

**SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Relatório de Atividades – Exercício 2019**

**Janeiro a julho**

**Ambulatório Médico de Especialidades**

**AME CARAGUATATUBA**

**SECONCI - OSS**

**Caraguatatuba**

**2019**

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

**AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP**

**TELEFONE: (12) 3839-1430**

**Página 1 de 41**

*2*

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Especialidades Médicas.....	12
Tabela 2: Especialidades Não Médicas .....	13
Tabela 3: Especialidades cirúrgicas.....	13
Tabela 4: Exames diagnósticos .....	14
Tabela 5: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/01/2019 até 30/06/2019 .....	15
Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/01/2019 até 30/06/2019 .....	15
Tabela 7: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/07/2019 até 31/07/2019 .....	16
Tabela 8: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/07/2019 até 30/07/2019 .....	16
Tabela 9: Produção Ambulatorial Consultas - Período: Janeiro a Junho de 2019....	18
Tabela 10: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo - Período: Janeiro a Junho de 2019 .....	18
Tabela 11: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – Consultas Médicas .	19
Tabela 12: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – Consultas Não Médicas .....	19
Tabela 13: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – Cirurgias ambulatoriais.....	19
Tabela 14: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – SADT Externo.....	19
Tabela 15: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – Consultas Médicas .....	20
Tabela 16: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – Consultas Não Médicas.....	20
Tabela 17: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – Cirurgias ambulatoriais.....	20
Tabela 18: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – SADT Externo.....	20
Tabela 19: Indicadores Qualitativos .....	24
Tabela 20: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários .....	33
Tabela 21: Demonstrativo Contábil Operacional janeiro a junho de 2019 .....	38
Tabela 22: Demonstrativo Contábil Operacional julho de 2019 .....	39
Tabela 23: Fluxo de Caixa janeiro a junho de 2019.....	40
Tabela 24: Fluxo de Caixa Julho de 2019.....	41

**SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP .....	5
3. BREVE HISTÓRICO DO AME CARAGUATATUBA.....	6
4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO .....	7
4.1. MISSÃO .....	8
4.2. VISÃO .....	8
4.3. VALORES .....	8
5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO .....	8
5.1. REDE DE REFERÊNCIA .....	9
5.2. ESTRUTURA FÍSICA.....	10
5.3. AÇÕES DE MELHORIA .....	11
6. OFERTA DE SERVIÇOS .....	11
7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO.....	15
8. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS).....	17
8.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO.....	17
8.2. JUSTIFICATIVA .....	21
8.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS.....	21
8.2.1.1. METAS MÉDICAS.....	21
8.2.1.2. METAS NÃO MEDICAS.....	22
8.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS .....	22
8.2.1.4. METAS SADT EXTERNO .....	23
9. INDICADORES PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS).....	23
9.1. JUSTIFICATIVA .....	24
9.1.1. METAS QUALITATIVAS.....	24
9.2. ATENDIMENTO CIRURGICO.....	24
9.3. SISTEMAS INFORMATIZADOS .....	25
9.3.1. PROJETOS FINALIZADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019 .....	27
9.3.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO .....	27

---

9.4. PROCESSOS DE QUALIDADE .....	27
9.5. HUMANIZAÇÃO .....	29
9.6. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL.....	32
9.6.1. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS .....	32
9.6.2. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	33
9.7. ATENDIMENTO FARMACÊUTICO.....	34
9.8. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM.....	35
10. RESULTADOS FINANCEIROS .....	36

*J*

## 1. INTRODUÇÃO

Todos os AMES apresentam por objetivo atender ao déficit da oferta de serviços de média e alta complexidade em regime ambulatorial, sendo referência loco - regional de alta resolutividade e tendo 100% de sua oferta de serviços regulada conforme diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde.

Atendendo as diretrizes da SES, os fluxos de referência e contra referência terão como objetivo a otimização dos recursos disponíveis na assistência primária, nos ambulatórios de especialidade e complementarmente na assistência hospitalar agilizando processos assistenciais na fase diagnóstica e realizando intervenções cirúrgicas em regime de Hospital Dia liberando capacidade instalada nos hospitais da região.

Seguindo determinações da SES para o atendimento nos Ambulatórios Médicos Especializados, o AME oferece atendimento médico de alta resolução, ou seja, atende-se aos protocolos clínicos previamente definidos e acordados com a Secretaria da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade e dentro do possível em um único dia, o foco do atendimento é voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica, nos ambulatórios clínicos, e resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos.

## 2. BREVE HISTÓRICO DA OSS SECONCI-SP

O SECONCI-SP - Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo – é uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, fundada em março de 1964 por um grupo de empresários do setor para atender os trabalhadores da construção e seus familiares e tem como missão promover ações de assistência social, nela incluída saúde, educação e demais atividades afins. Com sede na capital, o Seconci-SP mantém Unidades Ambulatoriais no ABC, Bauru, Campinas, Cubatão, Mogi das Cruzes, Piracicaba, Praia Grande, Ribeirão Preto, Riviera de São Lourenço, Santos, São José dos Campos e Sorocaba, que realizam atendimentos médicos,

odontológicos, exames, serviços complementares e de apoio. O SECONCI-SP, por sua grande experiência na atenção à saúde e por já atuar como parceiro do Estado, retirando das filas do SUS milhares de usuários, foi convidado, em 1998, a participar de processo de qualificação da primeira geração de Organizações Sociais de Saúde (OSS) do país. Hoje o Seconci-SP é responsável pela gestão do Hospital Geral de Itapeverica da Serra (HGIS), do Hospital Estadual Vila Alpina (HEVA), do Hospital Regional de Cotia (HRC), do Hospital Estadual de Sapopemba (HESAP) e do Hospital Local de Sapopemba (HLS) e CHS - Conjunto Hospitalar de Sorocaba. A entidade também administra os Ambulatórios Médicos de Especialidades (AMEs): Barradas ("Dr. Luiz Roberto Barradas Barata"), Caraguatatuba, Dr. Geraldo Bourroul, Lorena e São Vicente; além da Casa do Adolescente, do Serviço Estadual de Diagnóstico por Imagem (SEDI) II, do Centro Estadual de Armazenamento e Distribuição de Insumos de Saúde (CEADIS) 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.

### **3. BREVE HISTÓRICO DO AME CARAGUATATUBA**

O Ambulatório Médico de Especialidades Caraguatatuba foi criado em junho de 2007, sendo o segundo AME do Estado e o primeiro cirúrgico. Foi inaugurado em dezembro de 2008, a partir de um contrato de gestão assinado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

O AME Caraguatatuba ocupa 4.728 m<sup>2</sup> de área total e 2.970,78 m<sup>2</sup> de área construída. O horário de funcionamento é das 6h30 às 19h00 de segunda à sexta e das 7h00 às 15h00 aos sábados. Atualmente a unidade conta com 20 especialidades médicas, 05 especialidades em atendimento multiprofissional, além de exames e cirurgias de pequena e média complexidade a nível de Hospital Dia.

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 6 de 41

O AME Caraguatatuba serve de referência para uma população de mais de 300.000 mil habitantes, distribuídos em cinco municípios da região, sendo eles: Caraguatatuba, Ubatuba, São Sebastião, Ilha Bela e Natividade da Serra.

Atualmente fazemos parte de alguns projetos como saúde do homem, mulheres de peito, humanização em saúde, reflexo vermelho, microcefalia, com o intuito de prestar um melhor atendimento aos nossos pacientes.

Além disso, o AME Caraguatatuba está passando pelo processo de acreditação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), já sendo acreditada ONA I e na finalização dos processos, para sermos contemplados com o ONA II. Para tal, estamos sempre em busca de padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão.

#### **4. MODELO DE AMBULATÓRIO RESOLUTIVO**

Desde a inauguração do AME de Caraguatatuba, buscamos o aprimoramento de uma instituição de atendimento especializado e resolutivo, sendo voltado ao atendimento clínico e ao cirúrgico de pequeno e média porte, dentro da atuação de um Hospital Dia e após resolução da situação de cada paciente, é realizado o retorno do mesmo ao seu município de origem, através das Contra Referências.

Quando buscamos o sistema ideal de atendimento médico nos AMEs, a palavra resolutividade sempre vem à tona. Por definição, resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos. O modelo de atendimento médico especializado preconizado para os AMEs busca exatamente a resolutividade, ou seja, atender em sua plenitude as necessidades do paciente naquele momento, se possível em um único local e em um único dia.

Neste contexto encontra-se o grande diferencial do AME Caraguatatuba, que é oferecer uma estrutura de atendimento médico ambulatorial especializado e resolutivo, voltado não somente ao atendimento clínico propriamente dito, mas também à resolução de procedimentos cirúrgicos de “pequeno e médio porte”, através de intervenções em caráter ambulatorial no próprio ambulatório e/ou hospitalar por

meio de contra referência. O foco do atendimento é voltado para a investigação diagnóstica e orientação terapêutica nos ambulatórios clínicos e resolução cirúrgica nos ambulatórios cirúrgicos, seguindo protocolos clínicos de acesso previamente definidos e acordados com a Secretaria de Estado da Saúde, de maneira que os pacientes são atendidos na sua integralidade, com rapidez e eficiência.

#### **4.1. MISSÃO**

Em consonância com a SES, oferecer o melhor serviço em saúde com qualidade e humanização.

#### **4.2. VISÃO**

Priorizar a investigação diagnóstica e terapêutica (ambulatório de alta resolutividade), promovendo ações de saúde, educação, assistência com responsabilidade social.

#### **4.3. VALORES**

- Ética;
- Dignidade;
- Humanização;
- Pioneirismo e Inovação;
- Resolutividade;
- Economicidade

### **5. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO**

Com modernas instalações o AME Caraguatatuba está localizado à avenida Acre, no bairro Indaiá – Caraguatatuba - SP, ocupa 4.728 m<sup>2</sup> de área total e 2970,78 m<sup>2</sup> de área construída e serve de referência para uma população de mais de 300.000 mil habitantes, distribuídos em cinco municípios da região, sendo eles: Caraguatatuba, Ubatuba, São Sebastião, Ilhabela e Natividade da Serra.

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

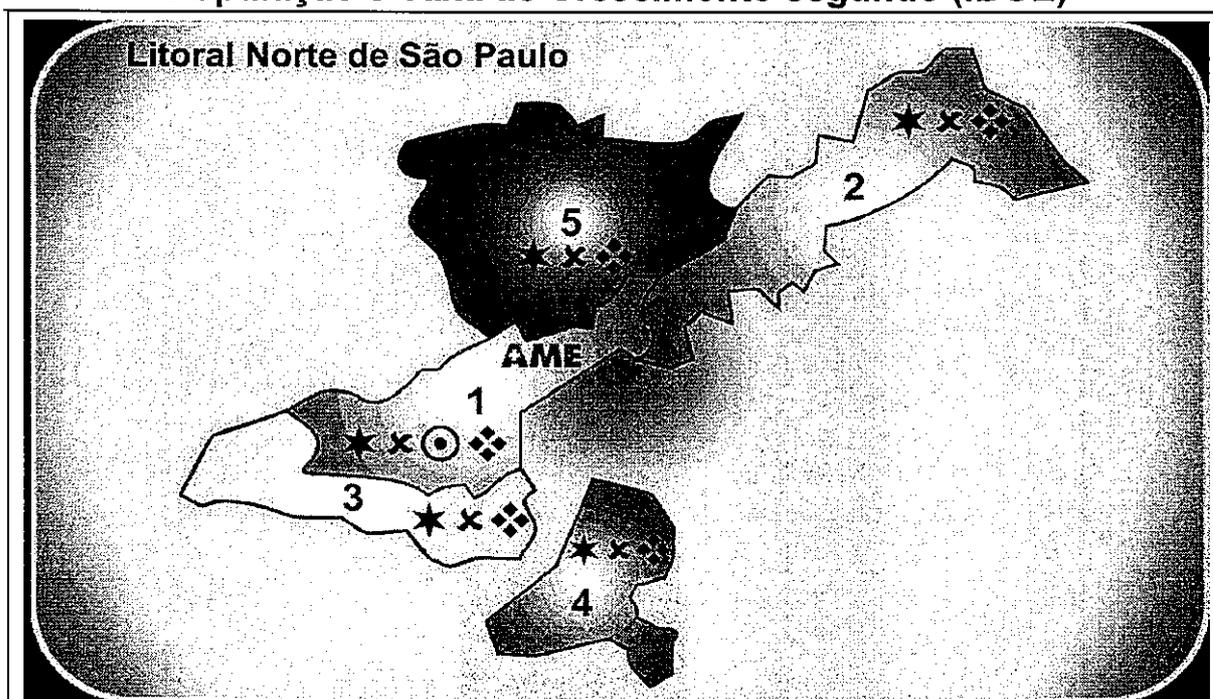
AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 8 de 41

**5.1. REDE DE REFERÊNCIA**

**População e Taxa de Crescimento segundo (IBGE)**



ID	IBGE	População Censo	População estimada	Taxa
		2010	2018	
1	Caraguatatuba	100.840	119.625	18,63%
2	Ubatuba	78.801	89.747	13,89%
3	São Sebastião	73.942	87.596	18,46%
4	Ilhabela	28.196	34.333	21,76%
5	Natividade da Serra	6.678	6.681	- 0,04%
	<b>Total</b>	<b>288.457</b>	<b>337.982</b>	<b>17,17%</b>

O horário de funcionamento é das 6h30 às 19h00 de segunda a sexta e das 7h00 às 15h00 aos sábados.

## 5.2. ESTRUTURA FÍSICA

- 1º Pavimento Térreo – 05 recepções (01 recepção central; 02 recepções de SADT/Consultas e 02 recepção de agendamento); 01 sala laboratorial; 02 salas de endoscopia; 03 sala SEDI II; 01 centro cirúrgico (sendo 03 salas de procedimento cirúrgico, 01 sala de agendamento cirúrgico, 01 RPA e 01 posto de enfermagem); 01 sala de SAU/ouvidoria; 03 salas de farmácia/suprimentos; 02 salas de higienização; 03 salas de recursos humanos (01 sala administrativa + 02 sala de arquivos); 03 copas; 01 sala de controle de acesso; 01 sala da rouparia, 01 sala de tomografia, 02 salas de Radiologia (Exame/Controle), 02 salas de ultrassonografia, 01 sala de mamografia, 23 consultórios (médicos e exames SADT), 01 consultório do SCIA (Serviço de Controle e Infecção Ambulatorial), 01 sala de fonoaudiologia, 01 sala de serviço de nutrição e dietética, 01 RPA Endoscopia/Colonoscopia, 02 vestiários masculinos; 02 vestiários femininos e 11 banheiros (masculino e feminino), 04 DML, 04 postos de enfermagem, 01 sala de medicação, 01 berçário, 04 quartos do Hospital Dia, 01 sala de espera do hospital dia, 05 salas da Central de Materiais esterilizados, 03 salas de expurgo, 01 sala de ouvidoria, 01 sala do serviço social, 01 sala de alta global, 01 sala de preparo (Tomografia), 01 sala do Gerador, 01 sala de compressor de ar comprimido, 01 sala de compressor de vácuo, 01 sala de Quadro Geral de Baixa Tensão, 01 sala de Quadro Geral de Alta Tensão, 01 sala de transformador, 02 salas de gases medicinais, 01 sala de armazenamento de materiais e equipamentos de manutenção e 03 salas de resíduos comum e infectante.

- 2º Pavimento 1º andar – 03 salas de informática; 01 sala de reunião; 01 sala de Gerência Administrativa; 01 sala de Supervisão de Atendimento, 01 sala de Coordenação de Enfermagem; 01 sala central de agendamento; 01 sala de Coordenação Administrativa; 01 sala de Gerência Executiva/Médica; 01 sala administrativa (Financeiro – Custos - Patrimônio – SESMET Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho); 01 sala de Qualidade; 01 sala administrativa SEDI II, , 02 banheiros.
- 3º anexo: Casa de Apoio – 01 sala do SAME (serviço de arquivos médicos e estatística), 01 sala de Engenharia Clínica, 01 sala administrativa de manutenção, 01 sala de faturamento; 01 salas de prontuários/documentos, 01 sala de inservíveis e 02 banheiros.

### 5.3. AÇÕES DE MELHORIA

No primeiro semestre de 2019, foram realizadas adequação do consultório Fonoaudiologia para realização de exames, com aumento do espaço físico e melhoria da infraestrutura de acústica e acessibilidade para cadeirantes, criação de aplicativo via website e aplicativo de celular para agendamento de consultas e exames pelo paciente, Adequação do sistema automatizado de atendimento telefônico (U.R.A.), inserindo ramais de setores com maior procura de atendimento e pintura de toda área externa da unidade.

## 6. OFERTA DE SERVIÇOS

O ambulatório dispõe de 26 consultórios médicos para atendimento, centro cirúrgico com salas operatórias e leitos de RPA, hospital dia com leitos, salas de pequenos procedimentos, salas para realização de procedimentos endoscópicos, área para reabilitação, área destinada para exames diagnósticos e demais áreas de apoio necessárias para o atendimento integral dos nossos usuários.

Atualmente a unidade conta com 20 especialidades médicas, 05 especialidades em atendimento multiprofissional.

**Tabela 1: Especialidades Médicas**

<b>ESPECIALIDADES MÉDICAS</b>
<b>Anestesiologia</b>
<b>Cardiologia</b>
<b>Cirurgia Geral</b>
<b>Cirurgia Pediátrica</b>
<b>Cirurgia Plástica</b>
<b>Cirurgia Vascular</b>
<b>Dermatologia</b>
<b>Endocrinologia</b>
<b>Gastroenterologia</b>
<b>Infectologia</b>
<b>Mastologia</b>
<b>Nefrologia</b>
<b>Neurologia</b>
<b>Oftalmologia</b>
<b>Otorrinolaringologia</b>
<b>Ortopedia</b>
<b>Pneumologia</b>
<b>Pneumologia Infantil</b>
<b>Proctologia</b>
<b>Urologia</b>

Fonte: Termo de Retirratificação nº 01/19

**Tabela 2: Especialidades Não Médicas**

<b>ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS</b>
<b>Enfermeiro</b>
<b>Farmacêutico</b>
<b>Fonoaudiólogo</b>
<b>Nutricionista</b>
<b>Serviço Social</b>

Fonte: Termo de Retirratificação nº 01/19

**Tabela 3: Especialidades cirúrgicas**

<b>ATIVIDADE CIRÚRGICA AMBULATORIAL</b>
<b>Cirurgia Geral</b>
<b>Cirurgia Pediátrica</b>
<b>Cirurgia Plástica</b>
<b>Cirurgia Vascular</b>
<b>Dermatologia</b>
<b>Ortopedia</b>
<b>Oftalmologia</b>
<b>Mastologia</b>
<b>Proctologia</b>
<b>Urologia</b>
<b>Outros</b>

Fonte: Termo de Retirratificação nº 01/19



**Tabela 4: Exames diagnósticos**

EXAMES DIAGNÓSTICOS			
ANGIOFLUORESCINOGRÁFIA	ELETOENCEFALOGRAMA	MAMOGRAFIA	TESTE ERGOMÉTRICO
AUDIOMETRIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA	MAPA	TOMOGRÁFIA
BIÓPSIA DE PRÓSTATA	ENDOSCOPIA	MAPEAMENTO	TOMOGRÁFIA DE COERÊNCIA ÓPTICA
BIÓPSIA DE MAMA	ESTUDO URODINÂMICO	MICROSCOPIA	TONOMETRIA
BIÓPSIA HEPÁTICA	EPILAÇÃO A LASER	NASOFIBROSCOPIA	TOPOGRÁFIA
BIOMETRIA ULTRASSÔNICA	FOTOCOAGULAÇÃO	PAQUIMETRIA	ULTRASSONOGRÁFIA
CAMPIMETRIA	GONIOSCOPIA	POTENCIAL DE ACUIDADE	ULTRASSONOGRÁFIA COM DOPPLER
CAPSULOTOMIA	HOLTER 24H	PROVA DE FUNÇÃO PULMONAR	US GLOBO OCULAR
COLONOSCOPIA	IRIDECTOMIA	RAIO X	EXAMES OFTALMOLÓGICOS
ECOCARDIOGRAMA	INJEÇÃO DE AVASTIN	RETINOGRÁFIA COLORIDA	

**Fonte: CROSS – Módulo de Regulação Ambulatorial**

Um dos grandes problemas enfrentados no atendimento ambulatorial no Litoral Norte do Estado de São Paulo são os altos índices de absenteísmo, principalmente dos exames diagnósticos externos. Visando minimizar este problema, sempre buscamos estratégias para reduzir a taxa de absenteísmo e iniciamos um trabalho para que as confirmações dos exames sejam feitas através de ligações telefônicas.

Outro fator determinante para a redução do absenteísmo se atribui a reunião realizada na DRS-17, com intuito desta Diretoria Regional exercer um forte trabalho nos municípios da região que utilizam o AME de Caraguatatuba através das ofertas cedidas.

## 7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

Tabela 5: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/01/2019 até 30/06/2019

CID	Qtde
H53.9 - DISTÚRBO VISUAL NÃO ESPECIFICADO	12.076
N40 -HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	2.211
I10 -HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	1.875
I83.9 -VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ÚLCERA OU INFLAMAÇÃO	1.771
D04.9 -CARCINOMA IN SITU DA PELE	1.350
N63 -NÓDULO MAMÁRIO	1.011
Qtde Total de CID: 6	20.294

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

Tabela 6: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/01/2019 até 30/06/2019

CID	Qtde	0 a 18	19 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	Acima de 70
H53.9 - DISTÚRBO VISUAL NÃO ESPECIFICADO	12.076	844	460	827	1.800	2.537	3.089	2.519
N40 -HIPERPLASIA DA PROSTATA	2.211	02	04	17	171	394	798	825
I10 -HIPERTENSAO ESSENCIAL (PRIMARIA)	1.875	05	15	64	149	371	712	559
I83.9 -VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ULCERA OU INFLAMACAO	1.771	01	85	362	431	465	267	160
D04.9 -CARCINOMA IN SITU DA PELE, NAO ESPECIFICADA	1.350	06	11	48	162	255	320	548
N63 -NODULO MAMARIO NAO ESPECIFICADO	1.011	31	181	177	275	206	102	39
Total:	20.294	889	756	1.495	2.988	4.228	5.288	4.650

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

**Tabela 7: Perfil epidemiológico – CID - Período 01/07/2019 até 31/07/2019**

CID	Qtde
H53.9 - DISTÚRBO VISUAL NÃO ESPECIFICADO	1.797
N40 -HIPERPLASIA DA PRÓSTATA	388
I10 -HIPERTENSÃO ESSENCIAL (PRIMÁRIA)	334
I83.9 -VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ÚLCERA OU INFLAMAÇÃO	380
D04.9 -CARCINOMA IN SITU DA PELE	197
N63 -NÓDULO MAMÁRIO	174
Qtde Total de CID: 6	3.270

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

**Tabela 8: Perfil epidemiológico – CID por faixa etária - Período 01/07/2019 até 30/07/2019**

CID	Qtde	0 a 18	19 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	Acima de 70
H53.9 - DISTÚRBO VISUAL NÃO ESPECIFICADO	1.797	101	64	107	283	363	480	399
N40 -HIPERPLASIA DA PROSTATA	388	0	0	03	25	74	138	148
I10 -HIPERTENSAO ESSENCIAL (PRIMARIA)	334	0	02	05	26	76	107	118
I83.9 -VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES SEM ULCERA OU INFLAMACAO	380	0	13	79	117	87	58	26
D04.9 -CARCINOMA IN SITU DA PELE, NAO ESPECIFICADA	197	01	0	0	09	31	45	111
N63 -NODULO MAMARIO NAO ESPECIFICADO	174	04	26	27	47	41	20	09
Total:	3.270	106	105	221	507	672	848	811

Fonte: Sistema SALUX (próprio)

## **8. PRODUÇÃO AMBULATORIAL (QUANTITATIVAS)**

### **8.1. METAS DO CONTRATO DE GESTÃO**

O Grupo Técnico de Avaliação da CGCSS realiza reuniões trimestrais na SES – Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo em conjunto com a DRS-17 (Diretoria Regional de Saúde de Taubaté) e a Unidade Gerenciada, visando acompanhar as metas estabelecidas no Contrato de Gestão, porém a produção do ambulatório é monitorada mensalmente pelo Grupo Técnico da CGCSS.

No primeiro semestre de 2019 foram realizadas um total de 59.401 consultas médicas (contratado 65.850) e 14.624 consultas não médicas/procedimentos terapêuticos (contratado 12.780). Foram realizados 3.742 procedimentos cirúrgicos (contratado 3.270), sendo 2.002 cirurgias maiores e 1.740 cirurgias menores. Foram realizados 147.957 exames de SADT, sendo 144.003 internos, ou seja, pacientes do próprio AME Caraguatatuba, e 3.954 exames de SADT externos (contratado 4.080). Dentre os exames de SADT externos, 746 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia (Ecocardiograma), 1.022 foram exames de diagnóstico por Endoscopia (colonoscopia, endoscopia digestiva alta e nasofibroscopia) e 2.186 foram exames do grupo Métodos diagnósticos em especialidades.

No segundo semestre de 2019, que compreende o mês de julho, foram realizadas um total de 9.973 consulta médicas (10.975 contratadas) e 2.408 consultas não médicas e procedimentos terapêuticos não médicos (2.130 contratadas). Foram realizados 621 procedimentos cirúrgicos (contratado 545), sendo 370 cirurgias maiores e 251 cirurgias menores. Foram realizados 23.851 exames de SADT, sendo 23.000 internos, ou seja, pacientes do próprio AME Caraguatatuba, e 851 exames de SADT externos (contratado 680). Dentre os exames de SADT externos, 126 foram exames do diagnóstico por Ultrassonografia (Ecocardiograma), 220 foram exames de diagnóstico por Endoscopia (colonoscopia, endoscopia digestiva alta e nasofibroscopia) e 505 foram exames do grupo Métodos diagnósticos em especialidades.

Tanto no 1º semestre quanto no mês de Julho de 2019 todas as metas foram cumpridas integralmente de acordo com o Contrato de Gestão.

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 17 de 41

Tabela 9: Produção Ambulatorial Consultas - Período: Janeiro a Junho de 2019

Consultas Médicas	Total		
	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	21.738	18.419	-15,27
Interconsultas	6.000	4.605	-23,25
Consultas Subseqüentes	38.112	36.377	-4,55
<b>Total</b>	<b>65.850</b>	<b>59.401</b>	<b>-9,79</b>
Consultas Não Médicas / Procedimentos Terapêuticos não médicos	Total		
	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	11.700	13.793	17,89
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	1.080	831	-23,06
<b>Total</b>	<b>12.780</b>	<b>14.624</b>	<b>14,43</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 10: Produção Ambulatorial Cirurgias e SADT Externo - Período: Janeiro a Junho de 2019

Cirurgias Maiores	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais (CMA)	1.950	2.002	2,67
<b>Total</b>	<b>1.950</b>	<b>2.002</b>	<b>2,67</b>
Cirurgias Menores	Total		
	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais (cma)	1.320	1.740	31,82
<b>Total</b>	<b>1.320</b>	<b>1.740</b>	<b>31,82</b>
SADT Externo	Total		
	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	600	746	24,33
Diagnóstico por Endoscopia	1.080	1.200	-5,37
Métodos Diagnósticos em Especialidades	2.400	2.186	-8,92
<b>Total</b>	<b>4.080</b>	<b>3.954</b>	<b>-3,09</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP



**Tabela 11: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – Consultas Médicas**

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	3.623	3.250	3.623	3.075	3.623	3.166	3.623	2.979	3.623	2.956	3.623	2.993	21.738	18.419	-15,27
Interconsultas	1.000	877	1.000	821	1.000	684	1.000	791	1.000	811	1.000	621	6.000	4.605	-23,25
Consultas Subseqüentes	6.352	5.234	6.352	6.640	6.352	6.550	6.352	6.362	6.352	6.206	6.352	5.385	38.112	36.377	-4,55
<b>Total</b>	<b>10.975</b>	<b>9.361</b>	<b>10.975</b>	<b>10.536</b>	<b>10.975</b>	<b>10.400</b>	<b>10.975</b>	<b>10.132</b>	<b>10.975</b>	<b>9.973</b>	<b>10.975</b>	<b>8.999</b>	<b>65.850</b>	<b>59.401</b>	<b>-9,79</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**Tabela 12: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – Consultas Não Médicas**

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos															
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Consultas Não Médicas	1.950	1.860	1.950	2.562	1.950	2.043	1.950	2.510	1.950	2.586	1.950	2.232	11.700	13.793	17,89
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	180	154	180	136	180	117	180	175	180	111	180	138	1.080	831	-23,06
<b>Total</b>	<b>2.130</b>	<b>2.014</b>	<b>2.130</b>	<b>2.698</b>	<b>2.130</b>	<b>2.160</b>	<b>2.130</b>	<b>2.685</b>	<b>2.130</b>	<b>2.697</b>	<b>2.130</b>	<b>2.370</b>	<b>12.780</b>	<b>14.624</b>	<b>14,43</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**Tabela 13: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – Cirurgias ambulatoriais**

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Cirurgias ambulatoriais CMA	325	252	325	302	325	320	325	368	325	402	325	358	1.950	2.002	2,67
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>252</b>	<b>325</b>	<b>302</b>	<b>325</b>	<b>320</b>	<b>325</b>	<b>368</b>	<b>325</b>	<b>402</b>	<b>325</b>	<b>358</b>	<b>1.950</b>	<b>2.002</b>	<b>2,67</b>
	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Cirurgias ambulatoriais cma	220	264	220	358	220	324	220	300	220	291	220	203	1.320	1.740	31,82
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>264</b>	<b>220</b>	<b>358</b>	<b>220</b>	<b>324</b>	<b>220</b>	<b>300</b>	<b>220</b>	<b>291</b>	<b>220</b>	<b>203</b>	<b>1.320</b>	<b>1.740</b>	<b>31,82</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**Tabela 14: Produção Ambulatorial Janeiro a Junho de 2019 – SADT Externo**

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%										
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	100	111	100	145	100	121	100	115	100	141	100	113	600	746	24,33
Diagnóstico por Endoscopia	180	129	180	204	180	161	180	176	180	131	180	221	1.080	1.022	-5,37
Métodos Diagnósticos em Especialidades	400	283	400	329	400	345	400	416	400	421	400	392	2.400	2.186	-8,92
<b>Total</b>	<b>680</b>	<b>523</b>	<b>680</b>	<b>678</b>	<b>680</b>	<b>627</b>	<b>680</b>	<b>707</b>	<b>680</b>	<b>693</b>	<b>680</b>	<b>726</b>	<b>4.080</b>	<b>3.954</b>	<b>-3,09</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 19 de 41

**Tabela 15: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – Consultas Médicas**

	Julho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	3.623	3.509	3.623	3.509	-3,15
Interconsultas	1.000	763	1.000	763	-23,7
Consultas Subseqüentes	6.352	5.701	6.352	5.701	-10,25
<b>Total</b>	<b>10.975</b>	<b>9.973</b>	<b>10.975</b>	<b>9.973</b>	<b>-9,13</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**Tabela 16: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – Consultas Não Médicas**

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	Julho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	1.950	2.360	1.950	2.360	21,03
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	180	48	180	48	-73,33
<b>Total</b>	<b>2.130</b>	<b>2.408</b>	<b>2.130</b>	<b>2.408</b>	<b>13,05</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**Tabela 17: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – Cirurgias ambulatoriais**

	Julho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	325	370	325	370	13,85
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>370</b>	<b>325</b>	<b>370</b>	<b>13,85</b>

	Julho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	220	251	220	251	14,09
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>251</b>	<b>220</b>	<b>251</b>	<b>14,09</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

**Tabela 18: Produção Ambulatorial Julho de 2019 – SADT Externo**

	Julho		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	100	126	100	126	26
Diagnóstico por Endoscopia	180	220	180	220	22,22
Métodos Diagnósticos em Especialidades	400	505	400	505	26,25
<b>Total</b>	<b>680</b>	<b>851</b>	<b>680</b>	<b>851</b>	<b>25,15</b>

Fonte: Sistema WEB – SESSP

## 8.2. JUSTIFICATIVA

### 8.2.1. METAS CONSULTAS MÉDICAS E NÃO MÉDICAS

#### 8.2.1.1. METAS MÉDICAS

Considerando o desempenho do período de janeiro a junho de 2019, no quadro geral, a média de absenteísmo das consultas médicas, considerando consultas da rede básica, interconsultas e subsequentes (retornos) foi de 9,79%, uma vez que a contratação foi 65.850 consultas e foram realizadas 59.401, portanto houve um aproveitamento de 90,2% do volume contratado neste período. É importante destacar que foi disponibilizado para a rede básica como primeira consulta, através da CROSS (Central de Regulação de Ofertar de Serviços de Saúde), um volume acima da meta contratada na ordem de 16%, uma vez que a meta era de 21.738 e a oferta foi de 25.255 onde observa-se que houve melhor aproveitamento das vagas, diminuindo a perda primária.

Já em relação ao mês de julho a quantidade produzida foi de 9.973 e a quantidade contratada foi de 10.975, portanto um absenteísmo de 9,13% e aproveitamento de 90,8%. Igualmente ao primeiro semestre de 2019 neste referido mês a oferta foi acima da meta contratada, pois foi disponibilizado para a rede básica um volume acima na ordem de 28,5%, sendo certo que a meta era de 3.623 e a Unidade disponibilizou 4.657 consultas médicas e a pedra primária na rede representou 0,49% da oferta disponibilizada.

Nos dois cenários, tanto no primeiro semestre (janeiro a junho) quanto no segundo semestre (julho) é importante considerar que o AME Caraguatatuba manteve uma estrutura para atender as consultas disponibilizadas, e o absenteísmo não representou ociosidade da estrutura.

Diante desta análise, é de extrema importância conhecer e acompanhar o volume de consultas agendadas pela Rede, a fim de compatibilizar a estrutura mantida com a meta estabelecida e a necessidade da população.

### **8.2.1.2. METAS NÃO MEDICAS**

No primeiro semestre (janeiro a junho) as consultas não médicas e procedimentos terapêuticos superaram a meta contratada em torno de 14,43% e justifica-se, pois, a equipe de enfermagem faz a triagem dos pacientes que realizam os exames de Endoscopia e Colonoscopia, a fim de orientar no preparo e assim minimizar o absenteísmo destes exames, que por desconhecer o procedimento o paciente deixa de comparecer na data agendada e com esta orientação antecipada, nota-se diminuição no absenteísmo deste grupo de exames.

Em relação ao segundo semestre (julho) o aproveitamento superou a meta contrata em 13,05%, tendo destaque de melhor aproveitamento nas consultas não médicas na ordem de 21,03% acima da meta contratada.

Tanto no primeiro semestre (janeiro a junho) quanto no segundo semestre (julho) observa-se que o absenteísmo maior se dá nos procedimentos terapêuticos/sessões uma vez que muitas vezes o paciente pode ter considerado uma melhora no seu quadro, pois aqui devemos considerar que o retorno no atendimento é exclusivamente do querer do paciente em se recuperar, além do mais a grande maioria deles, mora em regiões geograficamente longe da unidade do AME, o que os leva a depender ou de recursos próprios ou do município.

### **8.2.1.3. METAS CIRÚRGICAS**

Tanto no primeiro semestre (janeiro a junho) quanto no segundo semestre (julho) tivemos um aumento de cirurgias devido demanda reprimida dentro da Unidade.

#### **8.2.1.4. METAS SADT EXTERNO**

No primeiro semestre (janeiro a junho) de 2019 tivemos um aumento na realização dos exames de diagnóstico por USG (ecocardiograma) e no segundo semestre (julho) o aumento se deu nos 03 grupos, USG (ecocardiograma), Endoscopia (colonoscopia, endoscopia digestiva alta e nasofibrosopia) e Métodos Diagnósticos, devido a abertura de vagas extras, pois os quatro municípios do Litoral Norte apresentavam elevada demanda reprimida. A abertura de vagas extras conseguiu colaborar com os municípios, diminuindo a demanda de cada um deles.

Nestes dois semestres o AME Caraguatatuba manteve uma estrutura para atender as consultas médicas e não médicas, cirurgias maiores e menores, exames SADT externos e internos, e o absenteísmo não representou ociosidade na unidade.

É importante destacar o papel da CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde) em relação à disponibilização das consultas, exames e cirurgias ambulatoriais, uma vez que o sistema envia aos pacientes um aviso através do meio de comunicação "sms" 07 dias antes do atendimento pelos aparelhos celulares cadastrados nas unidades, informando a data, horário e local de realização e o telefone da Unidade em que o paciente será atendido, além de informar que é necessário levar o encaminhamento médico, além disso existe a opção do paciente receber a informação através de e-mail 04 dias antes do atendimento. Em recente pesquisa observou-se que inúmeras são as causas para a falta do paciente, quais sejam: "esquecimento", "não precisava mais", "problemas particulares", "óbito de familiares" e outros (telefone não atende / telefone não existe).

### **9. INDICADORES PARA PARTE VARIÁVEL (QUALITATIVAS)**

São indicadores avaliados pela Secretaria de Estado da Saúde vinculados ao repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão em seus respectivos trimestres de avaliação. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral. São eles:

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAÍÁ – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 23 de 41

Tabela 19: Indicadores Qualitativos

INDICADOR	TOTAL
Comissão de Revisão de Prontuários	5%

INDICADOR	PERCENTUAL %
S.A.U	10%
Pesquisa de Satisfação	10%
<b>Total (Política de Humanização)</b>	<b>20%</b>

INDICADOR	PERCENTUAL %
Inserção de Dados	5%
Alteração de Dados	2%
Entrega de Documentos	3%
Cancelamento/inserção de Agenda (CROSS)	5%
Relatório Gestão x CROSS	3%
CEP Correto	2%
Acompanhamento de SADT Externo	9%
Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	2%
Acompanhamento da Oferta de 1ª consulta Médica	9%
<b>Total (Qualidade na Informação)</b>	<b>40%</b>

INDICADOR	TOTAL
CCIH	10%
Monitoramento da Execução de Procedimentos Seleccionados	25%
<b>Total (Acompanhamento Hospital Dia)</b>	<b>35%</b>

Fonte: Anexo Técnico III – Termo de Retirratificação 01/19

## 9.1. JUSTIFICATIVA

### 9.1.1. METAS QUALITATIVAS

No primeiro semestre (janeiro a junho) e no segundo semestre (julho) as metas de pré-requisitos e indicadores foram cumpridas integralmente, conforme descrito no contrato de gestão de 2019.

## 9.2. ATENDIMENTO CIRURGICO

A produção cirúrgica atual do AME Caraguatatuba é composta por procedimentos cirúrgicos maiores, e procedimentos cirúrgicos menores. Em contrato de Gestão foi pactuado com a SES a realização de 545 procedimentos cirúrgicos/mês, sendo 325 cirurgias maiores e 220 cirurgias menores. Esta produção atualmente

acontece em duas salas operatórias maiores, visto que a terceira sala cirúrgica é de menor porte, portanto utilizada apenas para pequenos procedimentos.

No período de janeiro a junho de 2019, o AME Caraguatatuba realizou um total de 3.742 procedimentos cirúrgicos, sendo 2.002 cirurgias maiores e 1.740 cirurgias menores. Em julho, foram realizadas 621 cirurgias, sendo 370 maiores e 251 menores.

Neste período foram realizadas à mais 305 exames de Endoscopia Digestiva Alta referente ao Projeto Especial –“Corujão da Saúde”, através do Termo de Retirratificação nº 02/2019. Ainda neste período foram realizadas à mais 120 cirurgias referente ao mutirão de cataratas, conforme Termo de Retirratificação nº 03/2019.

### **9.3. SISTEMAS INFORMATIZADOS**

O AME CARAGUATATUBA conta com um Sistema de Gestão, o qual otimiza todos os processos relacionados ao atendimento do paciente, armazenamento de todas as informações de um modo simples e de fácil acesso e um completo gerenciamento ambulatorial.

Este sistema está preparado para integração das agendas do ambulatório com a CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde), propiciando à SES total visibilidade dos agendamentos, tanto dos usuários externos como dos usuários internos.

No setor de SADT contamos com sistema de Métodos Gráficos e PACS, propiciando a digitalização, armazenamento e visualização das imagens, agilizando o atendimento aos pacientes. Permitindo também a guarda de todas as imagens, para comparação de exames realizados em períodos distintos e a integração com a WEB disponibilizando, a todos os pacientes atendidos no AME CARAGUATATUBA, os resultados de seus exames de forma rápida e segura, sem necessidade de retornar ao ambulatório para retirá-lo.

Além disso, o ERP (Enterprise Resourcing Planning) traz a facilidade da busca do histórico do paciente, através do GED transformando uma plataforma manual em informatizada, eliminado processos lentos, uso de papéis e documentos por escrito, agilizando o atendimento, oferecendo maior segurança e a facilidade no acesso à informação, para decisões rápidas e importantes.

Por fim, este sistema, resulta em agilidade no atendimento ao paciente, diminuição de tempo na preparação das agendas, como também redução de custos em armazenamento, material (pastas, plásticos, etiquetas) e recursos humanos.

Estamos em implementação o sistema de registro médico computadorizado, ou seja, o desenvolvimento do prontuário eletrônico (PEP), é um dos temas mais discutidos nos dias de hoje na área de informática médica.

Entendemos que a combinação de computadores, redes de telecomunicações, informações médicas e dados eletrônicos de pacientes pode melhorar a qualidade do cuidado de saúde, a produtividade dos profissionais de saúde, facilitar o acesso aos serviços disponíveis e reduzir custos administrativos associados à prestação de serviços.

O registro de pacientes é considerado essencial de um sistema computadorizado de gerenciamento de pacientes e, conseqüentemente, do prontuário eletrônico.

Os resultados da automação do prontuário médico parecem ser promissores para a melhoria da qualidade do tratamento de saúde, redução de custos e avanço do conhecimento, priorizando a integração de informações clínicas e administrativas.

Assim, a importância da tecnologia da informação na área de saúde precisa ser sempre pesquisada e discutida com intuito de sempre buscarmos o caminho da excelência no atendimento e rapidez nos diagnósticos.

Sistema de INTRANET está sempre em melhoria e em foram implantamos os sistemas abaixo para facilitar o serviço em andamento dos projetos.

- ✓ Sistema de Avaliação de desempenho
- ✓ Sistema de comunicação de ocorrência.
- ✓ Sistema de Gestão de abertura de chamado Engenharia Clinica V.2
- ✓ Sistema de alta administrativa.
- ✓ Solicitação de internação ambulatorial AIH.
- ✓ Sistema de Gestão e Abertura de Chamados de Manutenção V.2
- ✓ Sistema de Gestão e Abertura de Chamados da TI novo sistema (GLPI)



- ✓ Sistema de Emissão de Lista de Presença para Educação Continuada com verificação da eficácia.
- ✓ Sistema de Qualidade 5 PORQUE'S
- ✓ Sistema de Requisição de álcool e Gel para Higienização.

### **9.3.1. PROJETOS FINALIZADOS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019**

- ✓ TV informativa para informação de melhores práticas aos pacientes.
- ✓ Trocas de computadores obsoletos por novos.
- ✓ Troca telefonia móvel AMEC.
- ✓ Mudança infraestrutura novo endereço casa de apoio.

### **9.3.2. PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO**

- ✓ TV para chamada de paciente laboratório (AFIP).
- ✓ Mudança sistema GED troca de fornecedor
- ✓ Implantação sistema Prontuário Eletrônico.
- ✓ Encaminhamento de senhas pacientes.
- ✓ Link de redundância INTERNET.
- ✓ Atualização vSphere versão 6.0
- ✓ Aquisição de novas impressoras projeto PEP.

### **9.4. PROCESSOS DE QUALIDADE**

O AME Caraguatatuba iniciou em dezembro de 2016 a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e em 2017 passou pela Avaliação de diagnóstico Organizacional que atende ao princípio de segurança em todos os processos organizacionais, através da Instituição Acreditadora Credenciada Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde – IBES, de acordo com as diretrizes da Organização Nacional de Acreditação - ONA, Manual Brasileiro de Acreditação – Volume 1 – Versão 2014, Norma NA 6 e em fevereiro de 2018 foi conferido ao ambulatório o Certificado de Acreditado com validade de 02 anos. Em dezembro de 2018 a

Instituição Acreditadora fez nova visita no ambulatório para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e manteve o Certificado. No segundo semestre de 2019 haverá a segunda visita, desta vez para avaliação e certificação do nível 2 de Qualidade, com foco na Gestão Integrada.

O AME Caraguatatuba se preocupa com a qualidade e segurança de seus serviços e possui um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança atuante. Esse sistema tem por objetivo aumentar a probabilidade de melhores resultados assistenciais por meio da definição de políticas e diretrizes, gestão por processos (administrativos e assistenciais), de riscos, de protocolos clínicos e dos programas de melhoria contínua. Acreditada ONA 1, está sempre em busca de padrões que possam aprimorar a qualidade dos serviços prestados, os processos e a implementação de ferramentas gerenciais que buscam níveis de excelência na gestão.

A Política de Qualidade do AME Caraguatatuba está fundamentada em sua missão institucional que busca oferecer ao paciente SUS um atendimento de excelência, resolutivo e humanizado. Nossa equipe de colaboradores trabalha continuamente a padronização e aprimoramento dos processos institucionais, com vistas a consolidar a cultura da qualidade, tanto no aspecto da gestão como dos serviços assistenciais, na perspectiva de garantir a segurança e a satisfação dos pacientes e dos colaboradores. Buscamos desenvolver este trabalho institucional com trabalho em equipe, comprometimento, ética, transparência e economicidade.

Em relação ao processo de Acreditação pela ONA, implantamos um sistema de gerenciamento da qualidade, que permite o monitoramento dos indicadores estratégicos e operacionais, através de um painel de bordo, facilitando a análise, correlação e tomada de decisões, além de contribuir para melhoria da comunicação e o gerenciamento das atividades relacionadas ao processo de Acreditação. Mais importante do que a obtenção do selo de acreditação é a premissa de que pacientes e médicos podem contar com serviços ambulatorial norteados por um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança permanente. Esse Sistema promove a qualidade contínua dos serviços prestados, dissemina as melhores práticas assistenciais e incentiva suas equipes interdisciplinares a adotá-las, monitorando-as constantemente por meio de indicadores.

## 9.5. HUMANIZAÇÃO

A Secretaria de Estado da Saúde, por meio da Resolução SS-116 de 27/11/2012, apresentou as diretrizes orientadoras para programas e ações de humanização nos serviços hospitalares e ambulatoriais para implementação da Política Estadual de Humanização (PEH). Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

A Resolução SS-116 cria em todas as unidades os Centros Integrados de Humanização (CIH), que têm entre suas atribuições a função de incentivar a utilização da análise de resultados de Pesquisa de Satisfação de Usuários e das manifestações dos usuários.

No ano de 2016 criamos nosso primeiro Plano Institucional de Humanização (PIH), documento este que vem sendo revisado nos últimos anos de acordo com as necessidades identificadas através das pesquisas de satisfação, e outras formas de manifestação pelos pacientes.

A pesquisa de satisfação permite avaliar as condições de atendimento dos serviços de saúde, como também oferece informações relevantes para que o Centro Integrado de Humanização do hospital proponha e promova melhorias no atendimento.

No ano de 2018 contamos com a colaboração de novos integrantes no grupo, ampliando assim a visão da assistência prestada, com novos projetos a serem colocados em prática.

O PIH foi revisado e reformulado de acordo com as normativas do Núcleo Técnico de Humanização conforme orientação de nossa articuladora.

Sendo estes relacionados a seguir de acordo com seu eixo:

### ➤ **Ambiência**

- Espaço Kids
- Sala de Mamografia
- Placas indicativas de absenteísmo

➤ **Linhas de Cuidado/ Programas**

- Microcefalia
- Reflexo Vermelho
- Mulheres de Peito
- Filho que Ama

➤ **Fluxos Assistenciais**

- Consulta farmacêutica
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia Geral
- Consulta de Enfermagem - Terapia de Anticoagulação Oral
- Consulta de Enfermagem - Orientação Colonoscopia
- Consulta de Enfermagem - Orientação Biópsia de Próstata
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cistoscopia
- Consulta de Enfermagem - Orientação Vasectomia
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia de Catarata
- Consulta de Enfermagem - Orientação Cirurgia de Glaucoma
- Consulta de Enfermagem - Orientação Procedimentos de Estrabismo, Pterígio e Calázio
- Fluxo de Intercorrências Internas
- Fluxo de Emergências
- Fluxo de Cópias de Prontuários
- Fluxo de envio de Anatomopatológico ao Laboratório
- Fluxo de Envio de Anatomopatológico com Sinalização de Alerta
- Fluxo de Sinal de Alerta para Câncer

➤ **Profissionais de Saúde**

- Capacitação: Parceria com Onco Ensino (ABRALE) para capacitação 100% gratuita dos colaboradores.

➤ **Atendimento a Usuários Específicos**

- Idosos (incluindo 80 anos ou mais), gestantes, obesos e
- Vítimas de violência
- Portador de deficiência
- Pacientes Privados de Liberdade
- Pacientes Indígenas
- Portadores de arma de fogo
- Protocolo Nome Social

➤ **Sustentabilidade**

- Ambiental

➤ **Segurança do Paciente**

- Núcleo de Segurança do Paciente
- Protocolo Risco de Queda
- Protocolo Exame Seguro
- Política de Gerenciamento de Riscos
- Política de Identificação do Paciente
- Check List Cirurgia Segura
- Protocolo de Invasão e Evasão do paciente

➤ **Gestão do Absenteísmo**

Matriciamento dos municípios nas especialidades de:

- 24/04/19 – Oftalmologia;
- 08/05/19 – Dermatologia + Cirurgia Plástica;
- 17/05/19 – Mastologia;
- 31/05/19 – Exames Diagnósticos – Cuidados de Enfermagem;
- 03/06/19 – Endocrinologia;
- 27/06/19 – Urologia;
- 19/07/19 – Linhas de Cuidado + Orientações Pré-operatórias Cirurgia de Catarata + Exames de Imagem (preparos);
- 22/07/19 – Cirurgia Vascular.

## 9.6. ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social no AME Caraguatatuba, tem como missão prestar assistência social aos usuários do ambulatório em uma abordagem educativa respeitando os princípios técnicos e éticos da profissão.

O objetivo é contribuir com o bom atendimento dos usuários, fomentar a humanização dos serviços, prover a qualidade e, reforçar a acessibilidade nos serviços públicos.

Melhorar o canal de comunicação entre o usuário e unidade de serviço, e ofertar um trabalho mais articulado visando o melhor atendimento.

O serviço de ouvidoria está vinculado diretamente ao setor de serviço social tendo como principal atividade dar abertura para elogios, sugestões e reclamações dos usuários, além de esclarecer dúvidas e orientar de acordo com as necessidades. O objetivo principal deste serviço é a melhoria do atendimento, tornando-o mais ágil e acolhedor.

Em 17 de Agosto de 2018, o AME de Caraguatatuba recebeu certificado por participar do II Encontro de Experiências Exitosas em Ouvidoria da Saúde Estaduais, onde o Setor de Ouvidoria/S.A.U apresentou o trabalho de “ Reestruturação no Trabalho do S.A.U “ mostramos o trabalho realizado como: a mudança da Sala do setor de atendimento do S.A.U, a criação da Comissão de Ouvidoria, os Relatórios de Gestão, o Relatório Trimestral de Providências adotadas, o Mural de elogios e a Divulgação do setor – S.A.U.

### 9.6.1. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS

A convite da Ouvidoria da Saúde do Estado de São Paulo o setor de Ouvidoria/S.A.U do AME Caraguatatuba participou do II Encontro de Experiências Exitosas em Ouvidoria da Saúde Estaduais e recebeu o Certificado de Participação como Expositor de Projeto, onde a Unidade apresentou o projeto de “Reestruturação no Trabalho do S.A.U” e através de slides divulgou o trabalho realizado como: a mudança da Sala do setor de atendimento do S.A.U para um local de fácil acesso, a criação da Comissão de Ouvidoria, avaliação dos Relatórios de Gestão, apresentação

do Relatório Trimestral de Providências adotadas em detrimento das solicitações e sugestões dos pacientes, a disposição em mural dos elogios dos pacientes aos profissionais do ambulatório e a Divulgação do setor – S.A.U (Serviço de Atendimento aos Usuários) através de banner, que orienta aos usuários a exercer sua cidadania. No segundo semestre de 2019 haverá o III Encontro de Experiências Exitosas e a setor de Ouvidoria enviou o projeto e está aguardando para possível participação como expositor.

### 9.6.2. SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

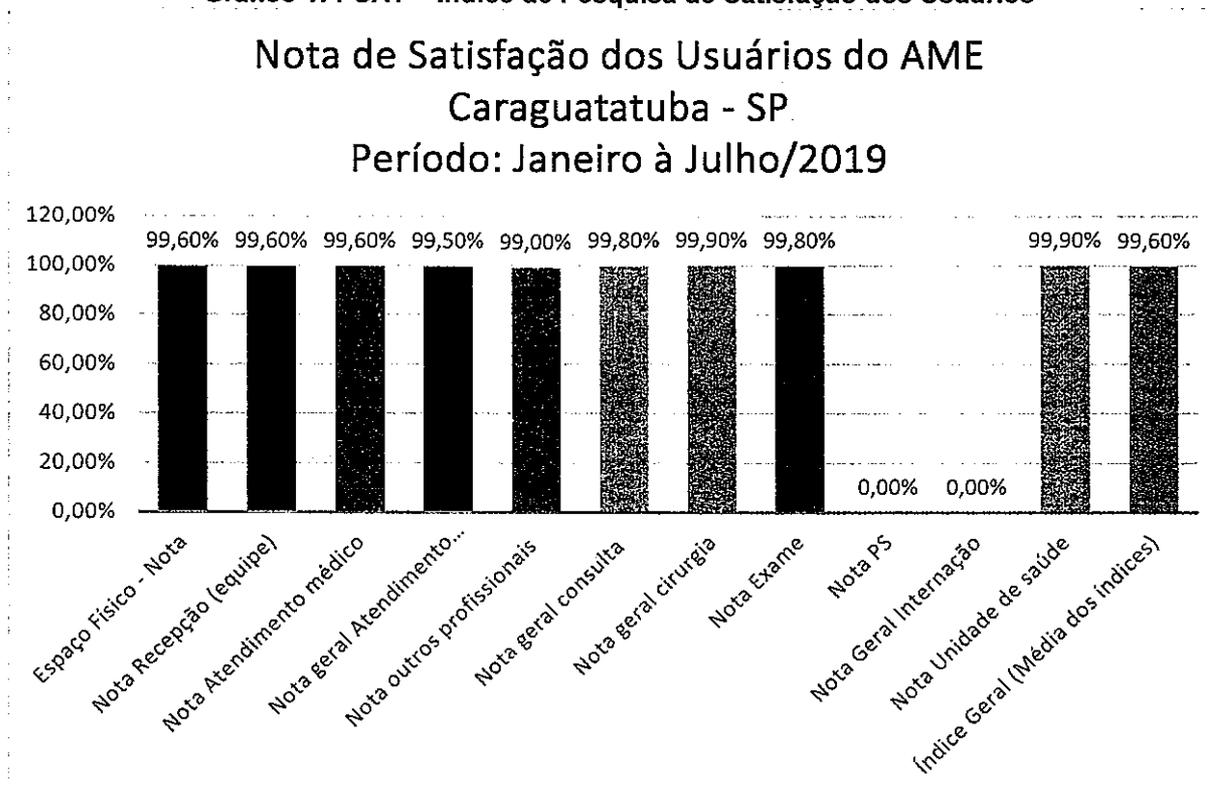
Em 2018 houve a implementação do Sistema Ouvidor SES/SP online, o qual prevê a disponibilização em tempo real das informações obtidas junto aos Serviços de Atenção ao Usuário das unidades sob contrato de gestão / convênio. A Ouvidoria Central da SES-SP é a responsável pela manutenção do Portal e dá suporte e instruções necessárias às unidades para alimentação do mesmo, nos prazos, condições e diretrizes por ela estabelecidos. Tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

**Tabela 20: PSAT – Pesquisa de Satisfação dos Usuários**  
**Período: 01/01/2019 à 31/07/2019 - 651 Pacientes responderam à pesquisa**

Subitem	Pontos Obtidos (O)	Pontos Possíveis (P)	Índice (O/P)
Espaço Físico - Nota	6.481	6.510	99,6%
Nota Recepção (equipe)	6.482	6.510	99,6%
Nota Atendimento médico	5.018	5.040	99,6%
Nota geral Atendimento enfermagem	4.009	4.030	99,5%
Nota outros profissionais	99	100	99,0%
Nota geral consulta	2.235	2.240	99,8%
Nota geral cirurgia	2.097	2.100	99,9%
Nota Exame	2.166	2.170	99,8%
Nota PS	N/A	N/A	N/A
Nota Geral Internação	N/A	N/A	N/A
Nota Unidade de saúde	6.502	6.510	99,9%
Índice Geral (Média dos índices)			99,6%

Fonte: Sistema de pesquisa de Satisfação PSAT / SES

Gráfico 1: PSAT – Índice de Pesquisa de Satisfação dos Usuários



Fonte: Sistema de pesquisa de Satisfação PSAT / SES

## ATENDIMENTO FARMACÊUTICO

O AME Caraguatatuba em consonância com sua missão em oferecer o melhor serviço de saúde com qualidade e priorizando o bem-estar dos pacientes atendidos possui um serviço de farmácia voltado para a atenção farmacêutica, com atuação direta com os pacientes e médicos do ambulatório.

O serviço de farmácia de nossa unidade trabalha em equipe com os médicos, principalmente das especialidades de: Endocrinologia, Neurologia, Pneumologia adulto e Infantil e Oftalmologia, para desenvolver mecanismos e assegurar que o paciente tenha acesso integral a terapêutica. O atendimento realizado ao paciente respeita os princípios éticos e profissionais com o intuito de promover o uso racional de medicamentos.

Os farmacêuticos do AME Caraguatatuba atuam também junto com os municípios vizinhos do litoral norte para atualizar anualmente o RENAME e disponibilizar a atualização

para os médicos do AME com o propósito de direcionar o melhor tratamento para o paciente com os medicamentos disponíveis em seu município facilitando o acesso a terapêutica.

O modelo de atuação da farmácia no AME Caraguatatuba é realizado de acordo com a Política de Qualidade, que visa a segurança do paciente.

## 9.8. ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM

A Enfermagem do AME Caraguatatuba presta serviços assistenciais a saúde da população do Litoral Norte, com intuito de oferecer o melhor serviço de saúde, com qualidade e Humanização, visando um o cuidado ao ser humano individual e a família.

Desenvolve atividades em equipe para a promoção, proteção da saúde, prevenção e colabora para a recuperação do paciente do seu quadro patológico. O conhecimento que fundamenta o cuidado de enfermagem está relacionado aos princípios técnicos e científicos, às leis e resoluções que regulamentam o exercício profissional. Em nossa unidade, os profissionais de enfermagem que aqui executam sua função são Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, e a competência legal é regulamentada na Lei nº 7.498, de junho de 1986.

A prestação do serviço de enfermagem atualmente é aplicada em cuidados integrais para facilitar o atendimento ao nosso cliente com propósito de avaliá-lo como um todo, ou seja, holisticamente. Para contribuir com a promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde do indivíduo, da família e da comunidade foi necessária a implantação do Processo de Enfermagem conhecido como Sistematização da Assistência de Enfermagem - SAE que consiste na melhoria da qualidade dos trabalhos desenvolvidos pelas equipes, que foram treinadas e capacitadas para a atividade. E hoje é aplicada em 100% dos pacientes que passam por procedimento cirúrgico em nossa Unidade e que ficam em regime de internação tipo hospital Dia.

Os enfermeiros do AME Caraguatatuba, realizam consulta de enfermagem nos pacientes que são atendidos em nossa Instituição, sendo realizada uma média de 1900 consultas por mês.

Realizamos consulta de enfermagem para os seguintes processos:

- Catarata e Procedimentos Oftalmológicos (estrabismo, pterígio, calázio): A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto aos cuidados pré e pós-operatórios, buscando minimizar possíveis complicações no pós-operatório.

- **Biopsia de Próstata e Cistoscopias:** A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame/procedimento de biopsia de próstata, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as faltas no exame por falta de preparo ou desconhecimento.
- **Multiorientações:** A consulta de enfermagem tem como objetivo orientar o paciente quanto ao preparo do exame de colonoscopia, e explicar como é realizado o procedimento, de forma a minimizar as perdas do exame por falta de preparo.
- **Cardiológica; Vasectomias e Consultas Enfermagem Geral**

A atuação da Equipe de enfermagem do AME Caraguatatuba é realizada de acordo com a Política de Qualidade, que está voltada à prestação de cuidados visando sempre a segurança do paciente.

## **RESULTADOS FINANCEIROS**

Conforme Termo de Retirratificação 01/2019 ao Contrato de Gestão, processo 2018 nº 001.0500.000.071/2017, Processo de Origem nº 001.0500.000.031/2014, celebrado em 01/08/2014, entre o **Estado de São Paulo**, por intermédio da **Secretaria de Estado da Saúde** e o **Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI - SP**, qualificada como Organização Social de Saúde para regulamentar o desempenho das ações e serviços no **Ambulatório Médico de Especialidades Caraguatatuba - AME Caraguatatuba**, fica acrescentado ao presente contrato o somatório dos valores a serem repassados de janeiro a julho de 2019, estimado em R\$ 11.425.574,65 (onze milhões, quatrocentos e vinte e cinco mil, quinhentos e setenta e quatro reais e sessenta e cinco centavos), sendo que desse montante, foram acrescidos o total de R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais) em virtude ao repasse de custeio entre os meses de março e julho de 2019 conforme Termo de Retirratificação 02/19 com a finalidade de realização do Projeto Especial "Corujão da Saúde" – Serviços de Diagnósticos e Terapêutico Externo, Endoscopia Digestiva Alta e R\$ 120.000,00 através do termo de Retirratificação 03/19 para o Mutirão de procedimentos cirúrgicos de catarata, compreendidos nos meses de maio a julho de 2019, sendo que o montante do orçamento para 2019, no período de janeiro a julho de 2019 foi estimado em R\$ 11.620.574,65 (onze milhões, seiscentos e vinte mil, quinhentos e setenta e

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIA – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3389-1430

Página 36 de 41

quatro reais e sessenta e cinco centavos). Conforme estabelecido no Plano Estratégico do AME Caraguatatuba, o cumprimento das metas definidas pela SES no Contrato de Gestão e a manutenção do equilíbrio econômico financeiro, fez com que o AME Caraguatatuba desenvolvesse atividades gerenciais visando reduzir custos, sem comprometer as metas pactuadas e mantendo a qualidade no atendimento, característica intrínseca do AME Caraguatatuba, e otimizar os serviços permitindo manter a oferta de serviços à comunidade.



Tabela 21: Demonstrativo Contábil Operacional janeiro a junho de 2019

Receitas e Despesas Operacionais	Janeiro Valor	Fevereiro Valor	Março Valor	Abril Valor	Maió Valor	Junho Valor	Total Valor
Receitas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Repasso Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.435.191,55	1.435.191,55	1.435.191,55	1.780.000,00	1.780.000,00	1.780.000,00	9.645.574,65
Repasso Termo Aditivo - adicional (Investimento)	0	0	0	0	0	0	0
Repasso Termo Aditivo - adicional (Custeio)	0	0	15.000,00	15.000,00	55.000,00	55.000,00	140.000,00
<b>Total (1)</b>	<b>1.435.191,55</b>	<b>1.435.191,55</b>	<b>1.450.191,55</b>	<b>1.795.000,00</b>	<b>1.835.000,00</b>	<b>1.835.000,00</b>	<b>9.785.574,65</b>
SUS / AIH	0	0	0	0	0	0	0
SUS / Ambulatório	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total (2)</b>	<b>0</b>						
Resultado de Aplicação Financeira	15.321,32	13.994,19	12.109,39	13.248,14	14.417,38	13.505,64	82.596,06
Reembolso de Despesas	0	0	0	0	0	0	0
'Demais Receitas' (Convênios)	0	0	0	0	0	0	0
'Receitas Extras'	173,41	35,01	164	15,01	360,67	20	768,1
Outras Receitas	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total (3)</b>	<b>15.494,73</b>	<b>14.029,20</b>	<b>12.273,39</b>	<b>13.263,15</b>	<b>14.778,05</b>	<b>13.525,64</b>	<b>83.364,16</b>
<b>Total das Receitas (1) + (2) + (3)</b>	<b>1.450.686,28</b>	<b>1.449.220,75</b>	<b>1.462.464,94</b>	<b>1.808.263,15</b>	<b>1.849.778,05</b>	<b>1.848.525,64</b>	<b>9.868.938,81</b>
Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal	578.694,58	604.274,88	596.708,38	588.745,33	579.904,87	602.213,51	3.550.541,55
Ordenados	431.869,04	424.884,76	430.600,10	432.495,80	434.139,58	423.385,45	2.577.374,73
Encargos Sociais	34.594,92	34.144,44	35.034,07	35.196,90	36.352,67	34.982,04	210.305,04
Provisões	26.678,13	65.421,09	49.966,01	36.517,30	29.921,16	44.664,97	253.168,66
13º exclusivamente	37.508,79	38.151,68	38.654,95	36.664,33	36.966,65	32.430,05	220.376,45
Férias exclusivamente	-10.830,66	27.269,41	11.311,06	-147,03	-7.045,49	12.234,92	32.792,21
Outros provisionamentos	0	0	0	0	0	0	0
Benefícios	78.831,66	79.887,08	81.131,76	83.242,81	73.979,49	79.109,70	476.182,50
Outras despesas com pessoal	6.720,83	-62,49	-23,56	1.292,52	5.511,97	20.071,35	33.510,62
Serviços Terceirizados	600.417,14	1.075.568,57	894.210,24	987.439,06	838.086,52	1.055.483,28	5.451.204,81
Assistenciais	505.662,15	910.548,34	793.139,09	869.302,85	721.267,75	907.287,68	4.707.207,86
Pessoa Jurídica	505.662,15	910.548,34	793.139,09	869.302,85	721.267,75	907.287,68	4.707.207,86
Pessoa Física	0	0	0	0	0	0	0
Administrativos	94.754,99	165.020,23	101.071,15	118.136,21	116.818,77	148.195,60	743.996,95
Materiais	121.202,98	160.638,79	125.609,46	146.464,06	161.351,36	131.026,87	846.293,52
Materiais e medicamento	76.937,22	97.174,32	75.587,17	84.431,92	123.190,90	91.633,77	548.955,30
Materiais de consumo	44.265,76	63.464,47	50.022,29	62.032,14	38.160,46	39.393,10	297.338,22
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	68.578,37	59.736,25	50.414,26	57.545,29	54.939,24	53.819,74	345.033,15
Outras despesas	3.194,27	3.077,20	2.048,49	2.760,97	3.633,26	1.452,08	16.166,27
Tributárias/Financeiras	439,09	1.596,99	420,98	404,36	375,49	1.786,63	5.023,54
<b>Total das Despesas Operacionais (4)</b>	<b>1.372.526,43</b>	<b>1.904.892,68</b>	<b>1.669.411,81</b>	<b>1.783.359,07</b>	<b>1.638.290,74</b>	<b>1.845.782,11</b>	<b>10.214.262,84</b>
Investimento	-	-	-	-	-	-	-
Equipamentos	7.107,17	11.677,33	12.120,31	14.233,60	10.500,00	1.376,60	57.015,01
Móveis e Utensílios	0	0	0	0	0	1.180,00	1.180,00
Obras e Instalações	0	0	0	0	0	0	0
Intangível (Direito e uso)	0	0	0	0	0	0	0
Veículos	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Investimento (5)</b>	<b>7.107,17</b>	<b>11.677,33</b>	<b>12.120,31</b>	<b>14.233,60</b>	<b>10.500,00</b>	<b>2.556,60</b>	<b>58.195,01</b>
<b>TOTAL GERAL (4 + 5)</b>	<b>1.379.633,60</b>	<b>1.916.570,01</b>	<b>1.681.532,12</b>	<b>1.797.592,67</b>	<b>1.648.790,74</b>	<b>1.848.338,71</b>	<b>10.272.457,85</b>
<b>RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)</b>	<b>71.052,68</b>	<b>-467.349,26</b>	<b>-219.067,18</b>	<b>10.670,48</b>	<b>200.987,31</b>	<b>186,93</b>	<b>-403.519,04</b>

Fonte: Sistema WEB - SESSP

**Tabela 22: Demonstrativo Contábil Operacional julho de 2019**

	Julho	Total
	Valor	Valor
Receitas e Despesas Operacionais		
Receitas Operacionais	-	-
Repasse Contrato de Gestão/Convênio (Fixo + Variável)	1.780.000,00	1.780.000,00
Repasse Termo Aditivo - adicional (Investimento)	0	0
Repasse Termo Aditivo - adicional (Custeio)	55.000,00	55.000,00
<b>Total (1)</b>	<b>1.835.000,00</b>	<b>1.835.000,00</b>
SUS / AIH	0	0
SUS / Ambulatório	0	0
<b>Total (2)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Resultado de Aplicação Financeira	16.852,71	16.852,71
Reembolso de Despesas	0	0
'Demais Receitas' (Convênios)	0	0
'Receitas Extras'	1.213,57	1.213,57
Outras Receitas	0	0
<b>Total (3)</b>	<b>18.066,28</b>	<b>18.066,28</b>
<b>Total das Receitas (1) + (2) + (3)</b>	<b>1.853.066,28</b>	<b>1.853.066,28</b>
Despesas Operacionais	-	-
<b>Pessoal</b>	<b>578.511,65</b>	<b>578.511,65</b>
Ordenados	429.401,82	429.401,82
Encargos Sociais	35.059,62	35.059,62
<b>Provisões</b>	<b>23.020,71</b>	<b>23.020,71</b>
13º exclusivamente	34.220,26	34.220,26
Férias exclusivamente	-11.199,55	-11.199,55
Outros provisionamentos	0	0
Benefícios	81.688,65	81.688,65
Outras despesas com pessoal	9.340,85	9.340,85
<b>Serviços Terceirizados</b>	<b>877.846,80</b>	<b>877.846,80</b>
<b>Assistenciais</b>	<b>759.178,55</b>	<b>759.178,55</b>
Pessoa Jurídica	759.178,55	759.178,55
Pessoa Física	0	0
<b>Administrativos</b>	<b>118.668,25</b>	<b>118.668,25</b>
<b>Materiais</b>	<b>152.276,58</b>	<b>152.276,58</b>
Materiais e medicamento	105.261,85	105.261,85
Materiais de consumo	47.014,73	47.014,73
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	42.956,41	42.956,41
Outras despesas	1.613,71	1.613,71
Tributárias/Financeiras	2.880,75	2.880,75
<b>Total das Despesas Operacionais (4)</b>	<b>1.656.085,90</b>	<b>1.656.085,90</b>
Investimento	-	-
Equipamentos	12.940,90	12.940,90
Móveis e Utensílios	1.557,60	1.557,60
Obras e Instalações	0	0
Intangível (Direito e uso)	0	0
Veículos	0	0
<b>Total Investimento (5)</b>	<b>14.498,50</b>	<b>14.498,50</b>
<b>TOTAL GERAL (4 + 5)</b>	<b>1.670.584,40</b>	<b>1.670.584,40</b>
<b>RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)</b>	<b>182.481,88</b>	<b>182.481,88</b>

**Tabela 23: Fluxo de Caixa janeiro a junho de 2019**

Fluxo de Caixa	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
	Valor						
Saldo do Mês Anterior	2.172.276,17	2.170.045,67	1.837.194,36	1.641.693,96	1.716.989,39	2.020.739,12	-
<b>RECEITAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	1.435.191,55	1.494.526,55	1.435.191,55	1.810.000,00	1.835.000,00	1.835.000,00	9.844.909,65
Receitas Financeiras	15.321,32	13.994,19	12.109,39	13.248,14	14.417,38	13.505,64	82.596,06
Outras Receitas	0	1.252,88	0	789,94	394,97	0	2.437,79
<b>Total</b>	<b>1.450.512,87</b>	<b>1.509.773,62</b>	<b>1.447.300,94</b>	<b>1.824.038,08</b>	<b>1.849.812,35</b>	<b>1.848.505,64</b>	<b>9.929.943,50</b>
<b>DESPESAS</b>	-	-	-	-	-	-	-
Pessoal (CLT)	589.989,83	552.922,91	543.030,72	533.786,66	600.327,13	565.415,12	3.385.472,37
Salários	484.453,12	505.336,34	504.201,70	505.458,59	504.757,19	495.779,35	2.999.986,29
13º	30.760,94	36,81	238,74	536,57	820,15	1.793,88	34.187,09
Férias	64.618,79	47.549,76	38.590,28	26.560,69	89.251,23	43.935,27	310.506,02
Outros	10.156,98	0	0	1.230,81	5.498,56	23.906,62	40.792,97
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	612.623,07	955.613,28	875.890,17	946.960,62	676.807,50	853.299,97	4.921.194,61
Materiais	130.783,42	83.523,62	102.072,17	161.001,43	148.580,26	104.379,25	730.340,15
Manutenção Predial	28.365,73	81.330,14	26.787,84	34.144,49	57.757,15	49.082,42	277.467,77
Investimentos	16.724,88	77.982,33	500,41	0	0	0	95.207,62
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	55.104,77	60.202,98	50.803,19	55.181,18	48.336,41	46.325,09	315.953,62
Financeiras	431,59	371,69	418,48	399,35	370,49	336,46	2.328,06
Outras despesas	18.720,08	30.677,98	43.298,36	17.268,92	13.883,68	6.786,49	130.635,51
<b>Total</b>	<b>1.452.743,37</b>	<b>1.842.624,93</b>	<b>1.642.801,34</b>	<b>1.748.742,65</b>	<b>1.546.062,62</b>	<b>1.625.624,80</b>	<b>9.858.599,71</b>
Saldo do mês (Receitas-despesas)	-2.230,50	-332.851,31	-195.500,40	75.295,43	303.749,73	222.880,84	71.343,79
<b>SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)</b>	<b>2.170.045,67</b>	<b>1.837.194,36</b>	<b>1.641.693,96</b>	<b>1.716.989,39</b>	<b>2.020.739,12</b>	<b>2.243.619,96</b>	<b>-</b>

Saldo Bancário	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Conta Corrente	6.303,62	5.409,97	5.687,27	5.459,23	5.895,95	5.309,74
Aplicações	2.163.742,05	1.831.784,39	1.636.006,69	1.711.530,16	2.014.843,17	2.238.310,22

Composição de saldo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Investimento	136,6	136,6	0	0	0	0
Custeio	2.169.909,07	1.837.057,76	1.641.693,96	1.716.989,39	2.020.739,12	2.243.619,96

Fonte: Sistema WEB – SESSP

Tabela 24: Fluxo de Caixa Julho de 2019

Fluxo de Caixa	Julho	Total
	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior	2.243.619,96	-
<b>RECEITAS</b>	-	-
Contrato de Gestão / Convênio	1.835.000,00	1.835.000,00
Receitas Financeiras	16.852,71	16.852,71
Outras Receitas	394,97	394,97
<b>Total</b>	<b>1.852.247,68</b>	<b>1.852.247,68</b>
<b>DESPESAS</b>	-	-
<b>Pessoal (CLT)</b>	<b>535.471,73</b>	<b>535.471,73</b>
Salários	490.944,46	490.944,46
13º	1.124,77	1.124,77
Férias	30.445,60	30.445,60
Outros	12.956,90	12.956,90
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	1.156.613,92	1.156.613,92
Materiais	205.838,68	205.838,68
Manutenção Predial	38.383,27	38.383,27
Investimentos	1.180,00	1.180,00
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	38.199,51	38.199,51
Financeiras	297,49	297,49
Outras despesas	10.219,40	10.219,40
<b>Total</b>	<b>1.986.204,00</b>	<b>1.986.204,00</b>
<b>Saldo do mês (Receitas-despesas)</b>	<b>-133.956,32</b>	<b>-133.956,32</b>
<b>SALDO FINAL (SD Anterior +Receitas - Despesas)</b>	<b>2.109.663,64</b>	<b>-</b>

Saldo Bancário	Julho
	Valor
Conta Corrente	4.846,64
Aplicações	2.104.817,00

Composição de Saldo	Julho
	Valor
Investimento	0
Custeio	2.109.663,64

Fonte: Sistema WEB – SESSP


**Cecília Souza de Paula**  
 Gerente Executiva Médica

**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DE CARAGUATATUBA**

AVENIDA ACRE, 1081 – INDAIA – CARAGUATATUBA – SP

TELEFONE: (12) 3889-1430

Página 41 de 41