



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024..2026

Somos referência no tratamento do câncer, especialmente em Goiás. Além de prestar cuidados de ponta, a instituição se destaca por ser um centro formador de opinião, graças ao alto nível de qualificação dos seus profissionais. O CEO acompanha de perto as inovações, pesquisas e protocolos dos principais centros oncológicos no Brasil e no mundo.

Essas características fazem com que o CEO não apenas ofereça tratamentos de qualidade, como também seja uma referência em conhecimento e atualização na área oncológica.

Responsável técnico: Dr. Luís Onofre Rezende Carvalho, referência em tratamento de câncer de mama e tumores gastrointestinais.

Somos especializados em:

- Oncologia Clínica
- Hematologia Clínica
- Enfermagem Oncológica
- Farmácia Oncológica
- Quimioterapia

Nossa estrutura física:

- Centro infusional composto por 14 leitos de quimioterapia, dividido em dois ambulatórios
- Centro de manipulação de quimioterapia

MISSÃO



NOSSA MISSÃO

Promover o atendimento oncológico ao paciente com padrões de excelência que integrem competência técnica, segurança, dedicação e transparência.

VISÃO



NOSSA VISÃO

Ser um centro de tratamento oncológico de excelência, que ofereça ao paciente um atendimento diferenciado que prima pela qualidade, ética e atendimento humanizado.

VALORES



NOSSOS VALORES

- ◆ *Excelência*
- ◆ *Ética*
- ◆ *Integridade*
- ◆ *Transparência*
- ◆ *Compromisso*
- ◆ *Empatia*

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO



Promover o atendimento oncológico ao paciente com padrões de excelência que integrem competência técnica, segurança, dedicação e transparência.

VISÃO



Ser um centro de tratamento oncológico de excelência, que ofereça ao paciente um atendimento diferenciado que prima pela qualidade, ética e atendimento humanizado.

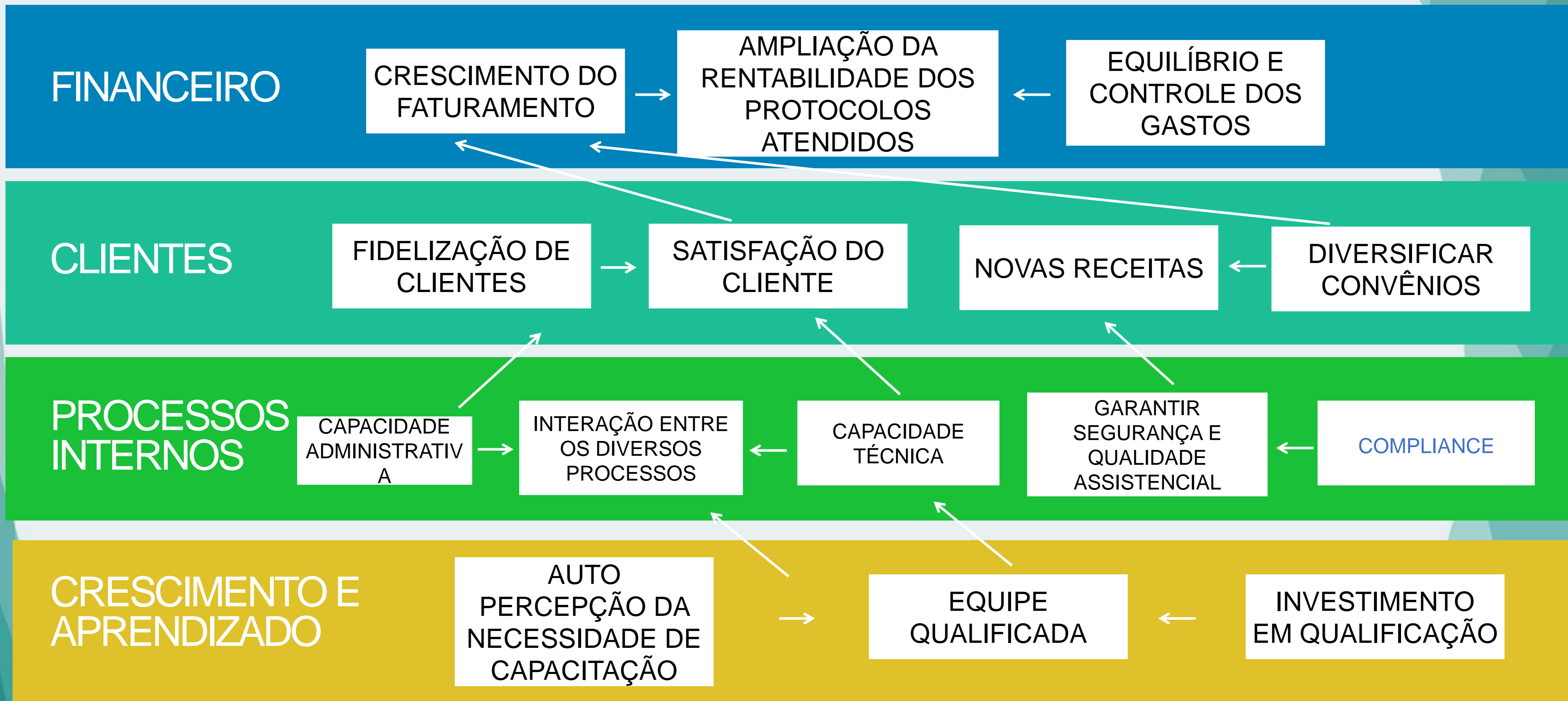
VALORES




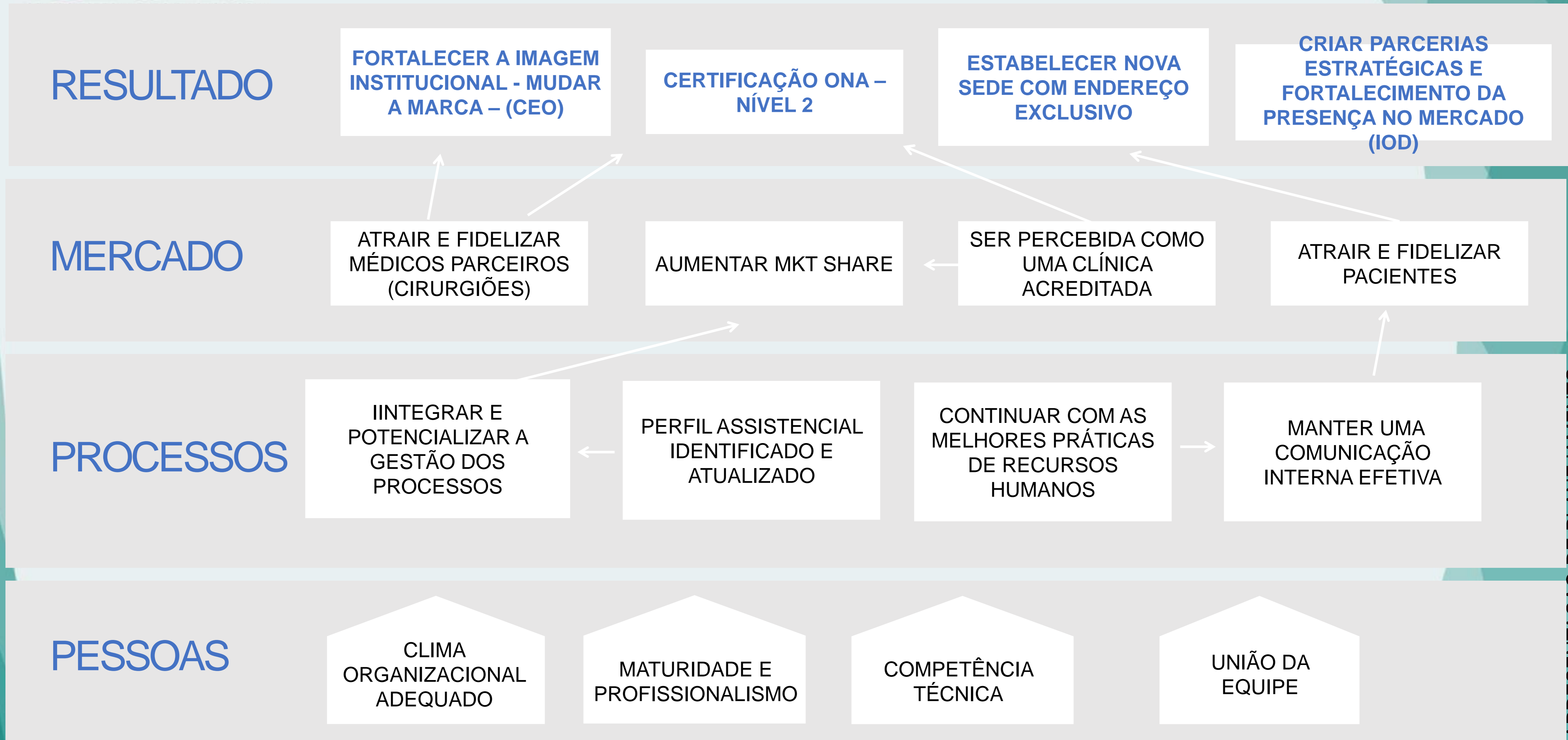
- ◆ Excelência
- ◆ Ética
- ◆ Integridade
- ◆ Transparência
- ◆ Compromisso
- ◆ Empatia

GRÁFICOS ESTRATÉGICOS

BSC | BALANCED SCORECARD



MATRIZ SWOT		AMBIENTE EXTERNO																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
 CENTRO ESPECIALIZADO EM ONCOLOGIA		GRANDES GRUPOS ADQUIRINDO CLÍNICAS MENORES																				
		DIFICULDADE DAS FONTES PAGADORAS (PLANOS DE SAÚDE) DE REAJUSTAREM AS TABELAS DE SERVIÇOS																				
		GLOSA ELEVADAS NOS PAGAMENTOS DE FATUAS																				
		ELEVADO PRAZO MÉDIO DE PAGAMENTO DOS CONVÊNIOS																				
		PACIENTE PROCURAM CLÍNICAS MAIORES, COM MAIS VISIBILIDADE																				
		CONCORRENTES FORTES																				
		CIENTES QUE PROCURAM ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, PERSONALIZADO E HUMANIZADO																				
		ACREDITAÇÃO																				
		HABILITAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS/PRODUTOS																				
		CREDENCIAMENTO DE NOVAS FONTES PAGADORAS																				
		NOVAS FORMAS DE MARKETING																				
		SUBESPECIALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ONCOLOGIA																				
		IMÓVEIS C/ ESTRUTURA COMPATÍVEL E DISPONÍVEIS NA CIDADE																				
		AMEAÇAS										OPORTUNIDADES										
AMBIENTE INTERNO	1	CORPO CLÍNICO DE REFERÊNCIA, COM REPUTAÇÃO RECONHECIDA PELA SOCIEDADE CÍVIL E MÉDICA	X								X		X			X	X	X				
	2	EXCELENTE LOCALIZAÇÃO											X									
	3	CREDIBILIDADE DA MARCA (PIONEIRISMO)	X								X			X								
	4	EQUIPE TÉCNICA QUALIFICADA	X											X	X			X				
	5	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA (SPARK)											X	X								
	6	BAIXO TURNOVER											X	X								
	7	BAIXO ABSENTEÍSMO											X	X								
	8	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADEQUADA											X	X								
	9	CONCEITO DE QUALIDADE CONSOLIDADO										X			X							
	10	ATENDIMENTO PERSONALIZADO											X									
AMBIENTE INTERNO	1	MARKETING (INEXISTENTE)								X	X				X							
	2	ESTRUTURA FÍSICA LIMITADA	X							X	X							X				
	3	CORPO CLÍNICO REDUZIDO	X							X	X				X	X						
	4	GRANDE PARCELA DO FATURAMENTO CONCENTRADO EM UM ÚNICO CONVÊNIO		X	X	X									X							
	5	LIMITAÇÃO DE OFERECIMENTO DE NOVOS SERVIÇOS	X								X				X							
	6	DIFICULDADE FINANCEIRA EM VIRTUDE DE PAGAMENTO DE PASSIVOS ANTERIORES									X			X	X		X					
	7																					
	8																					
	9																					
	10																					
		6	1	1	1	3	8					9	7	6	4	5	1	1				



- NOSSAS AS AÇÕES CONTINUARÃO POR ÓBVIO A SEREM PAUTADAS PELOS NOSSOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, PORÉM UTILIZANDO TAMBÉM OS RELATÓRIOS DE DIAGNÓSTICOS ORGANIZACIONAIS GERADOS DURANTE O PROCESSO DE ACREDITAÇÃO.
- SEGUIR AS DIRETRIZES DO MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO.

- ❑ ALTERAÇÃO DA MARCA - 2024
 - REPOSICIONAMENTO NO MERCADO.
 - MELHORIA DA PERCEPÇÃO E CONFIANÇA DO PACIENTE E SOCIEDADE.
 - ALINHAMENTO COM OS NOVOS VALORES E CULTURA ORGANIZACIONAL

- ❑ CRIAÇÃO DE UM NOVO SITE - 2024
 - REFORÇO DA COMUNICAÇÃO COM PACIENTES E COMUNIDADE
 - VALORIZAÇÃO E CLAREZA DOS SERVIÇOS OFERECIDOS
 - DESTACAR OS PARCEIROS CLIENTES ENVOLVIDOS COM NOSSO PROCESSO

- ❑ REVISÃO E REFORÇO DAS POLÍTICAS INSTITUCIONAIS - 2024
- ❑ REVISÃO E REFORÇO DOS DIVERSOS REGIMENTOS INTERNOS - 2024
- ❑ REVISÃO DOS PROTOLOS E PROCEDIMENTOS ASSISTENCIAIS E ESSENCIAIS PARA TODA CADEIA DE VALOR – 2024/2025
- ❑ REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DOS PLANOS ESSENCIAIS PARA TODA CADEIA DE VALOR – 2024/2025
- ❑ REVISÃO DOS MAPEAMENTOS DOS DIVERSOS PROCESSOS DA INSTITUIÇÃO, IDENTIFICANDO SUAS PRINCIPAIS INTERAÇÕES E RISCOS, CLASSIFICANDO E DESCRIVENDO AÇÕES DE MITIGAÇÃO DO RISCO – 2024/2025
- ❑ REFORÇO NO MODELO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA, ALERTANDO PARA O REGISTRO EFETIVO DOS DIVERSOS TREINAMENTOS DESENVOLVIDOS – 2024/2025
- ❑ REVISAR A CONTINUIDADE DOS DIVERSOS INDICADORES E CRIAÇÃO DE OUTROS ASSISTENCIAIS – 2024/2025

- ❑ SUBESPECIALIZAÇÃO COM FOCO NA ONCOLOGIA DIGESTIVA - 2024/2025

- ❑ NOVA SEDE COM ENDEREÇO EXCLUSIVO - 2025
 - ESTUDO DE VIABILIDADE PARA MUDANÇA (aluguel, gastos com reforma, etc)
 - MAIOR CONFORTO E SEGURANÇA PARA PACIENTES E FUNCIONÁRIOS
 - MAIOR ACESSIBILIDADE
 - CONFORMIDADE COM NORMAS DE BIOSEGURANÇA E ERGONOMIA NOS ESPAÇOS DE ATENDIMENTO

Acompanhamento Planejamento Estratégico		2022 a 2026															
		RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES															
Descrição dos objetivos		STATUS	OBJETIVO	PERSPECTIVA	Periodicidade	RESPONSÁVEL	PLANO X REAL	1º semestre 2022	2º semestre 2022	1º semestre 2023	2º semestre 2023	1º semestre 2024	2º semestre 2024	1º semestre 2025	2º semestre 2025	1º semestre 2026	2º semestre 2026
1	Fortalecer imagem institucional	RE	ESTRATÉGICO	RESULTADO			Programado										
							Realizado										
2	Certificação ONA	RE	ESTRATÉGICO	RESULTADO			Programado										
							Realizado										
3	Credenciamento de um grande comprador de serviços	RE	ESTRATÉGICO	RESULTADO			Programado										
							Realizado										
4	Construção e instalação de uma sede, unificando todos os processos	PL	ESTRATÉGICO	RESULTADO			Programado										
							Realizado										
5	Atrair e fidelizar médicos parceiros	PL	ESTRATÉGICO	MERCADO			Programado										
							Realizado										
6	Aumento MKT Share	PL	ESTRATÉGICO	MERCADO			Programado										
							Realizado										
7	Ser percebida como uma clínica acreditada	RE	ESTRATÉGICO	MERCADO			Programado										
							Realizado										
8	Atrair e fidelizar pacientes	PL	ESTRATÉGICO	MERCADO			Programado										
							Realizado										
9	Integrar e potencializar a gestão dos processos	RE	ESTRATÉGICO	PROCESSOS			Programado										
							Realizado										
10	Identificação do perfil assistencial	RE	ESTRATÉGICO	PROCESSOS			Programado										
							Realizado										
11	Melhores práticas de recursos humanos	RE	ESTRATÉGICO	PROCESSOS			Programado										
							Realizado										
12	Comunicação interna efetiva	RE	ESTRATÉGICO	PROCESSOS			Programado										
							Realizado										
13	Clima organizacional adequado	RE	ESTRATÉGICO	PESSOAS			Programado										
							Realizado										
14	Maturidade e profissionalismo	RE	ESTRATÉGICO	PESSOAS			Programado										
							Realizado										
15	Competência técnica	RE	ESTRATÉGICO	PESSOAS			Programado										
							Realizado										
16	União da equipe	RE	ESTRATÉGICO	PESSOAS			Programado										
							Realizado										

STATUS		%
PL	Planejado/Em andamento	25,00%
RE	Realizado	75,00%
NR	Ñ Realizado	0,00%

INDICADORES ESTRATÉGICOS

- TAXA DE OCUPAÇÃO
- LEVANTAMENTO DO PERFIL ASSISTENCIAL ATENDIDO
- INDICADORES DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE
- TAXA DE ADESÃO AOS DIVERSOS PROTOCOLOS ASSISTÊNCIAS
 - Taxa de extravasamento de QT
 - Taxa de ocorrência de Flebite
 - Taxa de infecção de Portocath
- SATISFAÇÃO DO CLIENTE – NPS
- SCORE DE CONFORMIDADES DOS DIVERSOS PROCESSOS AUDITADOS
- NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS DIVERSAS
- EFETIVIDADE DO CRONOGRAMA DE CAPACITAÇÃO
- PESQUISA DE CLIMA INTERNO
- EFETIVIDADE DO CRONOGRAMA DO PLANO DE MANUTENÇÃO
- FARMACOECONOMIA
- ERRO DE ESTOQUE
- EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO
- DE RENTABILIDADE DOS PROTOCOLOS ATENDIDOS
- NÚMERO DE ATENDIMENTOS ANUAL
- TIKET MÉDIO ANUAL
- PRODUÇÃO POR MÉDICO
- REPRESENTATIVIDADE DO GASTO COM MÃO DE OBRA X FATURAMENTO
- RELAÇÃO RECEITA X DESPESAS X PASSIVO ANTERIOR
- GLOSAS
- TAXA DE ENDIVIDAMENTO BANCÁRIO

Inserção de novos indicadores assistenciais

2024

- MONITORAMENTO DO PROTOCOLO CLÍNICO DE MAMA
- ADESÃO AO PROTOCOLO DE ALERGIA
- ADESÃO AO PROTOCOLO DADOR
- ADESÃO AO PROTOCOLO DA TRANSIÇÃO DO CUIDADO
- ADESÃO AO PROTOCOLO DA PREVENÇÃO DA FLEBITE
- ADESÃO AO PROTOCOLO DE MUCOSITE
- INCIDÊNCIA DE MUCOSITE
- SATISFAÇÃO PROCESSAMENTO DE ENXOVAL
- SATISFAÇÃO PROCESSAMENTO DE MATERIAIS
- SATISFAÇÃO DESTINAÇÃO DO NOSSO RESÍDUO
- PESQUISA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE AO FINAL DO TRATAMENTO
- PERCEPÇÃO DO COLABORADOR EM RELAÇÃO A SEGURANÇA DO PACIENTE
- INTERVENÇÃO FARMACÊUTICA EM PRONTUÁRIO
- ADESÃO A QUIMIOTERAPIA ORAL

2025-2026

- MONITORAMENTO DO PROTOCOLO CLÍNICO GASTROINTESTINAL
- MONITORAMENTO DO PROTOCOLO DADOR
- MONITORAMENTO DO PROTOCOLO DE MUCOSITE
- TAXA DE EFETIVIDADE DO PLANO TERAPÊUTICO
- EXPERIÊNCIA DO PACIENTE EM DUAS ETAPAS
- TAXA DE EFETIVIDADE DA REAÇÃO INFUSIONAL
- TAXA DE ÓBITO

- Observatório anual da ANAHP
- Observatório do INCA – Instituto Nacional do Câncer

- INDICADORES DE SEGURANÇA DO PACIENTE
- ÍNDICE DE GLOSAS DOS HOSPITAIS PRIVADOS
- TAXA DE OCUPAÇÃO DO HOSPITAIS PRIVADOS
- % DE DESPESAS COM MAT/MED EM HOSPITAIS PRIVADOS
- INCIDÊNCIA DE CASOS DE CÂNCER NO PAÍS

PRESIDÊNCIA

Dr. Luís Onofre Rezende Carvalho – Médico e Sócio Proprietário

Diretor Administrativo/Financeiro

Marcelo Lopes Fagundes - Administrador

Participantes

Andréa Melo Ribeiro de Paula Alves – Coordenadora da Enfermagem

Lidianne Caetano Cardoso Marques – Coordenadora da Farmácia

Joseany Oliveira de Souza – Enfermeira

Barbara Porto Maciel - Farmacêutica

Márcio Rogério Pereira de Sales – Coordenador do Faturamento





OBRIGADO

www.ceo.med.br - OUVIDORIA

Instagram - @ceogoiania

Facebook – facebook.com/ceogoiias

Telefone: (62) 3922-8500

Whatsapp: (62) 99609-0478

Av. Coronel Eugênio JArdim, 330, Setor Marista

Goiânia – GO – Brasil

CEP.: 74.175.100