



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 Outubro / 2019

Sumário

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	6
4. Estrutura e Funcionamento.....	6
4.1 Especialidades Médicas/Exames.....	7
4.2 Especialidades Não Médicas	8
4.3 Perfil Nosológico	8
5. Produção Ambulatorial - Consolidado Janeiro a outubro 2019	9
5.1 Informação – Inserção no sistema (WEB).....	13
5.2 ATIVIDADE CIRURGICA.....	14
5.3 Projeto Vale a Pena Ver	14
5.4 Corujão da saúde	14
5.5 Comissão de Revisão de Prontuários	15
6. Serviços Auxiliares	15
6.1 Laboratório	15
6.2 Farmácia	15
7. Recursos Humanos.....	16
7.1 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES	17
7.2 Programa de Desenvolvimento de Lideranças	18
8. Pesquisas de Satisfação	18
9. Sistema de Informações para Gestão.....	20
9.1 Gestão por indicadores/Sistema DocNix	21
10. Programa da Qualidade	23
11. Demonstrativo Contábil Operacional - DCO	24
12. Realizações em 2019	27
13. Conclusão.....	28

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 Itapequerica da Serra (HGIS), Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), Hospital Regional de Cotia (HRC), Hospital Estadual de Sapopemba (HESap), Hospital Local de Sapopemba e recentemente, 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 Sorocaba, 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 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 na CROSS oriundos do Sistema Único de Saúde - SUS.

O AMEGB atende aos pacientes pautado na lógica da investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatorios 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.

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 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 de 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 e áreas específicas destinadas a exames para diagnósticos por imagem tais como, Mamografia, Raio X, Ultrassonografia e

Tomografia. 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 m²	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
	HOLTER 24 H/ MAPA
ACUPUNTURA	BIÓPSIA DE MAMA
ANESTESIOLOGIA	BIÓPSIA DE PRÓSTATA
CABEÇA E PESCOÇO	ECOCARDIOGRAMA/DOPPLER
CARDIOLOGIA	BIÓPSIA TIREOIDE
CIRURGIA PLÁSTICA	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
UROLOGIA	RAIO X
	RETINOLOGIA



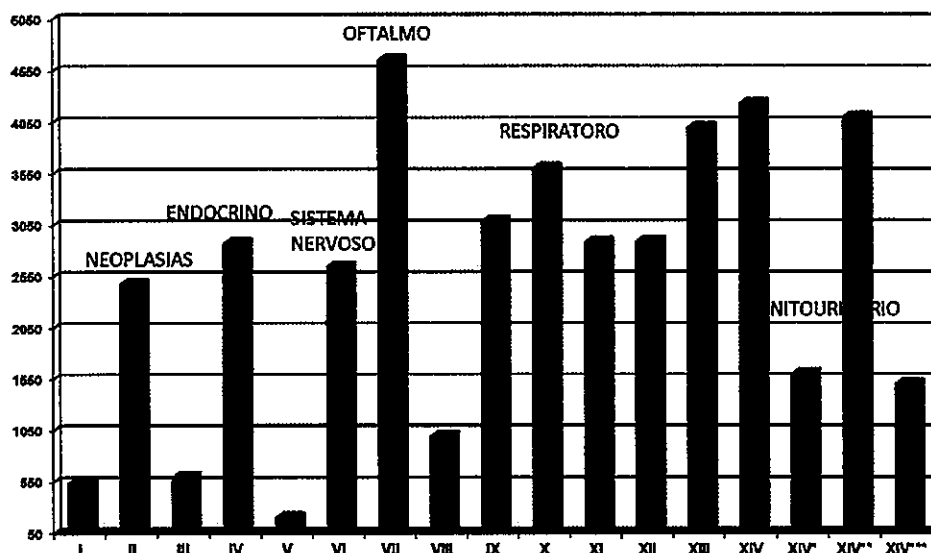
	TESTE ERGOMÉTRICO
	TOMOGRAFIA
	ULTRASSONOGRAFIA/DOPPLER

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. Produção Ambulatorial - Consolidado Janeiro a Outubro / 2019

Quadro 2 – Consultas Médicas

Consultas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	24.000	22.510	93,79
Interconsultas	8.000	7.736	96,70
Consultas Subsequentes	53.000	56.302	106,23
Total	85.000	86.538	101,82

Quadro 3 – Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos -

	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	26.000	23.876	91,83
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	3.000	4.117	137,23
Total	29.000	27.993	96,53

Quadro 4 – Atividade Cirúrgica

	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	1.600	2.869	179,31
Cirurgia ambulatoriais cma	2.800	3.452	123,29
Total	4.400	6.321	143,65

Quadro 5 – Atendimento Odontológico

	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	400	418	104,50
Interconsultas	0	48	0
Total	400	466	116,50

Considerando o desempenho no primeiro semestre e nos meses de julho a outubro de 2019, destaca-se que foram realizadas 86.538 consultas médicas ou seja 1,82% acima da meta e 27.993 consultas por profissionais não médicos, sendo 96,53% da meta contratada. Em resumo, o AMEGB realizou o total de 121.408 atendimentos até o mês de outubro de 2019, 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 absentéismo que teve uma oscilação média geral de 19% nas consultas médicas no período. O absentéismo de primeira consulta ficou em média 29,15%, nas consultas de retorno em 15,58% e nas interconsultas em 12,51%. As causas deste absentéismo 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.

O assunto absentéismo 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 (no período de janeiro a outubro de 2019, foram realizados 21.216 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 absentéismo.

ABSENTEÍSMO JAN a OUT / 2019				
CONSULTAS MÉDICAS				
MÊS	1ª	RET	INT	
JANEIRO	28,9%	16,54%	11,66%	
FEBREIRO	28,95%	16,48%	9,68%	
MARÇO	32,40%	17,63%	10,31%	
ABRIL	28,70%	16,33%	8,37%	
MAYO	29,25%	15,02%	16,14%	
JUNHO	29,37%	14,87%	13,64%	
JULHO	27,01%	15,60%	15,13%	
AGOSTO	30,00%	14,88%	16,09%	
SETEMBRO	28,01%	14,19%	11,85%	
OUTUBRO	28,92%	14,23%	12,22%	MÉDIA GERAL
MÉDIA	29,15%	15,58%	12,51%	19,08%



Com relação ao SADT foram realizados 9.981 exames cujo resultado foi 11% 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 Outubro/2019

	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	2.000	1.964	98,2
Diagnóstico por Endoscopia	2.500	2.826	113,04
Métodos Diagnósticos em Especialidades	3.000	4.213	140,43
Total	7.500	9.003	120,04



Quadro 7 – Produção Ambulatorial – 1º Semestre 2019

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
MÉDICOS															
Primeira Consulta	2.400	2.234	2.400	2.621	2.400	2.259	2.400	2.136	2.400	2.119	2.400	2.349	14.400	13.718	95,26
Interconsulta	800	591	800	597	800	635	800	679	800	857	800	918	4.800	4.277	89,1
Consulta Subseqüente	5.300	5.682	5.300	5.636	5.300	5.433	5.300	5.494	5.300	5.311	5.300	4.931	31.800	32.487	102,16
Total	8.500	8.507	8.500	8.854	8.500	8.327	8.500	8.309	8.500	8.287	8.500	8.198	51.000	50.482	98,98
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
NÃO MEDICOS															
Consultas	2.600	2.317	2.600	2.565	2.600	2.310	2.600	2.274	2.600	2.064	2.600	1.779	15.600	13.309	85,31
Terapias (sessões)	300	492	300	456	300	396	300	432	300	273	300	310	1.800	2.359	131,06
Total	2.900	2.809	2.900	3.021	2.900	2.706	2.900	2.706	2.900	2.337	2.900	2.089	17.400	15.668	90,05
	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	261	160	302	160	314	160	317	160	315	160	256	960	1.765	183,85
Total	160	261	160	302	160	314	160	317	160	315	160	256	960	1.765	183,85
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
CIRURGIAS cma															
Cirurgia menor	280	364	280	372	280	307	280	426	280	383	280	362	1.680	2.214	131,79
Total	280	364	280	372	280	307	280	426	280	383	280	362	1.680	2.214	131,79
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
ODONTOLOGIA PACIENTES ESPECIAIS															
Primeira Consulta	40	35	40	26	40	38	40	40	40	54	40	34	240	227	94,58
Interconsulta	0	2	0	9	0	16	0	4	0	4	0	5	0	40	0
Total	40	37	40	35	40	54	40	44	40	58	40	39	240	267	111,25

Quadro 7.a - Produção Ambulatorial – 2º Semestre 2019 (julho a outubro)

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
MÉDICOS											
Primeira Consulta	2.400	2.038	2.400	2.331	2.400	2.120	2.400	2.303	9.600	8.792	91,58
Interconsulta	800	875	800	975	800	826	800	783	3.200	3.459	91,91
Consulta Subsequente	5.300	5.958	5.300	5.783	5.300	5.811	5.300	6.263	21.200	23.815	112,33
Total	8.500	8.871	8.500	9.089	8.500	8.757	8.500	9.349	34.000	36.066	106,08
	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
NÃO MÉDICOS											
Consultas	2.600	2.490	2.600	2.684	2.600	2.502	2.600	2.891	10.400	10.567	101,61
Terapias (sessões)	300	493	300	389	300	390	300	486	1.200	1.758	146,5
Total	2.900	2.983	2.900	3.073	2.900	2.892	2.900	3.377	11.600	12.325	106,25
	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
CIRURGIAS CMA											
Cirurgia maior	160	288	160	263	160	259	160	294	640	1.104	172,5
Total	160	288	160	263	160	259	160	294	640	1.104	172,5
	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
CIRURGIAS cma											
Cirurgia menor	280	314	280	312	280	239	280	373	1.120	1.238	110,54
Total	280	314	280	312	280	239	280	373	1.120	1.238	110,54
	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
ODONTOLOGIA PACIENTES ESPECIAIS											
Primeira Consulta	40	47	40	58	40	34	40	52	160	191	119,38
Interconsulta	0	1	0	2	0	1	0	4	0	8	0
Total	40	48	40	60	40	35	40	56	160	199	124,38

5.1 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.



5.2 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 2019 os procedimentos cirúrgicos se concentraram nas especialidades de Ortopedia, Urologia, Dermatologia, Cirurgia Plástica, Ginecologia, Cirurgia Vascular, Mastologia e Oftalmologia. Foram realizados 6.321 procedimentos cirúrgicos, sendo 2.869 cirurgias maiores e 3.452 cirurgias menores.

Vale lembrar que de forma geral mantiveram-se as mesmas metas do ano anterior 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.

5.3 Projeto Vale a Pena Ver

Este projeto é direcionado aos idosos a partir dos 60 anos que passaram por cirurgia de Facectomia na rede de serviços do Sistema Único de Saúde - SUS do Estado de São Paulo e podem receber, gratuitamente, óculos com lentes monofocais, escolhidos pelo próprio paciente de um catálogo e entregues em sua residência.

De Janeiro a Outubro de 2019, o AMEGB realizou 429 cirurgias de catarata através de agendamento normal. No primeiro semestre a Secretaria de Estado da Saúde – SES lançou o Corujão da Catarata e o AMEGB foi integrado a este projeto tendo realizado 60 cirurgias, nos meses de maio, junho e julho. No total foram realizadas 489 cirurgias. Os pacientes foram atendidos mediante agendamento pela Central de Regulação de Oferta e Serviços de Saúde (CROSS). O AMEGB foi escolhido pela SES para ser o set de filmagem do vídeo de divulgação do programa.

5.4 Corujão da Saúde

No primeiro semestre de 2019, a Secretaria de Estado da Saúde – SES lançou o Corujão da Saúde, com intuito de zerar a demanda reprimida de 2018, realizando exames de endoscopia, mamografia e ultrassonografia. O AMEGB também foi integrado a este projeto realizando 128

exames de endoscopia digestiva (nos meses de março a agosto) e 112 exames e mamografia, através do SEDI II (nos meses de março a outubro).

5.5 Comissão de Revisão de Prontuários

A análise da Comissão de Revisão de Prontuários constatou que 850 prontuários, referentes a amostra de 1% estão em conformidade nos itens analisados.

Registro de Alta Global: foram anotadas 14.452 altas no período.

6. Serviços Auxiliares

6.1 Laboratório

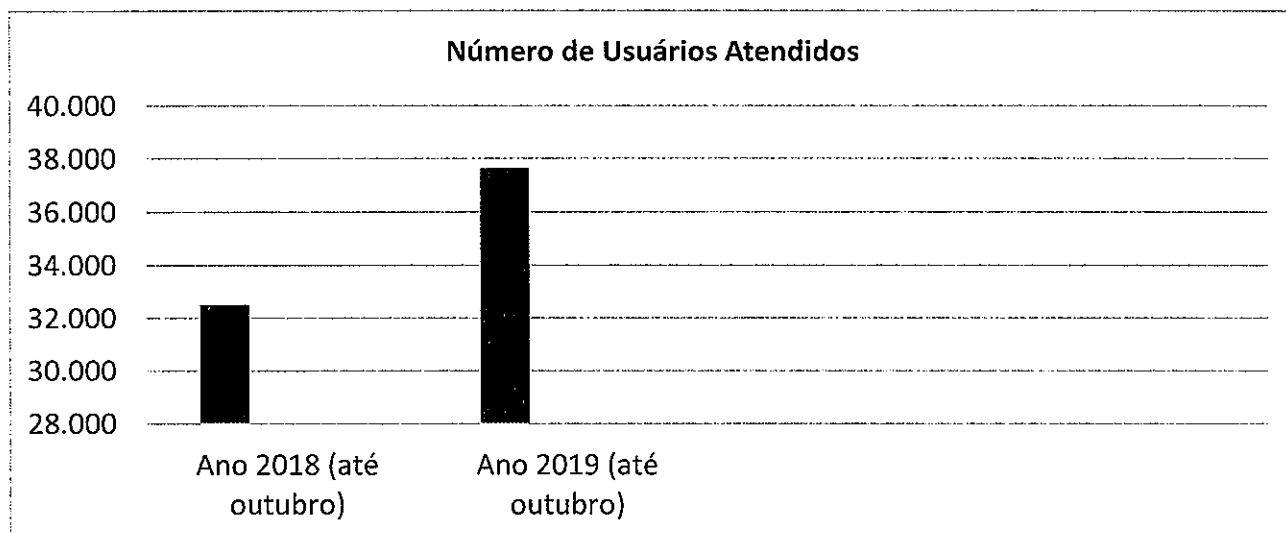
O Centro Estadual de Análises Clínicas Zona Leste - CEAC – Leste realizou 116.575 exames e permaneceu dentro da meta contratada.

6.2 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 Outubro / 2019



Comparando o ano de 2018 com o ano de 2019, mesmos períodos, verificamos que o atendimento geral teve um aumento de 13,67% na Farmácia de Alto Custo. 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 3.766 pacientes/mês. Por outro lado, a Farmácia Clínica atendeu 841 pacientes nas especialidades de Endocrinologia, Pneumologia, Oftalmologia e Urologia.

7. Recursos Humanos

Em outubro de 2019 o quadro consolidado de colaboradores contratados teve um leve aumento em relação ao ano anterior e no cômputo final o percentual ficou 2,97% maior em relação a dezembro de 2018. As mudanças decorrem da otimização nas agendas de atendimento, porém não houve prejuízo ao paciente.

Quadro 9 - Distribuição dos Recursos Humanos

Colaborador	Dez 2018	Out 2019
Contratados CLT	202	208
Médicos CLT	01	01
Terceiros Médicos	137	123
Total	340	332

7.1 Avaliação de Desempenho dos Colaboradores

A alta direção do AMEGB realizou a avaliação de desempenho dos colaboradores, no período de 2/5/19 a 01/07/19, sendo que foram avaliados 158 colaboradores, sendo que 54,1% não apresentaram GAP e 34,3% apresentaram GAP's em diferentes competências. A competência comportamental de maior prevalência foi a Comunicação (42,9%) devido a estar presente em um número expressivo de cargos. A competência técnica: Técnicas de Atendimento, foi a que teve maior representatividade em termos percentuais. Com base nestes resultados, foi elaborado um cronograma contemplando treinamentos: Comportamentais (RH), Técnicos (Áreas), Qualidade e em alguns casos os colaboradores foram orientados a fazerem cursos externos ou a distância para suprir o GAP gerado. Decorrido o prazo estipulado, verificou-se que 89% das ações propostas foram eficazes e pra as ações ineficazes foi estabelecido um novo plano de ação que será monitorado até o final do mês de novembro.



7.2 Programa de Desenvolvimento de Lideranças

No decorrer do ano de 2019, foram realizadas ações direcionadas ao desenvolvimento de lideranças, conforme descrito:

TEMA	MÊS	PÚBLICO ALVO
Integração de Gestores	Março	Gestores recém contratados
Interação de Processos	Abril a Julho	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Gestão de Indicadores	Maio	Assistentes, Analistas, Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Sisqual - Administração de Ponto	Maio	Gestores recém contratados
Desenvolvimento de Liderança - Planejamento Estratégico	Junho	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Gestão De Contratos	Julho	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
Desenvolvimento de Liderança - Empatia	Julho	Líderes Operacionais com Gap na avaliação de Desempenho
Gestão Orçamentária	Agosto	Supervisores, Coordenadores e Gerentes
IBES - Desenvolvimento de Gestores	Outubro e Novembro	Coordenadores e Gerentes

8. 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 outubro/2019 , tivemos 1.658 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 outubro/2019, foram 289 manifestações protocoladas e 1.418 não protocoladas. Um relatório é emitido mensalmente pelo AME Bourroul e enviado para a SES/Ouvidoria.

O SAU/AMEGB participou 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.

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 920 pesquisas no ambulatório com média de 99,8% de respostas entre ótimo e bom.

Quadro 10 - Índice de Satisfação do Usuário

HUMANIZA – Índice de Satisfação Anual por Trimestre/ 2019

Período	1ºTrimestre	2ºTrimestre	3ºTrimestre
Espaço Físico - Nota	98,9	99,2	99,1
Nota Recepção (equipe)	98,6	99,6	99,9
Nota Atendimento médico	99,2	98,4	99,9
Nota geral Atendimento enfermagem	99,5	99,6	100,0
Nota outros profissionais	95,8	96,7	100,0
Nota geral cirurgia	99,9	99,9	99,8
Nota geral consulta	99,8	99,9	100,0
Nota Exame	99,7	100,0	100,0
Nota Unidade de saúde	99,7	99,7	99,9
Média das Notas Gerais das Unidades de Saúde	99,7	99,7	99,9



HUMANIZA - Índice de Satisfação Out/ 2019

Serviço	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Espaço Físico - Nota	908	920	98,7%
Nota Recepção (equipe)	919	920	99,9%
Nota Atendimento médico	919	920	99,9%
Nota geral Atendimento enfermagem	849	850	99,9%
Nota outros profissionais	90	90	100,0%
Nota geral consulta	320	320	100,0%
Nota geral cirurgia	290	290	100,0%
Nota Exame	310	310	100,0%
Nota Unidade de saúde	918	920	99,8%
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.

9. 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, 3.792 usuários o utilizaram em 2018 constituindo-se num resultado 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.

9.1 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 2019:

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
Percentual de Agendamentos Oncológicos Realizados em até 30 dias



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

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



10. 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.

11. Demonstrativo Contábil Operacional - DCO

A receita para custeio das ações e serviços em 2018 foi no montante de R\$ 16.923.260,75 (dezesesseis milhões, novecentos e vinte e três mil, duzentos e sessenta reais e setenta 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 2019

	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maio Valor	Junho Valor	Total Valor
Receitas Operacionais							
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.175.788,84	1.175.788,84	1.175.788,84	1.879.291,00	1.879.291,00	1.879.291,00	9.185.239,52
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0	0	3000	3000	23000	23000	52.880,00
Total	1.175.788,84	1.175.788,84	1.179.788,84	1.882.291,00	1.902.291,00	1.902.291,00	9.217.239,52
Resultado de Aplicação Financeira	19.708,86	16.148,69	12.911,64	14.226,28	15.698,39	14.618,73	83.312,59
Reembolso de Despesas	131,5	0	0	0	0	0,00	131,50
Receitas Extras	25,01	15,01	1675,51	1645,49	20,02	266,28	356,32
Total	18.865,37	16.163,70	14.587,15	12.540,77	15.718,41	14.884,99	93.899,41
Total das Receitas	1.195.654,21	1.191.952,54	1.193.375,99	1.894.831,77	1.918.009,41	1.917.175,99	9.311.039,33
Despesas Operacionais							
Pessoal (Ordenados/ Encargos Socials/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas	691.058,07	681.701,46	680.457,53	636.233,11	681.789,05	821.286,75	4.762.532,97
Ordenados	17.712,38	17.205,74	17.163,49	582.742,16	563.243,93	585.253,13	3.422.717,43
Encargos Sociais	19.800,35	14.544,85	176,36	46.534,34	46.303,72	46.175,72	277.476,86
Provisões	1.236,46	1.011,56	1.004,11	70.435,30	66.508,61	60.156,87	313.853,02
13º exclusivamente	48.131,12	51.127,54	48.596,58	50.595,52	45.704,26	47.511,34	291.666,36
Férias exclusivamente	58.367,12	22.675,99	4.587,53	19.840,38	20.804,35	12.645,53	22.186,66
Benefícios	103.571,28	105.762,38	118.062,65	127.894,62	104.708,96	112.318,92	672.306,79
Outras despesas com pessoal	4.316,87	3.475,15	11.394,32	8.575,48	21.025,89	17.391,11	66.178,77
Serviços Terceirizados	718.843,04	676.977,97	736.859,36	851.745,42	758.398,89	865.143,69	4.815.969,33
Assistenciais	599.058,90	764.249,99	622.147,02	727.890,04	642.366,74	741.341,28	4.097.053,98
Pessoas Jurídicas	599.058,90	764.249,99	622.147,02	727.890,04	642.366,74	741.341,28	4.097.053,98
Administrativos	119.784,10	114.727,98	116.712,34	123.855,38	124.032,15	123.802,40	722.914,95
Materiais	103.287,99	115.893,12	113.636,42	122.927,94	124.886,81	168.620,21	689.515,59
Materiais e medicamento	70.183,75	76.138,31	86.343,68	82.352,47	89.582,82	77.680,24	482.893,27
Materiais de consumo	33.067,34	39.854,81	26.680,74	39.375,47	35.103,99	30.938,97	205.622,32
Aluguel	47.114,45	46.501,78	32.516,77	45.668,01	44.316,11	46.896,64	263.013,74
Outras despesas	11.398,52	4.437,34	19.815,02	11.590,83	11.815,02	11.763,31	70.760,04
Trabalhadores Financeiros	876,75	327,42	34.039,69	1.653,07	200,41	35.779,83	72.827,07
Total	1.572.595,88	1.847.989,07	1.739.310,29	1.860.218,38	1.749.206,29	1.889.499,43	10.656.889,34
Investimento							
Equipamentos		32.710,70			511,05	9.431,05	42.652,80
Móveis e Utensílios	3.688,00						3.688,00
Total Investimento	3.688,00	32.710,70			511,05	9.431,05	46.340,80
TOTAL GERAL	1.576.273,88	1.880.699,77	1.739.319,29	1.860.218,38	1.749.717,34	1.898.920,40	10.713.149,14
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	- 380.619,67	- 689.747,23	- 545.943,30	26.053,41	168.292,07	18.255,59	- 1.402.109,21

Quadro 11.a - Demonstrativo Contábil Operacional – julho a outubro / 2019

	Julho Valor	Agosto Valor	Setembro Valor	Outubro Valor	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Receitas Operacionais							
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.879.291,00	1.879.291,00	1.879.291,00	1.879.291,00	0,00	0,00	7.517.164,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custelo)	23.000,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26.000,00
Total	1.902.291,00	1.882.291,00	1.879.291,00	1.879.291,00	0,00	0,00	7.543.164,00
Resultado de Aplicação Financeira	18.262,81	16.996,89	15.712,17	16.563,88	0,00	0,00	67.535,75
Reembolso de Despesas	0,00	0	34,99	0	0	0,00	34,99
Receitas Extras	10,02	712,66	365,11	398,29	0	0,00	1486,08
Total	18.272,83	17.709,55	16.112,27	16.962,17	0,00	0,00	69.056,92
Total das Receitas	1.920.563,83	1.900.000,55	1.895.403,27	1.896.253,17	0,00	0,00	7.612.220,92
Despesas Operacionais							
Pessoal (Ordenados/ Encargos Sociais/ Provisões/ Benefícios/ Outras Despesas)	887.614,89	891.483,57	849.717,78	842.173,87	0,00	0,00	3.481.989,31
Ordenados	581.837,6	691.116,6	640.992,80	612.873,39	0,00	0,00	2.431.375,01
Encargos Sociais	47.654,21	44.232,81	42.255,02	50.816,08	0,00	0,00	198.977,50
Provisões	52.417,67	59.210,69	57.114,65	26.111,33	0,00	0,00	209.543,62
13º exclusivamente	49.757,00	56.692,21	56.029,46	51.406,34	0,00	0,00	209.149,01
Férias exclusivamente	2.660,67	42.341,92	41.883,13	15.291,01	0,00	0,00	71.384,61
Benefícios	124.047,94	130.691,71	125.330,89	110.142,63	0,00	0,00	490.212,33
Outras despesas com pessoal	2.331,01	26.760,06	24.426,72	27.372,46	0,00	0,00	80.880,25
Serviços Terceirizados	728.886,14	844.832,16	884.528,37	788.764,58	0,00	0,00	3.238.732,17
Assistenciais	607.583,89	714.536,04	734.150,72	647.981,45	0,00	0,00	2.704.171,90
Pessoa Jurídica	607.583,89	714.536,04	734.150,72	647.981,45	0,00	0,00	2.704.171,90
Administrativos	121.302,45	130.096,12	150.378,65	132.783,05	0,00	0,00	534.560,27
Materiais	122.510,28	128.608,75	983.382,28	123.882,01	0,00	0,00	478.201,30
Materiais e medicamento	86.374,15	92.448,04	74.787,69	90.716,57	0,00	0,00	344.323,45
Materiais de consumo	36.136,13	36.060,71	28.594,57	33.088,44	0,00	0,00	133.877,85
Aluguel	44.990,05	34.534,13	25.833,77	57.218,77	0,00	0,00	162.576,72
Outras despesas	11.464,75	10.352,61	15.906,76	10.982,74	0,00	0,00	48.706,86
Tributárias/Financeiras	375,17	136,08	33.440,69	546,85	0,00	0,00	35.676,79
(*)	1.715.760,40	1.910.824,30	2.003.810,63	1.815.487,74	0,00	0,00	7.445.093,15
Investimento							
Equipamentos	0,00	0,00	1972,9	1015,50	0,00	0,00	2.988,40
Móveis e Utensílios	0	0	0	436	0,00	0	436,00
Total Investimento	0,00	0,00	1972,9	1.451,50	0,00	0,00	3.424,40
TOTAL GERAL	1.715.760,40	1.910.824,30	2.005.782,53	1.816.939,24	0,00	0,00	7.449.307,55
RESULTADO [Total das Receitas - Total Geral]	204.803,35	-10.823,75	-110.380,26	79.313,93	0,00	0,00	162.913,27

Quadro 12 – Demonstrativo Fluxo de Caixa – 1º Semestre 2019

	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maior Valor	Junho Valor	Total Valor
Saldo do Mês Anterior	3.259.755,67	2.773.352,64	2.269.185,95	1.808.449,12	1.888.858,50	2.149.417,53	-
RECEITAS							
Contrato de Gestão / Convênio	1.175.788,84	1.195.788,84	1.175.788,84	1.685.291,00	1.902.291,00	1.902.291,00	9.237.239,52
Receitas Financeiras	19.708,66	16.148,83	12.911,64	14.226,28	15.698,39	14.618,73	93.312,59
Outras Receitas	1059,52	369,16	0	139,81	0	0,00	1.569,13
Total	1.196.557,22	1.212.307,53	1.188.700,48	1.839.857,09	1.917.989,39	1.916.909,73	9.332.121,24
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	46.248,56	13.911,61	2.447,97	75.043,20	752.679,17	781.072,61	4.451.107,20
Salários	1.602.754,08	634.155,16	64.335,72	703.088,81	680.269,73	687.601,27	3.973.213,34
13º	46.705,34	123,8	602,66	556,77	428,36	608,24	49.225,37
Férias	89.382,83	71.646,90	43.200,65	36.538,47	45.256,44	51.455,82	337.479,11
Outros	9.504,23	6.557,34	13.134,74	13.861,15	26724,64	21.407,28	91.189,38
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	889.647,11	836.499,59	721.408,45	824.370,33	665.596,10	747.221,95	4.484.737,53
Materiais	132.585,59	83.258,57	96.507,60	111.024,98	131.388,83	104.004,51	658.770,26
Manutenção Predial	26.729,30	30.184,13	23.525,10	33.811,74	21.413,17	19.081,33	154.744,77
Investimentos	0	0	32000	0	0	511,05	32511,05
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	30.692,86	31.638,22	33.085,64	33.018,66	33.319,10	32.951,06	194.905,54
Financeiras	284,12	145,55	211,19	164,56	200,37	94,57	1.080,36
Outras despesas	54.634,89	21.060,29	21.227,16	84.816,26	30.831,62	16.742,58	229.372,60
Total	1.682.360,25	1.716.474,02	1.649.437,31	1.841.249,71	1.635.428,36	1.681.679,66	10.207.229,31
Saldo do mês (Receitas-despesas)	-406.403,03	-504.106,69	-460.736,83	50.407,38	282.561,03	235.230,07	-875.108,07
Despesas	2.773.352,64	2.269.185,95	1.808.449,12	1.888.858,50	2.149.417,53	2.384.647,60	

Quadro 12.a – Demonstrativo Fluxo de Caixa – 2º Semestre 2019

	Julho Valor	Agosto Valor	Setembro Valor	Outubro Valor	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total Valor
Saldo do Mês Anterior	2.384.647,60	2.389.119,69	2.491.813,52	2.491.952,67	0,00	0,00	
RECEITAS							
Contrato de Gestão / Convênio	1.902.291,00	1.882.291,00	1.879.291,00	1.879.291,00	0,00	0,00	7.543.164,00
Receitas Financeiras	18.282,81	16.996,89	16.712,17	16.563,88	0,00	0,00	67.555,75
Outras Receitas	20343,28	709,13	37.161,79	102,47	0,00	0	58.308,87
Total	1.940.897,29	1.899.997,02	1.932.154,96	1.995.957,35	0,00	0,00	7.669.006,62
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	66.631,11	71.775,91	65.743,84	65.222,80	0,00	0,00	3.184.667,01
Salários	697.490,4	710.515,8	696.338,9	69.121,62	0,00	0,00	2.887.271,30
13º	226,68	901,38	1.966,19	823,16	0,00	0,00	2.917,42
Férias	49.450,42	38.645,34	43.738,40	71.472,05	0,00	0,00	203.304,41
Outros	9.384,66	44702,89	33.300,36	3.805,97	0,00	0,00	91.473,88
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	913.609,39	804.252,10	877.403,82	769.666,85	0,00	0,00	3.364.801,16
Materiais	128.208,64	132.727,41	123.525,04	118.848,76	0,00	0,00	503.309,85
Manutenção Predial	22.988,88	23.009,14	23.613,00	43.067,16	0,00	0,00	112.648,16
Investimentos	0	0	0	0,00	0	0	0,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gás)	32.020,62	29.767,53	36.506,31	38.888,11	0,00	0,00	137.182,57
Financeiras	144,64	90,3	93,53	125,8	0,00	0	454,27
Outras despesas	82.761,17	12.711,22	33.027,27	42.643,81	0,00	0,00	171.033,47
Total	1.938.425,20	1.797.303,19	1.932.515,81	1.808.352,29	0,00	0,00	7.474.098,49
Saldo do mês (Receitas-despesas)	4.472,09	102.893,23	139,16	87.605,06	0,00	0,00	194.910,15
SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)	2.389.119,69	2.491.813,52	2.491.952,67	2.579.557,73	0,00	0,00	

12. Realizações 2019 (até o mês de outubro)

- ❖ Selo ONA – Nível Acreditado Pleno – Nível 2, Avaliação de Manutenção em 09/2019;
- ❖ Aquisição de foco cirúrgico e teto com 2 cúpulas para o Centro Cirúrgico
- ❖ Participação no Corujão de Cirurgias de Catarata pela Secretaria de Estado da Saúde;
- ❖ Participação no Corujão da Saúde da Secretaria de Estado Da Saúde (mamografia e endoscopia)
- ❖ Manutenção e incentivo dos Agendamentos via aplicativo (App) pela Internet;
- ❖ Manutenção do Wi-Fi Social em todos os andares;
- ❖ Manutenção do Programa Vale a Pena Ver – SES;
- ❖ Programa de Residência Médica nas Especialidades: Cabeça e Pescoço, Vascular, Mastologia e Endoscopia;
- ❖ Programa de Residência em Enfermagem do Hospital Sírio Libanês (Centro Cirurgico e Central de Material Esterilizado)
- ❖ Núcleo de Humanização – implementação da agenda de atividades;
- ❖ Mudança do local de atendimento da Farmácia Clínica para o andar térreo;
- ❖ Realização da 5ª Semana de Prevenção de Acidentes – SIPAT;
- ❖ Atualização e reformulação do Curso de LIBRAS;
- ❖ Manutenção do Programa de Ginástica Laboral
- ❖ Realização do evento Setembro Amarelo (conscientização e prevenção ao suicídio);
- ❖ Realização do evento Outubro Rosa (consultas, exames e palestras às colaboradoras);
- ❖ Readequação e mudança da estrutura física do Serviço de apoio Administrativo (SAA);
- ❖ Realocação das dependências do laboratório (CEAC Leste) para o 1º andar
- ❖ Realocação do atendimento de Acupuntura para o 4º andar



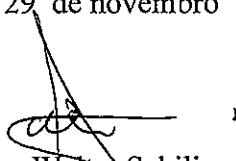


13. Conclusão

O AME Bourroul encerrou o ano de 2019 (até outubro) 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, 29 de novembro de 2019



Walter Schilis
Gerente Médico