

Relatório da Administração Ano 2023

O ano de 2023 foi um período de grandes transformações e conquistas para a nossa instituição. A administração focou em fortalecer a excelência operacional, investir em tecnologias inovadoras e aprimorar a experiência do paciente, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e otimizar os processos internos. Este relatório tem como propósito apresentar um panorama das ações implementadas, dos projetos concluídos e dos resultados alcançados ao longo do ano. Dentre as iniciativas destacadas, tivemos a implementação de um ambiente totalmente digital no departamento financeiro, a negociação de convênios com melhores condições, a modernização das infraestruturas e a ampliação de nossas parcerias estratégicas. Além disso, o foco em resultados operacionais e no fortalecimento da área de qualidade foi uma prioridade, resultando em maior eficiência, segurança e satisfação tanto para nossos pacientes quanto para a nossa equipe. A seguir, apresentamos de maneira detalhada as ações executadas, os desafios enfrentados e as metas atingidas, reafirmando o compromisso da administração em continuar proporcionando um ambiente de excelência e inovação para todos.

1. Melhoria de Processos e Gestão de Estoques

- **Rastreabilidade das NF's de Serviço:** Implementação do sistema de rastreamento das Notas Fiscais (NF) de serviço no sistema de estoque, promovendo maior controle e organização.
- **Central de Notas Fiscais:** Implantação da Central de NF, centralizando a gestão fiscal e aprimorando o controle de recebimentos e pagamentos.
- **Compras de MAT/MED:** Realização de compras de materiais e medicamentos com fornecedores não exclusivos 100% através da plataforma de compra, garantindo agilidade e redução de custos.

2. Inovações e Melhorias Operacionais

- **Negociação com a operação de cartão:** Conquistamos o uso do PIX nas máquinas de cartão sem a cobrança de taxas, gerando uma economia substancial.
- **Reestruturação do CSC:** Reformulação do espaço físico do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) para otimização dos fluxos operacionais.



Acesse nossos links úteis

- **Implantação do "Zero Papel" no Departamento Financeiro:** O departamento financeiro implementou um sistema sem papel, gerando maior eficiência e sustentabilidade.
- **Automatização e Conciliações:** Conciliações de lançamentos TOTUM com 11.662 transações concluídas, agilizando o processo de verificação e controle de contas.

3. Gestão de Guias e Qualidade de Atendimento

- **Implantação do Rastreamento de Guias:** Iniciamos o projeto de rastreamento de guias através de leitores de código de barras, facilitando o controle e diminuindo erros operacionais.
- **Treinamentos Externos:** Participação em 4 treinamentos externos focados em melhorias operacionais, especialmente nas áreas de entregas de faturas.
- **Guias Concluídas em TOTUM:**
 - Consultas: 12.667
 - Exames: 7.934
 - Cirurgias: 1.022
 - **Total:** 21.673 guias concluídas com sucesso.

4. Pesquisa de Satisfação e Relacionamento com o Cliente

- **Implantação da Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação:** Implementação da ouvidoria e pesquisas de satisfação com resultados positivos.
 - **NPS (Net Promoter Score):** Atingimos 91 NPS, com uma taxa de resposta de 31,41% em dezembro.
 - **Avaliação no Google:** Mantivemos uma avaliação de 3.8 no Google, refletindo a satisfação dos nossos pacientes.



Acesse nossos links úteis

5. Expansão de Serviços e Novas Especialidades

- **Novas Especialidades:** Em 2023, ampliamos nosso portfólio com a inclusão das especialidades:
 - Otorrinolaringologia
 - Fonoaudiologia
 - Medicina da Família
 - Dermatologia
 - Medicina do Esporte
 - Nutrição
 - Nutrólogo
- **Ponto de coleta de exames:** Inauguração de um ponto de coleta de exames em parceria com um laboratório, oferecendo 315 novos produtos.
- **Kit Cirúrgico:** Criação de kits específicos para cada procedimento cirúrgico, aumentando a segurança e padronização dos processos.

6. Expansão Física e Infraestrutura

- **Transferência da CAF da TOTUM:** Realizamos a transferência da CAF para novas instalações, melhorando a logística e a operação do local.
- **Adequação das Instalações:** Diversas melhorias nas instalações, incluindo:
 - Reforma e adequação da sala de desinfecção de materiais para a área de Otorrinolaringologia.
 - Adequação de recepção e consultórios para novas especialidades.
 - Retrofit e adequação das áreas críticas, como o vazamento na recepção.
- **Filial em Goiânia:** Abertura de uma nova filial na região noroeste de Goiânia, ampliando nossa presença e acesso à população.



Acesse nossos links úteis

7. Relacionamento Médico e Expansão do Corpo Clínico

- **Novos Médicos:** Incorporamos 13 novos médicos, elevando o corpo clínico a 49 médicos.
- **Novos Parceiros Médicos:** 16 novos médicos externos se tornaram parceiros da instituição.
- **Endomarketing e Eventos:** Realizamos ações de endomarketing e eventos comemorativos como o Dia dos Pais, Dia das Mães, aniversariantes e Dia do Médico, promovendo maior integração e reconhecimento entre as equipes.

8. Resultados de Comunicação e Marketing

- **Alcance e Engajamento:**
 - Alcance: 2.301.027 pessoas.
 - Engajamento: 1.550.094 pessoas.
 - Seguidores nas redes sociais: Crescimento de 1.350 para 2.943 seguidores, um aumento significativo de 118%.
 - Leads Gerados: 1.128
 - Leads Convertidos: 290
- **Atendimento ao Cliente:**
 - **Ligações Recebidas:** 20.566
 - **Chats Recebidos:** 14.479

9. Eficiência Financeira e Planejamento Tributário

- **Ênfase na Gestão Financeira:** A administração concentrou esforços no fortalecimento do fluxo de caixa e na modernização da gestão de capital de giro. Também realizamos um planejamento tributário eficiente e um acompanhamento rigoroso da contabilidade gerencial.
- **Investimentos e Controle de Recursos:** Realizamos ajustes no planejamento financeiro, garantindo maior segurança e equilíbrio econômico para a instituição.



Acesse nossos links úteis

10. Suporte e Manutenção de Sistemas

- **Manutenção e Adequação de Sistemas:**
 - Suporte ao sistema legado nas áreas de Medical, Suprimentos e Financeiro.
 - Implantação do sistema Multiempresa para integração das áreas de Medical, Suprimentos e Financeiro nos dois locais (CBCO e TOTUM).
 - **Tempo de Resolução de Chamados:** A média anual foi de 45:56 segundos para a resolução de chamados.
- **Automatização e Melhoria de Fluxos:**
 - Automatização das ordens de serviço nas áreas de marketing, recursos humanos, manutenção e qualidade.
 - Reformulação dos processos internos e adoção de novas tecnologias para facilitar a gestão de operações.

Conclusão

O ano de 2023 foi marcado por inúmeras conquistas, avanços em processos operacionais e tecnológicos, além de uma sólida expansão de nossos serviços e infraestrutura. A melhoria contínua, a inovação e a capacitação das nossas equipes foram fundamentais para garantir resultados positivos, tanto para nossos pacientes quanto para a nossa equipe interna. Em 2024, seguiremos com o compromisso de oferecer o melhor em saúde, tecnologia e atendimento, sempre buscando a excelência em cada passo.



Acesse nossos links úteis