



# CARTILHA

## Diretores Gerais

2023

Cartilha para apoio aos Novos Diretores Gerais das unidades administrada pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro.

*\*Alguns links foram retirados dessa versão da cartilha por conter dados sensíveis.*

# Caro Diretor(a) Geral,

## Seja bem vindo(a) à FSERJ!

Entendemos que a Diretoria Geral é uma função extremamente importante a ser desempenhada, por estar conectada a importantes processos que ajudarão a garantir a qualidade na assistência aos usuários em sua unidade.

### Usuário

Você não tem ligação direta com o usuário, no entanto, seu trabalho impacta na qualidade do serviço prestado a eles. Por isso, conhecer os processos, indicadores e seus resultados, são fundamentais.

### Diretoria

Você está ligado à FSERJ diretamente para assuntos das mais variadas ordens, gerenciar e planejar bem como orientar quanto a utilização dos recursos financeiros, tecnológicos e físicos da unidade.

### FSERJ

Você é o canal de comunicação da DIREX dentro da unidade, suas atribuições estão diretamente relacionadas à essa diretoria da FSERJ.

### Para começar,

**CLIQUE AQUI!**



Que tal conferir o Termo de Referência (TR) da sua unidade? Nele você vai encontrar todas as obrigações e responsabilidades da unidade pactuadas junto à SES.

**Clique aqui e confira o TR da sua Unidade!**



# Você conhece a FSE RJ?

## Uma breve apresentação

A Fundação Saúde é uma entidade pública, de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que visa à gestão da saúde pública no Estado do Rio de Janeiro. Por ser órgão integrante da administração pública indireta, está vinculada à Secretaria de Estado de Saúde e atua em consonância com as diretrizes constitucionais e legais previstas para o Sistema Único de Saúde

# Missão

Gerenciar unidades públicas de saúde com o intuito de apoiar na execução das políticas de saúde promovidas pela Secretaria de Estado de Saúde, resultando em melhorias dos serviços de assistência à população do Estado do Rio de Janeiro

# Visão

Ser o melhor modelo de gestão de unidades públicas de saúde.

# Valores



**COMPROMETIMENTO**



**EFICIÊNCIA**



**RESPEITO**



**TRANSPARÊNCIA**



**ALIANÇA**



# Diretrizes

A Fundação Saúde tem como missão gerenciar unidades públicas de saúde alinhada à SES/RJ, pautada nas seguintes diretrizes:



## Gestão pela Qualidade

Otimizar recursos, agilizar os processos e promover as boas práticas de gestão.

## Imagem

Consolidar a imagem positiva junto às partes interessadas.

## Assistência

Oferecer gestão da assistência com qualidade no cuidado.

## Desenvolvimento Institucional

Oferecer educação, capacitação, qualificação profissional e pesquisa, objetivando o aprimoramento da gestão das unidades.

# Diretorias

A Fundação Saúde é dividida em 6 Diretorias principais, cujas atribuições estão descritas a seguir.

## DIREX

### EXECUTIVA

Gestão técnica, patrimonial, financeira, administrativa e operacional da Fundação Saúde.

## DIRPG

### PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CONTRATO DE METAS

Coordenação que propõe políticas e programas relativos à área de governança, planejamento e gestão do contrato de metas, estabelecendo diretrizes técnicas.

## DIRAF

### ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Coordenação, execução e controle das atividades relacionadas a materiais, patrimônio, administração financeira orçamentária e contábil.

## DIRTA

### TÉCNICO-ASSISTENCIAL

Coordenação, supervisão e avaliação das ações e atividades assistenciais de saúde implementadas pelas unidades de saúde.

## DIRRH

### RECURSOS HUMANOS

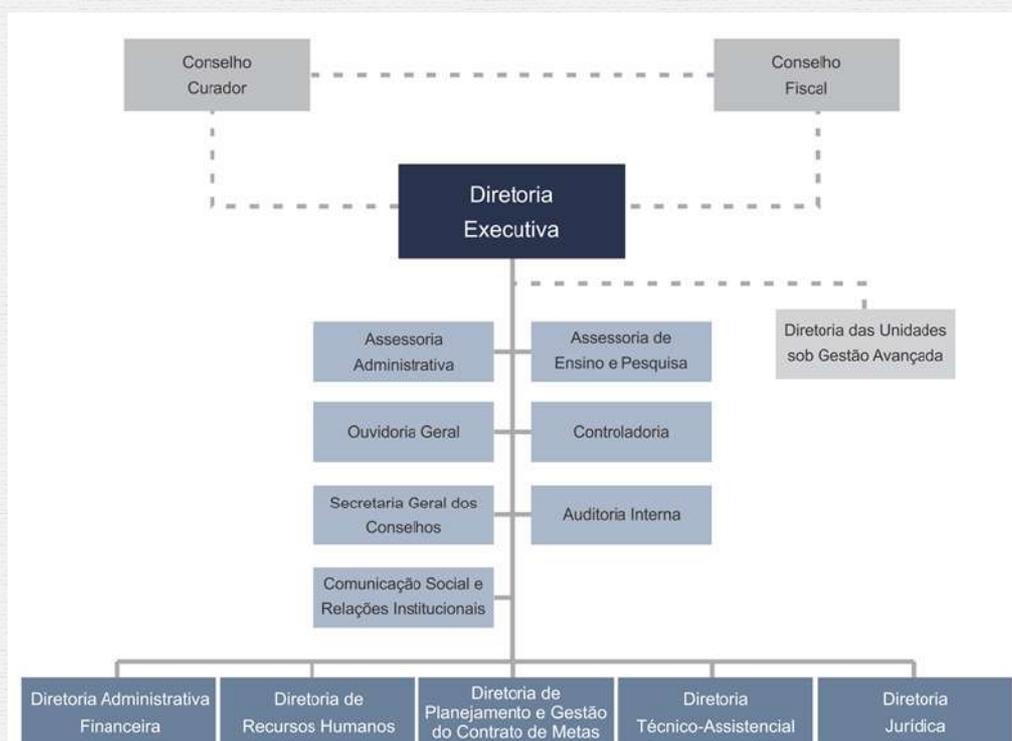
Coordenação, execução e controle das atividades relativas à administração e desenvolvimento de gestão de pessoas.

## DIRJUR

### JURÍDICA

Coordenação representante da entidade em juízo ou em fora dele, uma vez que é da sua competência a manifestação em assuntos que envolvam questões jurídicas.

## Organograma da Fundação Saúde



# Atribuições

## do Diretor Geral



Entenda o que a FSERJ espera de você!

Nas páginas a seguir descrevemos suas principais atribuições na unidade e junto a FSERJ.

Embora pareçam muitas atribuições, estamos disponíveis para você e oferecemos todo suporte para realização das atividades.



# Atividades de Gestão Estratégica

- Promover o desenvolvimento do Planejamento Estratégico da Unidade elaborado em acordo com as diretrizes da SES e FSERJ;
- Articular-se com os gestores e lideranças da SES e FSERJ na promoção das melhores práticas e resoluções de problemas;
- Garantir articulação com as demais diretorias e gestores da unidade na execução de suas obrigações, monitorando-as e propondo melhorias;
- Representar a Unidade e responder aos órgãos de controle, fiscalização e entidades de classes;
- Dirigir, supervisionar e orientar a ação executiva e a gestão da Unidade, atendendo aos requisitos dispostos no Termo de Referência de sua unidade;
- Garantir que programas e certificações previamente aprovados pela SES e FSERJ sejam desenvolvidos na Unidade;
- Garantir a eficiência técnica operacional, administrativa e financeira da unidade.

# Atividades de Gestão Administrativa

- Garantir articulação com as demais diretorias e gestores da unidade a execução das seguintes atividades:
- Proporcionar sistemáticas de reuniões periódicas para acompanhamento das atividades da unidade e seus indicadores contratuais.
- Disseminar as tomadas de decisões pela alta direção aos colaboradores da unidade através de diferentes canais de comunicação como cartazes, e-mails ou mensagens instantâneas garantindo a boa atuação dos profissionais;
- Utilizar-se dos meios de comunicação oficiais para informar e alertar sobre inconformidades verificadas na prestação de serviços e no descumprimento contratual dos fornecedores contratados;
- Identificar possibilidades de melhoria na eficiência e oferta dos serviços prestados na unidade, assim como situações que possam trazer diferentes riscos, repassando-as às instâncias superiores da FSERJ;
- Estabelecer métodos, planejar atividades, organizar o funcionamento dos vários setores da unidade e liderança de equipes multidisciplinares;
- Garantir que rotinas sejam estabelecidas para o bom funcionamento e acompanhamento da unidade,
- Fomentar ações de responsabilidade social e ambiental;
- Certificar-se que ações relativas à segurança da informação, manutenção dos equipamentos e suporte aos usuários em informática estejam sendo desenvolvidas na unidade;
- Manter sistemas de avaliação contínua visando medir o desempenho da equipe;
- Viabilizar ações para que os colaboradores atuem com segurança, preservando sua saúde física e mental.

# Material Essencial



## Documentos Base

Disponibilizamos alguns documentos que poderão ser fundamentais e muito usados ao longo de sua gestão.

Para os documentos abaixo, basta clicar no nome de cada documento, para abri-lo. Para fazer o download clique em ARQUIVO > FAZER DOWNLOAD > ESCOLHER O FORMATO e pronto!

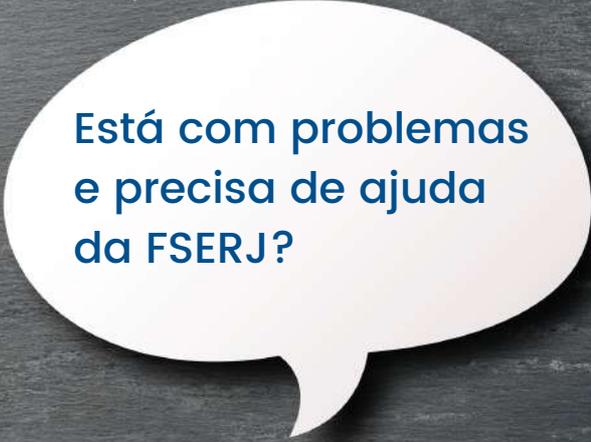


**CLIQUE NO NOME DE CADA DOCUMENTO PARA ACESSÁ-LO!**



- Lista de Presença: Capacitação conforme RH. docx
- Modelo de Ata de Reunião. docx
- Plano de Ação. xls
- Modelo de Apresentação. ppt





Está com problemas  
e precisa de ajuda  
da FSERJ?

# Comunicação



Você sabe a quem procurar para ajudá-lo a resolver seu problema?

Não se preocupe!

Para te ajudar nessa missão, que é a comunicação, listamos em uma planilha os principais desafios que você pode enfrentar e o contato de qual colaborador da FSERJ pode te dar uma mãozinha.

**CLIQUE NA ÁREA VERDE  
ABAIXO E ACESSE!**



**Planilha de Comunicação Unidade x FSERJ**

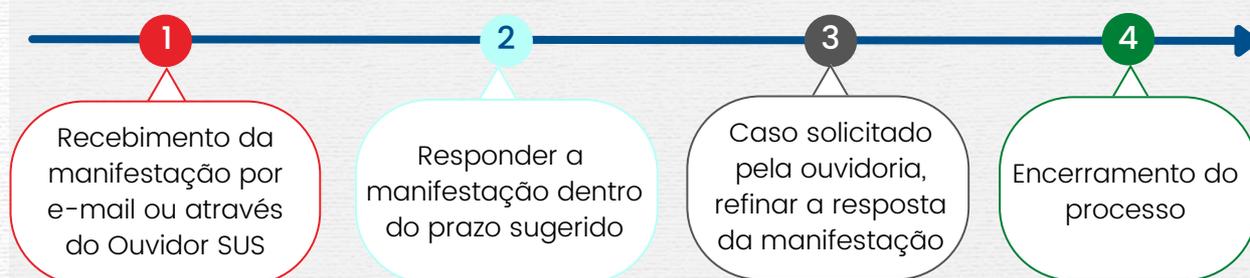
# Ouvidoria



Recebi uma manifestação,  
o que devo fazer?



## Fluxo de Recebimento e Resposta a uma Manifestação



## Como elaborar uma resposta?

1- Ler a manifestação com atenção e listar as áreas que estariam envolvidas no problema e em uma possível resolução. Elogios são sempre bem vindos e devem ser divulgados aos colaboradores!

2- Reunir-se com os representantes de cada área para averiguar os fatos e então elaborar uma resposta traçando um Plano de Ação para melhoria contínua

3- A resposta deve estar direcionada ao cidadão que se manifestou. Devemos evitar siglas, abreviações e estrangeirismos, respeitar o bom português, evitar uso de jargão técnico, utilizar linguagem de fácil entendimento e quando possível explicar e orientar o cidadão em alguma ação.



**Atenção ao prazo de resposta, pois este, impacta diretamente no indicador de resolubilidade da Ouvidoria!**

**CLIQUE AQUI  
E ACOMPANHE!**



**Indicador de resolubilidade da Ouvidoria**

# Considerações Finais

**Desejamos muito sucesso em sua gestão!**

Esses são os votos mais sinceros da DIREX a você. Trabalharemos juntos na missão de construir o melhor legado possível a população atendida por sua unidade.

Acreditamos no poder das suas ações!



## Endereço

Av. Padre Leonel Franca, 248 - 1o Andar - Gávea, Rio de Janeiro



## Telefone

+55 (21) 2234 - 1503



## Site

[www.fs.rj.gov.br](http://www.fs.rj.gov.br)



## Elaboração:

DIRPG- Débora Medina, Michelle Araújo e Anna Corrêa