

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DR.
ROBERTO TAVARES VILANOVA – AME PARIQUERA-AÇU

2025
(Mai a Dez sob^o CG 024.00013569/2025-14)



Contrato de gestão SPDOC 024.00013569/2025-14
(Iniciado em 01 de maio de 2025)



isgsaude.org



/isgsaude



/company
/Institutosócratesguanaes



@isgsaude



AME

Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo
PARIQUERA-AÇU

DSS GESTORA



Sumário

MISSÃO	3
VISÃO	3
VALORES	4
1.2. CARACTERÍSTICAS	4
1.3. ÁREAS DE ATUAÇÃO	4
2. O PAPEL DO AME PARIQUERA NA REGIÃO	4
2.1 ABRANGÊNCIA	5
2.2 PERSPECTIVA DE ATENDIMENTO	5
2.3 ESTRUTURA FÍSICA	5
3. MODELO DE GESTÃO ISG	6
4. RECURSOS MUMANOS – GESTÃO DE PESSOAS	6
4.1 CONTRATAÇÃO DE PESSOAS	6
4.2 CONTRATAÇÃO DO CORPO CLÍNICO	6
5. NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (NIR)	6
6. GESTÃO DA QUALIDADE	6
6.1.1 NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE	7
6.1.2 COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA A SAÚDE (CCIRAS)	7
6.1.3 COMISSÃO INTEGRADA DE HUMANIZAÇÃO	7
6.2 GESTÃO DE RISCOS	7
6.2.1 GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE	8
6.2.2 NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES	8
6.3 EDUCAÇÃO PERMANENTE	8
7. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	9
8. SUPRIMENTOS	9
9. ENGENHARIA	9
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	9
11. COMUNICAÇÃO	10
12 – METAS	10
12.1 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUANTITATIVAS	10
12.2 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUALITATIVAS - CUSTOS	13
12.2 PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA	14
12.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO - CONSULTA MÉDICA	14
12.4 TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIAS	15
12.5 ÍNDICE DE RETORNO – CONSULTAS MÉDICAS	15
12.6 REGISTRO DE ALTA GLOBAL	15
12.6 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS	16
12.7 MATRICIAMENTO , POLITICA DE HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE INFORMAÇÃO 16	
13. GESTÃO FINANCEIRA	17
14. ATIVIDADES REALIZADAS	19
15. CONCLUSÃO	21

AME – AMBULATORIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – Um modelo idealizado pelo então Secretário de Saúde de São Paulo, Dr. Luiz Roberto Barradas Barata, no ano de 2007, que surgiu com a necessidade de um serviço intermediário entre as unidades básicas de saúde e os hospitais, eliminando os gargalos enfrentados pelos municípios quanto às necessidades de consultas médicas e diagnóstico especializados.

O Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Roberto Tavares Vilanova - AME Pariquera-Açu, foi inaugurado em 04 de julho de 2014, com a proposta de agilizar o processo diagnóstico e o tratamento de usuários residentes em 15 municípios do Vale do Ribeira, sendo eles: Barra do Turvo, Cajati, Cananéia, Eldorado, Iguape, Ilha Comprida, Iporanga, Itariri, Jacupiranga, Juquiá, Miracatu, Pariquera-Açu, Pedro de Toledo, Registro e Sete Barras.

O AME Pariquera-Açu, iniciou os seus atendimentos sob gerenciamento da OS Cruzada Bandeirante São Camilo Assistência Médico-Social (CBSC) até 2019, após esta data o ambulatório passou a ser gerido pelo Instituto Socrates Guanaes - ISG, que permanece até a presente momento.

O modelo de gestão adotado para os processos internos do ambulatório é baseado na proposta idealizada pelo Governo do Estado de São Paulo, através da Secretaria de Saúde, que consiste no atendimento aos usuários, afim de promover o diagnóstico precoce e orientação terapêutica frente aos problemas de saúde, garantindo o diagnóstico preciso baseados no conceito de resolubilidade.

Para garantia do objetivo idealizado à estruturação do serviço, decorreu contemplando um alto nível de qualidade, empregando recursos humanos, tecnológicos, serviços de apoio, gestão administrativa e um serviço de atendimento dedicado ao usuário SUS, de forma customizada para o modelo. Dentro deste contexto, o Instituto Socrates Guanes - ISG, com sua expertise, em parceria com o Governo do Estado, vem desenvolvendo resultados significativos na gestão do AME, os quais serão apresentados neste relatório.

MISSÃO

Promover e assegurar assistência especializada, contribuindo para a preservação da saúde da população, à luz dos princípios dos Órgãos Reguladores da Saúde e Valores do Instituto Sócrates Guanaes oferecendo *“Saúde digna e eficiente à nossa gente que precisa e merece”*.

VISÃO

Ser referência no Estado de São Paulo, por meio da qualidade na prestação de serviços de saúde e da excelência e transparência na gestão dos recursos.

VALORES

Transparência, ética, excelência, humanização e sustentabilidade.

1.2. CARACTERÍSTICAS

O AME é um Centro Ambulatorial de diagnóstico, tratamento e orientação terapêutica em especialidades médicas, de alta resolutividade, tendo, como objetivo principal, o apoio às necessidades da Atenção Primária. Objetiva proporcionar atendimento de forma próxima e acessível ao cidadão, através da prestação de um conjunto de serviços que garantam intervenção rápida e eficaz, para promover o diagnóstico precoce e orientação terapêutica frente a problemas de saúde prevalentes.

O presente relatório tem o propósito de descrever as principais ações e atividades em saúde desenvolvidas pelo Ambulatório Médico de Especialidades Dr. Roberto Tavares Vilanova - AME Pariquera-Açu, **no exercício de 2025**, por meio da análise dos indicadores assistenciais e econômico-financeiros.

1.3. ÁREAS DE ATUAÇÃO

O AME Pariquera-Açu atuou no ano de 2025 nas seguintes áreas:

Especialidades médicas: anestesiologia, cardiologia, Cirurgia Vascular, dermatologia, Gastroenterologia, mastologia, pneumologia, neurologia, neurologia pediátrica, oftalmologia, oftalmologia retino, otorrinolaringologia, urologia, endocrinologia, Cirurgia Geral e Ortopedia.

Especialidades não médicas: enfermagem, fonoaudiologia, psicologia, nutrição e serviço social.

Serviço de apoio diagnóstico: Análises clínicas e anatômico, audiometria, Bera, avaliação urodinâmica, colonoscopia, cistoscopia, urofluxometria, densitometria, ecocardiografia, eletroencefalograma, eletrocardiograma, endoscopia, espirometria, exames oftalmológicos, Holter, imitanciometria, logaudiometria, mamografia, Mapa, Nasofibrolaringoscopia, Raio X, Raio X contrastado, retossigmoidoscopia, teste ergométrico, tomografia, tomografia de coerência óptica, ultrassonografia de doppler venoso/arterial, Biopsia de Próstata, Biopsia de mama, tratamento medicamentoso da Retina, tratamento esclerosante não estético de varizes, procedimentos dermatológicos.

Cirurgias ambulatoriais:

Biópsia de próstata, biópsia de mama, biópsia de bexiga, cirurgia de catarata, Pterígio.

Pequenos procedimentos: biópsia de pele e partes moles, biópsia dos tecidos moles da boca, cauterização química de pequenas lesões, desbastamento de calosidade, eletrocoagulação de lesão cutânea, excisão de lesão e/ou sutura de ferimento, fulguração química, injeção de intraviteo, retirada de corpo estranho do ouvido/nariz, retirada de pólipos do tubo digestivo, retirada de corpo estranho/pólipo do reto/sigmoide, tratamento cirúrgico de pterígio e reconstrução de fórnix conjuntival.

Protetização auditiva: No exercício de 2025, o Programa de Concessão de Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) oferecido pelo AME Pariquera-Açu, prosseguiu com os atendimentos com base no Projeto OUVIR, com o objetivo de garantir o melhor aproveitamento da audição residual da pessoa com deficiência auditiva realizando o processo de triagem, consultas e exames audiológicos, seleção, adaptação e concessão de AASI.

Os pacientes incluídos no projeto são aqueles que em algum momento, por demanda interna do AME foram encaminhados para Protetização Auditiva e estão em fila de espera, esses pacientes estão sendo convocados para o processo de triagem deste serviço, passando por consultas com Serviço Social, Psicologia, Fonoaudiologia e havendo a necessidade no serviço de Otorrinolaringologia.

2. O PAPEL DO AME PARIQUERA-AÇU NA REGIÃO

O AME tem o objetivo de atender a demanda reprimida por especialidades médicas e exames especializados dos municípios referenciados e fazer parte da hierarquização do Sistema Único

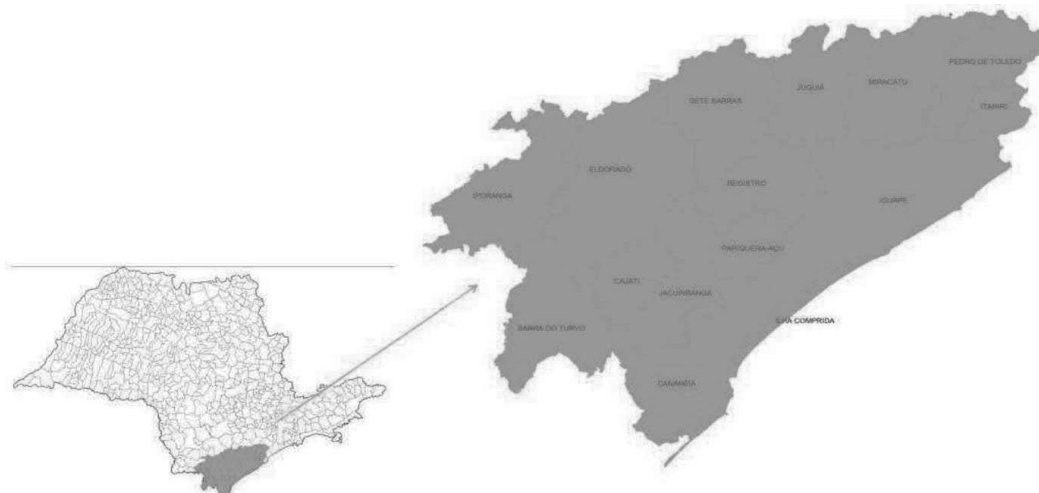
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – PARIQUERA-AÇU – Rua dos Expedicionários, N° 155,

Centro, Pariquera-Açu, São Paulo – CEP: 11.930-000. Tel.: (13) 3856.9999.



de Saúde (SUS), integrando a Rede de Assistência à Saúde (RAS). As especialidades atendidas e os municípios referenciados são definidos pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, representado pelo Departamento Regional de Saúde – DRS XII e Colegiado dos municípios de abrangência e as atividades contratadas, formalizadas por meio do Contrato de Gestão.

2.1 ABRANGÊNCIA



O AME de Pariquera-Açu atende exclusivamente usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e do Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual (IAMSPE), residentes nos 15 municípios do Vale do Ribeira que compõem a área de abrangência do Departamento Regional de Saúde XII. **Fonte:** Gestão Regional e Redes

2.2 PERSPECTIVA DE ATENDIMENTO

A perspectiva de atendimento do AME é acolher os pacientes encaminhados pela rede básica para atendimento especializado.

Em casos clínicos, após diagnóstico e orientação terapêutica, o paciente retornará para sua unidade de origem da Rede de Atenção Básica (contrarreferência) ou, conforme necessidade, o AME fará a referência do paciente a outros equipamentos de saúde, através das Centrais Reguladoras.

Os casos de pequenos procedimentos cirúrgicos são passíveis de resolução na Unidade. Os casos cirúrgicos de maior porte são contrarreferenciados aos hospitais da área de abrangência, também através das Centrais Reguladoras.

2.3 ESTRUTURA FÍSICA

O AME Pariquera-Açu está instalado em prédio estadual, cujos lotes de área urbana estão situados na Rua dos Expedicionários, n.º 155 - Centro - Pariquera-Açu/SP, são de propriedade da Fazenda do Estado de São Paulo. Cabe ressaltar que a unidade divide a instalação física com outra unidade pública de saúde, a Unidade de Reabilitação Lucy Montoro - Pariquera-Açu. O referido terreno possui 12.136,93m² de extensão, sendo que destes 4.863,12m² são de área construída, entre o prédio principal e anexos, que comporta estacionamento para 88 veículos e 32 motocicletas; 19 Consultórios; 22 salas de exames; 1 Laboratório com 2 boxes de coleta de exames laboratoriais, cuja OSS é AFIP; 1 Centro de diagnóstico por imagem com 6 salas de exames, cuja OSS é SECONCI SP; 5 Salas de espera; 1 Centro cirúrgico composto por: 2 salas desinfecção química; 1 Rouparia; 1 Sala para atendimento de serviço social e 1 para S.A.U.; 1 Copa; 1 Farmácia para dispensação interna; 2 Vestiários para colaboradores; Banheiros adaptados e acessíveis; Banheiros para usuários e acompanhantes; Expurgos e DML; Área administrativa e de apoio técnico operacional.

cirúrgicas, 1 sala de procedimentos, 1 posto de enfermagem e 6 RPA's; 1 C.M.E.; 1 Sala de
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES – PARIQUERA-AÇU – Rua dos Expedicionários, N.º 155,
Centro, Pariquera-Açu, São Paulo – CEP.: 11.930-000. Tel.: (13) 3856.9999.



3. MODELO DE GESTÃO ISG

A gestão do ISG é marcada pela realização de diagnóstico situacional das diferentes áreas para avaliar desde a situação inicial ao chegar na nova unidade e a evolução do processo de implantação, envolvendo as áreas de gestão de pessoas, suprimentos, TI, patrimônio, engenharia clínica, estrutura física, como também os recursos disponíveis para servir como base de comparação para as ações a serem realizadas através do Contrato de Gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Com o objetivo de fazer da unidade uma referência em gestão de saúde e atendimento no Estado de São Paulo, propomos filosofias de trabalho utilizadas com sucesso em outras unidades hospitalares geridas pelo Instituto Sócrates Guanaes em diversos estados do Brasil.

4. RECURSOS HUMANOS – GESTÃO DE PESSOAS

Recursos Humanos (RH) é sabidamente o maior custo da unidade de saúde. O AME atua nos modelos de contratações CLT e PJ. Ao entrar em uma nova gestão, o ISG entende que a Gestão de Pessoas é o fator primordial para atingir os resultados esperados. Além de pessoas, todos os processos de gerenciamento que envolvem os colaboradores são tratados de forma cuidadosa, assim, o ISG dispõe de equipe local, na unidade, tendo implantado diversos indicadores, normas e políticas e treinamentos ao setor Gestão de Pessoas.

4.1 CONTRATAÇÃO DE PESSOAS

Os processos seletivos do ISG são conduzidos por uma equipe própria e formada por profissionais das unidades que administra, envolvendo os setores de Gestão de Pessoas e a Comunicação, garantindo eficiência e transparência na condução dos resultados e divulgação (no site e nas Redes Sociais do Instituto).

4.2 CONTRATAÇÃO DO CORPO CLÍNICO

O corpo clínico médico representa, em percentual, o maior valor dispendido em RH entre as diversas categorias profissionais que atuam em uma unidade de saúde, devido ao seu quantitativo e valor de remuneração. Assim sendo, uma criteriosa seleção e gestão dos reais recursos necessários, de acordo com a demanda e para uma boa produtividade, é mandatória e essencial para a eficiência desejada.

5. NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (NIR)

O NIR é formado por 2 (dois) assistentes administrativos, em regime de horário administrativo de 40 horas semanais, subordinados a área administrativa que dá a retaguarda para melhor qualificação nas respostas das solicitações de vagas e encaminhamentos. O setor tem acesso às vagas através do sistema CROSS / SIRESP.

6. GESTÃO DA QUALIDADE

Gestão da Qualidade é a gerência focada na melhoria contínua em busca de excelência nos processos e na qualidade da assistência. O compromisso do ISG com a qualidade da assistência prestada é demonstrado em Planejamento Estratégico elaborado, no qual uma das metas planejadas é o alcance de certificações de qualidade.

O ISG demonstra seu compromisso com a gestão desde o início das atividades no Ambulatório Médico de Especialidades de Pariquera-Açu, desenvolvendo ações por meio de normativas, protocolos e processos padronizados.

A estrutura da gestão dos processos é pautada na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e a garantia de elevados padrões de atendimento, criando um ambiente de excelência de cuidados clínicos.

As ações são direcionadas a partir das seguintes premissas:

- Educação e treinamento: executados para todos os colaboradores da instituição, baseados em indicadores assistenciais e na estratégia institucional;
- Auditoria clínica: busca ativa realizada em prontuários de pacientes com foco nos processos e protocolos institucionais;
- Transparência e responsabilidade: exposição dos resultados das metas estratégicas e discussão para melhorias; Publicações no portal finanças e site institucional.
- Gerenciamento de risco: Desenvolvimento de cultura da segurança do paciente, tendo como base as boas práticas de segurança.
- Humanização: execução de ações baseadas nos princípios da política nacional de

humanização do SUS.

Gestão de Documentos: Padronização e controle dos documentos.

6.1 COMISSÕES INDICADORES

6.1.1 NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O Núcleo de Segurança do Paciente foi instituído na unidade de acordo com a RESOLUÇÃO - RDC Nº 36, de 25 de julho de 2013, e é responsável pela elaboração e garantia da execução do Plano de Segurança do Paciente Institucional, realizando reuniões mensais ordinárias, e/ou extraordinárias de acordo com as demandas da unidade.

O Plano de Segurança do Paciente é o documento que define as diretrizes para a melhoria da cultura de segurança do paciente, bem como as ações planejadas para a implementação desse Plano.

No AME Pariquera-Açu, o Plano de Segurança do Paciente foi estruturado com base nas Seis Metas Internacionais da Organização Mundial de Saúde (OMS), seguindo os parâmetros ambulatoriais de Identificar os pacientes corretamente; Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais; Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância; Assegurar cirurgia com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos e Reduzir o risco de lesão aos pacientes decorrentes de queda.

O NSP, vem sendo frequentemente estruturado para garantia dos métodos baseados na segurança do paciente e para assegurar o cumprimento dessas metas, o núcleo do ambulatório médico de especialidade, decorre realizando ações previstas em seu planejamento anual com preceitos desenvolvidos em nível não hospitalar.

6.1.2 COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA A SAÚDE (CCIRAS)

O plano de ações de prevenção e controle de infecção relacionada à assistência à saúde (IRAS) do AME é elaborado anualmente pela equipe da Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS), em caráter multidisciplinar, levando em conta o mapeamento de riscos, as atividades e processos, a participação ativa dos setores assistenciais e gerenciais sendo validado pela Diretoria Técnica, Administrativa e de Enfermagem. No exercício de 2025, a enfermeiro responsável do controle de infecção atuou diretamente com a diretoria, criando uma gestão compartilhada assim desenvolvendo conceitos e planos de contingenciamento.

6.1.3 COMISSÃO INTEGRADA DE HUMANIZAÇÃO

O ISG dispõe de compromisso de humanização no relacionamento com os pacientes, colaboradores e gestores. Busca desenvolvimento de uma assistência digna, humanizada e baseada no respeito às pessoas.

As ações já realizadas pelo AME PA são fundamentadas na Política de Humanização, na valorização das pessoas, na promoção da saúde e na busca constante pela qualidade na assistência.

Conforme diretrizes da pela SES, desenvolvemos as atividades descritas no “nóssO – PIH” Plano Institucional de Humanização com indicadores do SAU/Ouidoria, meta qualitativa e coordenação do CIH, discussões estas realizadas com o apoio da articuladora de Humanização, reuniões ordinárias para confecção e análises dos programas de acordo com o plano anual com apoio e validação da DRS XII e da articuladora da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

6.2 GESTÃO DE RISCOS

O Gerenciamento de Risco na área da saúde é a aplicação sistêmica e contínua de políticas, procedimentos, condutas e recursos na identificação e avaliação de perigos, no controle e prevenção da ocorrência de riscos associados aos perigos identificados e na investigação de incidentes que afetam a segurança do paciente, a saúde humana, a integridade profissional, o

meio ambiente e a imagem institucional.

A Política de Gestão de Riscos implantada na unidade vem sendo revisada, periodicamente, de forma a garantir a utilização de melhores práticas em relação à cultura de segurança do paciente.

Tem por objetivo formalizar diretrizes para o estabelecimento e implantação de metodologia, que visa prevenir riscos e danos aos pacientes proporcionando assistência segura e de qualidade. Sendo assim, a aplicação de melhores práticas no âmbito do gerenciamento de risco pode se concretizar como uma estratégia fortalecedora para o processo de Gestão da Qualidade.

6.2.1 GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O AME possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos, fazendo a gestão dos processos de segregação do resíduo, transporte e acondicionamento interno até a coleta externa e destinação final, conforme descrito em seu manual (PGRSS).

6.2.2 NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES

Os incidentes ocorridos no ambulatório são notificados ao setor de Qualidade por meio de formulário próprio, disponível no servidor eletrônico - ISG - Pasta Qualidade compartilhada. Qualquer profissional pode notificar um incidente. A classificação da Notificação e o devido encaminhamento são realizados por profissional da Qualidade. Buscamos melhoria no processo, incentivando e orientando a equipe a realizar a análise crítica das ocorrências, não conformidades e eventos, a fim de contribuir para a segurança do paciente e, minimizar e mitigar o risco de danos.

6.3 EDUCAÇÃO PERMANENTE

A política de Educação Permanente dos colaboradores tem por objetivo disseminar a cultura de segurança do paciente, garantindo que todos compreendam o funcionamento do ambulatório, as práticas de segurança e qualidade e ainda, solidifiquem a cooperação interdisciplinar e multiprofissional necessárias para a gestão por processos.

7. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, exerce papel importante como instrumento para acompanhar e mensurar a qualidade dos serviços da instituição nos diversos segmentos profissionais, buscando mensalmente avaliar a opinião do usuário através de pesquisa de satisfação realizada no ano de 2024 internamente. Ao analisarmos os resultados em termos de aceitabilidade dos serviços ambulatoriais, verificamos que o ambulatório, mesmo com suas características de elevado volume de atendimentos, mantém níveis de aceitabilidade que expressam a qualidade dos serviços prestados e, sobretudo, melhorias contínuas. Além disso, o ISG controla a Satisfação do Cliente estrategicamente delimitando metas para avaliação dos serviços ($\geq 90\%$) e para retorno frente às queixas aos usuários (10 dias), com acompanhamento da Alta Gestão.

8. SUPRIMENTOS

Visando promover a segurança e melhoria dos processos gerenciais, assistenciais e a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, o ISG define diretrizes e mecanismos que norteiam e viabilizam os processos da cadeia de suprimentos, conta com o regulamento de compras institucional, com o intuito de garantir a qualificação e avaliação dos fornecedores, bem como a qualidade dos produtos adquiridos.

Na unidade AME Pariquera-Açu há na definição de rotinas a Validação Técnica de Documentos com a finalidade de analisar a documentação legal da empresa, validação de produtos para inclusão no rol de itens padronizados e ainda a captação de novos fornecedores com a finalidade de colaborar com o processo de compras.

9. ENGENHARIA

A engenharia clínica atua no planejamento, organização e supervisão dos processos envolvidos na execução e manutenção de serviços de conservação dos equipamentos e instalações, contribuindo para a segurança dos pacientes, qualidade dos atendimentos e para manter as metas e certificados da instituição, tendo como principais atividades a Inspeção periódica das instalações prediais e mobiliárias da instituição, o funcionamento de equipamentos médico-hospitalares, orientação e participação da manutenção preventiva e corretiva dos mesmos, realizando um planejamento tecnológico anual, planejamento de compra programada, elaboração de programas de calibrações, validações térmicas, manutenções preventivas e corretivas para os equipamentos médicos, gerenciamento de instalações e desativações de equipamentos médicos e de apoio, acompanhamento e fiscalização da execução de serviços descritos em contratos externos de manutenção dos equipamentos médicos, planejamento e aplicação de treinamento relacionados às boas práticas no uso de equipamentos, controle das peças, ferramentas e acessórios da unidade, Gerenciamento dos gases medicinais, acompanhamento e gerenciamento da saída e retorno de equipamentos, acessórios, peças e ferramentas em manutenção externa, realização de manutenção preventiva nos equipamentos médico-hospitalares conforme cronograma pré-definido, Realiza o atendimento de ordens de serviços da engenharia clínica e realiza a manutenção corretiva em equipamentos médicos, realização de processos de compras e serviços, efetuando orçamentos e justificativas técnicas e requisição de materiais, monitora limpeza e conservação de equipamentos e instrumentos de trabalho e Zela por dados confidenciais.

10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

No ambulatório, os consultórios, salas de exames, além do centro cirúrgico, são informatizados e preparados para a utilização do prontuário eletrônico. A estrutura padronizada permite uma melhor sistematização e uniformidade dos processos e gerenciamentos das informações da

unidade.

Os profissionais médicos e multidisciplinares têm acesso eletrônico aos laudos de exames laboratoriais e de imagem, sem precisar que os mesmos sejam impressos e entregues ao usuário, proporcionando maior agilidade no processo de atendimento, assim como a redução do número de impressões.

Atua integralmente com sistema - MV, garantindo seu funcionamento na administração e na assistência, proporcionando integração entre todos os setores da unidade.

Atualmente, a Unidade conta com 109 estações de trabalho (*desktops e notebooks*), 02

totens de senhas e 05 minis CPU's também utilizadas para chamadas de senha 02 minis CPU's utilizadas para acuidade visual.

O sistema informatizado também conta com equipamentos ativos com funções de servidores:

- Servidor HP 01 _ Neste servidor temos 02 servidores virtualizados, sendo Servidor de arquivos e AD01 / Fonoaudiologia Protetização
- Servidor HP 02 _ Neste servidor temos 03 servidores virtualizados, sendo Servidor Vpn Sismama e AD02 / Banco de Dados PR Sistemas / Call Center.
- Servidor HP 03 _ Servidor Linux Debian Backup
- Servidor Dell _ Servidor de Firewall e Internet;
- Storage HP _ Central de armazenamento de Dados;

No Sistema MV são armazenados no banco de dados em Cloud, permitindo realizar com rapidez levantamentos para estudo de informações, agilizando o processo de Gestão e Administração. Os dados do antigo Sistema PR - Prontuário Eletrônico são armazenados no banco de dados, permitindo realizar com consultas dos prontuários.

A seção de Tecnologia da Informação mantém íntegras as informações, por meio da realização de *backup* diário no servidor de dados.

11. COMUNICAÇÃO

A Comunicação atua de forma estratégica junto aos seus principais públicos, identificando oportunidades, gerindo e se antecipando a pontos críticos a serem revertidos, de forma a construir e manter uma imagem positiva do ISG e do AME, disseminar missão, visão e valores, difundir conhecimento e informação e, especificamente junto ao seu público interno. Contribuir para a manutenção do bom clima organizacional, acelerando mudanças de cultura, compartilhando e celebrando conquistas.

Atua com ações de endomarketing, divulgação das principais notícias e divulgação dos processos seletivos (convocação e resultados), dando total transparência às contratações realizadas pelo Instituto.

12 – METAS

12.1 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL – METAS QUANTITATIVAS

Quadros de Desempenho Assistencial – Indicadores Quantitativos – 2025 (Mai a Dez)

Consultas Médicas

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Primeiras Consultas Rede	997	1.540	997	264	997	887	997	971	997	876	997	992	997	946	997	1.013	7.976	7.489	-6,11
Interconsultas	200	328	200	70	200	225	200	217	200	186	200	192	200	219	200	278	1.600	1.715	7,19
Consultas Subseqüentes	1.163	2.854	1.163	471	1.163	1.517	1.163	1.521	1.163	1.538	1.163	1.654	1.163	2.536	1.163	2.455	9.304	14.546	56,34
Total	2.360	4.722	2.360	805	2.360	2.629	2.360	2.709	2.360	2.600	2.360	2.838	2.360	3.701	2.360	3.746	18.880	23.750	25,79

OCI - Oferta de Cuidados Integrados

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
0901010014 OCI Avaliação Diagnóstica	34	0	34	35	34	31	34	37	34	30	34	32	34	0	34	0	272	165	-39,34
0901010090 OCI Progressão Da Avaliação	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	8	1	-87,5
0901010103 OCI Progressão Da Avaliação	10	0	10	15	10	11	10	0	10	18	10	13	10	14	10	0	80	71	-11,25
0901010049 OCI Progressão Da Avaliação	4	6	4	0	4	5	4	0	4	10	4	8	4	8	4	0	32	37	15,63
0901010073 OCI Avaliação Diagnóstica De	130	0	130	0	130	87	130	105	130	84	130	207	130	154	130	13	1.040	650	-37,5
0901010081 OCI Avaliação Diagnóstica De	80	0	80	0	80	72	80	87	80	97	80	40	80	94	80	0	640	390	-39,06
Sub Total - OCI Oncologia	259	6	259	51	259	206	259	229	259	239	259	300	259	270	259	13	2.072	1.314	-36,58
0902010026 OCI Avaliação Cardiológica	113	0	113	109	113	107	113	108	113	92	113	135	113	0	113	0	904	551	-39,05
0902010034 OCI Avaliação Diagnóstica	32	0	32	32	32	35	32	29	32	37	32	37	32	0	32	0	256	170	-33,59
0902010069 OCI Avaliação Diagnóstica -	17	0	17	15	17	14	17	21	17	19	17	23	17	0	17	0	136	92	-32,35
Sub Total - OCI Cardiologia	162	0	162	156	162	156	162	158	162	148	162	195	162	0	162	0	1.296	813	-37,27
0903010011 OCI Avaliação Diagnóstica Em	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	8	15	0	15	0	120	8	-93,33
0903010020 OCI Avaliação Diagnóstica Em	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	13	20	0	20	0	160	13	-91,88
0903010038 OCI Avaliação Diagnóstica Em	15	0	15	0	15	0	15	0	15	0	15	2	15	0	15	0	120	2	-98,33
Sub Total - OCI Ortopedia	50	0	50	0	50	0	50	0	50	0	50	23	50	0	50	0	400	23	-94,25
0904010015 OCI Avaliação Inicial	85	0	85	76	85	66	85	93	85	68	85	78	85	24	85	15	680	420	-38,24
0904010023 OCI Progressão Da Avaliação	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	8	0	-100
Sub Total - OCI Otorrinolaringologia	86	0	86	76	86	66	86	93	86	68	86	78	86	24	86	15	688	420	-38,95
0905010019 OCI Avaliação Inicial Em	40	0	40	32	40	33	40	37	40	36	40	31	40	36	40	27	320	232	-27,5
0905010027 OCI Avaliação Estrabismo	5	0	5	2	5	1	5	6	5	3	5	3	5	0	5	0	40	15	-62,5
0905010035 OCI Avaliação Inicial Em	963	788	963	830	963	976	963	905	963	993	963	1.009	963	670	963	281	7.704	6.452	-16,25
0905010043 OCI Avaliação Retinopatia	40	44	40	41	40	41	40	40	40	41	40	39	40	31	40	28	320	305	-4,69
0905010051 OCI Avaliação Inicial Para	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	8	1	-87,5
0905010060 OCI Avaliação Inicial Para Neuro	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	8	2	-75
Sub Total - OCI Oftalmologia	1.050	832	1.050	906	1.050	1.051	1.050	988	1.050	1.074	1.050	1.083	1.050	737	1.050	336	8.400	7.007	-16,58
Total	1.607	838	1.607	1.189	1.607	1.479	1.607	1.468	1.607	1.529	1.607	1.679	1.607	1.031	1.607	364	12.856	9.577	-25,51

A unidade iniciou o novo contrato em maio de 2025 com a pactuação de 2.360 consultas por mês, sendo distribuídas entre primeiras consultas, interconsultas e consultas subsequentes, tendo encerrado o exercício com 25,79% acima do pactuado.

No mês de maio 2025, a unidade iniciou suas atividades com a Oferta de Cuidado Integrado reduzida, em decorrência do novo contrato de gestão vigente, com a pactuação de 1.607 OCIs por mês, tendo encerrado o exercício com -25,51% abaixo do pactuado, considerando adaptação ao novo formato de atendimento, e conforme orientação da DRS XII onde a difetença do quantitativo foi realizado dentro das linhas de oferta habitual.

No segundo quadrimestre, a unidade alcançou 77,38% da meta da OCI, o que representa uma diferença de 1.454 consultas para o alcance integral.

É importante destacar que, em resposta às necessidades da região, a unidade ampliou a oferta nas especialidades habituais, superando em 15,10% ao que estava previsto no contrato de gestão, totalizando 1.425 atendimentos a mais durante este período suprimindo assim o quantitativo de OCI.

No período de setembro a dezembro, houve uma diretiz da Direção Regional de Saúde - DRS XII, retirando as ofertas classificadas como OCI para o mês de novembro 2025, se mantendo apenas a especialidade de Oftalmologia.

A unidade alcançou 71,61% da meta da OCI, o que representa uma diferença de 1.825 consultas para o alcance integral.

Destaca-se também que a oferta foi ampliada nas especialidades habituais, superando em 36,49% o que estava previsto no contrato de gestão, totalizando 3.445 atendimentos a mais em cobertura ao quantitativo da OCI.

Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Consultas Não Médicas	540	616	540	593	540	561	540	606	540	539	540	625	540	403	540	466	4.320	4.409	2,06
Procedimentos Terapêuticos (sessões)	60	102	60	191	60	163	60	143	60	152	60	124	60	56	60	57	480	988	105,83
Total	600	718	600	784	600	724	600	749	600	691	600	749	600	459	600	523	4.800	5.397	12,44

O quadro de Consultas não médicas encerrou o exercício com o percentual acima da meta prevista considerando ser realizado por colaboradores CLT.

Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais CMA	120	228	120	16	120	106	120	139	120	87	120	115	120	178	120	110	960	979	1,98
Total	120	228	120	16	120	106	120	139	120	87	120	115	120	178	120	110	960	979	1,98

Cirurgia Ambulatorial Menor (cma)

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Cirurgias ambulatoriais cma	450	596	450	315	450	392	450	387	450	471	450	499	450	528	450	486	3.600	3.674	2,06
Total	450	596	450	315	450	392	450	387	450	471	450	499	450	528	450	486	3.600	3.674	2,06

As cirurgias ambulatoriais maiores e menores (CMA e cma) tiveram como metas definidas no exercício de 2025 no período de maio a dezembro totalmente cumpridas conforme contrato de gestão.

SADT Externo

	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total		
	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	Cont.	Real.	%
Ecocardiografia	55	40	55	66	55	64	55	45	55	54	55	59	55	48	55	59	440	435	-1,14
Ultra-Sonografia	55	40	55	66	55	64	55	45	55	54	55	59	55	48	55	59	440	435	-1,14
Endoscopia Digestiva Alta	45	46	45	45	45	41	45	62	45	32	45	65	45	57	45	11	360	359	-0,28
Colonoscopia	15	10	15	21	15	18	15	14	15	14	15	11	15	12	15	19	120	119	-0,83
Endoscopia	60	56	60	66	60	59	60	76	60	46	60	76	60	69	60	30	480	478	-0,42
Diagnóstico em Cardiologia (Exceto	113	161	113	72	113	127	113	130	113	85	113	153	113	161	113	49	904	938	3,76
Diagnóstico em Neurologia	30	15	30	48	30	41	30	0	30	53	30	42	30	44	30	14	240	257	7,08
Diagnóstico em	20	11	20	32	20	13	20	25	20	19	20	15	20	13	20	39	160	167	4,38
Diagnóstico em Pneumologia	30	18	30	45	30	49	30	26	30	18	30	54	30	30	30	9	240	249	3,75
Diagnóstico em Urologia	7	0	7	17	7	10	7	6	7	9	7	10	7	10	7	0	56	62	10,71
Outros exames em Mét. Diagn.	15	14	15	21	15	21	15	20	15	16	15	23	15	14	15	6	120	135	12,5
Métodos Diagnósticos em	215	219	215	235	215	261	215	207	215	200	215	297	215	272	215	117	1.720	1.808	5,12
Total	330	315	330	367	330	384	330	328	330	300	330	432	330	389	330	206	2.640	2.721	3,07

Metas de SADT cumpridas acima do contratualizado.

Todos os indicadores quantitativos previstos no Contrato de foram cumpridos no período de maio a dezembro de 2025.

12.1.2 - CUSTOS - Custo Unitário dos Serviços Médicos - Exames

Maio a Dezembro - 2025

Consultas Médicas	Qtde. Consultas	Qtde. Exames	Custo Unit. s/ Exame - R\$	Custo Unit. c/ Exame - R\$
Média / mes	4.356	13.744	113,17	857,68

*Considerando a ausência de produção de algumas especialidades de Cirurgia Vascular, Endocrinologia e Neurologia na competência de Junho, e agosto da Especialidade de Neurologia, interferiu no custo unitário elevado do exame, conforme orientação da SES/SP deve-se manter o custo do exame mesmo não havendo produção de consultas.

Consultas Não Médicas	Nº de consultas	Nº de Sessões	Custo Unit. s/ Exame R\$	Custo Unit. C/ Exame R\$
Média/mes	551	124	188,27	196,49

Custo Cirurgico (média)	s/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med s/ Exame	c/ Mat-Med c/ Exame
Por hora - R\$	4.567,72	4.925,85	4.925,85
Por Quantidade - R\$	947,26	1.019,64	1.019,64

SADT	Média	
	Qtde.	Custo Unitário - R\$
Análises Clínicas - CEAC	8.178	3,35
Anatomia Patológica - CEAC	210	8,36
Densitometria Ossea - SEDI	72	47,62
Mamografia - SEDI	593	14,2
Radiologia Contrastada- SEDI	3	362,04
Radiologia Geral - SEDI	513	24,61
Doppler Vascular	591	51,13
Doppler Vascular - SEDI	25	54,9
Ecocardiografia	196	160,93
Ultrassonografia - SEDI	956	19,14
Cistoscopia	3	1.301,13
Colonoscopia	89	939,11
Endoscopia Digestiva Alta	175	523,14
Endoscopia Perioral	0	0
Nasofibrosopia	72	174,71
PAFF	11	27,75
Biópsia	17	1.402,13
Biópsia de Próstata	13	1.848,33
Tomografia Computadorizada - SEDI	280	58,08
Eletrocardiografia	488	61,43
Eletroencefalografia	36	216,98
Ergometria	163	279,09
Espirometria / Prova Função Pulmonar	84	118,14
Estudo Urodinâmico	11	436,09
Exames Fonoaudiologia	305	68,06
Exames Oftalmológicos	3.557	25,67
Holter / Mapa	111	178,67
TOTAL/MEDIA	16.752	311,2885185

*Considerando que em 2025, foi identificado pela auditoria clínica interna há necessidade do procedimento de Endoscopia com anestesia, aumentando o custo unitário deste procedimento com a atuação do anestesista.

12.2 - DESEMPENHO ASSISTENCIAL METAS QUALITATIVAS

Como premissa, o AME cumpre o **Pré-Requisito** das metas da parte variável do contrato. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de gestão WEB.

- **Perda Primária - Consulta Médica;**
- **Taxa de Absenteísmo – Consulta Médica;**
- **Taxa de Cancelamento de Cirurgia;**
- **Índice de Retorno;**
- **Alta Global;**
- **Comissão de Revisão de Prontuários;**
- **Matriciamento;**
- **Política de Humanização e Qualidade na Informação.**

12.2 PERDA PRIMÁRIA - CONSULTA MÉDICA

Resultados AME PARIQUERA – ISG – Maio a Dezembro 2025	
ITEM	Média
Perda Primária	< 5%

Resultado de intensos trabalhos realizados com estratégias direta ao Nucleo de Regulação da DRS XII, a Unidade AME PA não possui índices relevantes.

12.3 TAXA DE ABSENTEÍSMO - CONSULTA MÉDICA

Resultados AME PARIQUERA – ISG - Maio a Dezembro 2025	
ITEM	Média
Absenteísmo Consulta Médica	12,74%

Com o apoio da equipe de Call Center e do matriciamento no alcance dos pacientes orientando a todos sobre os protocolos estabelecido na unidade.

A unidade realiza algumas ações para melhorar o percental deste indicador, a saber:

Ao ser agendado tanto para consulta ou exames, o paciente recebe a filipeta de marcação com dia e hora agendado para sua consulta/exame/cirurgia com orientações da equipe de agendamento, sanando possíveis dúvidas nesta ocasião.

O setor de call center do AME realiza a confirmação das consultas, exames e procedimentos, dois dias antes da data marcada, via sistema Tactium.

O setor de agendamento e o matriciamento mantém comunicação com as centrais reguladoras dos municípios, a fim de informar o absenteísmo nas consultas e exames.

Estas ações têm o objetivo de reduzir o absenteísmo e, desta forma, contribuir para a integralidade da assistência além de propiciar o ajuste da oferta assistencial disponível às necessidades do cliente em saúde.

A Unidade AME Pariquera-Açu manteve-se no exercício de 2025 com o índice abaixo de 15% de absentismo.

12.4 TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIAS

Resultados AME PARIQUERA – ISG - Maio a Dezembro 2025	
ITEM	Média
Taxa de Cancelamento de Cirurgia	6,17%

Avaliando o cancelamento das cirurgias ocorridas no exercício de 2025 no período de maio a dezembro, os índices apresentados estão atrelados principalmente pela ausência do paciente ou condições clínicas apresentadas pelo usuário momentos antes da cirurgia ficando no exercício a média percentual de 6%.

12.5 ÍNDICE DE RETORNO – CONSULTAS MÉDICAS

Resultados AME PARIQUERA – ISG - Maio a Dezembro 2025	
ITEM	Média
Índice de Retorno - Consultas Médicas	156,46%

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas no AME.

12.6 REGISTRO DE ALTA GLOBAL

Resultados AME PARIQUERA – ISG - Maio a Dezembro 2025	
ITEM	Média
Registro de Alta Global	124,5%

Dentro do modelo de funcionamento do AME, a “alta ambulatorial” corresponde ao encaminhamento do paciente em contrarreferência a outro de serviço de saúde para continuidade da assistência médica em uma determinada especialidade tendo a Unidade encerrado o exercício com percentual previsto em contrato.

12.6 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

A atuação desta comissão esta voltada a melhoria contínua da qualidade de informação do registro em prontuário da assistência, com frequência mensal é avaliado entre 1 e 3% do total de todas as consultas medicas realizadas no mês.

As evidencias desta comissão são geradas e pautadas em planilha, com envio mensal a CGCSS e mantem o registro mensal no portal Site Gestão Saude.

12.7 MATRICIAMENTO , POLITICA DE HUMANIZAÇÃO E QUALIDADE DE INFORMAÇÃO

12.7.1 Objetivos:

12.7.1.1 - MATRICIAMENTO - Tem como objetico contrubuir para a qualificação da assistencia a saude e desenvolvimento da atenção basica. Indicador integralmente no exercicio de 2025.

12.7.1.2 – POLITICA DE HUMANIZAÇÃO - Tem como objetico fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuario como ferramenta de gestão.

12.7.1.3 – QUALIDADE DE INFORMAÇÃO - Tem como objetivo a melhoria na avaliação de desempenho sendo fundamental as informações inserida nos sistemas de acompanhamento (Gestão em saude) e agendamento (SIRESP) sejam precisas e de qualidade.

Para o projeto de Matriciamento, o AME dispõe de uma equipe formada com o apoio de profissional médico, enfermeiro responsável pelo Projeto e assistente social como suporte técnico.

No ano de 2025, a atuação da equipe foi efetivamente realizada com visitas técnicas, apoio de equipe multidisciplinar e com suporte da DRS XII.

Encerramos o exercicio com realização de matriciamento em especialidades de forma virtual, com a participação de equipes médicas e de enfermagem dos municípios do Vale do Ribeira.

13. GESTÃO FINANCEIRA

13.1 - Fluxo de Caixa

Demonstrativo Fluxo de Caixa - Maio a Dezembro de 2025	Total
Saldo do mês anterior (abr/25)	980.082,23
RECEITAS	-
Repasso Contrato de Gestão/Convênio/ Termos de Aditamento	11.771.602,16
Repasso Termo Aditamento - Custeio	181.921,63
Repasso Termo Aditamento - Investimento	236.736,00
Receitas Financeiras	50.828,34
Estornos / Reembolso de Despesas	232.548,30
Outras Receitas	-
Total de Receitas	12.473.636,43
DESPESAS	-
Pessoal (CLT)	4.606.794,55
Ordenados	2.423.673,48
Benefícios	702.113,47
Horas Extras	-
Encargos Sociais	721.590,63
Rescisões com Encargos	139.906,50
13º	316.076,14
Férias	296.039,89
Outras Despesas com Pessoal	7.394,44
Serviços Terceirizados	5.855.324,17
Assistenciais	4.865.723,18
Pessoa Jurídica	4.865.723,18
Pessoa Física	-
Administrativos	989.600,99
Materiais	365.068,96
Materiais e Medicamentos	262.814,33
Órteses, Próteses e Materiais Especiais	16.859,50
Materiais de Consumo	85.395,13
Ações Judiciais	917.887,56
Trabalhistas	917.887,56
Cíveis	-
Utilidade Pública	428.110,07
Tributárias	-
Financeiras	6.858,45
Manutenção Predial	143.002,37
Investimentos	238.059,30
Ressarcimento por Rateio	318.578,00
Outras Despesas	11.415,57
Total de Despesas	12.891.099,00
Saldo do mês (Receitas - Despesas)	- 417.462,57
SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)	562.619,66

Os recursos financeiros que sustentaram as atividades do AME Pariquera- Açú no ano de 2025, as parcelas foram repassadas ao Instituto Sócrates Guanaes - ISG através da SES/SP conforme acordado em contrato de gestão. A manutenção do custeio permitiu que a unidade desenvolvesse o plano de trabalho conforme planejado e acordado.

O principal fator para o superavit apresentado no exercício anterior foi a eficaz gestão do ISG, buscando sempre fazer mais com menos, e assim beneficiar a população.

13.2 - Rateio Corporativo

13.2.1 - RATEIO CORPORATIVO

A centralização dos serviços administrativos e de apoio corporativo permite a adoção de um modelo de gestão mais eficiente, reduzindo custos operacionais e assegurando maior previsibilidade na execução orçamentária dos contratos de gestão. Essa prática proporciona ganhos decorrentes da economia de escala, aprimoramento da gestão e otimização da aplicação dos recursos públicos.

13.2.2 - CRITÉRIO ADOTADO

Foi definido pelo Instituto o critério de rateio **pelo número de funcionários**, abrangendo as unidades de São Paulo, outros estados e a Matriz. Esse parâmetro estabelece tanto a participação de cada estado no rateio quanto a parcela correspondente à Matriz.

Em um segundo momento, no âmbito do **Estado de São Paulo**, o critério para a distribuição entre as unidades é realizado com **base no valor do repasse de custeio (receita)**, a fim de evitar distorções, por exemplo, de unidades no modelo “Bata Branca”.

Primeiro Momento:

EXERCÍCIO 2025		
jun/25	nº de Funcionários CLT	%
CEAP-SOL	117	3,57%
HDT	500	15,27%
AME PA	108	3,30%
AME SJC	137	4,18%
HRJR	691	21,10%
HRLN	1.001	30,56%
HRSJC	677	20,67%
MATRIZ	44	1,34%
TOTAL	3275	100,00%

Como demonstrado na memória de cálculo do quadro acima, utilizando como exemplo a composição do número de funcionários do mês de junho/2025, o percentual equivalente da Entidade Gerenciadora (Sede) é **1,34%**.

Segundo Momento (divisão entre as unidades de SP)

EXERCÍCIO DE 2025 (UNIDADES GERIDAS EM SP)		
	R\$ Repasse do Custeio	%
AME-PA	R\$ 1.471.450,27	3,69%
AME-SJC	R\$ 1.559.451,00	3,91%
HRJR	R\$ 10.563.325,00	26,50%
HRLN	R\$ 15.767.557,00	39,56%
HRSJC	R\$ 10.493.959,00	26,33%
TOTAL	R\$ 39.855.742,27	100,00%

13.2.3 - JUSTIFICATIVA DA METODOLOGIA

O critério baseado no número de funcionários foi escolhido por se tratar de uma informação simples de se conferir, somado ao fator que a receita da matriz não é constante, o que poderia resultar, em determinados meses, na participação de 0% por parte da matriz.

Quanto ao critério adotado especificamente ao rateio das despesas institucionais nas unidades de São Paulo, segue de forma **objetiva e proporcional**, baseado nos **valores repassados** a título de gestão de cada contrato.

A metodologia utilizada consiste em ratear as despesas proporcionalmente às unidades de SP, **ao peso do valor de repasse de cada contrato de gestão**, ou seja, a proporcionalidade do rateio de cada unidade será aplicada sobre o total das despesas elegíveis, garantindo um critério de rateio equitativo e alinhado à realidade financeira de cada contrato.

14. ATIVIDADES REALIZADAS

No exercício de 2025, objetivou-se o cumprimento de todas as linhas e metas estabelecidas em contrato de gestão com controle rigoroso para que tudo fosse cumprido de forma eficaz.

A unidade iniciou o exercício com definições de administração no formato de Gestão Compartilhada definindo oficinas de aprimoramento, educação permanente para as equipes de saúde e junto ao setor de qualidade com objetivo de melhor acolhimento ao usuário e projeto interno de pesquisa de satisfação do usuário. O envolvimento nas campanhas globais foi um compromisso da Unidade. Em 01 de maio de 2025 a Unidade AME Pariquera Açú assinou novo contrato de gestão, nº 024.00013569/2025-14, em função do chamamento público ocorrido.

Passou a vigorar com novas cláusulas quantitativas considerando o novo formato através de OCI. O quantitativo para novas consultas totalizou em 2.360 incluindo as novas especialidades de Alergologia, cirurgia geral e ortopedia além das especialidades anteriormente realizadas pela Unidade, o atendimento não médico em 540 consultas e 60 sessões mensais totalizando 600 atendimentos mensais, as Cirurgias ambulatoriais maiores no total de 120 e as menores no quantitativo de 450 cirurgias e os SADTs no total mensal de 300. A novo formato de atendimento no modelo de Ofertas de Cuidados Integrados, totalizou mensalmente o quantitativo de 1.607 OCIs para atendimento nas especialidades de Otorrinolaringologia / Saúde Auditiva, Oncologia (Mastologia e Gastroclínica), Cardiologia, Oftalmologia e Ortopedia.

Para manutenção financeira da Unidade, com os quantitativos previstos em contrato, o AME PA passou a receber, a partir do mês de maio de 2025, o valor mensal de R\$ 1.471.450,27 (Hum milhão quatrocentos e setenta e um mil quatrocentos e cinquenta reais e vinte e sete centavos).

Durante o semestre a Unidade manteve as oficinas de habilidades sociais com foco na Valorização do Trabalho e do Trabalhador, manteve a participação contínua no Capacita RH, SIPAT e realizou ações que promoveram interações, reflexões e o desenvolvimento de

habilidades socioemocionais indiretamente auxiliando as habilidades sociais dos colaboradores, fundamentais para o ambiente de trabalho.

O Acolhimento e Ambiência, através da Pesquisa de Satisfação, evidenciou altos índices de aprovação em todos os itens avaliados refletindo um cuidado centrado na escuta e empatia e a unidade promoveu a primeira atividade do novo Projeto interno denominado “Sala de Espera” com atividades educativas para informar aos pacientes sobre seus direitos e estimular a participação ativa nos processos de cuidado, reforçando o compromisso com a humanização e a melhoria contínua. A Unidade também divulgou novo formato, um novo modelo de pesquisa por QR CODE – diretamente para a secretária, o material encaminhado foi distribuído em locais de visibilidade na Unidade com a devida divulgação.

As manifestações dos usuários nos serviços de saúde refletem suas expectativas, necessidades e insatisfações, constituindo um importante indicador da qualidade do atendimento prestado no AME Pariquera-Açu.

Pensando no Cuidado Centrado no Paciente, a Unidade AME PA implantou o Projeto Mãos Solidárias que prevê a manutenção de um banco de itens essenciais incluindo itens de vestiário e materiais de higiene pessoal, com a finalidade de possibilitar um acolhimento digno e humanizado no processo de cuidado ao paciente em situações específicas. O Projeto Mãos Solidárias reforça o compromisso institucional com o acolhimento integral, reconhecendo que situações de vulnerabilidade e constrangimento podem impactar diretamente a dignidade e o bem-estar emocional do paciente.

Considerando as novas metas, a partir de maio de 2025, a Unidade focou no processo de cuidado que está sendo desenvolvido, através das OCIs para ampliar o entendimento sobre o Programa Mais Acesso a Especialistas (PMAE) / Oferta de Cuidados Integrados (OCI), uma iniciativa do Ministério da Saúde que busca melhorar o acesso da população às consultas com especialistas e à realização de exames. O programa tem como foco reduzir as filas e o tempo de espera, promovendo um cuidado mais rápido e eficiente.

No primeiro semestre de 2025, podemos afirmar que as metas estabelecidas foram cumpridas com sucesso. Os resultados financeiros também se mostraram alinhados com as previsões, demonstrando uma gestão eficaz dos recursos e uma execução estratégica bem-sucedida.

A Unidade AME PA encerra o 3º trimestre de 2025, cumprindo todas as metas contratuais previstas, incluindo as Ofertas de Cuidados Integrados - OCI's que para unidade, foi desafiador.

O repasse financeiro foi administrado para cumprimento das metas quantitativas incluindo as qualitativas onde a representatividade na região, através da pesquisa de satisfação, revela uma excelente avaliação da unidade pelos usuários, com notas médias acima de 9,9 na maioria dos critérios analisados. Entre os principais pontos fortes, destacam-se o profissionalismo e a atenção dos servidores, a clareza nas orientações prestadas, a estrutura física bem avaliada, incluindo limpeza, acessibilidade e iluminação e os banheiros limpos e bem equipados, frequentemente elogiados pelos usuários.

Houve também um foco para cumprimento de indicadores de Clínica ampliada e Transição de Cuidado, Grupalidade, Coletivo e Redes, Gestão Compartilhada, Cuidado Centrado no Paciente, Educação Permanente, Acolhimento e ambiência e na Valorização do Trabalho e do Trabalhador que no trimestre foi focado no princípio de “cuidar de quem cuida” orientando a construção de práticas que favoreceram o equilíbrio emocional, a qualificação profissional e o fortalecimento dos vínculos interpessoais dentro da instituição.

O Instituto Sócrates Guanaes – ISG focou na realização do Plano de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), com o objetivo de alinhar o desenvolvimento humano aos princípios éticos, estratégicos e organizacionais que abrangeram temáticas essenciais de Compliance e ética institucional; Planejamento orçamentário e gestão de custos; Autoconhecimento e autogestão; Liderança e desenvolvimento de pessoas; Planejamento estratégico e Gestão de performance e resultados em saúde possuindo assim em seu quadro colaboradores capacitados para atuarem com foco de Cuidar e Salvar Vidas solidificando a Parceria e continuidade em a oferecer “saúde digna e eficiente à nossa gente que precisa e merece”.

O 4º trimestre de 2025 iniciou com avaliações interna para apresentação do SOSS 2026, tendo

como proposta discussão, apresentação e validação junto a Direção Regional de Saúde DRS-XII.

A Unidade AME PA, após avaliação de atendimentos realizados no exercício de 2025 considerando números de OCI's, propôs 4800 (quatro mil e oitocentos) atendimentos mensais. Conforme solicitação da DRS XII, após definição junto a CIR, solicitou o quantitativo de 2400 "Primeiras Consulta" modificando o percentual realizado em anos anteriores onde as primeiras consultas totalizavam o percentual de 40% do quantitativo total de consultas disponibilizadas. A Unidade AME PA, após apresentar as ressalvas acatou o proposto.

O total de consultas não médicas, SADT's CMA e cma (cirurgias maiores e menores) se mantiveram conforme quantitativo previstos em contrato de gestão do ano anterior.

O orçamento para o exercício de 2026 foi proposto reajuste de 5,48% passando o valor mensal para R\$ 1.552,086,00 (Um milhão quinhentos e cinquenta e dois mil e oitenta e seis reais).

A unidade recebeu novos equipamentos adquiridos por meio de TA de investimentos. Conquistamos ao longo de 2025 1(um) Espirômetro, 7(sete) cadeiras de rodas, 1(um) ultrassom, 3(três) desktop mini, 6(seis) nobreak 2200va, 4(quatro) nobreak apc 600, 3(três) notebook, (1) um roteador, 4(quatro) TV 32 polegadas, 1 (um) TV

A Unidade AME PA realizou o projeto Outubro Rosa, um evento dedicado à conscientização e prevenção do câncer de mama. Durante o projeto, as colaboradoras tiveram a oportunidade de realizar exames de ultrassom transvaginal, uma importante ferramenta para a detecção precoce de problemas de saúde.

A iniciativa visou promover a saúde e o bem-estar das colaboradoras, além de reforçar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce de câncer mantendo assim o compromisso em continuar oferecendo as colaboradoras oportunidades de serviços de qualidade e acompanhamento de sua saúde.

A equipe de Apoio Matricial e CIH, participou da Oficina de Regionalização Endovascular – DRS XIII, com o objetivo de alinhar os novos fluxos propostos para a Linha Endovascular na região.

Realizamos o Projeto Sala de Espera, que tem como objetivo transformar o tempo de espera dos usuários em um espaço de educação em saúde, acolhimento e fortalecimento da cidadania. Direitos do Usuário - Sala de Espera: foi realizada na unidade a atividade educativa denominada "Carta dos Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde".

A Unidade AME PA encerra o 4º trimestre de 2025, cumprindo todas as metas contratuais previstas, incluindo as Ofertas de Cuidados Integrados - OCI's.

Pesquisa de Satisfação durante o período de outubro/2025 a dezembro/2025, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) registrou um total de 83 manifestações, distribuídas entre informações, elogios, reclamações e solicitações. O índice de resolutividade foi de 100%, demonstrando a efetividade do serviço, a eficiência dos encaminhamentos e o comprometimento das áreas envolvidas no retorno às demandas do usuário. Esse resultado indica uma percepção positiva dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado, à humanização no acolhimento e à organização dos fluxos assistenciais.

15. CONCLUSÃO

A unidade AME PA, realizou um planejamento bem estruturado e um controle financeiro eficaz consolidando esta instituição como uma referência no atendimento a rede de saúde SUS.

Reafirmamos nossa crença no Sistema Único da Saúde, nos preceitos filosóficos da universalidade, integralidade, equidade e no papel do Estado em determinar as políticas de saúde e da fiscalização e ainda nosso compromisso de parceria proativa e produtiva, com a SES- SP, a fim de prestar assistência digna e eficiente à população do Vale do Ribeira.

O modelo de Gestão ISG, sua transparência e resultados positivos obtidos no ano de 2025, solidifica cada vez mais a parceria com a Secretaria de Estado da Saúde e assim podendo continuar a oferecer *"saúde digna e eficiente à nossa gente que precisa e merece."*



ISG

Instituto
Socrates
Guanaes

isgsaude.org



[/isgsaude](#)



[/company](#)

[/institutosócratesguanaes](#)



[@isgsaude](#)

