



**Balanco**  
**Social** 2020

**igh** Instituto de  
Gestão e  
Humanização

# EXPEDIENTE

## COORDENAÇÃO

Taís Freitas

## JORNALISTAS

Lélia Dourado

DRT/BA 330

Ramon Benevides

DRT/BA 6887

## FOTOS

Esther de Abreu Farias

Banco de Imagens (Freepik)

## DIAGRAMAÇÃO

Silvia Letícia Castro

---

**REALIZAÇÃO: IGH**

# ÍNDICE

**01** Instituto

---

**02** Mensagem do Superintendente

---

**03** Como Atuamos

---

**04** Onde Estamos

---

**05** Humanização

**06** Gestão Hospitalar

---

**07** Transparência

---

**08** Compliance

---

**09** DRE

---



# INSTITUTO

---

O IGH – Instituto de Gestão e Humanização é uma organização social sem fins lucrativos que nasceu da percepção de profissionais especializados em saúde na necessidade de prestar **SERVIÇOS DE EXCELÊNCIA** no setor.

Desde então, o instituto tem empenhado esforços para tornar-se **REFERÊNCIA NACIONAL** com a implementação de práticas de gestão de vanguarda que potencializam os resultados das unidades prestadoras com cuidado, respeito, transparência, conexão e inovação.

O IGH acredita que é possível fazer diferente, sempre com o olhar **HUMANIZADO**, afim de assegurar a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, bem como, contribuir para o crescimento pessoal de cada colaborador.



## NOSSA MISSÃO

Prestar serviços de excelência em saúde, melhorando a qualidade de vida dos beneficiários e contribuindo para o crescimento dos nossos colaboradores.



## NOSSA VISÃO

Ser referência nacional em prestação de serviços de saúde.



## NOSSOS VALORES

- Motivação por ideal, valorizando as pessoas.
- Obstinação e perseverança.
- Velocidade de decisão e execução.
- Excelência e melhoria contínua.
- Humanização e responsabilidade social.

## MENSAGEM DO SUPERINTENDENTE

---

Mesmo diante das dificuldades impostas em 2020, nós do IGH - Instituto de Gestão e Humanização seguimos convictos sobre a importância da atuação de todos os nossos colaboradores diante do cenário pandêmico vivenciado. Temos a consciência que durante este ano exercemos a nossa função com responsabilidade e profissionalismo.

Apesar de ser um ano difícil, também foi tempo de fortalecimento e superação. O cenário de restrição orçamentária e da necessidade de melhorar a aplicação dos recursos financeiros disponíveis para a implantação de uma rede assistencial complementar temporária para o enfrentamento à Covid-19, evidenciou ainda mais os benefícios proporcionados pela gestão compartilhada entre uma Organização Social da Saúde (OSS) e o Poder Público.

Conseguimos cumprir o desafio de suprir a exigência da população por serviços de qualidade, transparência e resolutividade mesmo diante do contingenciamento dos recursos. Dessa forma, oferecemos mais agilidade, eficácia e qualidade nos serviços prestados. Isso porque o IGH tem como premissa gerir com o mínimo de recursos possíveis, mantendo a máxima qualidade, visando a promoção de resultados, administração correta e boa distribuição de tarefas e atividades.



*"Apesar de ser um ano difícil, também foi tempo de fortalecimento e superação."*

**Paulo Bittencourt**  
Superintendente do IGH

Assim, avançamos na quebra de paradigmas e na desmitificação de padrões pejorativos que estigmatizam o Sistema Único de Saúde, através de práticas de gestão que maximizam os resultados das unidades prestadoras por meio de um atendimento humanizado que prioriza o bem-estar do beneficiário.

Temos orgulho de cada colaborador que atuou diariamente para garantir a continuidade da operação de serviços de saúde com a mesma excelência e a qualidade de sempre, representando o Instituto a cada atendimento prestado.

Esse novo ano que se inicia é uma oportunidade para renovar as nossas forças, bem como permanecermos firmes na jornada. Nesse Instituto, em linha com o nosso planejamento estratégico, iniciamos com a medicina suplementar, através da prestação de serviços para planos de saúde.



**Sede Matriz - Clínica IGH HealthCare**  
*Salvador/Bahia*

# COMO ATUAMOS

---

## Gestão de Unidades Hospitalares

O IGH é referência na gestão e operacionalização de unidades hospitalares tanto de média quanto de alta complexidade.

O Instituto tem know-how na gestão de Unidades de Terapia Intensiva (UTI), centros cirúrgicos, complexos de imagem, contratação de profissionais especializados e todos os processos que envolvem os aspectos administrativos e operacionais de uma unidade de saúde, seja qual for o perfil. A entidade realiza a gestão plena com a contratação de profissionais da Saúde, como médicos, enfermeiros, assistência farmacêutica, laboratorial, radiologia, nutricional e segurança, otimizando os recursos para assegurar uma maior eficiência conforme as condições disponíveis.



## Gestão de Profissionais

O IGH também tem atuação no gerenciamento de profissionais dentro de estruturas parciais ou integrais numa unidade ou rede de saúde. Esse modelo proporciona a melhoria da qualidade do atendimento ao beneficiário do serviço, além de reduzir custos, já que por se tratar de uma Organização Social reconhecida nacionalmente, o instituto traz a economicidade neste caso em função de uma série de benefícios, isenções e imunidades fiscais e tributárias que possibilitam a prestação de serviços mais competitivos e com um maior retorno social.



## ONDE ESTAMOS

---

Desde a fundação, o IGH trabalha para expandir suas atividades aos quatro cantos do país. Iniciou as atividades no estado da Bahia, no Nordeste brasileiro, e em pouco tempo já atuava nas regiões Centro-Oeste e Sudeste.

Estados de atuação: Bahia, Minas Gerais e Goiás.

# HUMANIZAÇÃO

---

O ano de 2020 foi, sem dúvida, desafiador para todos. Para o IGH esse foi um período para exercitar ainda mais o seu olhar para o próximo.

Novas soluções foram implementadas na rotina das unidades para aprimorar o acolhimento dos pacientes com a Covid-19. As novas ações de humanização trouxeram a esperança de dias melhores para quem estava internado em decorrência do novo coronavírus e seus familiares.



# VISITA VIRTUAL

---

O instituto conciliou a humanização com a tecnologia para ajudar os pacientes a vencer o isolamento. Assim, o atendimento corriqueiro se transformou em uma experiência acolhedora e diferenciada.



## Juntos mesmo distante

A visita faz parte de um programa destinado à preservação do convívio familiar dos pacientes em isolamento hospitalar nas unidades de saúde geridas pelo IGH que tenham diagnóstico positivo para o novo coronavírus.



### Atividades Lúdicas

As atividades lúdicas como desenhar e pintar permitem que a hospitalização passe a ser vivenciada de forma mais humanizada, aproximando o paciente do contexto a qual vivia antes da internação e trazendo um pouco mais de conforto.



### Comemoração de aniversário

Toda vida deve ser festejada e se esta for marcada por uma história de superação, merece ainda mais uma grande celebração. Pacientes tiveram uma surpresa: Uma festa de aniversário preparada com todo carinho pela equipe multiprofissional que atua na UTI Covid. Essa foi mais uma das ações desenvolvidas para levar um pouco de carinho e amor aos pacientes que estão isolados e longe de seus familiares e amigos por causa da Covid 19.

## Cartas com Amor

Garantir carinho, conforto e esperança às pessoas com Covid-19 internadas na unidade Hospital Regional Deputado Luís Eduardo Magalhães, em Porto Seguro. Esse é o objetivo do projeto “Cartas com Amor”.

Através do preenchimento de um formulário eletrônico, os amigos e familiares podem manter contato com o paciente acolhido, assegurando a permanência da interação social ao mesmo tempo que é mantido o isolamento necessário.

A iniciativa é mais uma ação de humanização que traz como resultado o sorriso de cada paciente que tem um estímulo a mais para auxiliar na recuperação. É um ato de amor num momento de medo e incertezas, que traz benefícios a todos os envolvidos.



*A filha de uma paciente que está na UTI se emocionou ao falar da iniciativa. Sem poder ver ou falar com minha mãe agora, essa é a melhor maneira que o hospital poderia encontrar de me conectar a ela. Sei que ela está inconsciente e mesmo que outra pessoa esteja lendo para ela, é uma maneira de nos deixar mais próximas. O projeto é incrível, obrigada a todos os envolvidos e a equipe que tem cuidado dela com tanto carinho. Isso deixa meu coração mais calmo; agradeceu Nataly.*

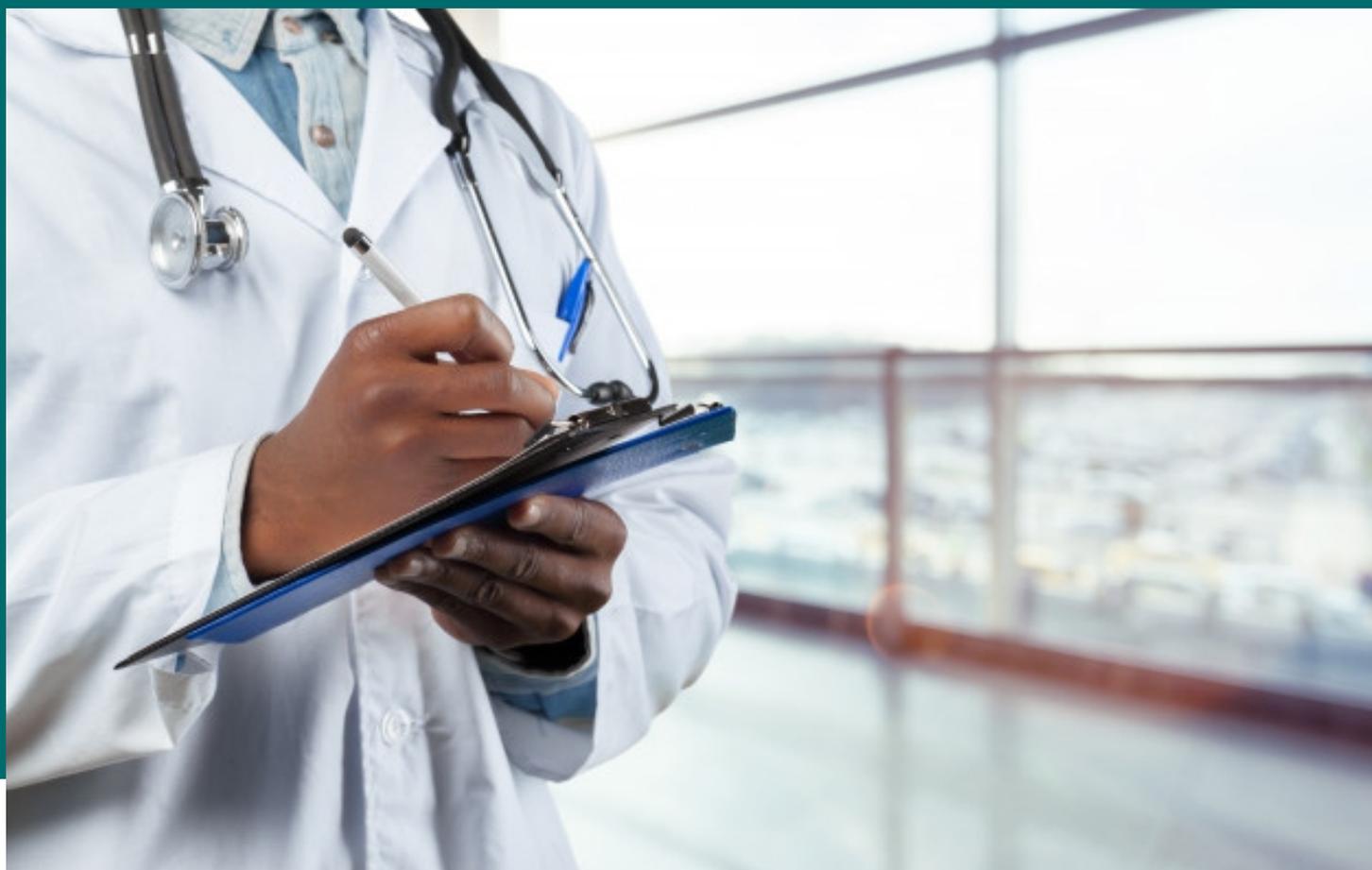


O conceito de humanização na saúde significa ampliar o relacionamento entre profissionais e pacientes. Entender o sofrimento do outro é um dos pontos importantes de um trabalho que leva em conta a totalidade do indivíduo para além da enfermidade.

# GESTÃO HOSPITALAR

---

Há 10 anos o IGH vem atuando principalmente na melhoria da gestão da saúde pública brasileira. Através de práticas de gestão equacionamos recursos da melhor maneira para garantir o funcionamento saudável da instituição, com uma prestação de serviço que prima pela excelência. Buscamos operar mudanças de hábitos, promovendo a revisão de processos e minimizando vulnerabilidades.





## QUALIDADE

Conforme Falconi (1992), a garantia da qualidade é uma função da empresa que tem como finalidade confirmar que todas as atividades da qualidade estão sendo conduzidas da forma requerida. Portanto a garantia da qualidade é a representante do cliente na empresa, é a função que visa confirmar que todas as ações necessárias para o atendimento das necessidades dos clientes estão sendo conduzidas de forma completa e melhor que o concorrente. A gestão da qualidade consiste na adoção de programas desenvolvidos internamente ou segundo padrões externos, capazes de comprovar um padrão de excelência assistencial, a partir da melhoria contínua da estrutura, dos processos e resultados. Para atender a esses diferentes padrões é necessário que haja um time com expertise e capacidade de realizar essa implementação e monitoramento.

# CORPO FUNCIONAL

Manifesta-se na iniciativa da direção da organização, das gerências e de todo o corpo funcional comprometido com os resultados e, conseqüentemente, com a manutenção da instituição em um mercado cada vez mais competitivo.



**20%**

% de empregados acima de 45 anos



**6.585**  
mulheres

nº de mulheres que trabalham na instituição



**81%**

% de cargos de chefia ocupado por mulheres



## Total de colaboradores



**2.000** médicos



**4.548** enfermeiros e técnicos de enfermagem



**828** demais funções assistenciais



**2.171** apoio assistencial



**777** administrativo

➔ **10.324**



## Regional Goiás



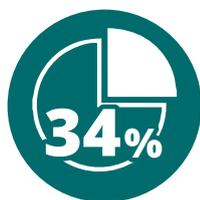
**1.638**  
**Ocorrências**

Não conformidades e quebras de acordo registradas na regional.



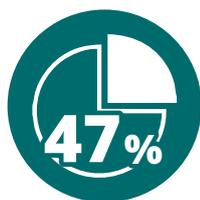
**809**  
**Eventos adversos**

Eventos adversos registrados na regional.



**Tratamento NC**

Registros de não conformidades respondidos, implementados e encerrados.



**Tratamento/  
Eventos Adversos**

Eventos respondidos, implementados e encerrados.



**2.142**  
Documentos padronizados.



## Regional Bahia



**445**  
**Ocorrências**

Não conformidades e quebras de acordo registradas na maternidade.



**212**  
**Eventos adversos**

Eventos adversos registrados na maternidade.



**Tratamento NC**

Registros de não conformidades respondidos, implementados e encerrados.



**Tratamento/  
Eventos Adversos**

Eventos respondidos, implementados e encerrados.



**1.990**  
Documentos padronizados.



## Regional Minas Gerais



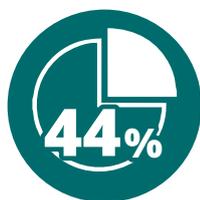
**525**  
**Ocorrências**

Não conformidades e quebras de acordo registradas na regional.



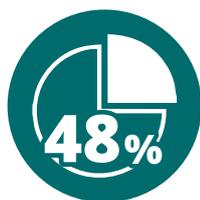
**137**  
**Eventos adversos**

Eventos adversos registrados na regional.



**Tratamento NC**

Registros de não conformidades respondidos, implementados e encerrados.



**Tratamento/  
Eventos Adversos**

Eventos respondidos, implementados e encerrados.

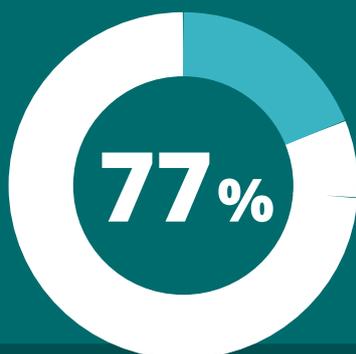


**3.007**  
Documentos padronizados.

# PRODUÇÃO ASSISTENCIAL



## Índice de satisfação



Média de satisfação do paciente



## Perfil das unidades administradas pelo IGH



## Leitos



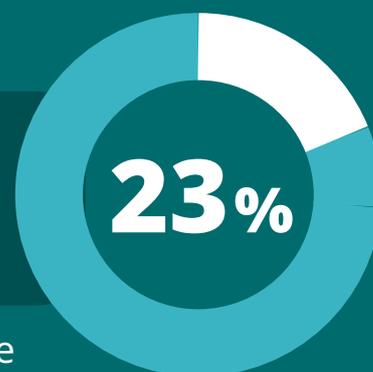
**1.263**

Número total de leitos



**289**

Leitos de UTI



23% correspondente do total de leitos.



Excelência na *Gestão*



# ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL

---

## CQIGH

O CQIGH é um programa institucional, alinhado com o Sistema Brasileiro de Acreditação da ONA, NBR ISO 9001:2015, Modelo de Gestão MEG, Portaria Ministerial 529/2013 e a RDC 36/2013. As ações incluem promoção, execução e monitorização de medidas com foco na Excelência e na garantia de segurança do paciente. O programa avalia a adesão do serviço aos requisitos das normas e legislações citadas, além de boas práticas de gestão reconhecidas nacional e internacionalmente. A adesão ao programa é elegível para todas as unidades do IGH no âmbito Nacional. Os serviços que atendem a pontuação necessária recebem o Selo de Qualidade que tem validade anual. Os melhores resultados (baseados na pontuação) recebem “Certificado de Excelência”, além disso, a maior pontuação dentre todas as demais recebe placa de reconhecimento.

As atividades para implantação incluíram:

Desenvolvimento de checklist's de acreditação para todas as áreas e perfis de unidades

- Desenvolvimento de plataforma eletrônica para gestão do programa
- Treinamento de auditores
- Construção do plano de visitas
- Realização de visitas



## IGH+

Avaliando o cenário da saúde, identificou-se a necessidade da construção de um canal de comunicação que pudesse unificar todo o instituto. Uma plataforma de comunicação interna que alcança todos os colaboradores, criando uma rede de comunicação unificada.

Uma outra vertente anexada a esse projeto foi a construção da educação corporativa, entendendo que esse era um problema real que precisava ser enfrentado pelo IGH, iniciou-se o desenvolvimento de um projeto de Educação Corporativa na modelagem EAD.

Não havia nenhuma instituição filantrópica com a implementação de um programa similar o que destacaria a atuação do IGH como formadora de conhecimento. Além de termos em nossa Missão e nos nossos Valores as perspectivas de “Crescimento dos colaboradores” e “Excelência e melhoria contínua”, temos em nossos objetivos estratégicos a previsão de investir em “Práticas de Recursos Humanos” dentre as quais, está o subsistema de “Treinamento e Desenvolvimento”.

Preocupados com a continuidade do serviço de excelência prestado, o IGH+ chega como uma ferramenta completa com acesso integrado e traz para o instituto mais alinhamento estratégico, mais desenvolvimento de pessoas e mais comunicação.

# AÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO

## Padronização de Protocolos

Iniciamos padronização de protocolos e fluxos assistenciais para garantir abrangência de processos de qualidade e segurança do paciente. Padrões foram disponibilizados para que cada unidade tenha material adequado que permita a implantação das metodologias como: 5S Plano Terapêutico Huddle SBAR Protocolos Gerenciados.

## Controle de Produção Assistencial

Reestruturamos a cadeia de coordenação de produção assistencial e, no ano de 2020, a coordenadora do setor trabalhou intensamente em melhorar os controles e garantir acurácia dos dados. Esse trabalho incluiu ainda: Construção de BI para Regionais Bahia e Contagem.

## BI de Glosas

Também fizemos a elaboração de um BI para monitoramento das possibilidades de Glosas por não atingimento de metas.

## Padronização do fluxo de prestação de contas de metas

Outra ação foi a padronização da metodologia de prestação de contas para os contratos municipais da Bahia. O método já estava consolidado em Contagem e agora está em fase de implantação em Goiás.

## BI COVID

Diante do Cenário enfrentado em todas as regionais, a Qualidade construiu um BI corporativo para monitoramento do cenário. Os dados eram levantados por todas as unidades e atualizado diariamente (com dados do dia anterior). Com um pequeno delay, todos os líderes conseguiu monitorar o cenário e utilizar o conteúdo para planejar suas atividades e recursos.



Acesse o Qrcode para acessar o portal de transparência.

# TRANSPARÊNCIA

---

Sempre comprometido com a ética e a transparência, o IGH publica, em seu portal oficial, todos os contratos de gestão, convênios, regimentos de compra, prestação de contas e relatórios de atividades.

Estão disponíveis, para conhecimento de qualquer cidadão e respeitando a Lei de Acesso à Informação (Lei nº12.527/2011).

# COMPLIANCE

---

Com todas as transações monitoradas a fim de prevenir, detectar e corrigir qualquer situação que exponha o Instituto a riscos de compliance, o IGH conta com um amplo programa, que aborda:

- Avaliação de Risco de Integridade;
- Manual de Ética e Conduta;
- Canal de Ética e Conduta;
- Política Anticorrupção;
- Avaliação de Terceiros;
- Manual para Fornecedores e Prestadores de Serviços;
- Auditoria Interna;
- Auditoria de Balanço;
- Jurídico Consultivo.

# BALANÇO CONSOLIDADO

## INSTITUTO DE GESTÃO E HUMANIZAÇÃO - IGH

Balancos patrimoniais

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de Reais)

Ativo			Passivo e patrimônio líquido		
	2020	2019		2020	2019
<b>Circulante</b>			<b>Circulante</b>		
Caixa e equivalentes de caixa	53.148	41.808	Fornecedores	85.927	86.166
Contas a receber	251.694	213.937	Obrigações sociais e trabalhistas	48.781	44.814
Estoques	25.135	13.868	Obrigações fiscais	2.198	1.887
Impostos a recuperar	150	93	Outras obrigações	24.277	29.010
Outras contas a receber	34.848	48.932	Partes relacionadas	8.386	8.279
	<b>364.975</b>	<b>318.638</b>	Provisão para contingências	198	—
				<b>169.767</b>	<b>170.156</b>
<b>Não circulante</b>			<b>Não circulante</b>		
Partes relacionadas	8.785	8.279	Partes relacionadas	32	1
Imobilizado	64.779	43.779	Outras obrigações	22.717	23.496
Intangível	1.294	153	Provisão para rescisões trabalhistas	24.381	16.531
	<b>74.858</b>	<b>53.211</b>	Provisão para encargos INSS - Cebas	107.832	93.109
			Provisão para contingências	3.080	3.326
				<b>158.042</b>	<b>136.463</b>
			<b>Patrimônio líquido</b>		
			Fundo patrimonial	112.024	64.230
				<b>112.024</b>	<b>64.230</b>
<b>Total do ativo</b>	<b>439.833</b>	<b>370.849</b>	<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>	<b>439.833</b>	<b>370.849</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis, disponíveis no site [www.igh.org.br](http://www.igh.org.br).

## DRE

## INSTITUTO DE GESTÃO E HUMANIZAÇÃO - IGH

Demonstrações do resultado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

(Em milhares de Reais)

	2020	2019
Receita de serviços	977.518	942.754
Custo dos serviços prestados	(869.867)	(885.797)
<b>Superávit bruto</b>	<b>107.651</b>	<b>56.957</b>
<b>Receitas/(despesas) operacionais</b>		
Gerais e administrativas	(82.942)	(80.831)
Outras receitas	1.385	37.722
Outras despesas	(8.359)	—
Receitas financeiras	561	1.271
Despesas financeiras	(2.077)	(3.197)
<b>Superávit líquido do exercício</b>	<b>16.219</b>	<b>11.922</b>

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis, disponíveis no site [www.igh.org.br](http://www.igh.org.br).









[www.igh.org.br/](http://www.igh.org.br/)