

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 1 de 19

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – 2024/2026

IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DE CAMPINAS Santa Casa de Campinas e Hospital Irmãos Penteado

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 2 de 19

Sumário

1. **Introdução**
2. **Apresentação da empresa**
 - 2.1 Contextualização e breve histórico
 - 2.2 Estratificação dos serviços
 - 2.2.1 Especialidades médicas
 - 2.2.2 Terapia intensiva
 - 2.2.3 Atendimento de Urgência
 - 2.2.4 Serviços de Auxiliares de Saúde
 - 2.2.5 Serviços Auxiliares de Saúde
 - 2.3 Comissões, Comitês e Núcleos
 - 2.4 Localização da unidade de negócio
 - 2.5 Ideologia Organizacional
3. **Contexto da Organização**
 - 3.1 Entendendo a Organização e o seu Contexto
 - 3.2 Diretrizes Estratégicas
 - 3.3 Mapa Estratégico
 - 3.4 Desdobramento das ações relacionadas aos objetivos estratégicos
4. **Acompanhamento do planejamento estratégico - Monitorar e acompanhar as metas**

1. INTRODUÇÃO

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 3 de 19

Em linhas gerais, o Planejamento Estratégico - PE tem por objetivo orientar e reorientar a Instituição na busca por melhores resultados, levando em consideração análises do passado, do presente e projeções para o futuro.

No caso da IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DE CAMPINAS, o PE se pauta nos seguintes objetivos:

1. Garantir agilidade nas tomadas de decisão;
2. Avaliar a concorrência e o mercado;
3. Definir as estratégias do negócio;
4. Definir a identidade e o posicionamento da Instituição;
5. Estabelecer um plano de ações;
6. Otimizar recursos;
7. Motivar e integrar as equipes;

2. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

2.1 Contextualização e breve histórico

A história da Irmandade de Misericórdia de Campinas começa junto com a nomeação do jovem Padre Joaquim José Vieira, quando foi lançada a ideia da construção de um hospital de caridade que pudesse amparar a população mais pobre da cidade. A Santa Casa de Misericórdia de Campinas, projeto do Frei Eugênio de Rummily de 1871. Tem valor especial, estético, artístico, documental, histórico, científico, social e espiritual para a cidade. Inaugurada em 1876 foi a primeira unidade hospitalar a atender pessoas necessitadas da cidade. No início, o Hospital funcionava com duas grandes enfermarias. Depois veio o pavilhão para tuberculosos, a reforma necrotério, instalação de novas salas, salão nobre e a Capela Nossa Senhora da Boa Morte. No prédio funcionou, a partir de 1872, o Asilo dos Órfãos em duas seções: o internato (ou orfanato) e o externato. Com a epidemia da febre amarela, o funcionamento do orfanato foi ininterrupto a partir de 1890, abrigando um limite de 60 órfãos. A escola existente tinha seis classes de ensino primário. Com a crise do café em 1929, a instituição passou por sucessivas crises e só a partir de 1936 veio uma nova fase de

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 4 de 19

desenvolvimento com a inauguração do Hospital Irmãos Penteado. Entre 1963 e 1986, a Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp funcionou no prédio que utilizava enfermarias e instalações da Santa Casa para treinamento cirúrgico e clínico dos alunos.

2.2 Estratificação dos serviços

2.2.1 Especialidades médicas:

- Cardiologia
- Centro de Tratamento de Queimaduras
- Cirurgia Cardiovascular
- Cirurgia Geral
- Cirurgia Plástica
- Cirurgia Torácica
- Endocrinologia e Metabologia
- Endoscopia Emergência/Urgência
- Fisioterapia Geral
- Fonoaudiologia
- Geriatria
- Hematologia
- Hemoterapia
- Imobilização Ortopédica
- Infectologia
- Medicina Nuclear
- Nefrologia
- Neurocirurgia
- Nutrição
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorrinolaringologia
- Patologia Clínica Medicina Laboratorial
- Pediatria
- Pronto Atendimento
- Psicologia Hospitalar

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 5 de 19

- Radiologia e Diagnóstico por Imagem
- Radiologia e Imagenologia
- Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
- Serviço Social
- Terapia Ocupacional
- Urologia

2.2.2 Terapia Intensiva:

- UTI Adulto
- UTI Infantil

2.2.3 Atendimento de Urgência:

- Pronto Atendimento Adulto
- Pronto Atendimento Ortopedia
- Pronto Atendimento Infantil

2.2.4 Serviços de Auxílio ao Diagnóstico e Tratamento:

- Diagnose terapia
- Imagem e Radiologia
- Ressonância
- Tomografia
- Laboratório terceirizado.

2.2.5 Serviços Auxiliares de Saúde:

- Psicologia
- Fisioterapia
- Fonoaudiologia
- Serviço Social
- Nutrição Clínica
- Farmácia Hospitalar

2.3 Comissões, Comitês e Núcleos:

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 6 de 19

- Comissão Intra Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante – CIHDOTT
- Comissão da Padronização de Medicamentos, Materiais e Equipamentos
- Comissão da Qualidade
- Comissão de Bioética
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Educação
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Gerenciamento dos Resíduos Sólidos em Serviços de Saúde
- Comissão de Lesão por Pressão
- Comissão de Processamento de Produtos para a Saúde – CPPS
- Comissão de Proteção Radiológica
- Comissão de Revisão de Óbito
- Comissão de Residência Médica
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- Comissão Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes
- Comissão Prontoário Médico
- Comissão Transfusional
- Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional
- Núcleo de Segurança do Paciente

2.4 Localização da unidade de negócio

Identificação da Empresa

- **Nome:** IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DE CAMPINAS - SANTA CASA DE CAMPINAS E HOSPITAL IRMÃOS PENTEADO.
- **Endereço:** Rua Benjamin Constant, nº 1657, Centro, Campinas/SP, CEP 13010-142
- **Telefone:** (19) 2515-3100
- **Site:** www.santacasacampinas.com.br
- **Endereço Eletrônico:** <http://santacasacampinas.com.br/>

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 7 de 19

2.5 Ideologia Organizacional

- Natureza da organização

ATENDIMENTO MÉDICO HOSPITALAR

- Negócio

EXCELÊNCIA EM SAÚDE

- Missão

MISSÃO: COMO HOSPITAL FILANTRÓPICO, PRESTAR ASSISTÊNCIA HUMANIZADA, MODERNA E MULTIPROFISSIONAL PARA A COMUNIDADE ADOTANDO PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS E ÉTICAS.

- Valores

- HUMANIZAÇÃO
- COMPROMETIMENTO
- ÉTICA
- PROFISSIONALISMO
- TRANSPARÊNCIA

- Visão

SER UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR SUSTENTÁVEL, MODERNA, REFERÊNCIA MULTIPROFISSIONAL NAS SUAS ESPECIALIDADES MÉDICAS, COM CREDIBILIDADE ENTRE CLIENTES, MÉDICOS E PARCEIROS, POR MEIO DE UMA GESTÃO INTEGRADA E QUALIFICADA.

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 8 de 19

- Política da Qualidade

PROMOVER AÇÕES QUE GARANTA O CONTÍNUO APRIMORAMENTO DE TODOS OS SERVIÇOS REALIZADOS PELA INSTITUIÇÃO, ATRAVÉS DO MONITORAMENTO SISTEMÁTICO DOS RISCOS À SEGURANÇA DE PACIENTES, VISITANTES E COLABORADORES.

3 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

3.1 Entendendo a Instituição e o seu contexto

O Contexto da Instituição é de total responsabilidade e atribuição da Alta Direção, Gestores e Lideranças e os métodos e critérios definidos por essas partes envolvidas torna-se fundamental para estrutura e consistência do Sistema de Gestão da Qualidade.

Atualmente o Planejamento Estratégico da Instituição, em conjunto com a Alta Direção, os Gestores e coordenadores realizaram análise do contexto externo e interno da Instituição através do método de SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities and Threats), ou em português FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças), conforme descrita abaixo, sendo que a determinação das questões externas e internas pertinentes ao negócio tem como propósito a definição do direcionamento estratégico para alcance dos resultados pretendidos pela Irmandade.

Forças

- ✓ Estrutura física em reforma e ampliação
- ✓ Localização
- ✓ Parceria com os convênios SUS e da saúde suplementar

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 9 de 19

- ✓ Equipe Multiprofissional
- ✓ Inovação e ampliação do Corpo Clínico
- ✓ Centro de Tratamento de Queimaduras

Oportunidades

- ✓ Parceria com as operadoras de saúde e a contratualização com o Município para atendimento SUS na área de oncologia e cirurgia nas especialidades geral e urológica
- ✓ Acreditação Hospitalar
- ✓ Atração de novas equipes cirúrgica
- ✓ Captação de recursos através de emendas parlamentares

Fraquezas

- ✓ Falta de recursos financeiros
- ✓ Mapeamento e controle dos riscos institucionais: operacionais, jurídicos, legais e financeiros
- ✓ **Comunicação e Segurança da Informação**
- ✓ Passivo tributário impedindo a obtenção de CND'S

Ameaças

- ✓ Mercado competitivo no segmento hospitalar
- ✓ Entrega de valor em saúde com eliminação do desperdício
- ✓ Mudança do incentivo nos modelos de remuneração (pagamento por volume X pagamento por resultados)
- ✓ Diminuição das captações de recursos, doação e investimentos
- ✓ Execuções fiscais: tributárias/trabalhistas/cíveis

3.2 Diretrizes Estratégicas

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 10 de 19

As diretrizes estratégicas definidas tiveram por base a ferramenta *Balanced Scorecard*. Essa ferramenta permitiu a construção de planos e ações para alcance de todos os níveis institucionais, pautadas nos seguintes asseguramentos:

- ✓ Esclarecer e traduzir a visão estratégica do negócio
- ✓ Alinhar ações com as estratégias
- ✓ Acompanhar a execução da estratégia
- ✓ Mensurar e monitorar resultados
- ✓ Possibilitar o crescimento financeiro
- ✓ Promover maior qualidade operacional e de atendimento
- ✓ Melhorar processos
- ✓ Aumentar o nível de satisfação do cliente, avaliando o desempenho dos serviços oferecidos
- ✓ Promover feedback contínuo da estratégia
- ✓ Integrar a estratégia de longo prazo com ações e resultados de curto prazo
- ✓ Entregar serviços de saúde com alta qualidade e desempenho
- ✓ Disseminar a estratégia em toda a equipe hospitalar, promovendo maior sinergia
- ✓ Avaliar a performance com foco na execução e resultados
- ✓ Adotar técnicas de gestão para garantir alta qualidade e confiabilidade na prestação do serviço de assistência médico-hospitalar

São as Diretrizes Estratégicas da Instituição:

- 1 **Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental – através da gestão econômico-financeira, da política de colaboradores, prestadores e fornecedores e da política ambiental;**
- 2 **Excelência – através da excelência operacional;**
- 3 **Tecnologia e Processos – através da geração o do conhecimento;**
- 4 **Pessoas - através da gestão do gerenciamento do aprendizado e inovação digital;**
- 5 **Mercado e Imagem – através da excelência no atendimento.**

3.3 Mapa Estratégico

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 11 de 19

Considerando que o negócio da Irmandade é Excelência na Saúde, o mapa estratégico se define com base nas diretrizes, nas seguintes diretrizes:

Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental

1. Manter as finanças de forma estável, evitando endividamentos excessivos e gerando recursos financeiros de maneira consistente;
2. Gastar de forma responsável, priorizando o que é essencial e evitando compras por impulso;
3. Otimizar o complexo hospitalar inaugurando novos espaços, a fim de promover a modernização e expansão dos negócios;
4. Equipar o hospital com novas tecnologias;
5. Adotar práticas relacionadas ao uso equilibrado e racional dos recursos naturais a fim de se preservar o meio ambiente;
6. Tornar a Instituição mais inclusiva;
7. Desenvolver ações de saúde para a comunidade local;

Excelência

1. Alcançar a característica de ser excelente e com qualidade superior, através da obtenção do Selo de Acreditação Hospitalar ONA Nível II;
2. Implementar ações de melhoria contínua visando os propósitos:
 - o Custo – menos é mais
 - o Qualidade - consolidar processos que permitam diminuir erros
 - o Rapidez - processos ágeis para a satisfação do cliente
 - o Confiabilidade – cumprir o proposto para obter credibilidade;
 - o Flexibilidade - versatilidade para adaptar às adversidades e entregar bons resultado.

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 12 de 19

3. Buscar outros selos de certificação de qualidade voltados para:
 - o Qualidade no atendimento com base no para o perfil epidemiológico dos nossos clientes;
 - o Sustentabilidade Ambiental.

Tecnologia e Processos

1. Combinar ferramentas tecnológicas, equipamentos, dispositivos para boas práticas de gestão, fortalecendo a gestão operacional e gerencial por meio da inovação tecnológica;
2. Melhorar a comunicação interna;
3. Desenvolver soluções tecnológicas ainda melhores aos clientes e aos próprios colaboradores;
4. Atuar na transparência das informações de qualidade, através da gestão por indicadores;
5. Intensificar ações de governança.

Pessoas

1. Promover a empatia assertiva;
2. Formar líderes inspiradores e éticos;
3. Garantir saúde mental no trabalho;
4. Realizar feedback real para que todos assumam a responsabilidade da cultura organizacional;
5. Proporcionar ações de inclusão e diversidade social;
6. Avaliar, desenvolver e ampliar a rede de fornecedores;

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 13 de 19

Mercado e Imagem

1. Ampliar da visão da experiência da Pessoa Humana (paciente, colaboradores, familiares, médicos);
2. Estimular a discussão e proposta de ação a partir da voz de nossos pacientes;
3. Monitorar todos os protocolos de segurança do paciente;
4. Implementar ações de marketing;
5. Aprimorar o relacionamento institucional.

3.4.Desdobramento das ações relacionadas aos objetivos estratégicos

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00



SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 14 de 19

DIRETRIZES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRIORIDADE	
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA, SOCIAL E AMBIENTAL	1-Manter as finanças de forma estável, evitando endividamentos excessivos e gerando recursos financeiros de maneira consistente	1- Ampliar da gestão e monitoramento de custos com a participação de todos os gestores e reuniões dirigidas, com base no orçado X realizado; 2-Intensificar as ações do Comercial para captação de emendas municipais, estaduais e federais.	Superintendência, Controladoria, Financeiro, Comercial e Gestores	Alta	
	2-Gastar de forma responsável, priorizando o que é essencial e evitando compras por impulso	1-Envolver os gestores das respectivas áreas, no processo de aquisição de determinados produtos, materiais e medicamentos; com a finalidade de adquirir de modo assertivo tais itens e atentar ao "custo x benefício"; 2- Fidelizar os fornecedores/clientes e em contrapartida procurar novos fornecedores / laboratórios /distribuidores;	Superintendência, Suprimentos, Controladoria, Financeiro e Gestores	Alta	
	3-Otimizar o complexo hospitalar inaugurando novos espaços, a fim de promover a modernização e expansão dos negócios		1- Ocupar a Ala Luporini com os serviços da ADUC UNIMED; 2- Reformar o SND, a Ala Apartamentos, a Ala Feminina, a UTIB, a Ala Mario Name e a Ala Shizuo;	Diretoria, Superintendência, Financeiro, Engenharia, Comercial	Alta
			1-Construir a Unidade de Oncologia; 2-Construir o Serviço de Medicina Ocupacional em a parceria com Aventus e comercializar o PCMSO para outras empresas; 3- Inaugurar a Unidade de Ginecologia, Obstetrícia e Maternidade; 4- Inaugurar o ambulatório das especialidades Urologia, Otorrino e Neurologia.	Diretoria, Superintendência e Engenharia	Alta
			1-Construir o novo hospital	Diretoria	Média
	4-Equipar o hospital com novas tecnologias		1-Montar da sala 8 do C.C., 2- Aquidrir instrumentais e equipamentos para atender as especialidades: neurologia, urológica, geral e pediátrica; 3-Equipar o hospital com mobiliários e equipamentos.	Diretoria, Superintendência, Financeiro, Engenharia e Enfermagem	Alta
	5-Adotar práticas relacionadas ao uso equilibrado e racional dos recursos naturais a		1-Economizar energia elétrica, através da possibilidade de colocar timer de uso adequado nos aparelhos de ar	Superintendência, RH, SESMT, SND, Engenharia e Gestores	Alta

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00



SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 15 de 19

	fim de se preservar o meio ambiente	condicionado e adotar meios de controlar e reduzir a iluminação nos setores; 2-Detectar vazamento de água e verificar locais que usam válvula hidra e torneiras inadequadas, evitando o desperdício; 3-Reciclar materiais como papelão e plástico, destinação correta dos resíduos e do óleo; reforçando práticas de cuidado com o meio ambiente; 4- Diminuição de desperdício de alimentos; troca de bandeja por prato e controle antecipado de pessoas que irão consumir a refeição; 5- Aderir à participação do Prêmio Amigo do Meio Ambiente dentro do Projeto Hospitais Saudáveis, escolhendo um dos temas acima para realizar as melhorias e boas práticas; 6- Construir o poço artesiano.		
	6-Tornar a Instituição mais inclusiva	1-Contratar pessoas portadoras de deficiência e também de menor aprendiz, conforme as respectivas Leis de Cota;	Superintendência e RH	Média
	7-Desenvolver ações de saúde para a comunidade local	1-Realizar campanhas de Prevenção a Queimaduras que envolvam a sociedade de Campinas e Região.	Superintendência e Comissão de Educação	Média

DIRETRIZES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRIORIDADE
EXCELÊNCIA	1- Alcançar a característica de ser excelente e com qualidade superior, através da obtenção do Selo de Acreditação Hospitalar ONA Nível II	1- Aprimorar e gerenciar os processos instituídos, para obtenção do Selo ONA Nível II.	Diretoria, Superintendência e Gestores	Alta
	2- Implementar ações de melhoria contínua visando os propósitos: o Custo o Qualidade o Rapidez o Confiabilidade o Flexibilidade	1- Realizar treinamento dos colaboradores junto a Ed Permanente referente aos processos e protocolos instituídos; 2-Estabelecer fluxos de direcionamentos e divulgações de informações; 3-Dominar dos	Superintendência, Comissão de Educação e Gestores	Alta

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00



SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 16 de 19

		processos/protocolos, através de treinamento junto a Comissão de Educação dos protocolos instituídos; 4- Orientar os colaboradores, de como conduzir as fragilidades.		
	3- Buscar outros selos de certificação de qualidade voltados para: o Qualidade no atendimento com base no perfil epidemiológico dos nossos clientes; o Sustentabilidade de Ambiental.	1- Obter o Selo COFEN; 2-Obter do Selo Hospital Amigo do Idoso; 3- Manter o Selo de Distinção do CTQ; 4- Obter o Selo ONA Nível II; 5- Obter o Selo do Programa dos Hospitais Saudáveis.	S Diretoria, Superintendência e Gestores	Alta

DIRETRIZES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRIORIDADE
TECNOLOGIA E PROCESSOS	1-Combinar ferramentas tecnológicas, equipamentos, dispositivos para boas práticas de gestão, fortalecendo a gestão operacional e gerencial por meio da inovação tecnológica	1- Realizar a troca do Servidor do Sistema Wareline; 2- Atualizar do Sistema para a versão WEB; 3- Iniciar a utilização de Assinatura Digital nos prontuários (projeto piloto)	Superintendência e TI	Alta
	2-Melhorar a comunicação interna	1-Manter a ferramenta Huddle – comunicação entre departamentos; 2-Manter as ferramentas “bate mapa” específica para o Centro Cirúrgico, SBAR para a linha do cuidado; 3-Estimular a abertura de Não Conformidades e Eventos Adversos; 4- Aperfeiçoar e reorganizar a estrutura dos grupos de WhatsApp para melhorar a comunicação interna 5- Ampliar do uso da Passagem de Plantão on-line;	Superintendência, TI, RH e Gestores	Alta
	3-Desenvolver soluções tecnológicas ainda melhores aos clientes e	1- Estabelecer parceria como a Mevo Saúde para a emissão de receituários digitais para os	Superintendência e TI	Alta

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 17 de 19

	aos próprios colaboradores e médicos	pacientes		
	4-Atuar na transparência das informações de qualidade, através da gestão por indicadores	1--Agendar reuniões quinzenais gerenciais de discussão de indicadores;	Superintendência e Gestores	Alta
		1- Ampliar a utilização dos Painéis de Gestão de Indicadores (semelhante ao utilizado no CTQ)	Superintendência e TI	Alta
	5- Intensificar ações de governança	1- Realizar a Auditoria clínica nos prontuários e propor ações de melhoria; 2- Gerenciar de risco operacionais;	Superintendência e Qualidade	Alta

DIRETRIZES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRIORIDADE
MERCADO E IMAGEM	1- Ampliar da visão da experiência da Pessoa Humana (paciente, colaboradores, familiares, médicos);	1-Monitorar a pesquisa de satisfação e ouvidoria; 2-Realizar campanha sobre a experiência humana no cuidado em saúde.	Ouvidoria, Superintendência e Gestores	Alta
	2- Estimular a discussão e proposta de ação a partir da voz de nossos pacientes	1-Implantar em todos os leitos o quadro de gerenciamento do paciente; 2-Estender o prontuário Afetivo para todos os pacientes.	Superintendência Qualidade e Equipe Multiprofissional	Alta
	3- Monitorar todos os protocolos de segurança do paciente;	1-Implementar e monitorar os protocolos clínicos através de auditorias clínicas.	Superintendência, NSP e Gestores	Alta
	4-Implementar ações de marketing	1-Contratar empresa Serviços de comunicação digital, tais como rebranding, mídias sociais, inbound marketing e reformulação do site, visando reposicionar e fortalecer a marca da IMC. 2- Aprimorar o relacionamento institucional	Diretoria e Superintendência	Alta

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00



SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 18 de 19

DIRETRIZES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRIORIDADE
PESSOAS	1- Promover a empatia assertiva	1- Entregar em todos os processos seletivos, um cartão com dizeres: "bem-vindo ao nosso processo seletivo da IMC, um prazer em recebê-lo em nossa instituição"; 2- Entregar no dia da integração um mimo para o novo colaborador dizendo: "que felicidade em o ter em nosso time"; 3- No final do ano, entregar um mimo para cada colaborador simbolizando a sua importância para a Instituição; 5- Realizar para os novos colaboradores treinamento intensivo no período da manhã, por aproximadamente 15 dias.	Superintendência, RH e Comissão de Educação	Alta
	2- Formar líderes inspiradores e éticos	1- Realizar treinamentos com a liderança, a fim de o tornar um líder que pensa estrategicamente e gerencie o processo de aprendizado estratégico.	Superintendência, RH e Comissão de Educação	Alta
	3- Garantir saúde mental no trabalho	1-Aplicar a Ginástica Laboral no início e durante o horário de trabalho; 2-Ampliar a divulgação do Programa de Acolhimento Psicológico na Instituição; 3-Com base nos resultados da pesquisa sobre perfil epidemiológico dos colaboradores, adotar ações educativas; 3- Contratar o <i>Gympass</i> como parceria para os colaboradores.	Superintendência, RH e Comissão de Educação, Equipe Multiprofissional	Alta
	4- Realizar feedback real para que todos assumam a responsabilidade da cultura organizacional	1- Realizar anualmente Avaliação de Desempenho Gerência e Individual de 360º e discutir os resultados e estratégias; 2-Realizar anualmente a Pesquisa de Clima Organizacional e discutir os resultados e estratégias;	Superintendência, RH e Gestores	Alta
	5- Proporcionar ações de inclusão e diversidade social	1- Adotar ações de conscientização sobre igualdade, inclusão e não ao assédio moral e sexual; 2- Assegurar o bem-estar e a	Superintendência, RH, Comissão de Educação	Alta

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Mesa Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00

SUPERINTEDÊNCIA	Nº Documento: POP - 35.005
Planejamento Estratégico	Página 19 de 19

		segurança com tolerância zero à violência.		
	6- Avaliar, desenvolver e ampliar a rede de fornecedores	1- Realizar visitas de qualificação dos fornecedores críticos; 2- Aplicar avaliação das mercadorias entregues;	Superintendência, Suprimentos e Qualidade	Alta

4. Acompanhamento do Planejamento Estratégico - Monitorar e acompanhar as metas

A execução do Planejamento Estratégico será monitorada e acompanhada pela apresentação dos indicadores de desempenho apresentados pelos gestores, conforme quadro abaixo, a fim de possibilitar se o planejamento está alcançando os resultados esperados.

Calendário de Reuniões de Apresentação dos Indicadores de Desempenho - 2024 *

Área	Data	Dia da Semana	Local	Horário
RH / SESMT	18/jan	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Centro Cirurgico / Pronto Atendimento: Adulto e Infantil / NSP / Qualidade	01/fev	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
UTI - Adulto e Infantil / CTQ / SCIH / Recepção	15/fev	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Unidades de Internação: Adulto e Infantil / NIR	29/fev	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Suprimentos / Higiene (Inservice) / Controladoria de Acesso (Inservice) / Engenharia	14/mar	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Equipe Multiprofissional / Comissão de Educação / Rouparia	28/mar	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Auditoria / Ouvidoria / TI / Financeiro / Controladoria	11/abr	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Apresentação dos Indicadores do Planejamento Estratégico**	22/abr	2ª feira	Salão Nobre	10:00
Centro Cirurgico / Pronto Atendimento: Adulto e Infantil	02/mai	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
UTI - Adulto e Infantil / CTQ / SCIH	16/mai	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Unidades de Internação: Adulto e Infantil / NIR	06/jun	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Suprimentos / Higiene / Controladoria de Acesso / Engenharia	20/jun	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Equipe Multiprofissional / Comissão de Educação	04/jul	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Apresentação dos Indicadores do Planejamento Estratégico**	15/jul	2ª feira	Salão Nobre	10:00
RH / SESMT / NSP / Qualidade	01/ago	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Centro Cirurgico / Pronto Atendimento: Adulto e Infantil	15/ago	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
UTI - Adulto e Infantil / CTQ / SCIH / Recepção	29/ago	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Unidades de Internação: Adulto e Infantil / NIR	12/set	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Suprimentos / Higiene (Inservice) / Controladoria de Acesso (Inservice) / Engenharia	26/set	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Equipe Multiprofissional / Comissão de Educação / Rouparia	10/out	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Apresentação dos Indicadores do Planejamento Estratégico**	21/out	2ª feira	Salão Nobre	10:00
Auditoria / Ouvidoria / TI / Financeiro / Controladoria	07/nov	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Centro Cirurgico / Pronto Atendimento: Adulto e Infantil	21/nov	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
UTI - Adulto e Infantil / CTQ / SCIH	05/dez	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00
Unidades de Internação: Adulto e Infantil / NIR	19/dez	5ª feira	Sala Reuniões Provedoria	10:00

* Sujeito à alterações

**Reunião com a presença do Provedor e Diretores

Elaborador por: Cássia Bueno	Revisado por: Murillo A. M. de Almeida	Aprovado por: Diretoria Executiva e Administrativa	Data Aprovação: 30/04/2024
Data Criação: 01/02/2024	Data Revisão: ---	Validade: Abril / 2026	Versão: 00