

Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Estado da Saúde

Ambulatório Médico de Especialidades
“Dr. Geraldo de Paulo Bourroul”
AMEGB

Seconci-OSS
Janeiro a Dezembro / 2020



Índice

1. Apresentação.....	3
2. AME Geraldo Bourroul – Contexto.....	4
2.1 Localização Geográfica	4
2.2 Perfil Demográfico.....	4
3. Planejamento Estratégico do AMEGB	5
3.1 Premissa Organizacional (revisada em junho/2019).....	6
4. Estrutura e Funcionamento.....	7
4.1 Especialidades Médicas/Exames	7
4.2 Especialidades Não Médicas	8
4.3 Perfil Nosológico	8
5. Pandemia Covid.....	9
5.1 Plano de Contingencia Covid-19	10
6. Produção Ambulatorial - Consolidado Janeiro a Dezembro / 2020	11
6.1 Matriciamento	14
6.2 Informação – Inserção no sistema (WEB).....	16
6.3 Atividade Cirúrgica	17
6.4 Comissão de Revisão de Prontuários	17
7. Serviços Auxiliares	17
7.1 Laboratório.....	17
7.2 Farmácia de Alto Custo	18
7.3 Programa medicamento em casa.....	19
8. Recursos Humanos.....	20
8.1 Avaliação de Desempenho dos Colaboradores	20
8.2 Programa de desenvolvimento de lideranças	21
9. Pesquisas de Satisfação	22
10. Sistema de Informações para Gestão.....	23
10.1 Gestão por indicadores/Sistema DocNix	24
11. Programa da Qualidade.....	26
12. Demonstrativo Contábil Operacional – DCO	26
13. Realizações 2020.....	30
14. Conclusão	31

1. Apresentação

O Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – Seconci-SP, qualificado como Organização Social de Saúde assumiu em 13 de novembro de 2014, o Ambulatório Médico de Especialidades “Geraldo Paulo Bourroul” – AMEGB conforme contrato assinado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES).

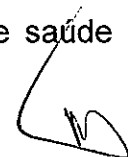
O Seconci-SP é uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, instituído em março de 1964 por um grupo de empresários do setor da construção e foi estruturado para oferecer assistência social e realizar atendimento médico-ambulatorial e odontológico aos trabalhadores da construção civil.

A entidade mantém unidades ambulatoriais próprias no ABC Paulista, Bauru, Campinas, Cubatão, Mogi das Cruzes, Piracicaba, Praia Grande, Ribeirão Preto, Riviera de São Lourenço, Santos, São José dos Campos e Sorocaba onde são realizados atendimentos médicos, odontológicos exames e serviços complementares.

Por sua larga experiência na atenção à saúde, retirando das filas do SUS milhares de usuários, o Seconci-SP foi convidado, em 1998, a participar do processo de qualificação da primeira geração de Organizações Sociais de Saúde (OSS) do país.

Na rede pública estadual, o Seconci-SP é responsável pela gestão do Hospital Geral de Itapeverica da Serra (HGIS), Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), Hospital Regional de Cotia (HRC), Hospital Estadual de Sapopemba (HESAP), Hospital Local de Sapopemba e, o Conjunto Hospitalar de Sorocaba (CHS). Também é responsável pela gestão das seguintes unidades: Ambulatório Médico de Especialidades (AME) “Dr. Luiz Roberto Barradas Barata”, AME Caraguatatuba, AME Geraldo Bourroul, AME Lorena, AME São Vicente, Centro Estadual de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS), Serviço Estadual de Diagnóstico por Imagem (SEDI II) e da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS).

Em 2006, o Seconci-SP se qualificou como OSS pelo Município de São Paulo. Sob a denominação de Superintendência de Atenção à Saúde (SAS), desde abril de 2008 o Seconci-SP é responsável pela administração da unidade de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) Dr. Ignácio Proença de Gouvêa e do Território Penha/Ermelino Matarazzo que abrange mais de 70 equipamentos de saúde que



realizam atendimento ambulatorial, ou seja, consultas especializadas, procedimentos terapêuticos e diagnósticos e/ou internações.

2. AME Geraldo Bourroul – Contexto

As atividades contratadas no AME Geraldo de Paulo Bourroul (AMEGB) incluem consultas nas diversas especialidades médicas, consultas e sessões nas especialidades não médicas, cirurgias ambulatoriais e o serviço de apoio ao diagnóstico e terapêutico a pacientes com agendamentos via CROSS oriundos do Sistema Único de Saúde - SUS.

O AMEGB atende aos pacientes pautado na lógica da investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos e resolução especializada que inclui as atividades cirúrgicas de pequeno e médio porte em regime ambulatorial com o suporte de hospital dia.

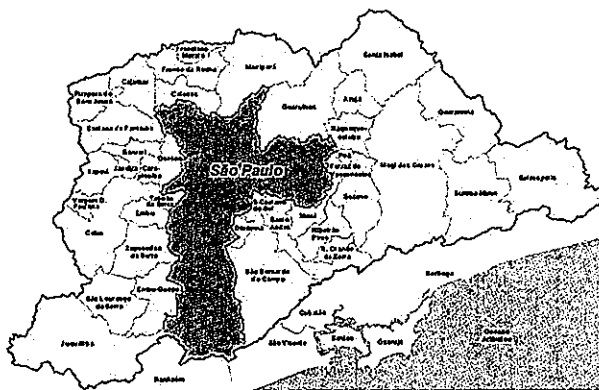
2.1 Localização Geográfica

O ambulatório localiza-se na região central do Município de São Paulo no Distrito da Consolação/Sé.

2.2 Perfil Demográfico

O Ministério da Saúde baixou a Resolução nº 01 de setembro de 2011, que estabelece diretrizes gerais para a instituição de Regiões de Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). A referida resolução define a Região de Saúde como espaço geográfico contínuo, constituído por agrupamento de Municípios limítrofes (ou não), delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais, de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde. Neste contexto, é que surge a Região de Saúde. A RRAS 06 do Estado de São Paulo é uma delas.





A cidade faz parte da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), que conta com 39 municípios e 19.672.582 habitantes (IBGE 2010), ocupando 7.943,85 Km² de área territorial. A Taxa Geométrica de Crescimento Anual da RMSP é 0,97

O AME Bourroul está inserido na RRAS 06 que compõe a Região Metropolitana de São Paulo. A população nessa região ultrapassa os 19 milhões de habitantes, segundo dados do IBGE 2011.

3. Planejamento Estratégico do AMEGB

O AMEGB elaborou o seu Planejamento Estratégico tendo em vista, em primeiro lugar, a boa assistência ao paciente, ao cumprimento de metas do contrato de gestão e a obtenção da certificação de Qualidade da ONA. Nesse documento foram definidas a Missão, Visão e Valores da unidade, além das principais diretrizes que guiam as ações de gestores e colaboradores, as quais foram revisadas em junho de 2019 e mantidas para o ano de 2020.

Na sequência, as diretrizes gerais foram estabelecidas e diversas ferramentas de gestão foram incorporadas para proporcionar segurança ao paciente e na execução dos processos. Esse tema é central para o ambulatório pois permeia toda a relação da equipe de profissionais do AMEGB com o usuário naquilo que é a essência do trabalho, ou seja, o diagnóstico e tratamento de sua saúde através de um atendimento de qualidade, humanizado e com segurança. A junção entre as diretrizes da Qualidade e o "modus operandi" do AMEGB, inclusive da sua própria gestão, era relativamente nova para a maioria dos profissionais que atuavam no ambulatório, desde a equipe médica, equipe de enfermagem, equipe administrativa e de apoio. A

tarefa dos gestores tem sido a de fazer destas diretrizes uma prática e o componente fundamental da cultura da organização.

3.1 Premissa Organizacional (revisada em junho/2019)

Missão:

Proporcionar aos usuários do SUS, dentro de nossa abrangência regional, um serviço assistências de alta resolutividade através de intervenção rápida e eficaz, garantindo a segurança e satisfação dos nossos usuários.

Visão:

Ser referência em gestão e organização ambulatorial. Aprimorar os processos assistenciais baseados em humanização, efetividade e segurança.

Valores:

Trabalho em equipe; comprometimento; ética, transparência e economicidade.

Objetivos:

- Prestar os serviços de saúde exclusivamente à população usuária do SUS;
- Realizar consultas médicas, exames de apoio ao diagnóstico e procedimentos cirúrgicos compatíveis com o seu nível de complexidade;
- Proporcionar aos pacientes um atendimento médico e assistencial de qualidade e humanizado;
- Atender as diretrizes constantes no contrato de gestão firmado com a Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo;
- Coletar e analisar os dados de produção e qualidade dos serviços prestados aos usuários e fazer a gestão dos indicadores;
- Apoiar o "Serviço de Atendimento ao Usuário" como canal de comunicação interativo entre o público interno e externo
- Manter quadro de colaboradores treinados e compatível com o desenvolvimento das atividades;



4. Estrutura e Funcionamento

O AME Bourroul possui 5.600 m² de área construída e disponibiliza 50 consultórios para atendimento ambulatorial multiprofissional, sala de apoio clínico equipada para dar suporte às atividades diárias, centro cirúrgico com duas salas operatórias, uma sala para pequenos procedimentos (SPC), dois leitos de Recuperação Pós- Anestésica (RPA), hospital dia, duas salas para realização de procedimentos endoscópicos, dois consultórios odontológicos, sala para reabilitação, consultórios equipados para exames oftalmológicos, fonoaudiológicos, espirometria, eletroneuromiografia, ecocardiografia, teste ergométrico, estudo urodinamico e áreas específicas destinadas a exames para diagnósticos por imagem tais como, Mamografia, Raio X, Ultrassonografia e Tomografia Computadorizada. A referência pré-hospitalar atual do AME Bourroul é o Pronto Socorro Municipal da Barra Funda.

LOCALIZAÇÃO	
Rua Martins Fontes, 208	
Consolação - São Paulo - SP	
tel (11) 3150-0700	
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	
Das 7h às 19h (segunda a sexta-feira)	
ESTRUTURA	
Área: 5.600 m ²	5 pavimentos
Quadro Pessoal (CLT): 202	Médicos: 137
Especialidades Médicas: 21	Odontologia: 2 salas
Consultórios: 50	Salas de Exames: 17
Centro Cirúrgico: 2 salas	Sala de pequenos procedimentos: 01

4.1 Especialidades Médicas/Exames

ESPECIALIDADES MÉDICAS	EXAMES DIAGNÓSTICOS
	AUDIOMETRIA
ACUPUNTURA	HOLTER 24 HS/ MAPA
ANESTESIOLOGIA	BIÓPSIA DE MAMA
CARDIOLOGIA	BIÓPSIA DE PRÓSTATA
CIR. CABEÇA E PESCOÇO	ECOCARDIOGRAMA/DOPPLER
CIRURGIA PLÁSTICA	BIÓPSIA TIREOIDE
CIRURGIA VASCULAR	COLONOSCOPIA
CLINICA MEDICA	CAMPO VISUAL

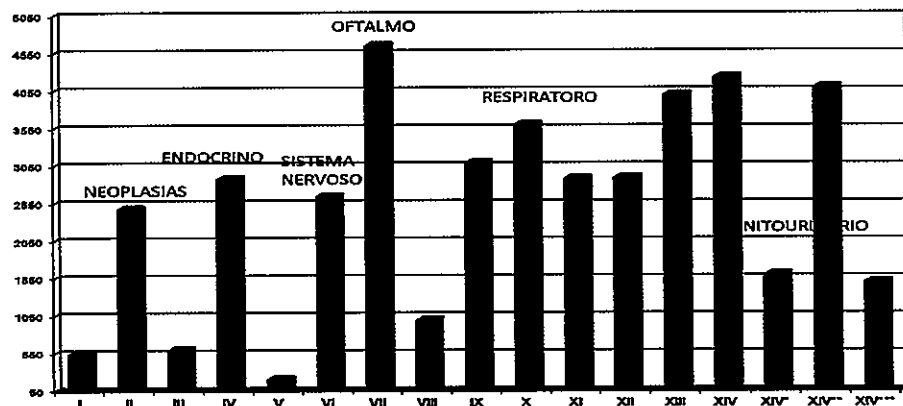
DERMATOLOGIA	ELETROCARDIOGRAFIA
ENDOCRINOLOGIA	MAMOGRAFIA
GASTROENTEROLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA
GINECOLOGIA	ELETROENCEFALOGRAFIA
HEMATOLOGIA	ENDOSCOPIA
MASTOLOGIA	ESPIROMETRIA
NEFROLOGIA	ESTUDO URODINÂMICO
NEUROLOGIA	HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA
OFTALMOLOGIA	MIELOGRAMA
ORTOPEDIA	NASOFIBROSCOPIA
OTORRINOLARINGOLOGIA	OTONEUROLÓGICO
PNEUMOLOGIA	PAQUIMETRIA
REUMATOLOGIA	RAIO X
UROLOGIA	RETINOGRAFIA
	TESTE ERGOMÉTRICO
	TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA
	ULTRASSONOGRAMA/DOPPLER

4.2 Especialidades Não Médicas

ENFERMAGEM	NUTRIÇÃO
FARMÁCIA CLÍNICA	ODONTOLOGIA
FISIOTERAPIA	SERVIÇO SOCIAL
FONOAUDIOLOGIA	***

4.3 Perfil Nosológico

Distribuição de Atendimento por Grupos de CIDs



As Especialidades Não Médicas constituem uma área de atuação no AMEGB muito importante e as equipes médicas reconhecem o valor e a necessidade do atendimento integral ao nosso usuário especialmente em especialidades em que a atuação Multiprofissional é critério de qualidade avaliado no contrato de gestão. Assim sendo, foi implantado o atendimento da Farmácia Clínica na rotina do ambulatório, que vem dando suporte aos pacientes das especialidades de Pneumologia, Endocrinologia e Oftalmologia, colaborando para uma maior adesão ao tratamento e evitando cancelamentos por intercorrências clínicas nas cirurgias de Catarata.

5. Pandemia Covid

A pandemia de Covid – 19 no Brasil teve início em 26 de fevereiro de 2020, situação que foi se agravando no decorrer dos dias, afetando diretamente o funcionamento habitual do AMEGB. Por orientação da SES, a partir do dia 23 de março de 2020, foram suspensos todos os atendimentos considerados não essenciais entre consultas, exames e cirurgias. Foram mantidos os atendimentos nas seguintes especialidades: Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Onco-Plástica, Mastologia, Nefrologia e Urologia, sendo que até final do mês de maio, houve um declínio importante na produção assistencial.

A partir do mês de junho, por orientação da SES, todas as agendas foram reabertas, com retomada das consultas em todas as especialidades, exames e cirurgias. Em decorrência da dificuldade do cumprimento das metas semestrais, a SES houve por bem torna-las anuais e autorizou a realização de consultas por telemedicina, as quais foram realizadas durante o mês de junho nas diversas especialidades.. Mesmo assim, para uma melhor adequação da produção assistencial, as metas de consultas, exames e cirurgia foram repactuadas entre os meses de agosto e dezembro, conforme quadro abaixo:



Consultas Médicas	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para
	Primeiras Consultas Rede	2.400	1.650	2.400	1.650	2.400	1.650	2.400	1.650	2.400	1.650	14.400
Interconsultas	800	750	800	750	800	750	800	750	800	750	4.800	4.500
Consultas Subsequentes	5.300	5.100	5.300	5.100	5.300	5.100	5.300	5.100	5.300	5.100	31.800	30.600
Total	8.500	7.500	8.500	7.500	8.500	7.500	8.500	7.500	8.500	7.500	51.000	45.000

Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para
	Cirurgias Ambulatoriais CMA	160	260	160	260	160	260	160	260	160	260	960
Total	160	260	160	260	160	260	160	260	160	260	960	1.370

Cirurgia Ambulatorial menor (cma)	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para
	Cirurgias Ambulatoriais cma	280	370	280	370	280	370	280	370	280	370	1.680
Total	280	370	280	370	280	370	280	370	280	370	1.680	2.220

Atendimento Odontológico	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para
	Primeiras Consultas Rede	40	10	40	10	40	10	40	10	40	10	240
Interconsultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	40	0	40	0	40	0	40	0	40	0	240	60

SADT Externo	Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total	
	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para	De	Para
	Diagnóstico por Ultra-Sonografia	200	300	200	300	200	300	200	300	200	300	1.200
Diagnóstico por Endoscopia	250	300	250	300	250	300	250	300	250	300	1.500	1.800
Método Diagnóstico em Especialidades	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	1.800	1.800
Total	750	800	750	800	750	800	750	800	750	800	4.500	4.800

5.1 Plano de Contingencia Covid-19

Foram adotadas as seguintes medidas internas para a prevenção da COVID-19:

- ✓ Orientação para Distanciamento social (colaboradores e pacientes)
- ✓ Uso obrigatório de EPI's
- ✓ Higiene de mãos com frequência
- ✓ Cuidados no ambiente de trabalho (intensificar 5 "S", manter ambientes arejados, limpeza dos postos de trabalho antes de iniciar as atividades e ao longo do dia, especialmente as superfícies mais tocadas)
- ✓ Restrição a entrada de acompanhantes (somente menores de 18 anos e maiores de 65 anos)

- ✓ Disponibilização de área externa coberta para espera
- ✓ Elevadores: capacidade limitada a 4 pessoas
- ✓ Orientações para uso seguro do transporte público
- ✓ Cuidados na residência
- ✓ Cuidados em ambientes que geram aglomeração: copa, vestiário e fila do relógio de ponto (mantendo distância mínima de 1 metro)
- ✓ Não compartilhamento de canetas e objetos de uso pessoal
- ✓ Instalação de totem de álcool gel na entrada do AME
- ✓ Instalação de barreiras de vidro em todas as recepções
- ✓ Agendamento de consultas e exames: preferencialmente via aplicativo ou site

6. Produção Ambulatorial - Consolidado Janeiro a Dezembro / 2020

Quadro 2 – Consultas Médicas

Consultas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	25.050	22.064	88,08
Interconsultas	9.350	13.401	143,33
Consultas Subsequentes	62.600	50.545	80,74
Total	97.000	86.010	88,67

Quadro 2 A – Consultas Médicas (Com Telemedicina)

Consultas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	25.050	22.064	88,08
Interconsultas	9.350	13.401	143,33
Consultas Subsequentes	62.600	56.600	90,42
Total	97.000	92.065	94,91

Quadro 3 – Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	31.200	33.840	91,54
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	3.600	4.560	126,67
Total	34.800	38.400	110,34

**Quadro 3 A – Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos
 (Com Telemedicina)**

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	31.200	34.519	110,64
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	3.600	4.560	126,67
Total	34.800	39.079	112,30

Quadro 4 – Atividade Cirúrgica

	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	2.420	2.948	121,82
Cirurgia ambulatoriais cma	3.810	3.986	104,62
Total	6.230	6.934	111,30

Quadro 5 – Atendimento Odontológico

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	330	270	81,82
Interconsultas	0	106	0
Total	330	376	86,06

Considerando o desempenho no primeiro e segundo semestre de 2020, destaca-se que foram realizadas 86.010 consultas médicas presenciais e 6.055 consultas médicas por telemedicina, com um total de 92.065 consultas médicas ou seja 94,91% da meta contratada e 38.400 consultas presenciais por profissionais não médicos e 679 consultas por telemedicina por profissionais não médicos, com um total de 39.079 consultas por profissionais não médicos, sendo 12,30% acima da meta contratada. Em resumo, o AMEGB realizou o total de 138.454 atendimentos até o mês de dezembro de 2020, se considerarmos as consultas, cirurgias realizadas, atendimento odontológico e exames. O resultado final foi satisfatório pois permaneceu dentro da margem de tolerância prevista no contrato de gestão.

Um dos problemas enfrentados pelo AME Bourroul é o alto índice de absenteísmo que teve uma oscilação média geral de 29,06% nas consultas médicas no ano de 2020. O absenteísmo de primeira consulta ficou em média 37,17%, nas consultas de retorno em 28,20% e nas interconsultas em 21,81%. As causas deste absenteísmo são variadas como por exemplo, problemas relacionados com a locomoção, por conta de transporte, dificuldade de contato da unidade com o usuário

devido a cadastro incompleto ou ausência do paciente sem outras explicações e devido a pandemia de COVID 19.

O assunto absenteísmo tem sido frequentemente exposto nas reuniões trimestrais promovidas pela CGCSS com a participação da DRS-1. Por outro lado, internamente, no AMEGB, foi montado um setor, com pessoal dedicado a confirmar o agendamento e assegurar a presença do paciente no dia e hora marcados. Ainda sobre este assunto, uma placa informa mensalmente, o número de consultas perdidas numa tentativa de sensibilizar os pacientes para não faltarem nas consultas e exames. Além disso, no primeiro semestre de 2018 foi desenvolvido um aplicativo para que os usuários do AME Bourroul possam agendar sua consulta via dispositivo móvel, o qual teve o seu uso estimulado devido ao momento de pandemia (no período de janeiro a dezembro de 2020, foram realizados 32.952 agendamentos). No entanto, em que pese todos estes esforços para aliviar o problema eles não foram suficientes para produzir impacto na redução do índice de absenteísmo. Durante o ano de 2020, desenvolvemos ações de matriciamento juntos as Unidades Básicas de Saúde da região central do município de São Paulo com intuito de diminuir o absenteísmo de consultas exames.

ABSENTEÍSMO JAN a DEZ / 2020				
CONSULTAS MÉDICAS				
MÊS	1ª	RET	INT	
JANEIRO	28,25%	14,70%	12,72%	
FEVEREIRO	32,12%	17,74%	15,66%	
MARÇO	42,11%	33,91%	37,10%	
ABRIL	79,56%	75,20%	66,77%	
MAIO	40,14%	49,56%	38,29%	
JUNHO	34,04%	61,76%	17,19%	
JULHO	36,97%	14,56%	20,11%	
AGOSTO	35,39%	14,24%	15,46%	
SETEMBRO	27,55%	13,07%	14,50%	
OUTUBRO	27,50%	14,66%	12,89%	
NOVEMBRO	32,77%	14,29%	6,22%	
DEZEMBRO	29,63%	14,76%	4,80%	MÉDIA GERAL
MÉDIA	37,17%^s	28,20%	21,81%	

6.1 Matriciamento

Inserido no contrato de gestão como indicador valorado de qualidade, o AMEGB desenvolveu durante o ano de 2020, atividades de matriciamento junto aos profissionais das Unidades Básicas de Saúde (UBS) que compõem a Rede Básica da região central do Município de São Paulo, com vistas a diminuir o absenteísmo de consultas e exames em nossa unidade. Estas atividades ainda não foram concluídas e serão trabalhadas ainda no decorrer do ano de 2021.

SADT

Com relação ao SADT foram realizados 9.455 exames cujo resultado foi 2,22% superior à meta. A distorção maior foi na linha dos Métodos Diagnósticos em Especialidades devido a grande demanda por exames de Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Eletroencefalograma, MAPA, Holter, Espirometria e Eletrocardiograma.

A atividade assistencial realizada além do pactuado ocorreu em virtude da demanda reprimida gerada no ambulatório com o objetivo de diminuir as filas e consequente adequação as metas contratadas.

Quadro 6 – Resultado SADT Externo – Consolidado – Janeiro a Dezembro/2020			
	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.400	2.160	90,0
Diagnóstico por Endoscopia	3.250	3.110	95,69
Métodos Diagnósticos em Especialidades	3.600	4.185	116,25
Total	9.250	9.455	102,22

Quadro 7 - Produção Ambulatorial – 1º Semestre 202

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
MÉDICAS																
Primeiras Consultas	2.400	2.070	2.400	1.946	2.400	1.857	2.400	158	2.400	176	2.400	1.408	14.400	7.615	52,88	
Interconsultas	800	748	800	700	800	556	800	108	800	274	800	3.194	4.800	5.580	116,3	
Consultas Subseqüentes	5.300	5.102	5.300	4.484	5.300	3.979	5.300	962	5.300	1.564	5.300	4.045	31.800	20.136	63,32	
Total	8.500	7.920	8.500	7.130	8.500	6.392	8.500	1.228	8.500	2.014	8.500	8.647	51.000	33.331	65,35	

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
MEDICAS + TELEMEDICINA																
Primeiras Consultas	2.400	2.070	2.400	1.946	2.400	1.857	2.400	158	2.400	176	2.400	1.408	14.400	7.615	52,88	
Interconsultas	800	748	800	700	800	556	800	108	800	274	800	3.194	4.800	5.580	116,3	
Consultas Subseqüentes	5.300	5.102	5.300	4.484	5.300	3.979	5.300	980	5.300	1.564	5.300	9.881	31.800	25.990	81,73	
Total	8.500	7.920	8.500	7.130	8.500	6.392	8.500	1.246	8.500	2.014	8.500	14.483	51.000	39.185	76,83	

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
NÃO MEDICAS																
Consultas Não Médicas	2.600	2.457	2.600	2.239	2.600	1.804	2.600	175	2.600	919	2.600	7.377	15.600	14.971	95,97	
Terapias (sessões)	300	509	300	417	300	340	300	0	300	165	300	311	1.800	1.742	96,78	
Total	2.900	2.966	2.900	2.656	2.900	2.144	2.900	175	2.900	1.084	2.900	7.688	17.400	16.713	96,05	

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
NÃO MEDICAS + TELEMEDICINA																
Consultas Não Médicas	2.600	2.457	2.600	2.239	2.600	1.804	2.600	296	2.600	1.002	2.600	7.837	15.600	15.635	100,2	
Terapias (sessões)	300	509	300	417	300	340	300	0	300	165	300	311	1.800	1.742	96,78	
Total	2.900	2.966	2.900	2.656	2.900	2.144	2.900	296	2.900	1.167	2.900	8.148	17.400	17.377	99,87	

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
CIRURGIAS CMA																
Cirurgias maior	160	305	160	261	160	253	160	101	160	108	160	342	960	1.370	142,7	
Total	160	305	160	261	160	253	160	101	160	108	160	342	960	1.370	142,7	

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
ODONTOLOGIA PACIENTES ESPECIAIS																
Primeiras Consultas	40	45	40	48	40	21	40	0	40	0	40	22	240	136	56,67	
Interconsultas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	100	0	101	0	
Total	40	45	40	48	40	22	40	0	40	0	40	122	240	237	98,75	

Quadro 7.a - Produção Ambulatorial – 2º Semestre 2020

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
MÉDICAS																
Primeiras Consultas	2.400	2.680	1.650	2.514	1.650	2.404	1.650	2.681	1.650	2.474	1.650	1.696	10.650	14.449	135,7	
Interconsultas	800	878	750	1.280	750	1.050	750	723	750	2.066	750	1.824	4.550	7.821	171,9	
Consultas Subseqüentes	5.300	4.450	5.100	5.320	5.100	5.142	5.100	4.932	5.100	5.256	5.100	5.309	30.800	30.409	98,73	
Total	8.500	8.008	7.500	9.114	7.500	8.596	7.500	8.336	7.500	9.796	7.500	8.829	46.000	52.679	85,48	

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
MÉDICAS + TELEMEDICINA																
Primeiras Consultas	2.400	2.680	1.650	2.514	1.650	2.404	1.650	2.681	1.650	2.474	1.650	1.696	10.650	14.449	135,7	
Interconsultas	800	878	750	1.280	750	1.050	750	723	750	2.066	750	1.824	4.550	7.821	171,9	
Consultas Subseqüentes	5.300	4.649	5.100	5.322	5.100	5.142	5.100	4.932	5.100	5.256	5.100	5.309	30.800	30.610	99,38	
Total	8.500	8.207	7.500	9.116	7.500	8.596	7.500	8.336	7.500	9.796	7.500	8.829	46.000	52.880	85,04	

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
NÃO MEDICAS																
Consultas Não Médicas	2.600	3.304	2.600	3.305	2.600	3.763	2.600	3.257	2.600	2.849	2.600	2.391	15.600	18.869	121	
Terapias(sessões)	300	503	300	470	300	469	300	442	300	493	300	441	1.800	2.818	156,6	
Total	2.900	3.807	2.900	3.775	2.900	4.232	2.900	3.699	2.900	3.342	2.900	2.832	17.400	21.687	124,6	

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
NÃO MEDICAS + TELEMEDICINA																
Consultas Não Médicas	2.600	3.319	2.600	3.305	2.600	3.763	2.600	3.257	2.600	2.849	2.600	2.391	15.600	18.884	121,1	
Terapias(sessões)	300	503	300	470	300	469	300	442	300	493	300	441	1.800	2.818	156,6	
Total	2.900	3.822	2.900	3.775	2.900	4.232	2.900	3.699	2.900	3.342	2.900	2.832	17.400	21.702	124,7	

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
CIRURGIAS CMA																
Cirurgias maiores	160	262	260	294	260	265	260	305	260	301	260	151	1.460	1.578	108,1	
Total	160	262	260	294	260	265	260	305	260	301	260	151	1.460	1.578	108,1	

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total			
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%	
ODONTOLOGIA PACIENTES ESPECIAIS																
Primeiras Consultas Rede	40	27	10	17	10	31	10	27	10	11	10	21	90	134	148,9	
Interconsultas	0	0	0	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	5	0	
Total	40	27	10	18	10	33	10	27	10	13	10	21	90	139	154,4	

6.2 Informação – Inserção no sistema (WEB)

Os dados foram rigorosamente analisados pela equipe de gestores, através de reuniões mensais, e todas as informações pertinentes a unidade foram inseridas nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e de agendamento (CROSS) com os prazos cumpridos integralmente.

6.3 Atividade Cirúrgica

A produção cirúrgica do AME Bourroul é composta por procedimentos cirúrgicos maiores (CMA) e procedimentos cirúrgicos menores ou ambulatoriais (cma), conforme classificação da CGCSS/SES. Em 2020 os procedimentos cirúrgicos se concentraram nas especialidades de Ortopedia, Urologia, Dermatologia, Cirurgia Plástica, Ginecologia, Cirurgia Vasculuar, Mastologia e Oftalmologia. Foram realizados 6.934 procedimentos cirúrgicos, sendo 2.948 cirurgias maiores e 3.986 cirurgias menores.

Vale lembrar que devido a pandemia COVID-19, que as metas dos meses de agosto a dezembro foram repactuadas junto a SES, compensando assim a redução do número de consultas medicas e odontológicas, passando 160 procedimentos mensais para 260 procedimentos mensais nas cirurgias maiores e de 280 procedimentos mensais para 370 procedimentos mensais nas cirurgias menores nas especialidades médicas e exames. Devido a demanda, o número de cirurgias ficou 79,31%% acima da meta para cirurgias maiores e 23,29% acima da meta para cirurgias menores. Assim sendo, o AMEGB atendeu dentro da sua capacidade operacional, todas as cirurgias, consultas e exames pactuados.

6.4 Comissão de Revisão de Prontuários

A análise da Comissão de Revisão de Prontuários constatou que 913 prontuários, referentes a amostra de 1% estão em conformidade nos itens analisados.

Registro de Alta Global: foram anotadas 13.133 altas no período.

7. Serviços Auxiliares

7.1 Laboratório

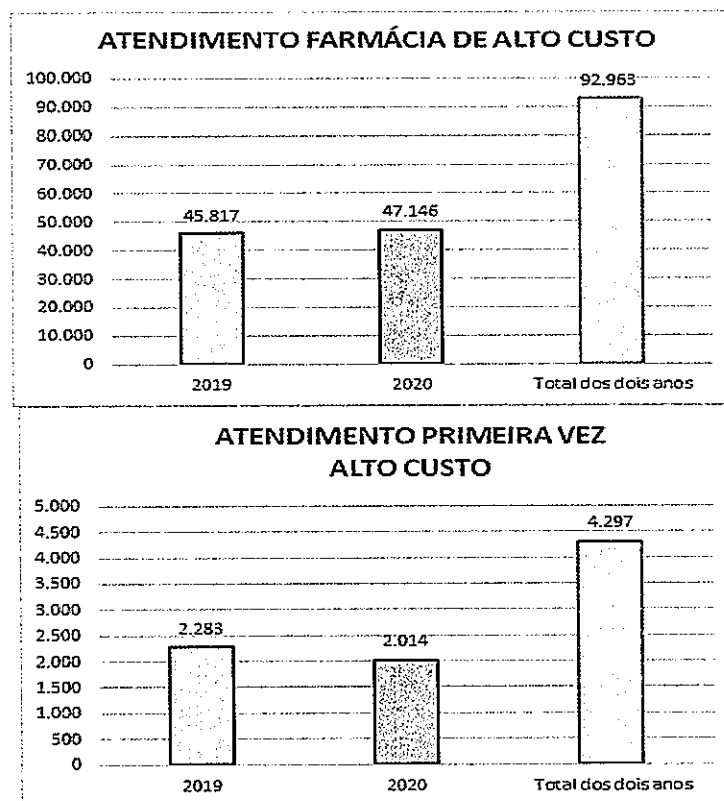
O Centro Estadual de Análises Clínicas Zona Leste - CEAC – Leste realizou 117.891 exames e permaneceu dentro da meta contratada.



7.2 Farmácia de Alto Custo

No AME Bourroul funciona a Farmácia de Componente Especializado e Fibrose Cística que consiste em uma unidade de farmácia dispensadora de medicamentos cujo programa é mantido pela SES com recursos específicos. A unidade prepara a documentação do usuário cadastrado, inclusive exames que são analisados pelo autorizador técnico. A data para a retirada da medicação é agendada de acordo com a disponibilidade do estoque. Após este processo é feita a entrega dos medicamentos inclusive suplementos, no caso de Fibrose Cística.

Quadro 8 – Atendimentos da Farmácia Componentes Especializados - Janeiro a Dezembro / 2020



Comparando o ano de 2020 com o ano de 2019, verificamos que o atendimento geral teve um aumento de 2,82% na Farmácia de Alto Custo (equivalente 2.014 atendimentos a pacientes de primeira vez). Esse aumento ocorreu devido ao quantitativo maior das solicitações de novos pacientes e devido aos retornos para retirada de medicamentos em falta durante o ano. A média foi de 3.932 pacientes/mês.

Por outro lado, a Farmácia Clínica atendeu 586 pacientes nas especialidades de Endocrinologia, Pneumologia, Oftalmologia e Urologia.

7.3 Programa medicamento em casa

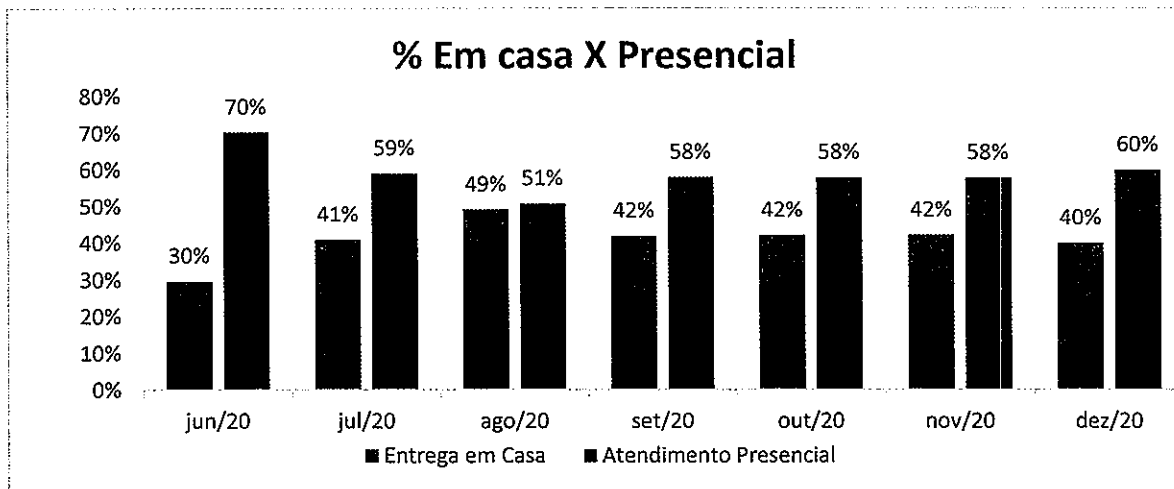
Criado pela SES em abril de 2020, devido a pandemia COVID 19, em abril/2020, o Programa Medicamento em Casa, foi elaborado para proporcionar aos pacientes da Farmácia de Alto Custo maior segurança e proteção, minimizando os riscos de contaminação pelo vírus, sendo, como o próprio nome diz, o medicamento entregue em sua casa. Aqui no AMEGB, o programa teve início em 08/06/20, sendo as entregas destinadas aos pacientes idosos (acima de 60 anos) e transplantados e finalizado em 30/12/20. Com isso foram evitadas aglomerações desnecessárias e redução no tempo de espera para a entrega dos medicamentos.

Para o início do Programa, foram implantadas algumas ações de melhorias para o setor, como:

- Criação de formulário específico e atualização cadastral de todos os pacientes que compareceram a Farmácia e que enquadravam nos critérios para inclusão no programa.
- Aquisição de duas câmaras de conservação para o acondicionamento e organização correta dos medicamentos termolábeis.
- Adequação do espaço físico para acomodação e logística de entrega dos medicamentos pela empresa de transporte, bem como de infraestrutura de T.I.
- Compra de caixas plásticas para acondicionar os malotes com os medicamentos finalizados.



O Programa foi finalizado com a seguinte estatística de atendimentos:



8. Recursos Humanos

Em dezembro de 2020 o quadro consolidado de colaboradores contratados teve um leve declínio em relação ao ano anterior e no cômputo final o percentual ficou 5,45% menor em relação a dezembro de 2019. As mudanças decorreram devido a otimização nas agendas de atendimento, porém sem prejuízo a assistência.

Quadro 9 - Distribuição dos Recursos Humanos

Colaborador	Dez 2019	Dez 2020
Contratados CLT	208	204
Médicos CLT	01	01
Terceiros Médicos	121	105
Total	330	312

8.1 Avaliação de Desempenho dos Colaboradores

A alta direção do AMEGB realizou a avaliação de desempenho dos colaboradores, no período de 21/01/2020 a 15/04/2020, sendo que foram avaliados

172 colaboradores elegíveis, sendo que 69,8% não apresentaram GAP e 30,2% apresentaram GAP's em diferentes competências. A competência comportamental de maior prevalência foi a Segurança do Paciente (63,46%) devido a estar presente em um número expressivo de cargos. A competência técnica: Segurança do Paciente, foi a que teve maior representatividade em termos percentuais. Foram realizadas 15 ações entre treinamentos internos presenciais e cursos "on line" em boa parte dos casos a fim de sanar os GAPs inicialmente identificados. Os assuntos abordados foram: Segurança do Paciente, Gestão de Processos, Gestão de Indicadores, Administração do Tempo, Capacidade de Delegar, Excelência no Atendimento, Trabalho em Equipe, Identificação de Riscos, Processamento de Produtos para a Saúde, Informática (Excel e Word), Metodologia Didática, Processo do Paciente Cirurgico, Atenção Concentrada, Técnicas Contábeis e Técnicas de Limpeza (Terminal, Concorrente e Revisão). Decorrido o prazo estipulado para a realização dos devidos cursos, verificou-se que 5,6% dos colaboradores ainda continuaram apresentando GAP, tendo sido consideradas ineficazes as ações previstas nestes casos e foram adotadas outras medidas como o desligamento de um colaborador e nos demais casos foram programadas novas orientações.

8.2 Programa de desenvolvimento de lideranças

No decorrer do ano de 2020, foram realizadas ações direcionadas ao desenvolvimento de lideranças, conforme descrito:

Tema desenvolvido	Responsável	Público	Mês
Ferramentas da Qualidade (SIPOC/FMEA/5W2H/BSC/Ishikawa)	Qualidade	Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais	Janeiro
Treinamento Sistema Docnix	Docnix/Qualidade	Gestores e Média gestão	Janeiro
Solicitação de Listas de Presença	RH	Novo Líder	Fevereiro
Avaliação de Desempenho - Novo modelo de competências	RH	Gestores e Média gestão	Fevereiro
Leader Coach - Desenvolvimento Pessoal e Profissional de líderes em Saúde	IBIS	Gestores	Fevereiro
Gestão de Indicadores	Qualidade	Gestores	Setembro/Outubro

9. Pesquisas de Satisfação

No AMEGB são realizadas regularmente pesquisas de satisfação com metodologia previamente definidas pela SES/CGCSS e abordagem junto ao cliente de acordo com uma amostra. Os resultados das pesquisas apresentaram informações importantes para a identificação de oportunidades de melhoria. Além das pesquisas realizadas, o AMEGB também dispõe de "Caixas de Opinião" nas recepções e nas áreas de atendimento para que os usuários possam expressar-se espontaneamente. Todas as manifestações são analisadas e tratadas como oportunidades de melhoria junto com os gestores.

Pesquisa de Satisfação de Atendimento: No período de janeiro a dezembro/2020, tivemos 898 pesquisas preenchidas contemplando o Ambulatório e Hospital Dia. Os apontamentos realizados pelos usuários nessas pesquisas são encaminhados para os gestores das áreas para avaliação.

Sistema Ouvidor: É o sistema da Ouvidoria do AMEGB, acompanhado pela Secretaria de Estado da Saúde onde todas as manifestações, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões, protocoladas ou não, são registradas. No período de janeiro a dezembro/2020, foram 269 manifestações protocoladas e 1.845 não protocoladas. Um relatório é emitido mensalmente pelo AME Bourroul e enviado para a SES/Ouvidoria.

O SAU/AMEGB costuma participar de diversos cursos, reuniões, palestras e capacitações com vistas a estar devidamente alinhado aos princípios e diretrizes tanto da Secretaria de Saúde de São Paulo (SES) como do Ministério da Saúde, porém neste ano, devido a pandemia, este tipo de atividade ficou restrita.

Pesquisa Humaniza: O instrumento de pesquisa aplicado ao usuário é estabelecido segundo a metodologia desenvolvida pela SES com vários quesitos que permitem avaliar a satisfação dos pacientes. De acordo com a amostra foram efetuadas 892 pesquisas no ambulatório com média de 94,63 % de respostas entre ótimo e bom.



Quadro 10 - Índice de Satisfação do Usuário

HUMANIZA – Índice de Satisfação Anual por Trimestre/ 2020

Período	1ºTrimestre	2ºTrimestre	3ºTrimestre	4º Trimestre
Espaço Físico - Nota	99,7	99,8	99,6	99,2
Nota Recepção (equipe)	99,8	99,8	99,6	99,4
Nota Atendimento médico	99,7	99,7	100,0	99,6
Nota geral Atendimento enfermagem	99,9	99,6	99,9	99,8
Nota outros profissionais	97,5	100,0	100,0	100,0
Nota geral cirurgia	100,0	100,0	100,0	99,9
Nota geral consulta	99,8	100,0	100,0	99,9
Nota Exame	99,9	100,0	100,0	99,9
Nota Unidade de saúde	99,9	99,8	100,0	99,7
Média das Notas Gerais das Unidades de Saúde	99,9	99,8	100,0	99,7

HUMANIZA - Índice de Satisfação Dez/ 2020

Serviço	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Espaço Físico - Nota	916	920	99,6%
Nota Recepção (equipe)	913	920	99,2%
Nota Atendimento médico	920	920	100,0%
Nota geral Atendimento enfermagem	620	620	100,0%
Nota outros profissionais	60	60	100,0%
Nota geral consulta	320	320	100,0%
Nota geral cirurgia	289	290	99,7%
Nota Exame	310	310	100,0%
Nota Unidade de saúde	919	920	99,9%
Índice Geral (Média - índices)			99,8%

As planilhas são encaminhadas mensalmente ao Núcleo Técnico de Humanização da SES (HUMANIZA SES), conforme rotina estabelecida sendo que a meta qualitativa se manteve elevada de acordo com o Índice de Satisfação apurado.

10. Sistema de Informações para Gestão

O AME Bourroul implantou o Sistema de Informação Ambulatorial que é um programa capaz de integrar as diversas agendas, especialmente da CROSS. Além disso, também adotou o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED para

acesso das informações referentes ao paciente, pelo médico, no consultório. Inclui-se neste processo o Laboratório CEAC - Leste que também foi integrado ao sistema para permitir que os exames laboratoriais sejam acessados pelo médico e pelo usuário dando agilidade ao tratamento assistencial.

Com base nos problemas relativos ao absenteísmo, a T.I. desenvolveu um aplicativo para os pacientes poderem agendar as consultas e exames via dispositivo móvel. Devido a esta disponibilidade proporcionada pelo aplicativo, 32.952 usuários o utilizaram em 2020 constituindo-se num resultado muito auspicioso.

Além disto, o setor de Tecnologia da Informação implantou o Wi-Fi Social para permitir aos usuários acesso à Internet nas dependências do AME Bourroul.

10.1 Gestão por indicadores/Sistema DocNix

Com a implantação do Programa de Qualidade houve o acompanhamento atrelado ao planejamento estratégico para a melhoria nas ações da gestão e da informação ambulatorial. O DocNix é uma ferramenta que propicia maior controle e capacidade de acesso à informação das áreas, com foco nos indicadores. As reuniões de acompanhamento dos indicadores estratégicos foram realizadas mensalmente e monitoradas pela alta direção pois impactam nos resultados da instituição.

Seguem os indicadores estratégicos acompanhados em 2020:

A. Exercer o contrato de gestão de acordo com o plano orçamentário, conciliando os gastos e despesas com as metas contratadas

Percentual de Metas de Cirurgias Maiores Cumpridas
Percentual de Metas de Cirurgias Menores Cumpridas
Percentual de metas de consultas médicas cumpridas
Percentual de metas de consultas não médicas cumpridas
Percentual de metas de SADT cumpridos
Percentual de metas de consultas Odontológicas cumpridas
Entradas e Saídas do Estoque
Monitoramento das Solicitações de Compra de Urgência de Insumos
Demonstrativo Contábil Operacional (Cumprimento do orçamento)

B. Garantir o cumprimento das metas da Política Nacional de Humanização

Índice de Satisfação PSAT

C. Manter e superar a satisfação do usuário

Índice de Satisfação do Usuário - Ambulatório
Índice de Satisfação do Usuário "Hospital Dia"

D. Oferecer um serviço resolutivo, otimizando processos, buscando excelência de gestão

Índice de Alta Global
Gerenciamento de Fila de Espera - Cirurgias

E. Implantação e Gerenciamento de Protocolos Clínicos

Protocolo de Exame Seguro
Índice de Adesão Protocolo de Cirurgia Segura
Protocolo de Catarata - % pacientes com alta (que atingiram AV entre 20/20 e 20/40)

F. Promover a segurança do paciente

Índice de Quedas dos Pacientes
Taxa de Infecção em Cirurgias Limpas
Notificações Realizadas por mês

G. Minimizar a ausência de colaboradores em áreas críticas

Absenteísmo Global
Turnover Global

H. Desenvolver Competências

Índice de Eficácia de Treinamento



11. Programa da Qualidade

Desde 2015 o AMEGB já trabalha com o foco na cultura da qualidade visando a obtenção da Acreditação. De acordo com o planejamento do AMEGB foi adotada a metodologia da Organização Nacional de Acreditação – ONA, órgão credenciado do Ministério da Saúde. Os primeiros passos para a implantação da metodologia começaram no início de 2016 com a contratação do Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde – IBES, credenciado da ONA, que apresentou um cronograma das auditorias que seriam realizadas. Ao longo do ano foram efetivadas as avaliações periódicas em todos os processos assistenciais em especial, aqueles relacionados com a segurança do paciente. Em dezembro de 2016 houve a Avaliação para a Certificação sendo o AMEGB homologado como **acreditado – Nível 1** pela ONA.

Em dezembro de 2018 o AME Bourroul foi recertificado pelo IBES e homologado como **Acreditado Pleno – Nível 2** pela ONA. Em setembro de 2019, o AME Bourroul foi reavaliado pelo IBES, mantendo o certificado.

12. Demonstrativo Contábil Operacional – DCO

A receita para custeio das ações e serviços em 2020 foi no montante de R\$ 22.381.446,24 (vinte e dois milhões, trezentos e oitenta e um mil, quatrocentos e quarenta e seis reais e vinte e quatro centavos) .

Do montante do orçamento de custeio, 90% (noventa por cento) dele foi dividido em parcelas repassadas mensalmente para atendimento das metas assistenciais. Os 10% (dez por cento) restantes foram repassados também mensalmente, vinculados à avaliação dos indicadores de qualidade, integrante do Contrato do Gestão. Apresentamos abaixo os Relatórios Contábil Operacional e do Fluxo de Caixa.



Quadro 11. Demonstrativo Contábil Operacional – 1º Semestre 2020

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Receitas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Repasse Contrato de Gestão/Convênio	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	10.937.473,62
Repasse Termo Aditivo - adicional	0	0	0	0	84.416,50	84.416,50	168.833,00
Total (1)	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.907.328,77	1.907.328,77	11.106.306,62
Resultado de Aplicação Financeira	11.073,38	9.095,14	10.973,95	9.590,87	9.193,82	9.200,37	59.127,53
Reembolso de Despesas	0	25,06	0	0	0	0	25,06
'Receitas Extras'	75,94	0	10,01	4.446,79	2.640,34	2.137,22	9.310,30
Outras Receitas	0	10,01	0	0	0	0	10,01
Total (3)	11.149,32	9.130,21	10.983,96	14.037,66	11.834,16	11.337,59	68.472,90
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	1.834.061,59	1.832.042,48	1.833.896,23	1.836.949,93	1.919.162,93	1.918.666,36	11.174.779,52
Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-	0,00
Pessoal	732.660,84	814.304,37	841.325,35	859.311,27	815.860,24	818.575,21	4.882.037,28
Ordenados	578.590,92	578.792,80	575.392,51	567.871,34	572.951,94	564.390,36	3.437.989,87
Encargos Sociais	47.876,56	47.804,75	48.079,81	46.220,49	45.625,90	46.302,28	281.909,79
Provisões	-15.438,82	63.527,40	64.776,96	107.078,89	77.930,12	77.219,95	375.094,50
13º exclusivamente	51.467,04	52.208,80	50.534,31	50.376,68	48.679,83	51.054,04	304.320,70
Férias exclusivamente	-66.905,86	11.318,60	14.242,65	56.702,21	29.250,29	26.165,91	70.773,80
Benefícios	100.999,88	124.189,25	115.359,83	123.837,26	119.958,12	130.677,51	715.021,85
Outras despesas com pessoal	20.632,30	-9,83	37.716,24	14.303,29	-605,84	-14,89	72.021,27
Serviços Terceirizados	559.703,11	782.333,06	676.444,06	294.700,07	315.173,83	657.309,45	3.285.663,58
Assistenciais	469.963,40	705.610,36	603.731,51	222.289,41	247.396,81	549.097,67	2.798.089,16
Pessoa Jurídica	469.963,40	705.610,36	603.731,51	222.289,41	247.396,81	549.097,67	2.798.089,16
Administrativos	89.739,71	76.722,70	72.712,55	72.410,66	67.777,02	108.211,78	487.574,42
Materiais	111.096,80	104.536,94	99.175,69	52.816,58	53.221,02	170.118,64	590.965,67
Materiais e medicamento	82.281,72	74.966,82	64.039,20	25.510,35	25.346,10	124.715,47	396.859,66
Materiais de consumo	28.815,08	29.570,12	35.136,49	27.306,23	27.874,92	45.403,17	194.106,01
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	19.426,30	33.935,15	37.549,21	31.092,29	21.611,82	18.223,58	161.838,35
Outras despesas	11.932,18	2.787,66	19.101,32	10.793,97	12.352,45	10.122,73	67.090,31
Ressarcimento por rateio	38.150,59	40.673,81	39.500,31	34.609,12	41.839,32	37.730,60	232.503,75
Tributárias/Financeiras	2.000,76	98,61	10.958,69	617,61	133,84	11.857,04	25.666,55
Total das Despesas Operacionais (4)	1.474.970,58	1.778.669,60	1.724.054,63	1.283.940,91	1.260.192,52	1.723.937,25	9.245.765,49
Investimento	-	-	-	-	-	-	0,00
Equipamentos	0	5.070,90	7.056,00	0	0	25.471,00	37.597,90
Móveis e Utensílios	0	0	0	0	0	0	0,00
Total Investimento (5)	0	5.070,90	7.056,00	0	0	25.471,00	37.597,90
TOTAL GERAL (4 + 5)	1.474.970,58	1.783.740,50	1.731.110,63	1.283.940,91	1.260.192,52	1.749.408,25	9.283.363,39
RESULTADO (Total das Receitas - Total	359.091,01	48.301,98	102.785,60	553.009,02	658.970,41	169.258,11	1.891.416,13

Quadro 11.a - Demonstrativo Contábil Operacional – julho a dezembro / 2020

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Receitas Operacionais							
Repasso Contrato de Gestão/Convênio	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	1.822.912,27	10.937.473,62
Repasso Termo Aditivo - adicional	84.416,50	84.416,50	84.416,50	84.416,50	0	0	337.666,00
Total (1)	1.907.328,77	1.907.328,77	1.907.328,77	1.907.328,77	1.822.912,27	1.822.912,27	11.275.139,62
Resultado de Aplicação Financeira	8.891,08	7.199,72	-2.212,52	-1.629,88	8.022,56	8.161,16	28.432,12
Reembolso de Despesas	11.322,53	37,04	0	0	0	0	11.359,57
'Receitas Extras'	2.312,85	2.235,27	2.248,41	2.292,08	2.322,82	2.084,67	13.496,10
Outras Receitas	0	0	0	0	0	0	0,00
Total (3)	22.526,46	9.472,03	35,89	662,2	10.345,98	10.245,83	53.287,79
Total das Receitas (1) + (2) + (3)	1.929.855,23	1.916.800,80	1.907.364,66	1.907.990,97	1.833.257,65	1.833.158,10	11.328.427,41
Despesas Operacionais							0,00
Pessoal	803.178,97	845.572,93	828.794,65	834.573,04	807.527,84	815.922,60	4.935.570,03
Ordenados	576.063,96	582.884,71	589.786,80	616.885,38	570.506,44	631.269,59	3.567.396,88
Encargos Sociais	47.144,27	47.800,53	47.407,12	49.088,57	66.296,66	72.378,66	330.115,81
Provisões	48.614,68	45.672,49	56.825,78	5.562,55	59.464,43	-47.539,86	168.600,07
13º exclusivamente	46.038,51	42.734,77	51.204,25	44.590,93	29.337,96	21.363,04	235.269,46
Férias exclusivamente	2.576,17	2.937,72	5.621,53	-39.028,38	30.126,47	-68.902,90	-66.669,39
Benefícios	123.023,62	121.744,07	126.505,26	117.704,16	107.440,79	110.245,48	706.663,38
Outras despesas com pessoal	8.332,44	47.471,13	8.269,69	45.332,38	3.819,52	49.568,73	162.793,89
Serviços Terceirizados	914.258,36	891.331,00	794.687,50	810.435,15	866.843,19	745.305,46	5.022.860,66
Assistenciais	778.448,93	757.336,43	680.188,75	695.165,17	722.520,98	607.299,84	4.240.960,10
Pessoa Jurídica	778.448,93	757.336,43	680.188,75	695.165,17	722.520,98	607.299,84	4.240.960,10
Administrativos	135.809,43	133.994,57	114.498,75	115.269,98	144.322,21	138.005,62	781.900,56
Materiais	145.782,50	135.147,60	145.732,48	209.110,34	140.986,99	109.301,12	886.061,03
Materiais e medicamento	110.857,15	98.671,93	104.447,50	136.578,20	98.389,00	59.938,23	608.882,01
Materiais de consumo	34.925,35	36.475,67	41.284,98	72.532,14	42.597,99	49.362,89	277.179,02
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	40.450,27	29.923,25	34.569,85	37.271,33	31.806,94	55.064,82	229.086,46
Outras despesas	9.372,21	11.057,25	1.020,72	10.929,47	9.803,95	11.802,66	63.986,26
Ressarcimento por rateio	40.598,74	38.932,75	38.807,88	36.919,63	38.955,35	40.991,80	235.206,15
Tributárias/Financeiras	1.418,16	337,68	10.980,65	116,02	216,45	11.034,39	24.103,35
Total das Despesas Operacionais (4)	1.955.059,21	1.952.302,46	1.864.593,73	1.939.354,98	1.896.140,71	1.789.422,85	11.396.873,94
Investimento							0,00
Equipamentos	0	0	1.694,00	0	2.159,00	5.639,00	9.492,00
Móveis e Utensílios	0	0	0	0	0	0	0,00
Total Investimento (5)	0	0	1.694,00	0	2.159,00	5.639,00	9.492,00
TOTAL GERAL (4 + 5)	1.955.059,21	1.952.302,46	1.866.287,73	1.939.354,98	1.898.299,71	1.795.061,85	11.406.365,94
RESULTADO (Total das Receitas - Total)	-25.203,98	-35.501,66	41.076,93	-31.364,01	-65.042,06	38.096,25	-77.938,53

28

Quadro 12 – Demonstrativo Fluxo de Caixa – 1º Semestre 2020

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	2.111.325,87	2.357.509,68	2.490.725,59	2.667.736,95	3.190.062,67	3.804.973,16	16.622.333,92
RECEITAS							0,00
Contrato de Gestão / Convênio	1.822.912,77	1.822.911,77	1.822.912,27	1.822.912,27	1.907.328,77	1.907.328,77	11.106.306,62
Receitas Financeiras	11.073,38	9.095,14	10.973,95	9.590,87	9.193,82	9.200,37	59.127,53
Outras Receitas	0	28,44	706,06	706,06	0	24.425,92	25.866,48
Total	1.833.986,15	1.832.035,35	1.834.592,28	1.833.209,20	1.916.522,59	1.940.955,06	11.191.300,63
DESPESAS							0,00
Pessoal (CLT)	843.920,98	747.573,24	758.138,77	749.566,42	759.504,58	738.459,94	4.597.163,93
Salários	655.233,58	676.586,07	684.498,71	713.706,15	709.697,04	695.046,76	4.134.768,31
13º	55.081,91	60,14	748,56	349,31	162,47	562,37	56.964,76
Férias	102.525,58	70.927,03	34.090,29	17.570,83	48.673,13	42.850,81	316.637,17
Outros	31.079,91	0	38.801,21	17.940,63	971,94	0	88.793,69
Terceiros (Serviços/Locação)	524.512,18	737.046,72	674.176,23	304.567,75	293.131,89	586.364,67	3.119.799,44
Materiais	82.158,36	95.624,20	116.964,71	119.500,26	151.353,64	143.704,08	709.305,25
Manutenção Predial	37.101,09	31.922,50	20.939,51	30.990,64	16.604,36	23.982,67	161.540,77
Investimentos	0	0	3.528,00	3.528,00	0	9.450,00	16.506,00
Utilidade Pública (água, energia,	29.528,14	30.308,73	32.556,01	28.146,34	24.097,56	22.935,87	167.572,65
Financeiras	204,31	81,07	89	103,08	133,8	82,28	693,54
Outras despesas	30.450,50	18.112,39	10.514,88	34.980,68	22.177,15	21.493,04	137.728,64
Ressarcimento por rateio	39.926,78	38.150,59	40.673,81	39.500,34	34.609,12	41.839,32	234.699,93
Total	1.587.802,34	1.698.819,44	1.657.580,92	1.310.883,48	1.301.612,10	1.588.311,87	9.145.010,15
Saldo do mês (Receitas-despesas)	246.183,81	133.215,91	177.011,36	522.325,72	614.910,49	352.643,19	2.046.290,48
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas -	2.357.509,68	2.490.725,59	2.667.736,95	3.190.062,67	3.804.973,16	4.157.616,35	-

Quadro 12.a – Demonstrativo Fluxo de Caixa – 2º Semestre 2020

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	4.157.616,35	4.234.764,18	4.313.760,29	4.471.536,90	4.530.884,21	4.333.199,02	-
RECEITAS							-
Contrato de Gestão / Convênio	1.907.328,77	1.907.328,77	1.907.328,77	1.907.328,77	1.822.912,27	1.822.912,27	11.275.139,62
Receitas Financeiras	8.891,08	7.199,72	-2.212,52	-1.629,88	8.022,56	8.161,16	28.432,12
Outras Receitas	36.354,51	8.365,59	3.178,40	706,06	706,06	706,06	50.016,68
Total	1.952.574,36	1.922.894,08	1.908.294,65	1.906.404,95	1.831.640,89	1.831.779,49	11.353.588,42
DESPESAS							0,00
Pessoal (CLT)	756.329,66	803.768,00	756.797,39	840.350,13	993.039,91	1.103.858,56	5.254.143,65
Salários	685.499,86	685.149,70	698.917,51	681.393,19	680.360,56	654.607,09	4.085.927,91
13º	494,47	988,22	847,3	384,47	246.499,63	262.273,69	511.487,78
Férias	65.451,08	49.942,74	47.933,54	96.605,42	62.164,70	124.397,17	446.494,60
Outros	4.884,30	67.687,34	9.099,04	61.967,05	4.015,02	62.580,61	210.233,36
Terceiros (Serviços/Locação)	896.683,11	860.961,67	768.369,51	809.013,47	753.479,04	773.651,45	4.862.158,25
Materiais	79.690,13	67.831,36	96.815,41	89.095,06	167.873,04	179.027,37	680.332,37
Manutenção Predial	38.673,96	26.038,45	34.414,82	21.186,54	39.273,46	36.175,14	195.762,37
Investimentos	6.571,00	0	0	0	0	0	6.571,00
Utilidade Pública (água, energia,	25.892,97	26.099,80	28.278,46	29.363,68	30.760,66	32.081,53	172.477,10
Financeiras	154,2	98,65	105,95	119,84	161,45	164,73	804,82
Outras despesas	33.700,90	18.501,30	26.803,75	19.121,04	7.818,89	7.296,45	113.242,33
Ressarcimento por rateio	37.730,60	40.598,74	38.932,75	38.807,88	36.919,63	38.955,35	231.944,95
Total	1.875.426,53	1.843.897,97	1.750.518,04	1.847.057,64	2.029.326,08	2.171.210,58	11.517.436,84
Saldo do mês (Receitas-despesas)	77.147,83	78.996,11	157.776,61	59.347,31	-197.685,19	-339.431,09	-163.848,42
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas -	4.234.764,18	4.313.760,29	4.471.536,90	4.530.884,21	4.333.199,02	3.993.767,93	-

13. Realizações 2020

- ❖ Segurança do paciente: implantação e divulgação a todos os colaboradores através de palestras e vídeos institucionais sobre identificação correta dos pacientes (1ª meta internacional de segurança do paciente);

- ❖ Fórum Matriciamento AMEGB X UBS's da Região Centro;
- ❖ Pandemia Coronavirus – elaboração de Plano de Contingência;
- ❖ Ações internas de prevenção ao Coronavirus;
- ❖ Implantação da nova área de espera externa para acompanhantes e pacientes da Farmácia de Alto Custo;

- ❖ Selo ONA – Nível Acreditado Pleno – Nível 2, Avaliação de Manutenção realizada nos dias 10 e 11/06/2020;

- ❖ Aquisição e instalação de novas portas para as salas cirúrgicas;
- ❖ Troca do piso do Centro Cirurgico;
- ❖ Aquisição e instalação de totem de álcool gel na porta de entrada do AME;

- ❖ Aquisição de um novo eletrocardiógrafo;
- ❖ Manutenção e incentivo dos Agendamentos via aplicativo (App) pela Internet;

- ❖ Manutenção do Wi-Fi Social em todos os andares;
- ❖ Manutenção do Programa de Residência Médica nas Especialidades: Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Vascular, Mastologia, Ginecologia e Endoscopia;

- ❖ Núcleo de Humanização – manutenção das agendas de atividades;
- ❖ Mudança do local de atendimento da Farmácia Clínica para o terceiro andar;

- ❖ Realização da 6ª Semana de Prevenção de Acidentes – SIPAT;
- ❖ Realização do evento Setembro Amarelo (conscientização e prevenção ao suicídio);

- ❖ Comemoração do Dia Mundial da Segurança do Paciente (17/09/20);
- ❖ Realização do evento Outubro Rosa (realização consultas e exames às colaboradoras e instalação de painel informativo);

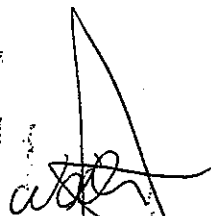
- ❖ Realização do evento Outubro Rosa (realização de consultas e exames às colaboradoras e instalação de painel informativo);
- ❖ Realização do evento Novembro Azul (realização de consultas e exames aos colaboradores e instalação de painel informativo);
- ❖ Realização do evento Dezembro Vermelho e Dia Mundial do Combate a AIDS (instalação de painel informativo);
- ❖ Realização de evento Dezembro Laranja (instalação de painel informativo)
- ❖ Aquisição e instalação dos novos portões do AME

14. Conclusão

O AME Bourroul encerrou o ano de 2020 com todas as metas atingidas e os resultados financeiros foram satisfatórios. Ao mesmo tempo, deu passos firmes em direção a melhoria da qualidade como Acreditado Pleno de acordo com a Organização Nacional de Acreditação.

As pesquisas tiveram uma média percentual alta de satisfação dos usuários e além disso, mesmo os resultados sendo satisfatórios, o AMEGB continuará a investir no processo de treinamento e capacitação de colaboradores.

São Paulo, 30 de dezembro de 2020



Walter Schilis
Gerente Médico