



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

**Relatório de Atividades – Exercício 2021  
Ambulatório Médico de Especialidades  
AME SÃO VICENTE**

**SECONCI - OSS  
SÃO VICENTE  
2021**



## SUMÁRIO

1. Introdução	pag.03
2. Premissa Organizacional	pag.03
3. Estrutura e Funcionamento	pag.04
4. Atendimento Ambulatorial (Metas Quantitativas)	pag.06
5. Produção Ambulatorial – Resultados	pag.08
6. Indicadores para parte variável (Metas Qualitativas)	pag.11
7. Recursos Humanos	pag.14
8. Orçamento e Finanças	pag.15
9. Planejamento para 2022	pag.18
10. Conclusão	pag.18

## 1. Introdução

O Ambulatório Médico de Especialidades de São Vicente foi inaugurado em maio de 2018 a partir de um contrato de gestão assinado entre a SES e o Seconci – SP, com o objetivo de sanar alguns problemas no âmbito da saúde na região da Baixada Santista e suprir uma necessidade da região quanto aos atendimentos especializados.

O grande diferencial do AME São Vicente 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 com o suporte de Hospital Dia e/ou hospitalar por meio de contra referência. Esta unidade de saúde está pautada na lógica da 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 SES, de maneira que os pacientes sejam atendidos na sua integralidade, com rapidez e eficiência. As atividades contratadas no AME São Vicente incluem consultas nas diversas especialidades médicas, consultas e sessões nas especialidades não médicas, cirurgias ambulatoriais e serviços de apoio ao diagnóstico e terapêutico a pacientes com agendamentos na CROSS e unicamente oriundos do Sistema Único de Saúde - SUS.

## 2. PREMISSA ORGANIZACIONAL

### Missão

Em consonância com a SES, oferecer atendimento multiprofissional resolutivo e humanizado aos pacientes, priorizando a elucidação diagnóstica e a orientação de conduta.

### Visão

Consolidar-se como centro especializado em diagnóstico de alta resolutividade para a região da Baixada Santista.

### Valores

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

✓  


- Resolutividade;
- Economicidade.

**Objetivos:**

- ✓ Prestar os serviços de saúde exclusivamente à população usuária do SUS;
- ✓ Proporcionar aos pacientes um atendimento médico e assistencial humanizado e de qualidade;
- ✓ Realizar consultas médicas, exames de apoio ao diagnóstico e procedimentos cirúrgicos compatíveis com o nível de complexidade da unidade;
- ✓ Analisar os indicadores de produção e qualidade dos serviços prestados aos usuários criticamente, com foco em melhoria contínua;
- ✓ Apoiar o “Serviço de Atendimento ao Usuário” como canal de comunicação Interativo entre o público interno e externo;
- ✓ Capacitar os colaboradores através de treinamentos e educação permanente.

**3. Estrutura e Funcionamento**

Com modernas instalações, o AME São Vicente possui 3.395,29 m<sup>2</sup> de área construída, distribuída em 5 pavimentos e é referência direta para uma população de aproximadamente 455.000 mil habitantes, distribuídos nos municípios de São Vicente e Cubatão. Igualmente presta atendimentos, quando necessário, para as demais cidades que compõem a Rede Regional de Atenção à Saúde - RRAAS 07 – Baixada Santista, sendo elas Bertioga, Guarujá, Santos, Praia Grande, Mongaguá, Itanhaém e Peruíbe.

O AME São Vicente localiza-se na principal avenida da cidade e disponibiliza 30 consultórios de atendimento ambulatorial multiprofissional, sala de apoio equipada para dar suporte às atividades diárias, laboratório de análises clínicas e patológicas, centro cirúrgico com 3 salas operatórias e leitos de RPA, hospital dia com 10 leitos, sala para realização de procedimentos endoscópicos, sala para reabilitação e salas destinadas a exames de diagnósticos por imagem tais como, Mamografia, Raio X, Densitometria Óssea e Ultrassonografia. A referência hospitalar atual do AME São Vicente é o Hospital Municipal de São Vicente.

**ESPECIALIDADES MÉDICAS / EXAMES**

ESPECIALIDADES MÉDICAS	EXAMES DIAGNÓSTICOS
ANESTESIOLOGIA	AUDIOMETRIA
CARDIOLOGIA	BERA
CIRURGIA GERAL	BIÓPSIA DE MAMA
CIRURGIA PEDIATRICA	BIÓPSIA DE PRÓSTATA
CIRURGIA PLÁSTICA	BIÓPSIA TIREOIDE
CIRURGIA VASCULAR	COLONOSCOPIA
CLINICA MEDICA	COLPOSCOPIA
DERMATOLOGIA	DENSITOMETRIA OSSEA
ENDOCRINOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA/DOPPLER
GASTROENTEROLOGIA	ELETROCARDIOGRAMA
GINECOLOGIA	ELETOENCEFALOGRAMA
HEMATOLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAFIA
MASTOLOGIA	EMISSÕES OTOACÚSTICAS
NEFROLOGIA	ENDOSCOPIA
NEUROLOGIA	ESPIROMETRIA
OFTALMOLOGIA	ESTUDO URODINÂMICO
ORTOPEDIA	EXAMES OFTALMOLÓGICOS *
OTORRINOLARINGOLOGIA	HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA
PNEUMOLOGIA	HOLTER 24 H / MAPA
REUMATOLOGIA	MAMOGRAFIA
UROLOGIA	NASOFIBROSCOPIA
	OTONEUROLÓGICO
	RAIO X
	TESTE ERGOMÉTRICO
	ULTRASSONOGRAMA/DOPPLER

\*Exames oftalmológicas: Angiofluoresceinografia, Biometria, Campo Visual, Gonioscopia, Mapeamento de Retina, Paquimetria, Retinografia, Teste ortoptico, Tonometria, Topografia, Ultrassom ocular.

**Especialidades Não Médicas**

ENFERMAGEM

NUTRIÇÃO

FISIOTERAPIA

SERVIÇO SOCIAL

✓  


#### 4. Atendimento Ambulatorial (Metas Quantitativas)

O Grupo Técnico de Avaliação da CGCSS realiza reuniões trimestrais em conjunto com a DRS-IV (Diretoria Regional de Saúde da Baixada Santista) e a Unidade Gerenciada, visando acompanhar as metas estabelecidas no Contrato de Gestão, além da produção do ambulatório ser monitorada também mensalmente pelo Grupo Técnico da CGCSS.

#### Consultas médicas e não médicas:

Considerando o desempenho em 2021, destaca-se que foram realizadas 55.508 consultas médicas (meta: 57.168), representando 2,90% inferior ao total contratado e 14.093 consultas por profissionais não médicos (meta: 9.480), 48,03% além da meta estipulada.

#### Consultas Médicas

	1º semestre			2º semestre		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	12.000	9.012	-24,9	12.000	9.002	-24,98
Interconsultas	2.700	1.861	-31,07	2.700	1.632	-39,56
Consultas Subseqüentes	13.884	16.447	18,46	13.884	17.554	26,43
<b>Total</b>	<b>28.584</b>	<b>27.320</b>	<b>-4,42</b>	<b>28.584</b>	<b>28.188</b>	<b>-1,39</b>

#### Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	1º semestre			2º semestre		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	4.020	5.008	24,58	4.020	6.621	64,70
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	720	1.121	55,69	720	1.283	78,19
<b>Total</b>	<b>4.740</b>	<b>6.129</b>	<b>29,30</b>	<b>4.740</b>	<b>7.904</b>	<b>66,75</b>

*Fonte: Portal Gestão em Saúde*  
 Nota: na tabela, o percentual refere-se à variação a maior ou a menor da produção de 100%



**Atendimento cirúrgico:**

Para o ano de 2021 foi pactuado com a SES a realização de 2.004 cirurgias maiores e 2.808 cirurgias menores. Esta produção atualmente acontece em três salas operatórias, nas especialidades de cirurgia geral, cirurgia pediátrica, cirurgia vascular, cirurgia plástica, dermatologia, ginecologia, mastologia, oftalmologia, ortopedia, urologia, hematologia e reumatologia.

Cirurgias	1º semestre			2º semestre		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
Cirurgias maiores (CMA)	1.002	996	-0,60	1.002	992	-1,00
Cirurgias menores (cma)	1.404	1.447	3,06	1.404	1.361	-3,06

*Fonte: Portal Gestão em Saúde*

*Nota: na tabela, o percentual refere-se à variação a maior ou a menor da produção de 100%*

**Exames externos:**

O AME São Vicente oferece mensalmente o serviço de SADT a pacientes **EXTERNOS**, isto é, pacientes que são encaminhados para realização de exames diagnósticos por outros serviços de saúde, obedecendo ao fluxo estabelecido pela Secretaria de Estado da Saúde, por meio do agendamento na Central de Regulação (CROSS). Para cumprimento deste indicador o volume disponibilizado pelo AME para agendamento deve corresponder, no mínimo, a meta mensal pactuada e esta será avaliada ao final de cada trimestre.

	1º semestre			2º semestre		
	Cont.	Real.	%	Cont.	Real.	%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1.572	2.150	36,77	1.572	1.800	14,50
DIAGNÓSTICO POR ULTRASSONOGRAFIA	2.748	2.285	-16,85	2.748	2.184	-20,52
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	744	636	-14,52	744	732	-1,61
MÉTODOS DIAGNÓSTICOS EM ESPECIALIDADES	2.556	2.477	-3,09	2.556	2.615	2,31
<b>TOTAL</b>	<b>7.620</b>	<b>7.548</b>	<b>-0,94</b>	<b>7.620</b>	<b>7.331</b>	<b>-3,79</b>

*Fonte: Portal Gestão em Saúde*

*Nota: na tabela, o percentual refere-se à variação a maior ou a menor da produção de 100%*

✓  
*[Assinatura]*

## 5. Produção Ambulatorial - Resultados

### Visão Geral – 1º semestre

#### 271 - Consultas Médicas

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.											
Primeiras Consultas Rede	2.000	1.429	2.000	1.434	2.000	1.293	2.000	1.471	2.000	1.808	2.000	1.577	12.000	9.012	-24,90
Interconsultas	450	280	450	220	450	416	450	231	450	304	450	410	2.700	1.861	-31,07
Consultas Subseqüentes	2.314	2.603	2.314	2.436	2.314	2.563	2.314	2.525	2.314	3.089	2.314	3.231	13.884	16.447	18,46
<b>Total</b>	<b>4.764</b>	<b>4.312</b>	<b>4.764</b>	<b>4.090</b>	<b>4.764</b>	<b>4.272</b>	<b>4.764</b>	<b>4.227</b>	<b>4.764</b>	<b>5.201</b>	<b>4.764</b>	<b>5.218</b>	<b>28.584</b>	<b>27.320</b>	<b>-4,42</b>

#### 272 - Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Consultas Não Médicas	670	777	670	823	670	791	670	724	670	876	670	1.017	4.020	5.008	24,58
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	120	212	120	201	120	143	120	217	120	117	120	231	720	1.121	55,69
<b>Total</b>	<b>790</b>	<b>989</b>	<b>790</b>	<b>1.024</b>	<b>790</b>	<b>934</b>	<b>790</b>	<b>941</b>	<b>790</b>	<b>993</b>	<b>790</b>	<b>1.248</b>	<b>4.740</b>	<b>6.129</b>	<b>29,30</b>

#### 273 - Atividade Cirúrgica

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Cirurgias ambulatoriais CMA	167	178	167	161	167	170	167	132	167	160	167	195	1.002	996	-0,60
Cirurgias ambulatoriais cma	234	176	234	260	234	225	234	225	234	237	234	324	1.404	1.447	3,06

#### 275 – SADT Externo

	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total		%
	Cont.	Real.													
Diagnóstico por Radiologia	262	230	262	244	262	328	262	353	262	492	262	503	1.572	2.150	36,77
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	458	323	458	368	458	367	458	378	458	448	458	401	2.748	2.285	-16,85
Diagnóstico por Endoscopia	124	122	124	112	124	108	124	38	124	96	124	160	744	636	-14,52
Métodos Diag Especialidades	426	329	426	380	426	417	426	382	426	465	426	504	2.556	2.477	-3,09
<b>Total</b>	<b>1.270</b>	<b>1.004</b>	<b>1.270</b>	<b>1.104</b>	<b>1.270</b>	<b>1.220</b>	<b>1.270</b>	<b>1.151</b>	<b>1.270</b>	<b>1.501</b>	<b>1.270</b>	<b>1.568</b>	<b>7.620</b>	<b>7.548</b>	<b>-0,94</b>

Fonte: Portal Gestão em Saúde  
Nota: na tabela, o percentual refere-se à variação a maior ou a menor da produção de 100%

**Visão Geral – 2º semestre**

**271 - Consultas Médicas**

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.											
Primeiras Consultas Rede	2.000	1.488	2.000	1.483	2.000	1.590	2.000	1.529	2.000	1.459	2.000	1.453	12.000	9.002	-24,98
Interconsultas	450	248	450	318	450	282	450	293	450	226	450	265	2.700	1.632	-39,56
Consultas Subsequentes	2.314	2.972	2.314	3.050	2.314	2.885	2.314	2.684	2.314	3.131	2.314	2.832	13.884	17.554	26,43
<b>Total</b>	<b>4.764</b>	<b>4.708</b>	<b>4.764</b>	<b>4.851</b>	<b>4.764</b>	<b>4.757</b>	<b>4.764</b>	<b>4.506</b>	<b>4.764</b>	<b>4.816</b>	<b>4.764</b>	<b>4.550</b>	<b>28.584</b>	<b>28.188</b>	<b>-1,39</b>

**272 - Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos**

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.											
Consultas Não Médicas	670	1.104	670	1.041	670	1.186	670	1.115	670	1.117	670	1.058	4.020	6.621	64,70
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	120	254	120	257	120	220	120	223	120	137	120	192	720	1.283	78,19
<b>Total</b>	<b>790</b>	<b>1.358</b>	<b>790</b>	<b>1.298</b>	<b>790</b>	<b>1.406</b>	<b>790</b>	<b>1.338</b>	<b>790</b>	<b>1.254</b>	<b>790</b>	<b>1.250</b>	<b>4.740</b>	<b>7.904</b>	<b>66,75</b>

**273 - Atividade Cirúrgica**

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	
Cirurgias ambulatoriais CMA	167	153	167	184	167	167	167	166	167	205	167	117	1.002	992	-1,00
Cirurgias ambulatoriais cma	234	214	234	234	234	205	234	212	234	218	234	278	1.404	1.361	-3,06

**275 – SADT Externo**

	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		%
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.									
Diagnóstico por Radiologia	262	441	262	361	262	369	262	249	262	207	262	173	1.572	1.800	14,50
Diagnóstico por Ultra-Sonografia	458	454	458	403	458	342	458	319	458	324	458	342	2.748	2.184	-20,52
Diagnóstico por Endoscopia	124	172	124	141	124	106	124	104	124	106	124	103	744	732	-1,61
Métodos Diag Especialidades	426	489	426	523	426	467	426	379	426	386	426	371	2.556	2.615	2,31
<b>Total</b>	<b>1.270</b>	<b>1.556</b>	<b>1.270</b>	<b>1.428</b>	<b>1.270</b>	<b>1.284</b>	<b>1.270</b>	<b>1.051</b>	<b>1.270</b>	<b>1.023</b>	<b>1.270</b>	<b>989</b>	<b>7.620</b>	<b>7.331</b>	<b>-3,79</b>

Fonte: Portal Gestão em Saúde  
Nota: na tabela, a percentual refere-se à variação a maior ou a menor da produção de 100%

**Justificativa**

Analisando os resultados quantitativos em cada semestre, apesar dos desafios impostos pela pandemia COVID-19 em mais um ano, a unidade AME São Vicente cumpriu todas as metas de produção em ambos os semestres.

Em relação à linha de contratação de consultas não médicas, percebe-se que a unidade está trabalhando acima da meta; porém, não há impacto no custo, pois são consultas e procedimentos realizados dentro da carga horária dos profissionais que já fazem parte do quadro de colaboradores. Especialmente na linha “procedimentos terapêuticos - sessões”, que contempla o atendimento de fisioterapia e nutrição, verifica-se uma produção a maior, mas que é realizada dentro do limite de pacientes permitido pelo sistema de agendamento.

**Projeto especial “Corujão da Saúde – Oncologia”**

O AME São Vicente aderiu ao Projeto Especial “Corujão da Oncologia”, que foi realizado nos meses de setembro a dezembro de 2021, através do Termo de Aditamento ao Contrato de Gestão nº 02/2021, o qual estabeleceu o repasse de 04 (quatro) parcelas de R\$ 6.880,00 (seis mil, oitocentos e oitenta reais). Todo o volume de exames pactuados foi cumprido pelo AME São Vicente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

	Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Colonoscopia	12	21	12	21	12	8	12	0	48	50	4,17
Esogastroduodenoscopia	12	19	12	14	12	15	12	0	48	48	0
US próstata abdominal	12	20	12	28	12	7	12	0	48	55	14,58
US tireóide	4	9	4	8	4	6	4	0	16	23	43,75

*Fonte: Portal Gestão em Saúde*

**Projeto especial “Corujão da Saúde – Oftalmologia”**

Este projeto especial seguiu os mesmos moldes do anterior; entretanto foi pactuado para os meses de outubro a dezembro de 2021, através do Termo de Aditamento ao Contrato de Gestão nº 03/2021 e repasse financeiro de 03 (três) parcelas de R\$ 58.650,00 (cinquenta e oito mil reais e seiscentos e cinquenta reais). O AME São Vicente cumpriu com todo o volume contratado, exceto a linha de consultas médicas, devido a baixa adesão dos municípios de referência, conforme demonstrado abaixo. Para que houvesse melhor aproveitamento do recurso disponibilizado, a Secretaria de Estado da Saúde autorizou que esta linha pudesse ser cumprida no 1º trimestre de 2022.

✓  


	Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
<b>Consultas médicas</b>	<b>250</b>	<b>9</b>	<b>250</b>	<b>185</b>	<b>250</b>	<b>148</b>	<b>750</b>	<b>342</b>	<b>-54,4</b>
Primeiras Consultas em Oftalmologia	250	9	250	185	250	148	750	342	-54,4
<b>Exames em Oftalmologia</b>	<b>200</b>	<b>240</b>	<b>200</b>	<b>206</b>	<b>200</b>	<b>208</b>	<b>600</b>	<b>654</b>	<b>9</b>
Biometria Ultrassônica (Monocular)	20	0	20	31	20	29	60	60	0
Campimetria Computadorizada	20	20	20	1	20	42	60	63	5
Mapeamento de Retina	100	161	100	109	100	70	300	340	13,33
Paquimetria Ultrassônica	20	22	20	20	20	22	60	64	6,67
Topografia Computadorizada de Córnea	20	2	20	20	20	45	60	67	11,67
US de Globo Ocular / Órbita (Monocular)	20	35	20	25	20	0	60	60	0
<b>Cirurgias Oftalmológicas</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>2,22</b>
Capsulotomia a YAG Laser	10	14	10	14	10	2	30	30	0
Facoemulsificação c/ Implante de Lente Intra-Ocular Dobrável	20	8	20	27	20	27	60	62	3,33

*Fonte: Portal Gestão em Saúde*

## 6. Indicadores para parte variável (Metas 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 é mensal e a valoração financeira trimestral.

Para a avaliação dos indicadores referentes à parte variável do contrato, o AME deverá atingir as metas definidas para os seguintes indicadores:

- Perda Primária – Consulta Médica
- Taxa de Absenteísmo – Consulta Médica
- Taxa de Cancelamento de Cirurgia
- Índice de Retorno
- Alta Global
- Comissão de Revisão de Prontuários

*K*  
*pu*

**Indicadores valorados para 2021**

- Matriciamento
- Política de Humanização
- Qualidade na Informação
- Acompanhamento para CMA / Hospital Dia

**Indicadores Qualitativos**

<b>INDICADOR</b>	<b>TOTAL</b>
Matriciamento	<b>15%</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>PERCENTUAL %</b>
S.A.U / Ouvidoria	10%
Pesquisa de Satisfação	10%
<b>Total (Política de Humanização)</b>	<b>20%</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>PERCENTUAL %</b>
Inserção de Dados	5%
Alteração de Dados	2%
Entrega de Documentos	3%
Cancelamento/inserção de Agenda (CROSS)	5%
CEP Correto	2%
Relatório Gestão x CROSS	3%
Acompanhamento da oferta de SADT Externo	4%
Acompanhamento da oferta de Primeira Consulta	4%
Acompanhamento Portal Financeiro do Gestor	2%
<b>Total (Qualidade na Informação)</b>	<b>30%</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>TOTAL</b>
CCIH	10%
Monitoramento da Execução de Procedimentos Selecionados	25%
<b>Total (Acompanhamento Hospital Dia)</b>	<b>35%</b>

*Fonte: Contrato de Gestão*

Todos os requisitos e metas qualitativas relacionadas aos indicadores valorados foram cumpridas integralmente. A qualidade da informação foi rigorosamente analisada pela equipe de gestores e todos os dados e informações pertinentes a unidade foram inseridos nos sistemas de acompanhamento (Gestão em Saúde) e de agendamento (CROSS), sendo os prazos cumpridos integralmente.

Destacamos abaixo algumas informações relevantes:

✓ **Comissão de Revisão de Prontuários**

A Comissão de Revisão de Prontuários analisou 564 prontuários de pacientes atendidos em 2021 e constatou que 98% destes prontuários (5S1) encontravam-se em conformidade nos quesitos analisados.

✓ **Política de Humanização**

No AME São Vicente são realizadas regularmente pesquisas de satisfação com metodologia previamente definidas pela CGCSS e abordagem junto ao cliente de acordo com uma amostra. O método utilizado permite melhor entendimento das necessidades dos clientes, conhecimento imediato das informações e rapidez na revisão dos processos e rotinas. Os resultados das pesquisas apresentaram informações importantes para a identificação de oportunidades de melhoria. Além das pesquisas realizadas, o AME SÃO VICENTE também dispõe de “Caixas de Opinião” nas recepções e nas áreas de atendimento e todas as manifestações são analisadas e tratadas pela Gerência Administrativa junto com os gestores.

**Pesquisa de Opinião:** neste ano, tivemos 324 pesquisas preenchidas contemplando Ambulatório, Hospital Dia, Centro Cirúrgico e Setores de SADT. Os apontamentos realizados pelos usuários nessas pesquisas foram encaminhados para os gestores das áreas para manifestação e retorno dentro de um prazo determinado.

**Ouvidor SES:** É o sistema da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, onde todas as manifestações, reclamações, elogios, solicitações ou sugestões, protocoladas ou não, são registradas. Em 2021 foram 64 manifestações protocoladas e 1.9S1 não protocoladas, com 100% de resolutividade.

**HumanizaSES:** O instrumento de pesquisa aplicado ao usuário é bem detalhado e, através dele, é possível fazer uma análise dos mais diversos fatores relativos ao atendimento do ambulatório. Temos a meta de 89 pesquisas mensais, sendo 31 para consultas, 30 exames e 28 para procedimentos cirúrgicos. Foram efetuadas 1.068 pesquisas no ambulatório com índice de avaliação bem próximo a 100% nas respostas entre Ótimo e Bom.

Índice de satisfação do usuário - AME São Vicente

<b>Questão: Você indicaria o ambulatório para amigo ou parente?</b>	<b>2021</b>
Número de usuários pesquisados	<b>1.068</b>
Percentual de resposta afirmativa	<b>98,6%</b>

**Ouvidor SUS:** é o sistema disponibilizado pelo Ministério da Saúde em que os usuários do SUS deixam sua manifestação. Em 2021 não tivemos apontamento através deste canal.

✓ **Sistema de Informações para Gestão**

O AME São Vicente possui um Sistema de Informação Ambulatorial que é capaz de integrar as diversas agendas, especialmente da CROSS. No ambulatório também foi implantado o sistema digital Picture Archiving and Communications System (PACS) que possibilita, mediante softwares específicos, capturar, armazenar e distribuir imagens digitais em alta resolução de raios-x, ultrassons, endoscopias e ecocardiogramas, proporcionando redução de custos com filmes, otimizando o fluxo de trabalho e permitindo um diagnóstico rápido e preciso.

A unidade possui o recurso de INTRANET, que está sempre em aperfeiçoamento e no qual estão disponíveis alguns sistemas que integram esta melhoria, tais como sistema para controle de retirada de prontuário, sistema de gestão dos chamados de Engenharia Clínica e Manutenção, sistema de alta administrativa, dentre outros. Todas estas implantações da área de Tecnologia da Informação são adotadas para oferecer maior agilidade ao processo e garantir a segurança das informações.

✓ **Serviços Auxiliares**

**Laboratório de Análises Clínicas e Patológicas:** foram realizados 123.520 exames laboratoriais e 1.480 exames de anatomia patológica em 2021.

**7. Recursos Humanos**

Em dezembro de 2021 o quadro de distribuição de recursos humanos se apresentava da seguinte maneira:

Colaborador	Dez 2021
<b>Contratados CLT</b>	144
<b>Médicos CLT</b>	00
<b>Terceiros Médicos</b>	60
<b>Terceiros Administrativos *</b>	06
<b>Total</b>	<b>210</b>

*\*Laboratório de Análises Clínicas; Motorista; Técnico Refrigeração*

## 8. Orçamento e Finanças

Conforme Contrato de Gestão, processo nº 001.0500.000.052/2017 celebrado 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, o orçamento estipulado pela SES para o AME São Vicente para o ano de 2021 foi de **R\$ 16.708.366,00** (dezesseis milhões, setecentos e oito mil, trezentos e sessenta e seis reais), destinados ao custeio.

A transferência à CONTRATADA foi efetivada mediante a liberação de 11 (onze) parcelas no valor de **R\$ 1.381.357,00** (Um milhão, trezentos e oitenta e um mil, trezentos e cinquenta e sete reais) nos meses de janeiro a novembro e mais 1 (uma) parcela no mês de novembro, no valor **R\$ 1.513.439,00** (Um milhão, quinhentos e treze mil, quatrocentos e trinta e nove reais). As metas foram mantidas de maneira semelhante ao exercício anterior; entretanto, não houve reajustes de valores, sendo inclusive realizada uma supressão na ordem de 9% nos meses de janeiro a novembro em relação ao valor de R\$ 1.513.439,00, que é o que está sendo repassado desde o início das atividades do AME São Vicente.

Do montante do orçamento econômico-financeiro de custeio do AME São Vicente para 2021, 90% (noventa por cento) do valor mencionado foi repassado 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 de Gestão.

Os Termos de Aditamento ao Contrato de Gestão nºs 02/2021 e 03/2021 alteraram o montante do orçamento que passou para valor global de **R\$ 16.911.836,00** (dezesseis milhões, novecentos e onze mil, oitocentos e trinta e seis reais), com acréscimo da importância de **R\$ 27.520,00** (vinte e sete mil, quinhentos e vinte reais) para



a realização do Projeto Especial “Corujão da Saúde – Oncologia” nos meses de setembro a dezembro e R\$ 175.950,00 (cento e setenta e cinco mil, novecentos e cinquenta reais), referente ao Projeto Especial “Corujão da Saúde – Oftalmologia” nos meses de outubro a dezembro.

Apresentamos abaixo os relatórios Demonstrativo Contábil Operacional e Fluxo de Caixa correspondentes ao exercício 2021:

## Relatório - Demonstrativo Contábil Operacional - 2021

	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Total
Repasso Contrato de Gestão/T. A.	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	16.708.366,00
Repasso Termo Aditamento - Cust.	-	-	-	-	-	-	-	-	6.880,00	65.530,00	65.530,00	65.530,00	203.470,00
<b>Total - Repassos</b>	<b>1.381.357,00</b>	<b>1.388.237,00</b>	<b>1.446.887,00</b>	<b>1.446.887,00</b>	<b>1.578.969,00</b>	<b>16.911.836,00</b>							
Receitas Financeiras	5.514,32	5.170,58	7.783,87	8.062,41	10.588,60	12.465,74	14.451,40	17.185,23	17.839,12	19.747,30	24.935,78	32.475,70	176.220,05
Demais Receitas	1.843,81	1.742,78	2.437,00	2.157,46	2.100,12	2.490,21	2.724,44	1.865,84	2.159,59	2.147,76	2.032,78	1.323,20	25.024,99
Finanças, Acessórias, Doações...	7.358,13	6.913,36	10.220,87	10.219,87	12.688,72	14.955,95	17.175,84	19.051,07	19.998,71	21.895,06	26.968,56	33.798,90	201.245,04
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>	<b>1.388.715,13</b>	<b>1.388.270,36</b>	<b>1.391.577,87</b>	<b>1.391.576,87</b>	<b>1.394.045,72</b>	<b>1.396.312,95</b>	<b>1.398.532,84</b>	<b>1.400.408,07</b>	<b>1.408.235,71</b>	<b>1.468.782,06</b>	<b>1.473.855,56</b>	<b>1.612.767,90</b>	<b>17.113.081,04</b>
<b>Despesas Operacionais:</b>													
<b>Pessoal</b>	<b>444.969,97</b>	<b>502.302,83</b>	<b>536.379,99</b>	<b>521.630,89</b>	<b>501.556,75</b>	<b>509.687,29</b>	<b>475.046,29</b>	<b>501.269,33</b>	<b>519.725,47</b>	<b>500.695,30</b>	<b>602.852,81</b>	<b>567.493,88</b>	<b>6.183.610,80</b>
Ordenados	276.443,75	300.480,06	324.623,48	325.281,21	303.259,39	317.353,55	286.855,56	309.531,72	324.226,97	316.053,67	354.337,19	331.798,46	3.770.245,01
Benefícios	77.902,23	108.748,55	95.590,88	92.598,20	91.219,01	93.607,06	96.270,04	93.713,98	92.194,33	87.639,87	103.338,06	92.855,54	1.125.677,75
Horas Extras	0,32	-	15,28	67,84	23,58	42,45	102,05	36,40	21,19	2,34	14,75	395,60	721,80
Encargos Sociais	27.519,42	26.923,84	29.823,02	29.571,35	27.950,72	26.770,97	28.398,58	27.375,69	28.436,66	28.375,06	41.733,49	45.591,32	368.470,22
Rescisões com Encargos	(1.663,66)	(1.141,70)	7.722,31	5.962,74	14.579,82	1.895,41	2.594,48	(439,73)	48,47	3.740,71	7.750,06	8.503,21	49.552,12
Outras Despesas com Pessoal	36.032,57	(10,00)	(8,59)	(13,42)	(12,84)	(21,84)	(72,61)	-	-	(8,47)	(14,21)	(10,00)	(246,19)
Provisões com Pessoal	64.777,91	67.301,98	78.613,61	68.182,97	64.551,07	70.039,69	60.898,19	71.080,48	74.797,85	64.893,12	95.693,47	88.359,75	869.190,09
13ª com Encargos	29.731,48	29.675,60	31.460,84	26.320,33	27.423,26	28.779,17	26.071,92	27.872,04	32.347,54	25.944,18	30.695,24	27.336,91	343.659,51
Férias com Encargos	35.046,43	37.626,38	47.152,77	41.862,64	37.127,81	41.260,52	34.826,27	43.208,44	42.450,31	38.948,94	64.998,23	61.022,84	525.531,58
Serviços Terceirizados	533.937,51	574.929,66	595.440,26	463.476,72	565.871,02	625.857,70	617.479,15	599.101,19	564.780,00	588.689,08	584.883,65	663.324,39	6.977.770,33
Assistenciais	497.904,94	533.690,48	553.548,65	424.997,22	501.902,30	583.594,15	574.518,90	555.808,93	517.976,65	546.232,04	539.077,48	610.795,52	6.440.047,26
Pessoa Jurídica	497.904,94	533.690,48	553.548,65	424.997,22	501.902,30	583.594,15	574.518,90	555.808,93	517.976,65	546.232,04	539.077,48	610.795,52	6.440.047,26
Administrativos	36.032,57	41.239,18	41.891,61	38.479,50	63.968,72	42.263,55	42.960,25	43.292,26	46.803,35	42.457,04	45.806,17	52.528,87	537.723,07
Materiais	100.296,28	132.826,95	104.857,36	49.382,73	90.998,16	122.247,06	109.913,06	117.631,58	90.321,76	99.173,03	110.288,49	99.806,89	1.227.743,35
Materiais e Medicamentos	77.502,75	109.579,16	85.101,40	29.252,63	61.779,88	94.431,72	83.206,93	91.443,38	66.522,67	72.603,69	86.862,83	78.740,76	937.027,80
Materiais de Consumo	22.793,53	23.247,79	19.755,96	20.130,10	29.218,28	27.815,34	26.706,13	26.288,20	23.799,09	26.569,34	23.425,66	21.066,13	290.715,55
Utilidade Pública	46.169,54	46.150,56	47.076,23	37.125,25	37.269,94	38.672,12	36.499,86	37.543,87	42.545,51	36.543,59	44.882,07	49.919,49	500.398,03
Tributárias	2.086,49	3.653,66	1.673,09	1.175,57	1.377,21	1.706,07	1.112,95	1.112,95	1.409,06	1.245,08	1.233,95	1.529,96	19.316,04
Finanças	118,71	226,81	297,84	135,66	244,24	184,27	170,88	175,33	241,25	171,97	249,50	260,62	2.477,08
Manutenção Predial	6.020,16	12.381,77	29.451,17	38.750,98	58.622,54	56.038,62	24.419,36	56.060,00	46.057,78	42.719,88	60.715,15	56.875,20	488.112,41
Ressarcimento por Rateio	26.247,30	29.790,21	30.287,51	27.944,21	25.725,59	27.787,93	29.094,07	27.922,67	31.592,98	32.161,78	30.949,45	33.135,14	352.638,84
Outras Despesas	105.056,11	104.884,06	105.056,11	105.030,80	105.056,11	104.560,37	102.862,27	106.173,34	109.040,77	105.731,28	107.045,31	105.731,28	1.266.227,81
<b>Total das Despesas Operacionais</b>	<b>1.264.902,07</b>	<b>1.407.146,51</b>	<b>1.450.519,56</b>	<b>1.244.652,81</b>	<b>1.386.721,56</b>	<b>1.486.741,43</b>	<b>1.396.597,89</b>	<b>1.446.990,26</b>	<b>1.405.714,58</b>	<b>1.407.130,79</b>	<b>1.543.100,38</b>	<b>1.578.076,85</b>	<b>17.018.294,69</b>
Total Investimentos	-	-	-	-	515,00	-	-	-	-	-	850,00	-	1.365,00
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>1.264.902,07</b>	<b>1.407.146,51</b>	<b>1.450.519,56</b>	<b>1.244.652,81</b>	<b>1.386.721,56</b>	<b>1.487.256,43</b>	<b>1.396.597,89</b>	<b>1.446.990,26</b>	<b>1.405.714,58</b>	<b>1.407.130,79</b>	<b>1.543.950,38</b>	<b>1.578.076,85</b>	<b>17.019.659,69</b>
<b>RESULTADO (Receitas - Despesas)</b>	<b>123.813,06</b>	<b>(18.876,15)</b>	<b>(58.941,69)</b>	<b>146.924,06</b>	<b>7.324,16</b>	<b>(90.943,48)</b>	<b>1.934,95</b>	<b>(46.582,19)</b>	<b>2.521,13</b>	<b>61.651,27</b>	<b>(70.094,82)</b>	<b>34.691,05</b>	<b>93.421,35</b>

## Relatório - Fluxo de Caixa - 2021

	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Total
<b>Saldo do Mês Anterior</b>	<b>3.054.857,61</b>	<b>3.165.063,36</b>	<b>3.287.941,05</b>	<b>3.261.585,58</b>	<b>3.343.178,81</b>	<b>3.442.919,13</b>	<b>3.437.737,33</b>	<b>3.445.577,46</b>	<b>3.470.633,71</b>	<b>3.478.661,56</b>	<b>3.553.954,10</b>	<b>3.618.982,99</b>	-
<b>RECEITAS</b>													
Repasso Contrato de Gestão/T. A.	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.381.357,00	1.395.117,00	1.505.537,00	1.578.969,00	16.911.836,00
Receitas Financeiras	5.514,32	5.170,58	7.783,87	8.062,41	10.588,60	12.465,74	14.451,40	17.185,23	17.839,12	19.747,30	24.935,78	32.475,70	176.220,05
Demais Receitas	-	-	-	-	-	72,54	582,08	-	-	-	845,00	-	1.499,62
<b>Total de Receitas</b>	<b>1.386.871,32</b>	<b>1.386.527,58</b>	<b>1.389.140,87</b>	<b>1.389.419,41</b>	<b>1.391.945,60</b>	<b>1.393.895,28</b>	<b>1.396.390,48</b>	<b>1.398.542,23</b>	<b>1.399.196,12</b>	<b>1.414.864,30</b>	<b>1.531.317,78</b>	<b>1.611.444,70</b>	<b>17.089.555,67</b>
<b>DESPESAS</b>													
Pessoal (CLT)	450.623,00	428.062,99	503.925,15	493.096,10	474.236,26	443.915,19	503.348,79	451.412,93	481.981,56	477.356,42	618.004,30	735.696,88	6.061.659,57
Ordenados	237.876,05	257.611,00	279.542,60	276.584,38	257.778,27	270.326,31	246.784,09	258.805,24	272.112,85	265.180,87	299.681,61	283.062,78	3.205.346,25
Benefícios	84.583,18	93.153,73	117.045,08	101.977,81	105.072,67	100.253,55	106.262,80	104.930,14	105.153,85	101.116,33	100.618,12	113.911,47	1.234.078,73
Horas Extras	-	-	-	-	-	149,47	102,05	36,40	21,19	2,34	14,75	395,60	721,80
Encargos Sociais	43.917,68	47.799,13	53.961,70	60.446,88	64.181,42	59.201,79	63.848,36	53.580,79	62.602,82	64.342,50	62.550,76	71.472,00	707.905,83
Rescisões com Encargos	407,03	29,05	3.982,79	16.568,33	19.303,47	-	10.245,89	2.287,17	8.375,36	7.829,98	1.949,11	13.805,03	84.783,21
13ª	28.029,73	18,38	36,77	288,54	908,69	743,51	317,21	1.441,87	597,38	1.083,03	132.850,80	167.411,64	333.727,55
Férias	55.809,33	29.451,70	40.515,48	37.075,57	26.991,74	12.168,92	75.788,39	30.331,32	33.118,11	37.801,37	20.289,07	85.638,36	484.979,36
Outras Despesas com Pessoal	-	-	8.840,53	154,59	-	1.071,64	-	-	-	-	50,08	-	10.116,84
Serviços Terceirizados	479.763,31	511.861,06	552.947,53	424.500,70	500.547,53	587.908,54	564.773,06	547.890,37	513.785,35	535.462,08	537.382,62	607.846,27	6.364.668,42
Assistenciais	444.873,47	477.853,09	505.055,03	384.570,09	456.221,52	533.444,90	524.283,27	506.539,08	472.007,85	499.046,63	492.452,53	557.401,90	5.853.749,35
Pessoa Jurídica	444.873,47	477.853,09	505.055,03	384.570,09	456.221,52	533.444,90	524.283,27	506.539,08	472.007,85	499.046,63	492.452,53	557.401,90	5.853.749,35
Administrativos	34.889,84	34.007,97	47.893,50	39.930,41	44.326,01	54.463,64	40.489,79	41.351,29	41.777,50	36.415,45	44.930,09	50.444,37	510.919,06
Materiais	81.331,39	78.374,75	102.274,85	112.257,44	77.088,33	65.331,29	71.105,48	120.421,81	116.322,22	44.769,34	51.885,85	90.866,51	1.012.029,2

## 9. Planejamento para 2022

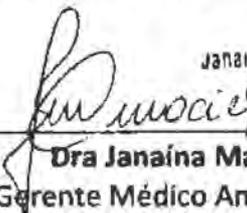
- ✓ Certificação de Acreditação pela metodologia ONA;
- ✓ Implantação do Programa de Segurança do Paciente;
- ✓ Implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente;
- ✓ Implantação da Gestão de Custos nas áreas com foco no fortalecimento dos controles internos;
- ✓ Manter o equilíbrio financeiro com o cumprimento de metas e otimização dos recursos operacionais;
- ✓ Capacitar e Desenvolver as lideranças e a equipe de colaboradores com o objetivo de proporcionar ao usuário um atendimento ainda melhor e realizar uma gestão eficiente;
- ✓ Projeto para manejo dos índices de absenteísmo e perda primária junto aos municípios da DRS IV;
- ✓ Projeto para matriciamento junto aos municípios de São Vicente e Cubatão.

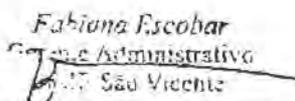
## 10. Conclusão

O AME São Vicente encerrou o ano de 2021 com todas as metas atingidas e deu passos firmes em direção a melhoria da qualidade, consolidando sua importância como equipamento de saúde regional e conquistando a confiança e a satisfação dos munícipes.

Os desafios futuros se concentram na busca pela excelência contínua da qualidade nos serviços já desenvolvidos, fortificação da sustentabilidade financeira e o início dos trabalhos voltados para a obtenção do Certificado de Acreditação ONA.

Para 2022, há uma forte expectativa na continuidade da missão institucional, oferecendo a população de referência toda a estrutura de excelência do AME São Vicente.

  
Janaina Maria Corazza Maciel  
Gerente Médica  
AME São Vicente  
**Dra Janaina Maciel**  
Gerente Médico Ambulatorial  
AME São Vicente

  
Fabiana Escobar  
Gerente Administrativo  
AME São Vicente  
**Fabiana Escobar**  
Gerente Administrativo  
AME São Vicente