a RioSaúde, foi necessário realizar ajustes para garantir que a execução estivesse em conformidade com as exigências da legislação vigente (imagem 33).

Dessa forma, a adaptação ao novo sistema foi desafiadora e desgastante, exigindo constante revisão e reexecução das atividades. Houve reestruturações setoriais, reorganização dos fluxos de trabalho e uma série de questionamentos formalizados através dos canais de suporte aos desenvolvedores do sistema, conforme detalhado abaixo.

Imagem 33: Tela da central de ajuda SIAFIC:

The screenshot shows the 'Central de Ajuda' (Help Center) interface for SIAFIC. At the top, it displays the date '08/01/2025, 09:29' and the title 'Solicitações - Jira Service Management'. Below this, there's a search bar and a user profile icon. The main heading is 'Solicitações' (Requests), with a link to 'Editar visualização Lista' (Edit list view). A filter bar shows 'A solicitação contém...' (The request contains...) and 'Status: Solicitações abertas' (Status: Open requests). Below the filter bar, there's a table with the following columns: Tipo (Type), Referência (Reference), Resumo (Summary), Status, Projeto de serviço (Service project), Solicitante (Requester), Data de criação (Creation date), and Data de atualização (Update date). The table lists three requests, all from 'marcioli ma.riosa ude@g mail.com'.

Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante	Data de criação	Data de atualização
	PCRJS-2848	Liquidação	ENCAMI...	SIAFIC Carioca - Sustentação	marcioli ma.riosa ude@g mail.com	Hoje	Hoje
	PCRJS-2051	Devolução de depósito judicial em conta do caução	CONCLU...	SIAFIC Carioca - Sustentação	marcioli ma.riosa ude@g mail.com	15/10/24	Hoje
	PCRJS-2834	Lançamento de Atualização do Saldo dos Créditos Tributários (IRRF) pela SELIC	CONCLU...	SIAFIC Carioca - Sustentação	marcioli ma.riosa ude@g mail.com	Ontem	Hoje

(Fonte: <https://siaficcarioca.com.br/orientacao-jira-service-desk/>)

Outra medida resultante da implementação do novo sistema foi a necessidade de revisar e substituir integralmente todos os manuais de procedimentos previamente elaborados, em razão da completa reestruturação dos processos administrativos. Os manuais, que haviam sido cuidadosamente desenvolvidos em 2023, foram substituídos em 2024 para incorporar os procedimentos específicos exigidos pela implantação do SIAFIC. O processo de atualização demandou meses de trabalho dedicado, incluindo revisões e retrabalhos, uma vez que o novo sistema apresentou desafios significativos de adaptação tanto para a equipe quanto para a operacionalização do sistema em si.

No âmbito contábil, uma das melhorias mais notáveis decorrentes da implantação do SIAFIC foi a expressiva redução dos lançamentos manuais, que passaram de 67.160 para aproximadamente 6 mil, uma diminuição de 90%. Essa redução significativa é resultado da automação sistêmica.

O SIAFIC otimizou os processos financeiros e contábeis, assegurando maior controle e eficiência nos lançamentos, uma vez que, em cada etapa, o setor responsável pelo dado informado deve efetuar a contabilização para que a despesa possa avançar à fase seguinte. A diminuição dos lançamentos manuais reflete um aumento significativo na eficiência operacional e na redução de erros humanos, proporcionando maior precisão à contabilidade e liberando a equipe para focar em tarefas analíticas e estratégicas.

Os manuais atualizados podem ser acessados por meio do link: <https://riosaude.prefeitura.rio/manuais-sede/>. Os manuais revisados e disponíveis são:

- Manual de Procedimentos de Aplicação de Recursos de Provisionamento
- Manual de Procedimentos para Pagamento de Despesas de Custeio
- Manual de Procedimentos para Pagamento Financeiro de Despesas com Pessoal
- Manual de Procedimentos para Liquidação de Notas Fiscais de Fornecedores
- Manual de Procedimentos Contábeis (versão 2024)
- Manual Fiscal Tributário – Procedimento para Apuração de Retenções (versão 2024)

A atualização desses documentos assegura maior alinhamento às novas diretrizes e proporciona suporte adequado à execução das atividades administrativas no âmbito do SIAFIC.

6.3. Sistema Descentralizado de Pagamento

A RioSaúde utiliza os recursos do Sistema Descentralizado de Pagamento (SDP) com a finalidade de efetuar despesas de pronto pagamento que, pela excepcionalidade, não possam se subordinar ao procedimento licitatório ou de dispensa de licitação, nos termos do Decreto Rio nº 50.162/2022.

Vale ressaltar que a RioSaúde está incluída na exceção prevista no Decreto Rio nº 51.963/2023 possuindo limite máximo de concessão de recursos no valor de R\$ 100.000,00, podendo utilizar os recursos do SDP para aplicação específica em conservação, manutenção e reparos em estabelecimentos de saúde, bem como adquirir materiais permanentes, respeitados os limites de valor estabelecidos pela legislação nacional para dispensa de licitação em cada contratação a ser realizada.

Podemos observar no **gráfico 16** as unidades gestoras de SDP e os valores totais das prestações de contas realizadas por cada uma no exercício de 2024.

Gráfico 16: Valores de prestações de contas em 2024, por unidade:



(Fonte: DAF/RioSaúde)

Gráfico 17: Ressuprimentos mensais de SDP realizados em 2024:



(Fonte: DAF/RioSaúde)

Conforme a figura 24, observamos a movimentação dos recursos recebidos pelas unidades gestoras de SDP, de acordo com o valor mensal de ressuprimentos realizados.

6.4. Almoxarifado

As unidades geridas por esta empresa pública possuem almoxarifado estruturado com o objetivo de facilitar a distribuição, o armazenamento e manejos adequados e eficientes dos medicamentos e itens hospitalares. Esses almoxarifados garantem controle adequado do estoque, agilidade na entrega dos suprimentos assistenciais aos profissionais e à população e aos profissionais. Além disso, o Sistema de Controle de Inventário minimiza os desperdícios bem como proporciona melhorias aos serviços prestados.

As unidades armazenadoras de material são:

- CER Barra
- CTI Pediátrico do Hospital Municipal Souza Aguiar
- CTI Pediátrico do Hospital Jesus
- Hospital Municipal Rocha Faria
- Hospital Municipal Ronaldo Gazolla
- UPA Cidade de Deus
- UPA Costa Barros
- UPA Del Castilho
- UPA Engenho de Dentro
- UPA João XXIII
- UPA Madureira
- UPA Magalhães Bastos
- UPA Rocha Miranda
- UPA Senador Camará
- UPA Sepetiba
- UPA Paciência
- UPA Vila Kennedy

Um avanço importante - e que merece destaque - foi a implementação do Sistema Sigma em todas as unidades geridas pela RioSaúde. O Sistema de Informações Gerenciais de Material para os órgãos da Prefeitura do Rio, que tem como um de seus objetivos o controle de estoque, viabilizando uma maior eficiência na movimentação e controle dos itens de almoxarifado e farmácia nas unidades pertencentes ao atual contrato de gestão RioSaúde.

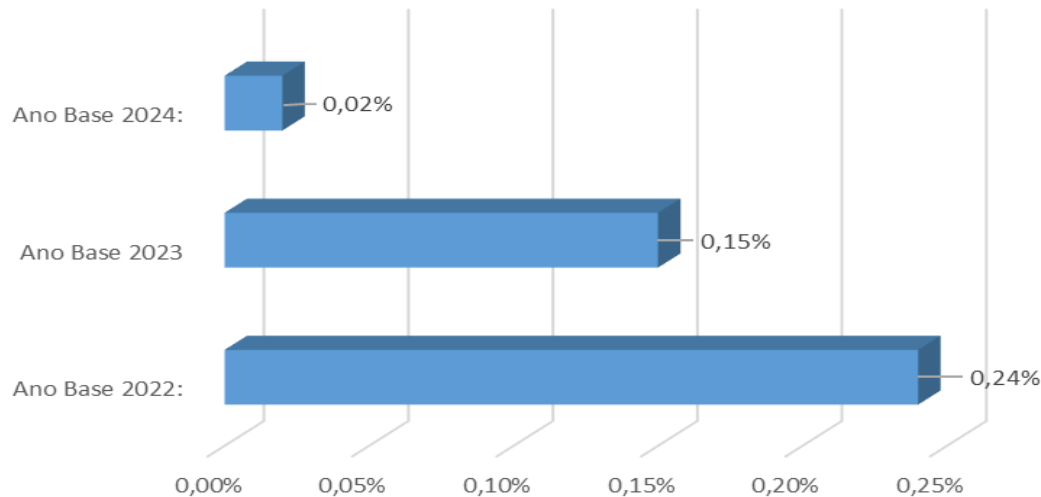
O planejamento e o acompanhamento estratégico para garantir o abastecimento de itens essenciais nas unidades são realizados por meio de um monitoramento contínuo das necessidades e do estoque disponível. São desenvolvidas ações proativas para evitar desabastecimentos, incluindo a redistribuição de medicamentos e materiais médicos entre as unidades da rede, sempre que necessário. Além disso, a aquisição contínua desses itens é assegurada por meio das atas vigentes, garantindo a regularidade no fornecimento e a eficiência na gestão dos insumos.

Os esforços contínuos para otimizar a gestão de materiais e medicamentos têm gerado resultados cada vez mais expressivos. O indicador **Índice de Perdas de Materiais e Medicamentos**, calculado pela fórmula:

Σ (insumos e medicamentos perdidos por quebra e vencimento)

Total de insumos e medicamentos no período tem apresentado uma redução significativa ao longo dos últimos anos, refletindo a eficácia das estratégias implementadas para minimizar desperdícios e aprimorar o controle de estoque. O **gráfico 18** apresenta os resultados diante da meta estabelecida de manter as perdas abaixo de 5%.

Gráfico 18: Índice de perda de materiais e medicamentos nas unidades de saúde:



(Fonte: DOP/ RioSaúde)

Os dados evidenciam o atendimento da meta estabelecida, onde nos três anos mapeados o somatório de medicamentos e insumos perdidos foi menor que 0,25% do total de itens em estoque nas unidades.

Percebe-se ainda a redução do ano de 2023 para 2024, onde o percentual atingido para o índice de perdas de materiais e medicamentos ficou em apenas 0,02%, demonstrando a melhoria contínua no processo para a garantia do objetivo estratégico.

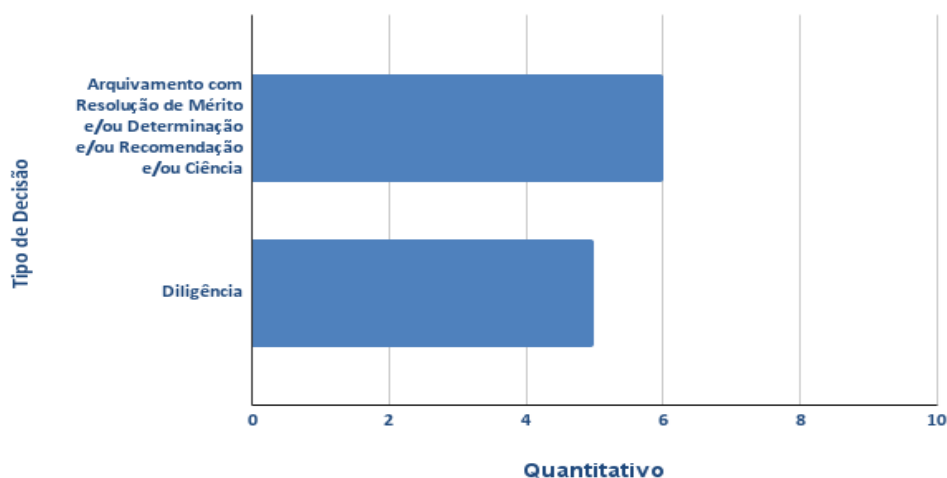
Vemos como impactos positivos dessas práticas e controles a redução de custos, a melhoria da qualidade do atendimento e a redução do impacto ambiental.

7.DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

7.1. Atendimento às Demandas do Controle Externo

No exercício de 2024, recebemos do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro (TCM-Rio) diversas decisões, conforme **gráfico 19**, com destaque para o número de arquivamentos de processos, que demonstram a regularidade dos procedimentos desta Empresa. Acrescentando ainda que todas as diligências baixadas foram respondidas dentro dos prazos.

Gráfico 19: Quantitativo de decisões do TCM-Rio (exercício 2024):



(Fonte: Planilha de Controle Interno)

Em 2023, o Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, por decisão unânime, nos termos do relatório/voto GCS-6 BMC/548/2023, aprovado em plenário conforme Acórdão TCM-Rio nº 4268/2023, aprovou o plano de ação, monitoramento e avaliação da gestão dos recursos da saúde para o biênio 2023-2024. De forma consensual, foram estabelecidas 25 metas pelo TCM-Rio, em conjunto com a Controladoria Geral do Município (CGM-Rio) e RioSaúde.

Neste sentido, em 2024, iniciou-se a etapa de monitoramento do plano de ação que teve como objetivo convergir esforços dos órgãos de controle externo e interno municipal e da RioSaúde, atuando no desenvolvimento de soluções para as fragilidades identificadas no exercício anterior, de forma a viabilizar o atingimento das metas estabelecidas.

Na conclusão do monitoramento o TCM-Rio destacou que a prática do consensualismo promoveu uma nova visão da relação entre controle e gestão, valorizando a colaboração, facilitando a construção de soluções céleres, tempestivas e adaptadas à realidade de cada situação, com impacto positivo nas ações governamentais para sociedade.

Houve uma sensível melhora em todos os pilares da governança e dos processos de contratação da RioSaúde, com benefícios qualitativos e quantitativos para a entidade.

Desta forma, na 39ª Sessão Ordinária do Plenário de 2024, em 27/11/2024, nos termos do relatório/voto GCS-6 BMC/351/2024, por decisão unânime, prolatada no Acórdão nº 3189/2024, certificando a RioSaúde com a nota 89,3 pontos, sendo classificada no conceito B+, quanto ao grau de alcance das metas referentes ao plano de ação do ciclo 2023-2024, tendo ainda aprovado o plano de ação para monitoramento e avaliação da gestão dos recursos da saúde para o biênio 2024-2025.

Ainda na 39ª Sessão Ordinária do Plenário de 2024, o TCM-Rio também foi julgada a prestação de contas de gestão do exercício 2023, nos termos do relatório/voto GCS-6 BMC/301/2024, tendo os membros do plenário prolatado no Acórdão nº 3187/2024, pela regularidade das contas relativas ao exercício de 2023, prestadas pela RioSaúde, com quitação plena aos responsáveis Roberto Rangel Alves da Silva e demais ordenadores.

Na oportunidade, foi ainda concedido o Certificado do Selo de Qualidade da função Saúde, conferindo a **nota B+** para o desempenho dos agentes responsáveis por administrar os programas da função de governo Saúde, no ano de 2023, no qual a empresa contribuiu com a execução do programa de governo, sendo um grande marco de qualidade e reconhecimento.

7.2. Atendimento às Demandas do Controle Interno

No exercício de 2024, a CGM-Rio realizou trabalhos de auditoria no âmbito desta Empresa Pública, que resultaram nos relatórios de auditoria abaixo:

RAG 017/2024 - emitido como resultado da análise do follow-up das fragilidades de exercícios anteriores, no exercício de 2023, tendo o parecer final verificado que a RioSaúde solucionou 73% das 11 fragilidades apuradas em exercícios anteriores analisadas, sendo mantidas três fragilidades, cujas evidências das ações adotadas para Implementação durante o exercício, foram apresentadas à CGM-Rio no follow-up 2024;

RAG 038/2024 - emitido como resultado da análise das demonstrações contábeis - exercício 2023, tendo o parecer final concluído pela ocorrência de três achados, cujas evidências das ações adotadas para implementação foram apresentadas à CGM-Rio no follow-up 2024;

RAG 109/2024 - emitido como resultado da análise da prestação de contas da gestão - exercício 2023, tendo o parecer final concluído pela ocorrência de quatro achados, cujas evidências das ações adotadas para implementação foram apresentadas à CGM-Rio no follow-up 2024;

RAG 127/2024 - emitido como resultado da avaliação da conformidade dos processos de contratação de pessoal realizados pela RioSaúde, tendo o resultado dos exames emitido três recomendações e duas oportunidades de melhorias, cujas evidências das ações adotadas para implementação foram apresentadas à CGM-Rio no primeiro follow-up 2025;

RAG 129/2024 - emitido como resultado da análise da meta do Acordo de Resultados “Reduzir para 30 minutos o tempo médio de espera para atendimento médico nas UPAs sob gestão da RioSaúde, considerando tempo entre a classificação de risco e o início do atendimento médico em 2024”, tendo o parecer final concluído que o acompanhamento da meta são adequados para garantir a confiabilidade das informações prestadas no EGPWeb;

Importante destacar que, na análise da prestação de contas do exercício de 2023, realizada em 2024, que teve como resultado a emissão do RAG 109/2024, a Auditoria Geral concluiu que através das respostas aos achados de auditoria ao follow-up do sistema SAFRA e de testes analíticos, foram solucionados 82% dos achados atribuídos à RioSaúde, o que demonstra todo o comprometimento da entidade com o atendimento das recomendações baixadas pelo órgão de controle interno.

7.3. Relacionamento com a Sociedade

7.3.1. Ouvidoria

Em 2024, conforme o Relatório Anual da Ouvidoria extraído do sistema SGRC/Central 1746, a RioSaúde registrou 5.440 manifestações de ouvidoria. Esse número abrange as categorias de crítica, elogio, informação, reclamação e sugestão. A análise desses dados revela o perfil das interações com a sociedade, destacando, por exemplo, a predominância de críticas ou a valorização expressa por meio de elogios, o que pode orientar estratégias futuras de melhoria no atendimento, conforme as **imagens 34 e 35**.

1746

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Rio

SELECIONAR ÓRGÃO

Ouvidoria RioSaude

VOLUME POR PRAZO

90 (1,65%)

No prazo

Fora do prazo

NULL

5.349 (98,33%)

VOLUME POR STATUS

Fechado com informação

4.782

Fechado com solução

451

Fechado com providências

185

Cancelado

21

Em Andamento

1

Prestação de Contas

Ouvidorias - 2024

5.440

Volume

Distribuição de chamados de ouvidoria por categoria

no_categoria	Volume	% Volume	Atendidas	Em %	Não Atendidas	Em %	Prazo médio de atendimento
Crítica	3.105	57,1%	3.104	100,0%	1	0,0%	6
Elogio	1.959	36,0%	1.959	100,0%	0	0,0%	1
Informações	347	6,4%	347	100,0%	0	0,0%	3
Reclamação	6	0,1%	6	100,0%	0	0,0%	1
Sugestão	23	0,4%	23	100,0%	0	0,0%	7
Total	5.440	100,0%	5.439	100,0%	1	0,0%	4

Serviços mais reclamados

Serviço	Quantidade de reclamações	% de reclamação em relação ao total de Solicitações de Serviço
---------	---------------------------	--

Outro ponto de destaque foi o cumprimento integral da meta definida no Acordo de Resultados para 2024: “manter o estoque de chamados de ouvidoria inferior a 10% dos chamados recebidos mensalmente”. Durante todo o ano, o Volume de Manifestações em Estoque Fora do Prazo (VME) permaneceu em 0%, evidenciando a eficiência operacional da equipe. Esse desempenho reflete a capacidade de resposta ágil da RioSaúde, mesmo diante de um volume significativo de demandas.

Painel de Meta de Desempenho de Ouvidoria

Meta: Manter estoque de chamados de ouvidoria inferior a 10% dos chamados recebidos mensalmente a partir de junho de 2022

A atualização deste painel é mensal, realizada no primeiro dia útil de cada mês

Data

Dezembro/2024

Órgão

Ouvidoria RioSaude

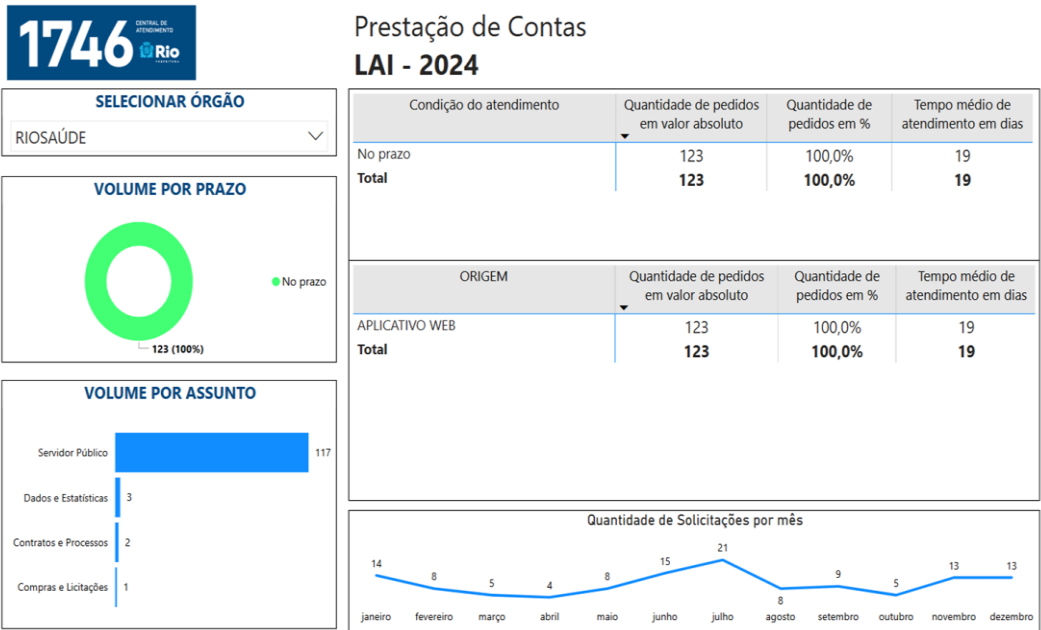
% VME

Órgão	Chamados Abertos	VMÉ	% VMÉ
Ouvidoria RioSaude	499	0	0%
Total	499	0	0%

No âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram recebidas 123 solicitações em 2024, todas atendidas dentro do prazo legal, alcançando 100% de conformidade. Esse resultado, apresentado na **imagem 36**, demonstra o compromisso da RioSaúde com a transparência e o atendimento às exigências legais. A análise temporal das solicitações

pode indicar picos de demanda em determinados períodos, permitindo o planejamento de recursos para manter esse padrão de excelência.

Imagem 36: Análise das solicitações da Lei de Acesso à Informação (LAI):



(Fonte: BI Prestação de Contas Ouvidorias – 2024)

7.3.2. Comunicação Externa

A RioSaúde mantém abertos os canais de diálogo com a população, prezando por uma relação transparente baseada em informações confiáveis. Diante disso, divulga suas iniciativas e resultados no seu site, nas suas páginas nas redes sociais, via imprensa e por meio de informes fixados nos quadros informativos das unidades de saúde sob sua gestão plena.

Em 2024, foram publicadas 47 matérias no site da RioSaúde, um número inferior a 2023 devido à restrição imposta pela Lei das Eleições, que limita a divulgação de conteúdos que possam ser interpretados como propaganda durante o período eleitoral (julho a outubro). Além das notícias sobre as iniciativas da empresa, o site também disponibiliza documentos que levam informações confiáveis, resultados e transparência sobre o trabalho desenvolvido pela RioSaúde.

Por gerir unidades de saúde pública, a RioSaúde é procurada com bastante frequência pela imprensa que busca, principalmente, informações sobre o estado de saúde de usuários e pacientes, questões ligadas ao funcionamento das unidades, transferências de pacientes e outras solicitações. Esse trabalho de assessoria de imprensa acontece em estreita parceria com a Assessoria de Comunicação da SMS-Rio, que recebe o primeiro contato do jornalista com a solicitação e nos encaminha para darmos a resposta. Isso exige uma apuração ágil junto às unidades e redação de uma nota de resposta.

Em 2024, foram atendidas 291 solicitações vindas da imprensa e de páginas de redes sociais. Esse trabalho acontece todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, o que requer um colaborador de plantão nestas ocasiões para atender às demandas, que podem surgir a qualquer momento. O Núcleo de Comunicação também trabalha de

modo proativo junto à imprensa, enviando releases quando há um grande fato a ser divulgado, como aconteceu na reinauguração da UPA Magalhães Bastos.

As unidades sob gestão da RioSaúde contam com diversos quadros informativos para colocação de informes tanto para o público quanto para os colaboradores. Estes últimos ficam em área de circulação restrita. O Núcleo de Comunicação da RioSaúde (Nucom) é responsável pela gestão dos conteúdos destes quadros, enviando com frequência lâminas com informações e serviços importantes sobre saúde para a população. Em 2024, foram quase cem informes produzidos. Este número contempla as unidades e também os que foram colocados nos elevadores da sede.

Redes Sociais

Os perfis institucionais da RioSaúde nas redes sociais são importantes canais de relacionamento com a sociedade e o público em geral para a disseminação de informações institucionais, divulgação de editais e processos seletivos e relacionamento com os públicos de interesse.

Atualmente, a RioSaúde tem presença ativa em quatro redes sociais: LinkedIn, Facebook, Twitter e Instagram. Esta última é a que vem apresentando uma curva de crescimento mais significativa, em termos de número de seguidores e engajamento: em dezembro de 2024, o perfil institucional apresentava um total de **150.464 seguidores**, um aumento de 57% em relação ao mesmo mês de 2023. Somando-se todas as redes, a RioSaúde possui **248 mil seguidores**.

Apenas no Instagram, as publicações da empresa alcançaram 7,4 milhões de contas, gerando 470 mil engajamentos (curtidas, comentários e compartilhamentos). Isso é resultado de um trabalho de planejamento, criatividade, produção de conteúdos específicos e análise de dados. Em média, são 40 posts publicados por mês. Lembrando que, em 2024, em virtude do período eleitoral, não foi permitido qualquer tipo de divulgação nos canais institucionais, incluindo publicações nas redes sociais, de julho a outubro.

Por meio da análise dos dados e métricas do Instagram é possível concluir que os posts sobre editais/processos seletivos são os que possuem maior alcance de usuários que não seguem os perfis da RioSaúde e, conseqüentemente, gera um aumento de seguidores; já os vídeos e posts que têm a participação de profissionais da empresa trazem maior engajamento para o perfil; posts criativos e leves permitiram ganhar um seguidor de destaque: o Ministério da Saúde, além de seguir a página, deixou um comentário em um post sobre dengue.

Importante destacar o serviço de atendimento ao cliente (SAC) que o Núcleo de Comunicação realiza por meio do Instagram, com o apoio da Diretoria de Gestão de Pessoas, respondendo dúvidas e comentários dos usuários que, na falta de um contato direto com a empresa via e-mail ou telefone, se utilizam dessa rede social para buscar esclarecimentos sobre os mais variados temas, mas, principalmente, sobre processos seletivos e questões da área de recursos humanos.

Projetos em andamento

Lançamento da newsletter eletrônica “RioSaúde em Pauta”

Para ampliar o portfólio de veículos de comunicação institucional e fortalecer a comunicação interna e externa da RioSaúde, ampliando o alcance das informações divulgadas, será lançado um boletim eletrônico de periodicidade mensal. O informativo levará notícias das mais diferentes áreas da empresa, dando amplo conhecimento às iniciativas, projetos, resultados e ações institucionais aos colaboradores e outros interessados.

Criação de uma política de comunicação institucional

O objetivo é criar uma Política de Comunicação Institucional para nortear as ações do Núcleo de Comunicação, apresentando diretrizes importantes que são parte da rotina da área, como relacionamento com a imprensa e público interno, meios de comunicação e divulgação, assessoria de imprensa, mídias sociais, dentre outros.

A Política também é um documento que oferece transparência às ações planejadas para preservar e fortalecer a imagem institucional da RioSaúde, engajar o público interno e ampliar o alcance das informações.

Desenvolvimento da intranet institucional, em parceria com a DGOVI

Uma intranet eficaz traz em sua estrutura ferramentas que facilitam a comunicação, a interação entre funcionários, o compartilhamento de arquivos e dados e o acesso rápido a recursos, serviços e sistemas internos. Sendo assim, o seu desenvolvimento depende de uma soma de esforços de diferentes áreas da empresa.

Em 2024, houve reuniões com a área de desenvolvimento da DGOVI para discutir as primeiras propostas de layout e levantar as necessidades e as possibilidades do ponto de vista técnico. Trata-se de um projeto em parceria, em que a equipe de tecnologia da informação vem trabalhando na área de programação e desenvolvimento da intranet e trocando com a área de comunicação de forma a viabilizar e incorporar as propostas sugeridas. O objetivo é avançar em 2025 para viabilizar o lançamento desta importante plataforma de comunicação interna.

Workshop de Comunicação

Organização de workshop de Comunicação para os gestores das unidades de saúde sob gestão plena da RioSaúde, no intuito de desenvolver técnicas de divulgação de ações e serviços nas redes sociais, conscientização sobre a importância das solicitações vindas da imprensa, melhor uso dos quadros informativos, relato de situações que possam gerar crise e consequentemente prejudicar a imagem da RioSaúde e aperfeiçoamento da relação do Núcleo com as interfaces das unidades.

O curso não foi realizado em 2024 por conta de outras demandas que se apresentaram como mais urgentes e prioritárias, porém é uma das metas de 2025.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste Relatório Anual de Gestão foi destacar os principais avanços e os desafios enfrentados pela Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro (RioSaúde), durante o ano de 2024.

É importante destacar o compromisso contínuo da empresa com a execução das políticas públicas de saúde, priorizando a qualidade e eficiência nos atendimentos à população, o aprimoramento da governança corporativa e o alinhamento com os princípios e diretrizes do SUS.

Com foco na missão institucional, a RioSaúde segue empenhada em garantir a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços de saúde à população, enfrentando e superando os desafios e responsabilidades que se impõem no cenário atual.

Os investimentos em tecnologia, governança e transparência na gestão, aliados a um esforço contínuo para aprimorar a comunicação com a sociedade, foram prioridades desta administração.

Além disso, o esforço e a dedicação da equipe da RioSaúde são elementos-chave para os resultados alcançados. As ações desenvolvidas em 2024 possibilitaram avanços significativos, mas também apontaram áreas que demandam atenção e aperfeiçoamento contínuo.

A RioSaúde em 2025 seguirá trabalhando em estreita colaboração com a Secretaria Municipal de Saúde e a Prefeitura do Rio, buscando a modernização dos serviços e a implementação de novas estratégias de gestão para enfrentar os desafios do sistema público de saúde. Com a definição de novas metas e indicadores para 2025, a empresa reforça seu compromisso em se adaptar às mudanças e melhorar o atendimento à população. O foco será aprimorar a construção, análise e validação contínua da estratégia organizacional, garantindo uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada às demandas de saúde da cidade. A RioSaúde reafirma seu compromisso com a missão de oferecer saúde de qualidade e contribuir para o bem-estar da população, sempre buscando inovar e atender de maneira mais eficaz.



Roberto Rangel
Diretor-Presidente