AME
BOURROUL
seconci SP/OSS

# Governo do Estado de São Paulo

# Secretaria de Estado da Saúde

# Ambulatório Médico de Especialidades

# "Dr. Geraldo de Paulo Bourroul"

# AMEGB

## Seconci-OSS

## Janeiro a Dezembro / 2021

# Índice

1. Planejamento Estratégico do AMEGB....3
2. Premissa Organizacional....3
3.Estrutura e Funcionamento....3
4. Especialidades Médicas/Exames....4
4.1 Especialidades Não Médicas....5
4.2 Perfil Nosologico....5
5. Pandemia COVID 19....5
5.1 Plano de Contingencia Covid-19....6
6. Produção Ambulatorial - Consolidado Janeiro a Dezembro / 2021....6
6.1 Matriciamento....8
6.2 Informação – Inserção no sistema (WEB)....9
6.3 Atividade Cirúrgica....10
6.4 Corujão Oncologico 2021....10
6.5 Comissão de Revisão de Prontuários....10
7. Serviços Auxiliares....10
7.1 Farmácia de Alto Custo....10
7.2 Programa medicamento em casa....11
8. Recursos Humanos....12
8.1 Avaliação de Desempenho dos Colaboradores....13
8.2 Programa de desenvolvimento de liderançasp....13
9. Pesquisas de Satisfação....14
10. Sistema de Informações para Gestão....15
10.1 Gestão por indicadores/Sistema DocNix....15
11. Programa da Qualidade....16
12. Demonstrativo Contábil Operacional – DCO....17
13. Realizações 2021....18
14. Conclusão....19

## 1. 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 2020 e mantidas para o ano de 2021.

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.

## 2. Premissa Organizacional

**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.

## 3.Estrutura e Funcionamento

O AME Bourroul possui 5.600 $m^2$ de área construída e disponibiliza 50 consultórios para atendimento ambulatorial multiprofissional, sala de apoio clinico 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, fonoaudiólogicos, espirometria,

eletroneuromiografia, ecocardiografia, teste ergométrico, estudo urodinamico e áreas específicas destinadas a exames para diagnósticos por imagem tais como, Mamografia, Raio X, Ultrassonografia e Tomografia Computadorizada. A referência pré-hospitalar atual do AME Bourroul é o Pronto Socorro Municipal da Barra Funda.

| LOCALIZAÇÃO | |
|---|---|
| Rua Martins Fontes, 208 | |
| Consolação - São Paulo - SP | |
| Tel: (011) 3150-0700 | |
| **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** | |
| Das 7:00h as 19:00h (Segunda a Sexta-feira) | |
| **ESTRUTURA** | |
| Area: 5.600 m2 | 5 pavimentos |
| Quadro Pessoal (CLT): 200 | Medicos: 95 |
| Especialidades Médicas: 21 | Odontologia: 2 salas |
| Consultorios: 50 | Salas de exames: 17 |
| Centro Cirurgico: 2 salas | Sala de pequenos procedimentos: 01 |

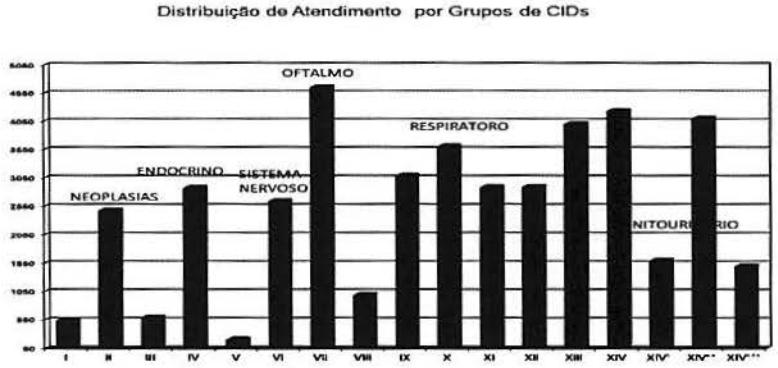
## 4. Especialidades Médicas/Exames

| ESPECIALIDADES MÉDICAS | EXAMES DIAGNÓSTICOS |
|---|---|
| | AUDIOMETRIA |
| ACUPUNTURA | HOLTER 24 HS/ MAPA |
| ANESTESIOLOGIA | BIÓPSIA DE MAMA |
| CARDIOLOGIA | BIÓPSIA DE PRÓSTATA |
| CIR. CABEÇA E PESCOÇO | ECOCARDIOGRAMA/DOPPLER |
| CIRURGIA PLÁSTICA | BIÓPSIA TIREOIDE |
| CIRURGIA VASCULAR | COLONOSCOPIA |
| CLINICA MEDICA | CAMPO VISUAL |
| DERMATOLOGIA | ELETROCARDIOGRAFIA |
| ENDOCRINOLOGIA | MAMOGRAFIA |
| GASTROENTEROLOGIA | ELETRONEUROMIOGRAFIA |
| GINECOLOGIA | ELETROENCEFALOGRAFIA |
| HEMATOLOGIA | ENDOSCOPIA |
| MASTOLOGIA | ESPIROMETRIA |
| NEFROLOGIA | ESTUDO URODINÂMICO |
| NEUROLOGIA | HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA |
| OFTALMOLOGIA | MIELOGRAMA |
| ORTOPEDIA | NASOFIBROSCOPIA |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | OTONEUROLÓGICO |
| PNEUMOLOGIA | PAQUIMETRIA |
| REUMATOLOGIA | RAIO X |
| UROLOGIA | RETINOGRAFIA |
| | TESTE ERGOMÉTRICO |
| | TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA |
| | ULTRASSONOGRAFIA/DOPPLER |

## 4.1 Especialidades Não Médicas

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

## 4.2 Perfil Nosológico




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 clinicas nas cirurgias de Catarata.

## 5. Pandemia COVID 19

A segunda onda da COVID 19 no Brasil, iniciou ainda no Brasil, no final do ano de 2020, levando a um grande aumento do número de casos já no início de 2021, elevando o número de internações e a consequente escassez de leitos de UTI. Diante do agravamento da pandemia, ocorreu a falta de medicamentos necessários para intubação, tais como: anestésicos injetáveis, relaxantes musculares e sedativos, levando a suspensão das cirurgias ambulatoriais, que utilizam estes medicamentos, no período de 23/03 a 31/05/2021, sem impacto significativo em nossas agendas. Com o reabastecimento de nossos estoques, as cirurgias foram retomadas a partir de 01/06/21.

### 5.1 Plano de Contingencia Covid-19

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

- ✓ Orientação para Distanciamento social (colaboradores e pacientes)
- ✓ Uso obrigatório de EPI's
- ✓ Higiene de mãos com frequencia
- ✓ Cuidados no ambiente de trabalho (intensificar 5 "S", manter ambientes arejados, limpeza dos postos de trabalho antes de iniciar as atividades e ao longo do dia, especialmente as superfícies mais tocadas)
- ✓ Restrição a entrada de acompanhantes (somente menores de 18 anos e maiores de 65 anos)
- ✓ Disponibilização de área externa coberta para espera
- ✓ Elevadores: capacidade limitada a 4 pessoas
- ✓ Orientações para uso seguro do transporte publico
- ✓ Cuidados na residência
- ✓ Cuidados em ambientes que geram aglomeração: copa, vestiário e fila do relógio de ponto (mantendo distância mínima de 1 metro)
- ✓ Não compartilhamento de canetas e objetos de uso pessoal
- ✓ Instalação de totem de álcool gel na entrada do AME
- ✓ Instalação de barreiras de vidro em todas as recepções
- ✓ Agendamento de consultas e exames: preferencialmente via aplicativo ou site

## 6. Produção Ambulatorial - Consolidado Janeiro a Dezembro / 2021

**Quadro 2 – Consultas Médicas**

| Consultas | Total | | |
|---|---|---|---|
| | Cont. | Real. | % |
| Primeiras Consultas Rede | 24.696 | 22.474 | 91 |
| Interconsultas | 7.932 | 6.882 | 86,76 |
| Consultas Subsequentes | 55.632 | 57.127 | 102,69 |
| Total | **88.260** | **86.483** | **97,94** |

**Quadro 3 – Consultas Não Médica/ Procedimentos Terapêuticos**

| | Total | | |
|---|---|---|---|
| | Cont. | Real. | % |
| Consultas Não Médicas | 28.704 | 29.734 | 103,59 |
| Procedimentos Terapêuticos (sessões) | 3.312 | 3.833 | 115,73 |
| Total | **32.016** | **33.567** | **104,84** |

**Quadro 4 – Atividade Cirúrgica**

| | Total | | |
|---|---|---|---|
| | Cont. | Real. | % |
| Cirurgias ambulatoriais CMA | 1.791 | 2.723 | 152,04 |
| Cirurgia ambulatoriais cma | 3.483 | 3.598 | 103,3 |
| Total | **5.274** | **6.321** | **119,85** |

**Quadro 5 – Atendimento Odontológico**

| | Total | | |
|---|---|---|---|
| | Cont. | Real. | % |
| Primeiras Consultas Rede | 432 | 379 | 87,73 |
| Interconsultas | 0 | 50 | 0 |
| Total | **432** | **379** | **87,73** |

Considerando o desempenho no primeiro e segundo semestre de 2021, destaca-se que foram realizadas 86.483 consultas médicas presenciais, equivalente a 97,94% da meta contratada e 33.567 consultas presenciais por profissionais não médicos, ficando 4,84% acima da meta contratada. Em resumo, o AMEGB realizou o total de 126.750 atendimentos até o mês de dezembro de 2021, se considerarmos as consultas, cirurgias
realizadas e o atendimento odontológico. O resultado final foi satisfatório pois permaneceu dentro da margem de tolerância prevista no contrato de gestão.

Um dos problemas enfrentados pelo AME Bourroul é o alto índice de absenteísmo que teve uma oscilação média geral de 19,19% nas consultas médicas no ano de 2021. O absenteísmo de primeira consulta ficou em média 31,25%, nas consultas de retorno em 14,37% e nas interconsultas em 11,95%. As causas são as mais variadas como por exemplo, problemas relacionados com a locomoção, por conta de transporte, dificuldade de contato da unidade com o usuário devido a cadastro incompleto ou ausência do paciente sem outras explicações e devido a pandemia de COVID 19.

O assunto absenteísmo tem sido frequentemente exposto nas reuniões trimestrais promovidas pela CGCSS com a participação da DRS-1. Por outro lado, internamente, no AMEGB, foi montado um setor, com pessoal dedicado a confirmar o agendamento e assegurar a presença do paciente no dia e hora marcados. Ainda sobre este assunto, uma placa informa mensalmente, o número de consultas perdidas numa tentativa de sensibilizar os pacientes para não faltarem nas consultas e exames. Além disso, no primeiro semestre de 2018 foi desenvolvido um aplicativo para que os usuários do AME Bourroul possam agendar sua consulta via dispositivo móvel, (no período de janeiro a dezembro de 2021, foram realizados 36.458 agendamentos). No entanto, em que pese todos estes esforços para aliviar o problema eles não foram suficientes para produzir impacto na redução do índice de absenteísmo. Desde o início do ano de 2020, desenvolvemos ações de matriciamento juntos as Unidades Básicas de Saúde da região central do município de São Paulo com intuito de diminuir o absenteísmo de consultas exames, abaixo parcentuais desde janeiro 2021:

| ABSENTEÍSMO JAN a DEZ / 2021<br>CONSULTAS MÉDICAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MÊS | 1ª | RET | INT | |
| JANEIRO | 30,39% | 15,28% | 12,79% | |
| FEVEREIRO | 29,96% | 12,99% | 12,25% | |
| MARÇO | 33,36% | 15,97% | 15,31% | |
| ABRIL | 32,40% | 16,78% | 12,50% | |
| MAIO | 29,59% | 13,59% | 9,48% | |
| JUNHO | 31,89% | 12,86% | 10,97% | |
| JULHO | 28,71% | 12,71% | 10,00% | |
| AGOSTO | 28,41% | 13,00% | 8,94% | |
| SETEMBRO | 35,12% | 13,50% | 12,59% | |
| OUTUBRO | 32,16% | 14,31% | 13,72% | |
| NOVEMBRO | 31,62% | 14,91% | 10,33% | |
| DEZEMBRO | 31,43% | 16,59% | 14,55% | **MÉDIA GERAL** |
| MÉDIA | **31,25%** | **14,37%** | **11,95%** | **19,19%** |

### 6.1 Matriciamento

Inserido no contrato de gestão como indicador valorado de qualidade, o AMEGB desenvolveu durante o ano de 2021, atividades de matriciamento junto aos profissionais das Unidades Básicas de Saude (UBS) que compõem a Rede Básica da região central do Município de São Paulo, com vistas a diminuir o absenteísmo de consultas e exames em nossa unidade. Estas atividades ainda não foram concluídas e serão trabalhadas ainda no decorrer do ano de 2022.

**SADT** Com relação ao SADT foram realizados 8.648 exames cujo resultado foi 4,44% superior à meta. A distorção maior foi na linha dos Métodos Diagnósticos em Especialidades devido a grande demanda por exames de Teste Ergométrico, Ecocardiograma,Eletroencefalograma, MAPA, Holter, Espirometria e Eletrocardiograma. A atividade assistencial realizada além do pactuado ocorreu em virtude da demanda reprimida gerada no ambulatório com o objetivo de diminuir as filas e consequente adequação as metas contratadas.

| **Quadro 6 – Resultado SADT Externo – Consolidado – Janeiro a Dezembro/2021** | | | |
|---|---|---|---|
| | Total | | |
| | Cont. | Real. | % |
| Diagnóstico por Ultra-Sonografia | 2.160 | 2.035 | 94,21 |
| Diagnóstico por Endoscopia | 2.520 | 2.388 | 94,76 |
| Métodos Diagnósticos em Especialidades | 3.600 | 4.225 | 117,36 |
| **Total** | **8.280** | **8.648** | **104,44** |

## Quadro 7 - Produção Ambulatorial – 1º Semestre 2021

| 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 | 2.208 | 1.500 | 2.208 | 2.048 | 2.208 | 2.489 | 2.008 | 1.788 | 2.008 | 2.203 | 2.008 | 1.600 | **12.648** | **11.628** | **-8,06** |
| Interconsultas | 736 | 491 | 736 | 580 | 736 | 708 | 636 | 511 | 636 | 659 | 636 | 617 | **4.116** | **3.566** | **-13,36** |
| Consultas Subseqüentes | 4.876 | 4.035 | 4.876 | 4.744 | 4.876 | 5.297 | 4.556 | 4.314 | 4.556 | 4.814 | 4.556 | 4.782 | **28.296** | **27.986** | **-1,1** |
| Total | 7.820 | 6.026 | 7.820 | 7.372 | 7.820 | 8.494 | 7.200 | 6.613 | 7.200 | 7.676 | 7.200 | 6.999 | 45.060 | 43.180 | **-4,17** |
| **Não Médicas** | Janeiro | | Fevereiro | | Março | | Abril | | Maio | | Junho | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Consultas Não Médicas | 2.392 | 2.330 | 2.392 | 2.507 | 2.392 | 2.782 | 2.392 | 2.054 | 2.392 | 2.325 | 2.392 | 2.497 | **14.352** | **14.495** | **1** |
| Procedimentos Terapêuticos | 276 | 440 | 276 | 306 | 276 | 487 | 276 | 372 | 276 | 117 | 276 | 260 | **1.656** | **1.982** | **19,69** |
| Total | 2.668 | 2.770 | 2.668 | 2.813 | 2.668 | 3.269 | 2.668 | 2.426 | 2.668 | 2.442 | 2.668 | 2.757 | 16.008 | 16.477 | **2,93** |
| **Cirurgia (CMA)** | Janeiro | | Fevereiro | | Março | | Abril | | Maio | | Junho | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Cirurgias ambulatoriais CMA | 147 | 191 | 147 | 274 | 147 | 247 | 150 | 134 | 150 | 151 | 150 | 162 | **891** | **1.159** | **30,08** |
| Total | 147 | 191 | 147 | 274 | 147 | 247 | 150 | 134 | 150 | 151 | 150 | 162 | 891 | 1.159 | **30,08** |
| **Cirurgia (cma)** | Janeiro | | Fevereiro | | Março | | Abril | | Maio | | Junho | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Cirurgias ambulatoriais cma | 258 | 230 | 258 | 272 | 258 | 310 | 301 | 290 | 301 | 314 | 301 | 328 | **1.677** | **1.744** | **4** |
| Total | 258 | 230 | 258 | 272 | 258 | 310 | 301 | 290 | 301 | 314 | 301 | 328 | 1.677 | 1.744 | **4** |
| **Odontologia Pacientes Especiais** | Janeiro | | Fevereiro | | Março | | Abril | | Maio | | Junho | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Primeiras Consultas - Rede | 36 | 27 | 36 | 28 | 36 | 52 | 36 | 46 | 36 | 26 | 36 | 4 | **216** | **183** | **-15,28** |
| Interconsultas | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 7 | 0 | 13 | 0 | 7 | 0 | 5 | **0** | **35** | **0** |
| Total | 36 | 28 | 36 | 30 | 36 | 59 | 36 | 59 | 36 | 33 | 36 | 9 | 216 | 218 | **0,93** |

## Quadro 7.a - Produção Ambulatorial – 2º Semestre 2021

| Médicas | Julho | | Agosto | | Setembro | | Outubro | | Novembro | | Dezembro | | Total | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Primeiras Consultas Rede | 2.008 | 1.500 | 2.008 | 1.935 | 2.008 | 1.943 | 2.008 | 1.785 | 2.008 | 1.953 | 2.008 | 1.730 | **12.048** | **10.846** | **-9,98** |
| Interconsultas | 636 | 603 | 636 | 611 | 636 | 601 | 636 | 522 | 636 | 521 | 636 | 458 | **3.816** | **3.316** | **-13,1** |
| Consultas Subseqüentes | 4.556 | 5.006 | 4.556 | 5.226 | 4.556 | 4.576 | 4.556 | 4.654 | 4.556 | 5.234 | 4.556 | 4.445 | **27.336** | **29.141** | **6,6** |
| Total | 7.200 | 7.109 | 7.200 | 7.772 | 7.200 | 7.120 | 7.200 | 6.961 | 7.200 | 7.708 | 7.200 | 6.633 | 43.200 | 43.303 | **0,24** |
| **Não Médicos** | Julho | | Agosto | | Setembro | | Outubro | | Novembro | | Dezembro | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Consultas Não Médicas | 2.392 | 2.565 | 2.392 | 2.720 | 2.392 | 2.498 | 2.392 | 2.487 | 2.392 | 2.593 | 2.392 | 2.376 | **14.352** | **15.239** | **6,18** |
| Procedimentos Terapêuticos (sessões) | 276 | 323 | 276 | 351 | 276 | 238 | 276 | 330 | 276 | 299 | 276 | 310 | **1.656** | **1.851** | **11,78** |
| Total | 2.668 | 2.888 | 2.668 | 3.071 | 2.668 | 2.736 | 2.668 | 2.817 | 2.668 | 2.892 | 2.668 | 2.686 | 16.008 | 17.090 | **6,76** |
| **Cirurgia CMA** | Julho | | Agosto | | Setembro | | Outubro | | Novembro | | Dezembro | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Cirurgias ambulatoriais CMA | 150 | 244 | 150 | 265 | 150 | 281 | 150 | 270 | 150 | 273 | 150 | 231 | **900** | **1.564** | **73,78** |
| Total | 150 | 244 | 150 | 265 | 150 | 281 | 150 | 270 | 150 | 273 | 150 | 231 | 900 | 1.564 | **73,78** |
| **Cirurgia cma** | Julho | | Agosto | | Setembro | | Outubro | | Novembro | | Dezembro | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Cirurgias ambulatoriais cma | 301 | 313 | 301 | 315 | 301 | 318 | 301 | 314 | 301 | 326 | 301 | 268 | **1.806** | **1.854** | **2,66** |
| Total | 301 | 313 | 301 | 315 | 301 | 318 | 301 | 314 | 301 | 326 | 301 | 268 | 1.806 | 1.854 | **2,66** |
| **Odontologia Pacientes Especiais** | Julho | | Agosto | | Setembro | | Outubro | | Novembro | | Dezembro | | Total | | |
| | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | Cont. | Real. | % |
| Primeiras Consultas - Rede | 36 | 23 | 36 | 42 | 36 | 41 | 36 | 28 | 36 | 25 | 36 | 37 | **216** | **196** | **-9,26** |
| Interconsultas | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | **0** | **15** | **0** |
| Total | 36 | 26 | 36 | 44 | 36 | 44 | 36 | 30 | 36 | 27 | 36 | 40 | 216 | 211 | **-2,31** |

### 6.2 Informação – Inserção no sistema (WEB)

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

### 6.3 Atividade Cirúrgica

A produção cirúrgica do AME Bourroul é composta por procedimentos cirúrgicos maiores (CMA) e procedimentos cirúrgicos menores ou ambulatoriais (cma), conforme classificação da CGCSS/SES. Em 2021 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 2.723 cirurgias maiores e 3.598 cirurgias menores.

### 6.4 Corujão Oncologia 2021

O AMEGB participou do Corujão de Oncologia, promovido pela SES, entre os meses de setembro a dezembro/2021, realizando os seguintes quantitativos de procedimentos: 40 Biopsias de Próstata, 124 Endoscopias Digestivas e 49 Colonoscopias, cumprindo a meta contratada.

### 6.5 Comissão de Revisão de Prontuários

A análise da Comissão de Revisão de Prontuários constatou que 852 prontuários, referentes a amostra de 1% estão em conformidade nos itens analisados.

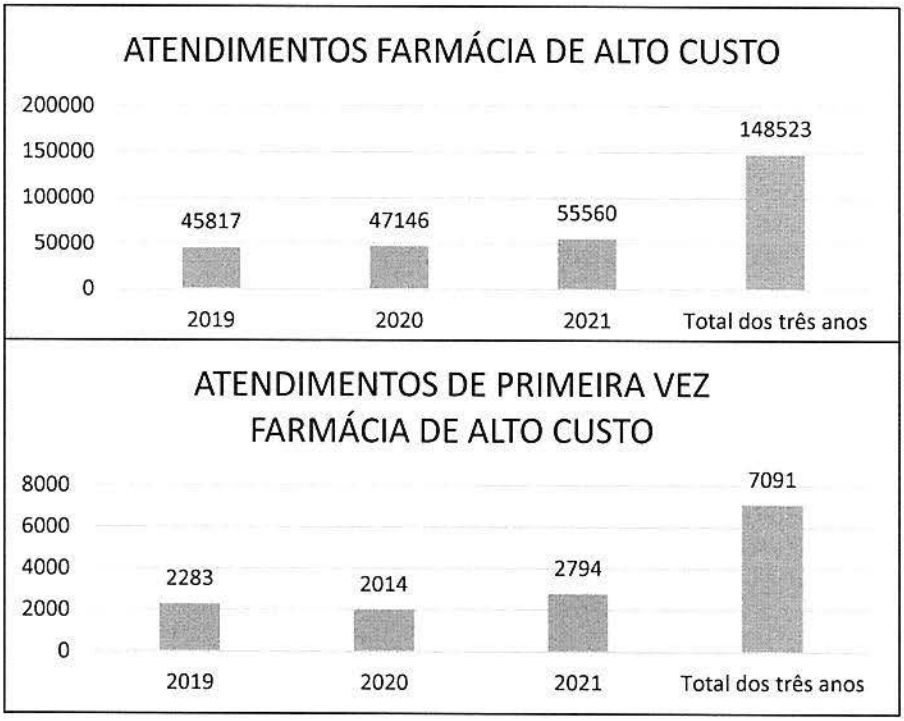
Registro de Alta Global: foram anotadas 14.210 altas no período.

## 7. Serviços Auxiliares

### 7.1 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.

**Quadro 8 – Atendimentos da Farmácia Componentes Especializados - Janeiro a Dezembro / 2021**



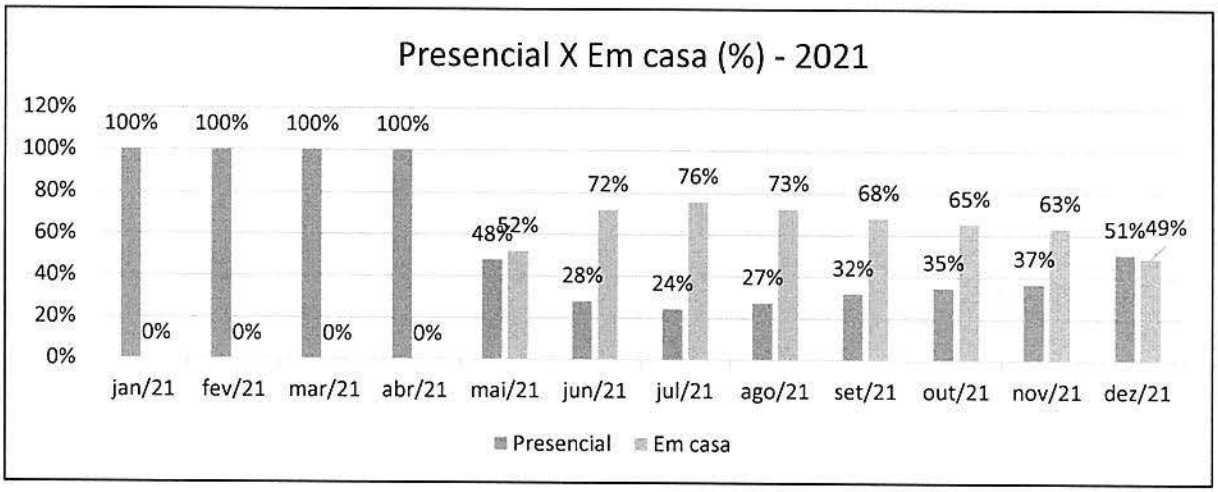

Comparando o ano de 2021 com o ano de 2020, verificamos que o atendimento geral teve um aumento de 15,14% na Farmácia de Alto Custo. Esse aumento ocorreu devido ao quantitativo maior das solicitações de novos pacientes e devido aos retornos para retirada de medicamentos em falta durante o ano. A média foi de 4.630 pacientes/mês.

**7.2 Programa medicamento em casa**

Criado pela SES em abril de 2020, devido a pandemia COVID 19, o Programa Medicamento em Casa, foi elaborado para proporcionar aos pacientes da Farmácia de Alto Custo maior segurança e proteção, minimizando os riscos de contaminação pelo vírus, sendo, como o próprio nome diz, o medicamento é entregue em casa. Aqui no AMEGB, o programa teve início em 08/06/20, sendo as entregas destinadas aos pacientes idosos (acima de 60 anos) e transplantados e finalizado em 30/12/20.Com isso foram evitadas aglomerações desnecessárias e redução no tempo de espera para a entrega dos medicamentos.No novo formato, que esteve vigente de abril a dezembro/2021, foram contemplados aproximadamente 3.000 pacientes/mês, com exceção aos pacientes portadores de Fibrose Cística, que mantiveram o atendimento presencial, devido à grande quantidade de medicamentos e suplementos que é dispensada, bem como os pacientes que não aderiram ao programa ou que não se enquadraram

devido ao raio de abrangência de entrega. O custo para execução deste programa foi de R$ 64.000,00/mês, sendo que este valor foi atingido com a redução de 620 consultas mensais, readequação na compra de insumos, permitindo um estoque mínimo e o desligamento de três colaboradores.

O Programa foi finalizado com a seguinte estatística de atendimentos:




## 8. Recursos Humanos

Em dezembro de 2021 o quadro consolidado de colaboradores contratados teve um leve declínio em relação ao ano anterior e no cômputo final o percentual ficou 4,53% menor em relação a dezembro de 2020. As mudanças decorreram devido a redução no orçamento de 2021 e consequente readequação nas agendas de atendimento, porém sem prejuízo a assistência, de acordo com as novas metas contratadas.

**Quadro 9 - Distribuição dos Recursos Humanos**

| Colaborador | Dez 2020 | Dez 2021 |
|---|---|---|
| **Contratados CLT** | 204 | 200 |
| **Médicos CLT** | 01 | 00 |
| **Terceiros Médicos** | 105 | 95 |
| Total | **309** | **295** |

### 8.1 Avaliação de Desempenho dos Colaboradores

A alta direção do AMEGB realizou a avaliação de desempenho dos colaboradores, no período de 22/02/2021 a 19/04/2021, sendo que foram avaliados 163 colaboradores elegiveis, sendo que 64% não apresentaram GAP e 36% apresentaram GAP's em diferentes competências. A competência comportamental de maior prevalência foi o Relacionamento Interpessoal (17%). A competência técnica: Segurança do Paciente, foi a que teve maior representatividade em ternos percentuais (19%). Foram realizadas algumas ações entre treinamentos internos presenciais e treinamentos EAD em boa parte dos casos a fim de sanar os GAPs inicialmente identificados. Os assuntos abordados foram: Adaptabilidade, Administração do Tempo, Assistência de Enfermagem, Atenção Concentrada, Comprometimento, Comunicação, Digitação, Excelência no Atendimento, Relacionamento Interpessoal, Segurança do Paciente, Técnicas de Limpeza e Trabalho em Equipe. Decorrido o prazo estipulado para a realização dos devidos cursos e treinamentos, verificou-se que 16,6% dos colaboradores ainda continuaram apresentando GAP, tendo sido consideradas ineficazes as ações previstas nestes casos e foram adotadas outras medidas como o desligamento de quatro colaboradores e nos demais casos foram programadas novas orientações.

### 8.2 Programa de desenvolvimento de lideranças

No decorrer do ano de 2021, foram realizadas ações direcionadas ao desenvolvimento de lideranças, conforme descrito:

| Tema desenvolvido | Responsável | Público | Mês |
|---|---|---|---|
| Introdução ao Tema Liderança | EAD/FGV | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Janeiro |
| Liderança em Cenários Turbulentos: revigorando as equipes de saúde no enfrentamento da COVID 19 | EAD/FGV | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Janeiro |
| Competências profissionais, emocionais e tecnológicas para tempos de mudança | EAD/PUCRS | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Fevereiro |
| Treinamento de reciclagem - Ferramenta Docnix | Docnix/Qualidade | Gestores e Média gestão | Fevereiro |
| Avaliação de Desempenho - 2021 | RH | Gestores e Média gestão | Fevereiro |
| Liderança de Pessoas na prática | EAD/FECAP | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Março |
| Gestão estratégica de Custos e orçamento | Financeiro | Gestores e Média gestão | Março e Novembro |
| Produtividade, gestão do tempo e propósito | EAD/PUCRS | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Maio |
| Inteligência relacional nas profissões | EAD/FECAP | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Junho |
| Resolução de problemas e tomada de decisão | Resolução de problemas e tomada de decisão | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Agosto |
| Mentalidade do desenvolvimento contínuo | EAD/PUCRS | Gestores/Média gestão/Líderes Operacionais | Outubro |

**9. Pesquisas de Satisfação**

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

Pesquisa de Satisfação de Atendimento: No período de janeiro a dezembro/2021, tivemos 1.080 pesquisas preenchidas contemplando o Ambulatório e Hospital Dia. Os apontamentos realizados pelos usuários nessas pesquisas são encaminhados para os gestores das áreas para avaliação.

Sistema Ouvidor: É o sistema da Ouvidoria do AMEGB, acompanhado pela Secretaria de Estado da Saúde onde todas as manifestações, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões, protocoladas ou não, são registradas. No período de janeiro a dezembro/2021, foram 244 manifestações protocoladas e 1.670 não protocoladas. Um relatório é emitido mensalmente pelo AME Bourroul e enviado para a SES/Ouvidoria. O SAU/AMEGB costuma participar de diversos cursos, reuniões, palestras e capacitações com vistas a estar devidamente alinhado aos princípios e diretrizes tanto da Secretaria de Saúde de São Paulo (SES) como do Ministério da Saúde, porem neste ano, devido a pandemia, este tipo de atividade ficou restrita.

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

**Quadro 10 - Índice de Satisfação do Usuário**

**HUMANIZA – Índice de Satisfação Anual por Trimestre/ 2021**

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

**HUMANIZA - Índice de Satisfação Dez/ 2021**

| SERVIÇO | Pontos Obtidos (O) | Pontos Possíveis (P) | Índice (O/P) |
|---|---|---|---|
| Espaço Físico - Nota | 889 | 900 | 98,8% |
| Nota Recepção (equipe) | 891 | 900 | 99,0% |
| Nota Atendimento médico | 884 | 890 | 99,3% |
| Nota geral Atendimento enfermagem | 656 | 660 | 99,4% |
| Nota outros profissionais | 49 | 50 | 98,0% |
| Nota geral consulta | 317 | 320 | 99,1% |
| Nota geral cirurgia | 290 | 290 | 100,0% |
| Nota Exame | 289 | 290 | 99,7% |
| Nota Unidade de saúde | 895 | 900 | 99,4% |
| **Índice Geral (Média dos índices)** | | | **99,2%** |

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

### 10. Sistema de Informações para Gestão

O AME Bourroul implantou o Sistema de Informação Ambulatorial que é um programa capaz de integrar as diversas agendas, especialmente da CROSS. Além disso, também adotou o Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED para acesso das informações referentes ao paciente, pelo médico, no consultório. Inclui-se neste processo o Laboratório CEAC - Leste que também foi integrado ao sistema para permitir que os exames laboratoriais sejam acessados pelo médico e pelo usuário dando agilidade ao tratamento assistencial.

Com base nos problemas relativos ao absenteísmo, a T.I. desenvolveu um aplicativo para os pacientes poderem agendar as consultas e exames via dispositivo móvel. Devido a esta disponibilidade proporcionada pelo aplicativo, 36.548 usuários o utilizaram em 2021 constituindo-se num resultado muito auspicioso.

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

### 10.1 Gestão por indicadores/Sistema DocNix

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

foram realizadas mensalmente e monitoradas pela alta direção pois impactam nos resultados da instituição.

Seguem os indicadores estratégicos acompanhados em 2021:

| **A.Exercer o contrato de gestão de acordo com o plano orçamentário, conciliando os gastos e despesas com as metas contratadas** |
|---|
| Percentual de Metas de Cirurgias Maiores Cumpridas |
| Percentual de Metas de Cirurgias Menores Cumpridas |
| Percentual de metas de consultas médicas cumpridas |
| Percentual de metas de consultas não médicas cumpridas |
| Percentual de metas de SADT cumpridos |
| Percentual de metas de consultas Odontológicas cumpridas |
| Entradas e Saídas do Estoque |
| Monitoramento das Solicitações de Compra de Urgência de Insumos |
| Demonstrativo Contábil Operacional (Cumprimento do orçamento) |

| **B.Garantir o cumprimento das metas da Política Nacional de Humanização** |
|---|
| Índice de Satisfação PSAT |

| **C.Manter e superar a satisfação do usuário** |
|---|
| Indice de Satisfação do Usuário - Ambulatório |
| Índice de Satisfação do Usuário "Hospital Dia" |

| **D.Oferecer um serviço resolutivo, otimizando processos, buscando excelência de gestão** |
|---|
| Índice de Alta Global |
| Gerenciamento de Fila de Espera - Cirurgias |

| **E.Implantação e Gerenciamento de Protocolos Clínicos** |
|---|
| Protocolo de Exame Seguro |
| Índice de Adesão Protocolo de Cirurgia Segura |
| Protocolo de Catarata - % pacientes com alta (que atingiram AV entre 20/20 e 20/40) |

| **F.Promover a segurança do paciente** |
|---|
| Índice de Quedas dos Pacientes |
| Taxa de Infecção em Cirurgias Limpas |
| Notificações Realizadas por mês |

| **G.Minimizar a ausência de colaboradores em áreas criticas** |
|---|
| Absenteísmo Global |
| Turnover Global |

| **H.Desenvolver Competências** |
|---|
| Índice de Eficácia de Treinamento |

## 11. Programa da Qualidade

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

Em dezembro de 2018 o AME Bourroul foi recertificado pelo IBES e homologado como **Acreditado Pleno – Nível 2** pela ONA. Em abril de 2021, o AME Bourroul foi reavaliado pelo IBES, mantendo o certificado.

### 12. Demonstrativo Contábil Operacional – DCO

A receita para custeio das ações e serviços em 2021 foi no montante de R$ 20.323.320,00 (vinte milhões, trezentos e vinte e três mil, trezentos e vinte reais ) .

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 – De 01 até 12/2021**

| | Janeiro Valor | Fevereiro Valor | Março Valor | Abril Valor | Maio Valor | Junho Valor | Julho Valor | Agosto Valor | Setembro Valor | Outubro Valor | Novembro Valor | Dezembro Valor | Total Valor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Receitas Operacionais** | | | | | | | | | | | | | |
| Repasse Contrato de | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 20.124.960,00 |
| Repasse Termo Aditamento - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16.590,00 | 16.590,00 | 16.590,00 | 16.590,00 | 66.360,00 |
| Repasse Termo Aditamento - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 132.000,00 | 132.000,00 |
| **Total - Repasses** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.677.080,00** | **1.693.670,00** | **1.693.670,00** | **1.693.670,00** | **1.825.670,00** | 20.323.320,00 |
| Receitas Financeiras | 7.004,76 | 6.465,88 | 9.618,26 | 10.080,18 | 13.310,16 | 15.945,16 | 19.146,21 | 23.064,58 | 23.722,12 | 26.116,45 | 31.742,55 | 38.370,17 | 224.586,48 |
| **Demais Receitas** | **2.716,00** | **2.095,16** | **7.806,09** | **-2.476,65** | **2.834,78** | **2.650,24** | **2.861,30** | **2.639,78** | **2.807,96** | **2.515,38** | **2.511,32** | **1.887,55** | 30.848,91 |
| Estornos / Reembolso de | 2.716,00 | 2.095,16 | 7.806,09 | -2.476,65 | 2.834,78 | 2.650,24 | 2.861,30 | 2.639,78 | 2.807,96 | 2.515,38 | 2.511,32 | 1.887,55 | 30.848,91 |
| **Total - Financeiras, Acessórias, Doações e Demais** | **9.720,76** | **8.561,04** | **17.424,35** | **7.603,53** | **16.144,94** | **18.595,40** | **22.007,51** | **25.704,36** | **26.530,08** | **28.631,83** | **34.253,87** | **40.257,72** | 255.435,39 |
| **TOTAL DAS RECEITAS** | **1.686.800,76** | **1.685.641,04** | **1.694.504,35** | **1.684.683,53** | **1.693.224,94** | **1.695.675,40** | **1.699.087,51** | **1.702.784,36** | **1.720.200,08** | **1.722.301,83** | **1.727.923,87** | **1.865.927,72** | 20.578.755,39 |
| **Despesas Operacionais** | | | | | | | | | | | | | |
| **Pessoal** | **810.900,13** | **773.740,02** | **811.476,21** | **805.536,16** | **794.634,95** | **808.006,69** | **811.744,57** | **815.505,33** | **838.872,59** | **864.542,34** | **893.653,20** | **873.351,51** | 9.901.963,70 |
| Ordenados | 488.389,73 | 486.256,31 | 493.545,16 | 499.307,15 | 504.533,67 | 514.738,84 | 506.322,17 | 520.155,78 | 512.468,02 | 542.164,22 | 561.033,62 | 546.591,37 | 6.175.506,04 |
| Benefícios | 104.426,12 | 147.050,62 | 126.502,53 | 132.979,80 | 132.547,47 | 134.327,49 | 134.263,26 | 131.795,75 | 135.978,69 | 128.226,06 | 133.846,71 | 122.959,75 | 1.564.904,25 |
| Horas Extras | 165,95 | 185,03 | 0 | 80,09 | 0 | 1,56 | 1,37 | 15,13 | 0,34 | 16,84 | 0 | 729,51 | 1.195,82 |
| Encargos Sociais | 48.957,64 | 45.709,66 | 45.590,75 | 44.759,17 | 44.518,78 | 44.756,94 | 46.165,48 | 46.003,02 | 48.092,07 | 49.519,90 | 69.719,32 | 75.433,59 | 609.226,32 |
| Rescisões com Encargos | 54.370,58 | 2.334,50 | 36.509,24 | 3.413,25 | 175,85 | 2.442,08 | 9.320,47 | 4.448,63 | 2.901,17 | 5.494,39 | 9.322,01 | 35.752,09 | 166.484,26 |
| Outras Despesas com Pessoal | -57,78 | -33,89 | 60,61 | -19,83 | -33,42 | -33,42 | -28,42 | -27,63 | 1.486,58 | 1.485,00 | -21,84 | 48,66 | 2.824,62 |
| **Provisões com Pessoal** | **114.647,89** | **92.237,79** | **109.267,92** | **125.016,53** | **112.892,60** | **111.773,20** | **115.700,24** | **113.114,65** | **137.945,72** | **137.635,93** | **119.753,38** | **91.836,54** | 1.381.822,39 |
| 13º com Encargos | 50.609,75 | 47.183,18 | 47.547,93 | 48.578,22 | 48.203,22 | 48.420,88 | 49.831,33 | 48.811,36 | 55.933,06 | 57.991,91 | 35.889,49 | 9.295,77 | 548.296,10 |
| Férias com Encargos | 64.038,14 | 45.054,61 | 61.719,99 | 76.438,31 | 64.689,38 | 63.352,32 | 65.868,91 | 64.303,29 | 82.012,66 | 79.644,02 | 83.863,89 | 82.540,77 | 833.526,29 |
| **Serviços Terceirizados** | **521.082,44** | **652.441,35** | **640.337,00** | **573.401,13** | **601.145,07** | **606.568,34** | **662.910,45** | **737.962,23** | **677.768,87** | **713.324,90** | **731.906,93** | **788.576,87** | 7.907.425,58 |
| **Assistenciais** | **471.601,04** | **597.302,36** | **587.237,68** | **519.032,51** | **497.802,06** | **494.164,98** | **551.151,53** | **619.679,95** | **556.670,83** | **579.512,84** | **594.390,29** | **629.367,18** | 6.697.913,25 |
| Pessoa Jurídica | 471.601,04 | 597.302,36 | 587.237,68 | 519.032,51 | 497.802,06 | 494.164,98 | 551.151,53 | 619.679,95 | 556.670,83 | 579.512,84 | 594.390,29 | 629.367,18 | 6.697.913,25 |
| Administrativos | 49.481,40 | 55.138,99 | 53.099,32 | 54.368,62 | 103.343,01 | 112.403,36 | 111.758,92 | 118.282,28 | 121.098,04 | 133.812,06 | 137.516,64 | 159.209,69 | 1.209.512,33 |
| **Materiais** | **97.688,69** | **120.418,04** | **134.950,44** | **65.896,66** | **82.932,65** | **100.243,00** | **125.129,95** | **134.924,56** | **131.156,29** | **137.933,00** | **121.772,88** | **171.374,97** | 1.424.421,13 |
| Materiais e Medicamentos | 70.805,15 | 88.178,54 | 99.681,10 | 40.243,79 | 49.267,09 | 64.501,02 | 90.851,06 | 96.910,67 | 94.014,35 | 89.687,30 | 91.042,82 | 87.719,65 | 962.902,54 |
| Materiais de Consumo | 26.883,54 | 32.239,50 | 35.269,34 | 25.652,87 | 33.665,56 | 35.741,98 | 34.278,89 | 38.013,89 | 37.141,94 | 48.245,70 | 30.730,06 | 83.655,32 | 461.518,59 |
| **Ações Judiciais** | **0** | **0** | **881,04** | **0** | **0** | **781,29** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | 1.662,33 |
| Trabalhistas | 0 | 0 | 881,04 | 0 | 0 | 781,29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.662,33 |
| **Utilidade Pública** | **19.553,79** | **39.412,80** | **35.675,93** | **33.552,60** | **33.714,65** | **35.246,53** | **37.550,79** | **33.916,71** | **39.838,97** | **39.391,45** | **39.911,83** | **41.151,85** | 428.917,90 |
| **Tributárias** | **1.714,63** | **207,34** | **13.085,73** | **0** | **275,43** | **12.306,68** | **1.318,99** | **993,6** | **12.023,13** | **100** | **0** | **11.360,73** | 53.386,26 |
| **Financeiras** | **115,06** | **173,57** | **106,31** | **99,31** | **141,68** | **155,58** | **105,68** | **98,21** | **110,54** | **115,72** | **149,13** | **191,52** | 1.562,31 |
| **Manutenção Predial** | **21.615,54** | **17.962,16** | **26.664,34** | **24.054,76** | **19.452,19** | **24.460,08** | **26.243,73** | **18.097,52** | **21.290,00** | **26.021,54** | **17.665,95** | **39.938,27** | 283.466,08 |
| **Ressarcimento por Rateio** | **32.651,25** | **37.040,88** | **37.813,21** | **34.900,40** | **32.148,31** | **34.706,15** | **36.210,10** | **34.569,36** | **39.550,64** | **40.392,44** | **36.031,96** | **37.241,20** | 433.255,90 |
| **Outras Despesas** | **10.329,80** | **10.113,76** | **11.372,76** | **11.924,41** | **12.912,09** | **11.122,51** | **9.903,09** | **11.494,55** | **13.734,91** | **10.668,25** | **10.558,93** | **10.953,94** | 135.089,00 |
| **Total das Despesas Operacionais (4)** | **1.515.651,33** | **1.651.509,92** | **1.712.362,97** | **1.549.365,43** | **1.577.357,02** | **1.633.596,85** | **1.711.117,35** | **1.787.562,07** | **1.774.345,94** | **1.832.489,64** | **1.851.650,81** | **1.974.140,86** | 20.571.150,19 |
| **Investimento** | | | | | | | | | | | | | |
| Equipamentos | 7.778,00 | 0 | 0 | 599,00 | 0 | 5.072,39 | 0 | 0 | 1.683,05 | 0 | 894,00 | 0 | 16.026,44 |
| Mobiliário | 14.796,00 | 0 | 11.768,00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.041,00 | 0 | 29.605,00 |
| Obras e Instalações | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Intangível (Direito e uso) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total de Despesas com** | **22.574,00** | **0** | **11.768,00** | **599** | **0** | **5.072,39** | **0** | **0** | **1.683,05** | **0** | **3.935,00** | **0** | 45.631,44 |
| **TOTAL DAS DESPESAS (4 + 5)** | **1.538.225,33** | **1.651.509,92** | **1.724.130,97** | **1.549.964,43** | **1.577.357,02** | **1.638.669,24** | **1.711.117,35** | **1.787.562,07** | **1.776.028,99** | **1.832.489,64** | **1.855.585,81** | **1.974.140,86** | 20.616.781,63 |
| **RESULTADO (Total das Receitas** | **148.575,43** | **34.131,12** | **-29.626,62** | **134.719,10** | **115.867,92** | **57.006,16** | **-12.029,84** | **-84.777,71** | **-55.828,91** | **-110.187,81** | **-127.661,94** | **-108.213,14** | -38.026,24 |

## Quadro 12 – Demonstrativo Fluxo de Caixa – De 01 até 12/2021

| | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor | Valor |
| **Saldo do Mês Anterior** | 3.993.767,93 | 4.004.892,83 | 4.108.728,40 | 4.024.514,26 | 4.181.500,42 | 4.415.035,39 | 4.599.914,95 | 4.681.892,76 | 4.672.653,99 | 4.702.583,18 | 4.697.956,98 | 4.369.633,70 | - |
| **RECEITAS** | | | | | | | | | | | | | |
| Repasse Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de Aditamento | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.677.080,00 | 1.710.260,00 | 1.693.670,00 | 1.825.670,00 | 20.323.320,00 |
| SUS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Receitas Financeiras | 7.004,76 | 6.465,88 | 9.618,26 | 10.080,18 | 13.310,16 | 15.945,16 | 19.146,21 | 23.064,58 | 23.722,12 | 26.116,45 | 31.742,55 | 38.370,17 | 224.586,48 |
| Demais Receitas | 0 | 0 | 189,98 | 59,84 | 0 | 25,31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 275,13 |
| **Total de Receitas** | 1.684.084,76 | 1.683.545,88 | 1.686.888,24 | 1.687.220,02 | 1.690.390,16 | 1.693.050,47 | 1.696.226,21 | 1.700.144,58 | 1.700.802,12 | 1.736.376,45 | 1.725.412,55 | 1.864.040,17 | 20.548.181,61 |
| **DESPESAS** | | | | | | | | | | | | | |
| **Pessoal (CLT)** | 824.639,72 | 739.312,44 | 795.890,83 | 711.436,81 | 710.260,03 | 730.611,39 | 762.632,44 | 754.258,34 | 776.401,31 | 808.897,71 | 1.028.484,10 | 1.185.477,09 | 9.828.302,21 |
| Ordenados | 421.802,31 | 422.408,15 | 423.230,07 | 421.887,37 | 427.205,26 | 435.649,36 | 430.244,18 | 442.365,80 | 440.436,12 | 465.026,81 | 471.190,82 | 463.198,89 | 5.264.645,14 |
| Benefícios | 124.488,51 | 133.969,82 | 153.963,30 | 143.193,83 | 148.998,54 | 148.819,48 | 151.695,85 | 147.843,94 | 144.856,10 | 148.081,70 | 147.009,73 | 148.992,07 | 1.741.912,87 |
| Horas Extras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 432,63 | 1,37 | 15,13 | 0,34 | 16,84 | 0 | 729,51 | 1.195,82 |
| Encargos Sociais | 94.742,34 | 91.694,85 | 92.213,19 | 95.199,44 | 100.650,46 | 100.280,45 | 101.646,60 | 103.655,54 | 102.871,92 | 100.511,48 | 109.318,73 | 118.846,22 | 1.211.631,22 |
| Rescisões com Encargos | 63.045,24 | 15.807,69 | 51.380,07 | 14.181,94 | 991,32 | 3.787,26 | 6.445,04 | 7.710,08 | 8.675,02 | 6.663,30 | 11.890,68 | 38.092,49 | 228.670,13 |
| 13º | 52.867,77 | 144,02 | 477,06 | 585,05 | 597,71 | 469,17 | 291,52 | 261,47 | 670,18 | 1.456,57 | 251.271,03 | 266.474,70 | 575.566,25 |
| Férias | 67.693,55 | 75.287,91 | 74.627,14 | 36.040,39 | 31.763,54 | 41.173,04 | 72.307,88 | 52.365,87 | 78.891,63 | 87.141,01 | 37.803,11 | 149.085,96 | 804.181,03 |
| Outras Despesas com Pessoal | 0 | 0 | 0 | 348,79 | 53,2 | 0 | 0 | 40,51 | 0 | 0 | 0 | 57,25 | 499,75 |
| **Serviços Terceirizados** | 530.603,93 | 622.859,92 | 608.418,45 | 548.659,05 | 518.181,58 | 544.418,46 | 626.059,97 | 698.699,89 | 644.394,43 | 662.326,74 | 707.458,44 | 738.601,67 | 7.450.682,53 |
| **Assistenciais** | 447.478,20 | 574.198,43 | 548.970,85 | 493.305,15 | 468.930,57 | 463.118,91 | 518.390,28 | 580.811,82 | 524.464,59 | 537.756,87 | 564.921,43 | 593.744,79 | 6.316.091,89 |
| Pessoa Jurídica | 447.478,20 | 574.198,43 | 548.970,85 | 493.305,15 | 468.930,57 | 463.118,91 | 518.390,28 | 580.811,82 | 524.464,59 | 537.756,87 | 564.921,43 | 593.744,79 | 6.316.091,89 |
| Administrativos | 83.125,73 | 48.661,49 | 59.447,60 | 55.353,90 | 49.251,01 | 81.299,55 | 107.669,69 | 117.888,07 | 119.929,84 | 124.569,87 | 142.537,01 | 144.856,88 | 1.134.590,64 |
| **Materiais** | 132.425,75 | 98.222,25 | 187.763,39 | 101.296,96 | 84.266,33 | 82.379,10 | 74.691,87 | 103.760,68 | 119.487,88 | 119.305,31 | 167.799,85 | 130.390,80 | 1.401.790,17 |
| Materiais e Medicamentos | 95.536,67 | 51.787,46 | 144.628,32 | 71.848,40 | 62.645,74 | 40.109,78 | 47.181,29 | 66.984,77 | 81.279,24 | 85.659,76 | 108.242,30 | 98.969,63 | 954.873,36 |
| Materiais de Consumo | 36.889,08 | 46.434,79 | 43.135,07 | 29.448,56 | 21.620,59 | 42.269,32 | 27.510,58 | 36.775,91 | 38.208,64 | 33.645,55 | 59.557,55 | 31.421,17 | 446.916,81 |
| **Ações Judiciais** | 0 | 0 | 881,04 | 0 | 0 | 781,29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.662,33 |
| **Utilidade Pública** | 36.164,16 | 30.770,96 | 43.748,81 | 34.819,94 | 33.722,14 | 38.711,88 | 34.058,45 | 34.247,08 | 35.791,77 | 39.471,05 | 42.042,87 | 36.938,46 | 440.487,57 |
| **Tributárias** | 52.824,80 | 31.604,20 | 39.730,28 | 50.428,37 | 34.207,21 | 33.296,25 | 45.626,58 | 39.179,45 | 40.627,26 | 46.741,44 | 38.078,07 | 38.433,52 | 490.777,43 |
| **Financeiras** | 110,06 | 168,57 | 98,31 | 99,31 | 133,68 | 147,58 | 97,68 | 98,21 | 110,54 | 115,72 | 149,13 | 191,52 | 1.520,31 |
| **Manutenção Predial** | 50.946,85 | 18.833,46 | 31.435,94 | 24.538,08 | 21.485,12 | 25.719,04 | 18.133,48 | 25.376,47 | 15.340,82 | 20.963,78 | 23.905,55 | 19.986,73 | 296.665,32 |
| **Investimentos** | 0 | 0 | 6.800,00 | 0 | 0 | 0 | 1.802,39 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.598,00 | 10.200,39 |
| **Ressarcimento por Rateio** | 40.991,80 | 32.651,25 | 37.040,88 | 37.813,21 | 34.900,40 | 32.148,31 | 34.706,15 | 36.210,10 | 34.569,36 | 39.550,64 | 40.392,44 | 36.031,96 | 437.006,50 |
| **Outras Despesas** | 4.252,79 | 5.287,26 | 19.294,45 | 21.142,13 | 19.698,70 | 19.957,61 | 16.439,39 | 17.553,13 | 4.149,56 | 3.630,26 | 5.425,38 | 4.601,68 | 141.432,34 |
| **Total de Despesas** | 1.672.959,86 | 1.579.710,31 | 1.771.102,38 | 1.530.233,86 | 1.456.855,19 | 1.508.170,91 | 1.614.248,40 | 1.709.383,35 | 1.670.872,93 | 1.741.002,65 | 2.053.735,83 | 2.192.251,43 | 20.500.527,10 |
| **Saldo do mês (Receitas -** | 11.124,90 | 103.835,57 | -84.214,14 | 156.986,16 | 233.534,97 | 184.879,56 | 81.977,81 | -9.238,77 | 29.929,19 | -4.626,20 | -328.323,28 | -328.211,26 | 47.654,51 |
| **SALDO FINAL (Saldo Anterior +** | 4.004.892,83 | 4.108.728,40 | 4.024.514,26 | 4.181.500,42 | 4.415.035,39 | 4.599.914,95 | 4.681.892,76 | 4.672.653,99 | 4.702.583,18 | 4.697.956,98 | 4.369.633,70 | 4.041.422,44 | - |

### 13. Realizações 2021

- Fevereiro: Campanha de vacinação de todos os colaboradores contra a COVID;
- Abril: Aquisição e troca dos aparelhos de ar condicionado do setor de Suprimentos e Data Center;
- Abril: Instalação de telas anti-mosquito em todas as áreas assistenciais;
- Abril: Campanha de vacinação contra a Influenza;
- Selo ONA – Nível Acreditado Pleno – Nível 2, Avaliação de Recertificação realizada nos dias 22 e 23/04/2021;
- Maio: Dia 5: Comemoração do Dia Mundial da Higiene das Mãos;
- Junho: de 01 a 6/6/21: Comemoração da Semana do Meio Ambiente;
- Palestra: Importância da reciclagem para o meio ambiente e hábitos de consumo;
- Dia 24/06: Comemoração do Dia Mundial da Prevenção de Quedas;
- Manutenção e incentivo dos Agendamentos via aplicativo (App) ;
- Manutenção do Wi-Fi Social em todos os andares;

- Manutenção do Programa de Residência Médica nas Especialidades: Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Vascular, Mastologia, Ginecologia e Endoscopia;
- Núcleo de Humanização – manutenção das agendas de atividades;
- Realização da 7ª Semana de Prevenção de Acidentes – SIPAT;
- Realização do evento Setembro Amarelo (conscientização e prevenção ao suicídio);
- Comemoração do Dia Mundial da Segurança do Paciente (17/09/21);
- Realização do evento Outubro Rosa (realização consultas e exames às colaboradoras, instalação de painel informativo e palestra aos colabodores);
- Realização do evento Novembro Azul (realização de consultas e exames aos colaboradores, instalação de painel informativo e palestra os colaboradores);
- Realização do evento Dezembro Vermelho e Dia Mundial do Combate a AIDS (instalação de painel informativo);
- Realização de evento Dezembro Laranja (instalação de painel informativo).

**14. Conclusão**

O AME Bourroul encerrou o ano de 2021 com todas as metas atingidas e com resultados financeiros satisfatórios. Ao mesmo tempo, deu passos firmes em direção a melhoria da qualidade como Acreditado Pleno de acordo com a Organização Nacional de Acreditação.

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

São Paulo, 30 de dezembro de 2021

**Walter Schilis**

**Gerente Médico**