



AME ASSIS RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025



INSTITUIÇÃO

A Santa Casa de Assis é uma associação civil de direito privado, independente e autônoma, fundada em 07/12/1919. É reconhecida como entidade beneficente de assistência social na área da saúde e como de utilidade pública Federal, Estadual e Municipal, cadastrada no Conselho Nacional de Assistência Social.

Em 2011, tornou-se uma Organização Social da Saúde (OSS) e além da gestão do Hospital Central e da Maternidade, pôde celebrar em 2012 o seu primeiro contrato de gestão com o Governo do Estado de São Paulo para gerenciamento do AME – Ambulatório Médico de Especialidades na cidade de Assis e posteriormente do AME na cidade de Ourinhos (2017-2022) e mais recentemente o AME de Botucatu (2023).

A Instituição tem a responsabilidade de atender 60% de pacientes SUS e pode atender 40% de particulares e convênios privados. Como entidade filantrópica recebe apoio governamental (Governo Federal, Estadual e Municipal) e, também, emendas parlamentares e doações.

A Santa Casa de Assis é constituída por uma Irmandade, cujo número ilimitado de membros (Irmãos) compõe a Assembleia Geral. Sua administração é exercida por essa Assembleia Geral, um Conselho de Administração, um Conselho Fiscal e uma Diretoria Executiva. Integra também a direção da Santa Casa o Bispo Diocesano de Assis, como Presidente Nato da Assembléia Geral.

Assembléia Geral

Órgão soberano de deliberação da Santa Casa de Assis, a Assembleia Geral tem como função eleger os membros irmãos do Conselho de Administração, bem como os membros do Conselho Fiscal e seus suplentes. É responsável ainda por aprovar alterações do Estatuto, julgar recursos contra atos do Conselho de Administração ou da Diretoria Executiva e deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida a apreciação pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal ou Diretoria Executiva.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é constituído por 20 membros: 13 irmãos eleitos pela Assembleia Geral; 2 funcionários da Santa Casa eleitos pelos seus pares e 5 representantes da comunidade eleitos pelos demais membros do Conselho de Administração, dentre pessoas de notória capacidade profissional e reconhecida idoneidade moral.

Conselho Fiscal

Composto por três membros efetivos e três suplentes, eleitos entre os irmãos, o Conselho Fiscal é responsável por acompanhar e avaliar os atos de gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial, operacional e de pessoal, bem como fiscalizar permanentemente as contas, balancetes financeiros, balanços, pareceres, relatórios contábeis financeiros.

Diretoria Executiva

Eleita pelo Conselho Administrativo, a Diretoria Executiva é constituída integralmente por membros da Irmandade e composta por: Provedor, Provedor Adjunto, Secretário, Secretário Adjunto, Diretor Financeiro, Diretor Financeiro Adjunto, Diretor Jurídico, Diretor de Relações Públicas e Ações Comunitárias e um Diretor Clínico, eleito pelos médicos do corpo Clínico do Hospital.

Dentre outras funções, cabe a esta Diretoria administrar a Instituição implementando as políticas, diretrizes, estratégias, planos de atividades e os respectivos orçamentos, promovendo os objetivos institucionais. Cabe ainda, planejar, dirigir e controlar todos os serviços e atividades da Santa Casa de Assis.

O Provedor é quem assume funções mais diretas de organização e é o representante legal da instituição. A última eleição foi realizada em agosto de 2023, para o quadriênio de 2023 a 2027. Assumiu na oportunidade como Provedor o advogado Dr. Arnaldo Thomé, o qual atua voluntariamente na estrutura de governança da Santa Casa de Assis desde 2000.

A Santa Casa de Assis é regida por um Estatuto Social aprovado em Assembleia e conta com diversas ferramentas de gestão, como os Regimentos Internos, Procedimentos Operacionais (POPs), Código de Conduta, dentre outros, que estão em fase de reorganização, de forma a atenderem às novas demandas da Gestão Hospitalar e Ambulatorial.

Cabe destacar, que todos os membros dos órgãos da estrutura de governança exercem suas funções gratuitamente, não sendo remunerados pelo exercício das atividades e de nenhuma forma obtendo qualquer proveito direto ou indireto, econômico ou pecuniário.

Missão

Como hospital filantrópico, prestar assistência à saúde com ética, qualidade, tecnologia, responsabilidade social e o compromisso em superar as expectativas do cliente.

Visão

Ser o hospital de primeira opção para os clientes da região de Assis, ampliando o grau de complexidade dos procedimentos médico-hospitalares, mantendo o aprimoramento contínuo de seus colaboradores, com equilíbrio econômico financeiro sem perder a qualidade na prestação dos serviços.

Valores

Respeito, Ética, Compromisso, Honestidade, Humanização, Conhecimento, Competência Técnica e Criatividade no cumprimento de sua Missão.

VOCAÇÃO SUS

Uma das grandes missões da Santa Casa de Assis, Instituição Filantrópica, é o atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde de Assis e da região. Esse atendimento vem sendo oferecido com maestria na Gestão Hospitalar e na Gestão Ambulatorial.

A Gestão Hospitalar conta com uma estrutura assistencial, cirúrgica, tratamento intensivo, exames laboratoriais e de imagem, lavanderia hospitalar, nutrição, equipes qualificadas de enfermagem e médica e, ainda, a menor taxa de infecção hospitalar da região, garantindo maior segurança e mais saúde aos pacientes.

A Gestão Ambulatorial envolve o gerenciamento de dois Ambulatórios Médicos de Especialidades, mediante contrato de gestão firmado com o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado de Saúde. O processo de chamamento público ocorre a cada cinco anos, incluindo a apresentação de um Projeto de Gestão.

AME ASSIS

O Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis é um centro ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica de alta resolutividade em especialidades médicas, com ênfase nas necessidades da rede básica, oferecendo consultas com especialistas, exames e pequenas cirurgias em um só local.

Desde sua inauguração em 2013, o AME Assis é gerenciado pela Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis por meio de contrato de gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, sendo as vagas reguladas pelo Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP), com acompanhamento do DRS IX (Departamento Regional de Saúde) - Marília.

São atendidas na unidade pacientes encaminhados pelos Municípios Referenciados, nas especialidades médicas de Acupuntura, Infectologia, Anestesiologia, Neurologia, Cardiologia, Oftalmologia, Cirurgia Geral, Ortopedia, Cirurgia Vascular, Otorrinolaringologia, Dermatologia, Endocrinologia, Proctologia, Gastroenterologia, Reumatologia e Urologia. Também nas especialidades não médicas de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Farmácia e Serviço Social.

Os Municípios Referenciados são: Assis, Borá, Cândido Mota, Cruzália, Florínea, Lutécia, Maracá, Palmital, Paraguaçu Paulista, Pedrinhas Paulista, Platina e Tarumã.

No Ambulatório são realizados os exames de: Audiometria, Biometria, Angiofluoresceinografia, Campimetria, Cistoscopia, Colonoscopia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma, Eletroneuromiografia, Endoscopia, Espirometria, Holter, Imitanciometria, Logaudiometria, Mamografia, Mapa, Microscopia Especular, Nasofibroscopia, Paquimetria, Raio X Geral, Retossigmoidoscopia, Teste Ergométrico, Tomografia com e sem Contraste, Tonometria, Topografia Computadorizada de Cornea, Ultrassonografia, US Doppler Vascular, Urodinâmica e Us Ocular.

Dentre os procedimentos cirúrgicos: Capsulotomia, Iridotomia a Laser, Exérese de Tumor de Conjuntiva, Correção de Hernia de Iris, Facoemulsificação com Implante de Lente Intraocular Dobrada, Vasectomia sem Implante de Lente Intraocular, Tratamento Cirúrgico de Pterígio, Retirada de Corpo Estranho da Câmara Anterior do Olho, Sutura de Conjuntiva, Reposicionamento de Lio, Fotocoagulação a Laser, Infiltração de Substância em Cavidade Sinovial, Paaf de Tireoide/Biopsia de Tireoide, Pequena Cirurgia Geral, Pequenos Procedimentos Dermatologia, Pequenos Procedimentos Urologia, Pequenos Procedimentos de Otorrinolaringologia, Postectomia, Biópsia de Prostata, Cistoscopia.

São realizados dentro do Serviço de Apoio Diagnóstico Externo os exames de: Mamografia, Ultrassonografia geral e US Doppler Vascular, Ecocardiograma, Tomografia Computadorizada, Endoscopia, Colonoscopia, Teste Ergométrico, Holter, Mapa e Eletroencefalograma.

GERÊNCIA DE SERVIÇOS AMBULATORIAIS

A Gerência dos Serviços Ambulatoriais do AME Assis, sob gestão da OSS Santa Casa de Assis, opera por meio de um modelo que integra rigor técnico, humanização e transparência na aplicação de recursos públicos. O trabalho é pautado pelas diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, às estratégias institucionais e busca garantir que o serviço seja, acima de tudo, centrado nas necessidades do paciente.

A gestão é estruturada de forma compartilhada, contando com uma equipe multiprofissional que realiza reuniões semanais para monitorar relatórios gerenciais, revisar processos e definir estratégias voltadas ao cumprimento das metas contratuais. Esse monitoramento contínuo permite o ajuste rápido de ações e o foco na melhoria da qualidade do atendimento.

No ano de 2025, destaca-se a consolidação da cultura da qualidade na unidade, marcada pela importante jornada rumo à acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), culminando na conquista do Nível 1 – Acreditado. Esse processo envolveu o fortalecimento do planejamento estratégico, a revisão e padronização de processos assistenciais e administrativos, bem como a atualização e organização dos documentos institucionais, promovendo maior segurança, rastreabilidade e conformidade nas práticas adotadas.

Um ponto central desse modelo é a valorização da voz do usuário, viabilizada pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e pela Ouvidoria. A escuta ativa desses canais não serve apenas para resolver queixas, mas funciona como uma ferramenta estratégica para o planejamento e a disciplina das ações ambulatoriais.

Por fim, a Gerência destaca-se pela forte articulação com a rede externa. Por meio de um relacionamento constante com os 12 municípios de referência, o Departamento Regional de Saúde (DRS-IX Marília) e instâncias como a Câmara Técnica e a Comissão Intergestora Regional (CIR), o AME Assis otimiza o aproveitamento de vagas e assegura que o atendimento seja eficaz e alinhado à realidade de saúde de toda a região.

GERÊNCIA MÉDICA

A Gerência Médica do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) atua como representante do corpo clínico, exercendo a responsabilidade técnica e promovendo o aprimoramento profissional, com foco na qualificação contínua dos processos assistenciais e na melhoria dos desfechos clínicos.

Em conjunto com os setores de Enfermagem, Agendamento e Atendimento, foi realizado o alinhamento do fluxo assistencial, com o objetivo de assegurar a adequada condução dos pacientes ao longo das consultas e da realização de exames, reduzindo falhas de percurso e contribuindo para a diminuição do tempo médio necessário para a alta global da unidade.

A triagem sistemática de todas as solicitações de interconsulta foi mantida, promovendo maior assertividade na alocação dos atendimentos. Como resultado, observou-se aumento da taxa média de altas nas especialidades, além da redução do tempo de espera entre a chegada do paciente ao AME e seu encaminhamento para o atendimento de referência.

A abordagem individualizada das manifestações recebidas pela ouvidoria médica foi mantida, com realização de contato direto com os profissionais envolvidos. Essa estratégia contribuiu para a qualificação contínua das práticas assistenciais, fortalecimento da cultura institucional e incremento da satisfação dos usuários.

Todos os laudos de anatomia patológica e exames considerados críticos são avaliados individualmente pela Gerência Médica, garantindo maior equidade na condução dos casos e priorização oportuna dos pacientes com maior risco clínico, com impacto direto na segurança assistencial e na redução de atrasos diagnósticos.

Foi implementado o monitoramento sistemático do desempenho do corpo clínico por meio de indicadores assistenciais, associado à avaliação individualizada dos profissionais, possibilitando a identificação de oportunidades de melhoria, padronização de condutas e elevação do padrão de qualidade do atendimento.

Realizou-se a qualificação externa da fila de pacientes em espera por serviços externos, com revisão de critérios e priorização clínica, resultando em maior eficiência na gestão da demanda reprimida. Adicionalmente, iniciou-se a implementação de testes de estímulo em endocrinologia, com impacto na redução do tempo para início da terapia de reposição do hormônio do crescimento, promovendo maior resolutividade assistencial.

GESTÃO DE CONTRATOS

A Gestão de Contratos é responsável pelo gerenciamento de todos os contratos de serviços na área assistencial (médicos, fisioterapeutas e laboratório) e de fornecedores de serviços, produtos e equipamentos.

O setor visa a redução de ocorrência de atraso médico através de monitoramento e controle de horários de atendimento, o que resulta em organização dos serviços assistenciais e satisfação do paciente. Para contratos não assistenciais, o setor de Gestão de Contratos é responsável pela avaliação documental e idoneidade da empresa e monitora o término da prestação do serviço para autorização do pagamento. Atua, ainda, no controle e acompanhamento de processos de renovações e rescisões contratuais.

A Gestão de Contratos, cumprindo com o objetivo da transparência sobre o investimento do dinheiro público na instituição, é responsável pela atualização mensal do Portal de Finanças sobre novos contratos, rescisões e valores mensais pagos aos prestadores de serviços. Este Banco de Informações é monitorado pela Coordenadoria de Gestão Orçamentária e Financeira (CGOF) da Secretaria de Estado de Saúde (SES).

CONTRATOS VIGENTES JANEIRO A DEZEMBRO

TOTAL: 91



47%
ASSISTENCIAL

32%
FORNECIMENTO
DE SERVIÇOS

13%
FORNECIMENTOS
DE PRODUTOS E
SERVIÇOS

8%
FORNECIMENTO
DE PRODUTOS

Fonte: Setor Gestão de Contratos

ASSISTÊNCIA E CONSULTORIA JURÍDICA

Desde o ano de 2012, o AME Assis conta com Assessoria Jurídica de caráter consultivo/opinativo, sendo acionado em decisões da Diretoria/Gerência, norteando-se pela advocacia preventiva.

COMUNICAÇÃO

O setor de Comunicação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Assis atua integrado ao setor de Comunicação da Organização Social de Saúde Santa Casa de Assis, responsável pela gestão da Unidade, colaborando no planejamento, assessoria, execução, coordenação e avaliação dos processos de comunicação inerentes ao Ambulatório, envolvendo os públicos interno e externo.

As ações são acompanhadas e aprovadas pela Diretoria Executiva da Organização Gestora, pela coordenação local, pela gerência de serviços ambulatoriais da Santa Casa de Assis e pela Assessoria de Imprensa e Marketing da Secretaria de Estado da Saúde (SES), do Governo do Estado de São Paulo, conforme o que determina o Contrato de Gestão estabelecido.

- **Campanhas de Promoção da Saúde**

Com o objetivo de fortalecer o acesso à informação e incentivar práticas de cuidado, o AME Assis desenvolve, ao longo do ano, campanhas de promoção da saúde por meio de seus canais institucionais. As ações contemplam temas relacionados à prevenção de doenças, qualidade de vida e orientação à população, alinhadas ao calendário da saúde e às principais demandas assistenciais identificadas. Essas iniciativas contribuíram para ampliar o alcance das informações, aproximar o ambulatório da comunidade e reforçar o papel do AME Assis como agente de promoção da saúde e educação em saúde na região.

¹A taxa de relacionamento com a imprensa avalia os releases enviados aos veículos de comunicação e o aproveitamento dessas publicações pela mídia.

TAXA DE RELACIONAMENTO¹

70%

SOLICITAÇÕES INTERNAS²

729

²As solicitações internas referem-se aos materiais de apoio desenvolvidos para os setores, como comunicados, registros fotográficos, entre outros.



TAXA DE ENGAJAMENTO

3,28%

Média mensal de alcance: 20.053



TAXA DE ENGAJAMENTO

7,67%

Média mensal de alcance: 7.090



TAXA DE ENGAJAMENTO

2,68%

Média mensal de alcance: 2.244

Taxa de Parâmetro = 1,0% ATÉ 1,5% (BLUE MOOSE) / Taxa de Interação = Cálculo Interação/alcance x 100

GESTÃO DA QUALIDADE

A área de Gestão da Qualidade atua no suporte aos setores na organização, padronização e melhoria contínua dos processos, promovendo práticas seguras, eficientes e centradas no paciente. Entre suas frentes estão o acompanhamento de comissões, gestão de riscos, monitoramento de indicadores e fortalecimento da cultura de segurança e humanização.

Comissões

As comissões institucionais desempenham papel estratégico na qualificação dos processos assistenciais e administrativos.

- **Humanização e Matriciamento**

O matriciamento visa transformar a lógica tradicional dos sistemas de saúde: encaminhamentos, referências e contrarreferências, protocolos e centros de regulação, por meio de ações mais horizontais que integrem os componentes e seus saberes nos diferentes níveis de assistência.” (CHIAVERINI, 2011)

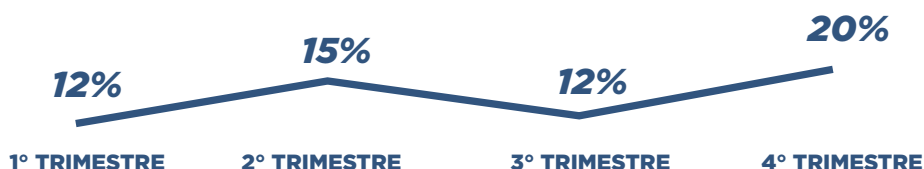
Nesse sentido, a Comissão de Matriciamento e Humanização do AME Assis tem como objetivo assegurar retaguarda especializada às equipes da Atenção Primária, por meio de suporte técnico personalizado, interação direta com os municípios e qualificação dos fluxos assistenciais. O matriciamento é conduzido de forma colaborativa e interprofissional, favorecendo a corresponsabilização pelo cuidado e ampliando a resolutividade da rede.

No âmbito da humanização, a comissão atua alinhada aos princípios da Política Nacional de Humanização, promovendo ações voltadas ao acolhimento, à escuta qualificada, à melhoria da experiência do usuário e ao fortalecimento do cuidado centrado na pessoa. Dessa forma, integra estratégias assistenciais e relacionais, buscando não apenas a organização técnica dos fluxos, mas também a qualificação das práticas de cuidado sob a perspectiva ética, participativa e humanizada.

Durante o ano, a comissão manteve o Absenteísmo de SADT Externo como principal Indicador de Monitoramento, visto que ainda representa o principal desafio frente às interações com a rede de atenção primária.

ABSENTEÍSMO DE SADT EXTERNO

JANEIRO A DEZEMBRO



Avaliando o gráfico, podemos observar que houve uma melhora no índice de absenteísmo do 1º e 3º trimestre em comparação com a média do ano anterior, o que demonstra a assertividade na proposta e condução das ações de apoio matricial. O aumento observado no 4º trimestre está diretamente relacionado aos agendamentos realizados pelo programa Tempo de Cuidar.

Além disso, avaliando o status das ações propostas no Plano Anual de Matriciamento e Humanização, observamos que 82% foram concluídas e, apenas 2 (duas) delas, ainda estão em andamento, o que expressa o empenho da equipe no desenvolvimento das atividades.

Dentre os principais resultados alcançados, destacamos:

- Avanço na construção do Protocolo de Acesso Endocrinologia – Diabetes Mellitus, com diagnóstico situacional da demanda, elaboração e discussão do protocolo, qualificação da classificação de risco e reorganização dos fluxos assistenciais;
- Implantação do Portal de Laudos;
- Fortalecimento do planejamento assistencial e da organização interna, intensificado pelo processo de certificação ONA Nível 1, com revisão de processos, análise do perfil epidemiológico e assistencial da unidade e direcionamento de ações futuras alinhadas às necessidades regionais;
- Elaboração e institucionalização da Política de Direitos e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes, reforçando princípios éticos, legais e de humanização do cuidado;
- Adesão e operacionalização do projeto AME+Digital, possibilitando a reorganização da fila de espera da especialidade de Urologia e a continuidade do cuidado dos pacientes assistidos;
- Estruturação de uma ação contínua e permanente de qualificação das filas de espera, com análise sistemática dos pacientes, identificação de prioridades, articulação com o DRS IX – Marília e garantia da continuidade do cuidado;
- Ampliação do escopo assistencial da unidade, com a incorporação de pequenos procedimentos de Otorrinolaringologia à rotina de atendimentos, aumentando a resolutividade do ambulatório e fortalecendo o apoio matricial à Atenção Básica.

Grupo de Regulação

O AME Assis participa ativamente de espaços de diálogo e articulação com os municípios referenciados da DRS IX MARÍLIA, com o objetivo de fortalecer a integração entre a Atenção Primária e a Atenção Especializada. Por meio de encontros periódicos, são discutidos fluxos assistenciais, alinhamento de processos e identificação de oportunidades de melhoria, visando maior eficiência no atendimento à população.

São ações que contribuem para o aprimoramento contínuo da regulação, organização do acesso aos serviços e fortalecimento da regionalização da saúde, promovendo maior resolutividade, equidade e qualidade na assistência prestada aos usuários dos municípios atendidos.

• Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) atua em conformidade com a RDC nº 36/2013, de 25 de julho de 2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde. Compete ao NSP promover e disseminar a cultura de segurança, realizar o mapeamento, a análise e o gerenciamento de riscos assistenciais, implementar e monitorar os protocolos de segurança do paciente, analisar e tratar eventos adversos e incidentes, acompanhar os planos de ação decorrentes das notificações e fortalecer práticas assistenciais seguras, em alinhamento ao Programa Nacional de Segurança do Paciente.

Ao longo do exercício, foram planejadas, organizadas e implementadas ações mensais com foco nos Protocolos de Segurança do Paciente, contemplando campanhas educativas, treinamentos, auditorias internas e atividades de conscientização, estruturadas a partir de um calendário anual.

Os treinamentos conduzidos pelo NSP utilizaram metodologias ativas e recursos lúdicos, abordando as metas internacionais de segurança do paciente, protocolos institucionais e práticas seguras, promovendo maior engajamento das equipes e fortalecendo a cultura de segurança no ambiente assistencial.

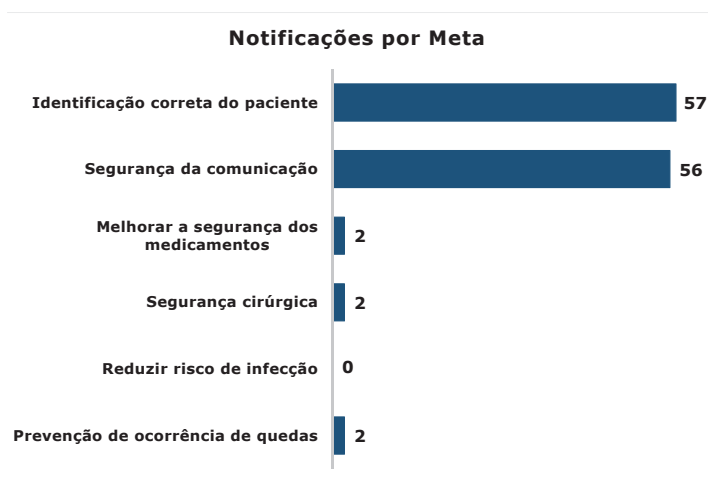
No âmbito da segurança da comunicação, foram promovidas ações voltadas aos profissionais e à comunidade, incluindo atividades alusivas ao Dia Nacional da Segurança do Paciente, com foco na orientação sobre práticas seguras e incentivo ao protagonismo do paciente. Também foram atualizadas e padronizadas as orientações de preparo entregues aos pacientes no setor de Pós Consulta, acompanhadas de treinamento às equipes envolvidas, assegurando clareza, padronização e assertividade das informações.

A segurança na utilização de medicamentos recebeu atenção especial durante o período. Foi implantado o processo de rastreabilidade das medicações administradas aos pacientes, com registro padronizado do número do lote e da data de validade, garantindo maior controle e segurança. Paralelamente, a equipe de Farmácia realizou o levantamento dos medicamentos de alta vigilância utilizados na instituição, bem como a análise de suas principais interações medicamentosas.

Destaca-se ainda a estruturação do setor de Manutenção, com a implementação de controles mais efetivos das calibrações de equipamentos e das manutenções preventivas e corretivas, impactando diretamente a segurança do paciente. Foram elaborados o Plano de Infraestrutura Predial e o Plano de Contingência, contemplando estratégias de resposta a situações adversas e emergenciais.

O período foi marcado por avanços significativos no Mapeamento de Processos e na Gestão de Riscos,

com identificação, análise, classificação e monitoramento sistemático dos riscos institucionais. A comissão também fortaleceu o fluxo de notificações de incidentes como estratégia para identificação de riscos e aprimoramento dos processos assistenciais, sendo registradas 119 notificações no período. As ocorrências foram classificadas conforme as Metas Internacionais de Segurança do Paciente e segundo o tipo de incidente, podendo ser caracterizadas como near miss, incidente sem dano ou evento adverso, conforme demonstrado nos gráficos abaixo.



- **Revisão de Prontuários**

Atua conforme a Resolução CFM nº 1.638/2002, com o objetivo de assegurar a obrigatoriedade, integridade e qualidade dos registros assistenciais, garantindo respaldo ético, técnico e legal. A comissão realiza a análise mínima de 1% dos atendimentos médicos mensais, com meta de 90% de conformidade.

REVISÃO DE PRONTUÁRIO
JANEIRO A DEZEMBRO



TOTAL: 384

99,22% SATISFATÓRIOS
0,78% INSATISFATÓRIOS

Fonte: Controle Interno SAME

- **Ações Institucionais**

Promoveu campanhas e eventos internos, incentivando a integração das equipes e valorização dos profissionais.

- **Farmácia e Terapêutica**

Atuou na atualização do elenco de medicamentos, com análise técnica de inclusões, exclusões e substituições, garantindo uso seguro e racional.

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA)**

Atua em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5) do Ministério do Trabalho e Emprego, tendo como finalidade a prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, de modo a compatibilizar as atividades laborais com a preservação da vida e a promoção da saúde física e mental dos trabalhadores.

No exercício de 2025, a comissão manteve reuniões periódicas, acompanhamento das condições de trabalho e ações educativas voltadas à prevenção de riscos ocupacionais e ao enfrentamento de situações de assédio. Como parte do fortalecimento da governança institucional, foi implantado o Canal de Denúncias, instrumento destinado ao recebimento de relatos relacionados a condutas inadequadas, fortalecendo a ética, a transparência e a segurança organizacional.

Também foi definido e implantado o fluxo institucional para atendimento às vítimas de violência, garantindo acolhimento adequado, proteção ao trabalhador e encaminhamento seguro.

- **Controle de Infecção (CCIRAS)**

A Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS) é uma instância de assessoria técnica que, com base nos dados e informações levantados pelo Serviço de Controle de Infecção, estuda, planeja e desenvolve programas de prevenção e controle de infecções.

A comissão está fundamentada na Lei nº 9.431, de 6 de janeiro de 1997, na Portaria MS nº 2.616, de 12 de maio de 1998 e na RDC nº 48, de 2 de junho de 2000, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que estabelecem a obrigatoriedade da implementação do Programa de Controle de Infecções em serviços de saúde.

As reuniões ocorrem mensalmente, com pautas técnicas relacionadas às áreas assistenciais e à Central

de Material e Esterilização (CME), contemplando análise de indicadores, avaliação de práticas, revisão de fluxos e definição de medidas preventivas.

Durante o ano de 2025, a CCIRAS atuou de forma integrada ao Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), fortalecendo a abordagem sistêmica do gerenciamento de riscos. Foi realizado o mapeamento das áreas críticas da instituição, possibilitando a identificação de pontos de maior vulnerabilidade. A partir desse levantamento, foi elaborado e implantado checklist de prevenção de infecções, utilizado como ferramenta de apoio às auditorias internas e ao monitoramento contínuo das práticas assistenciais.

- **Comissão de Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde (CGRSS)**

Assegurou o correto manejo dos resíduos de saúde, conforme normas vigentes, garantindo segurança sanitária e ambiental.



Controle de Pragas

Realizado por empresa especializada, com ações periódicas de prevenção e monitoramento, garantindo condições adequadas de higiene e segurança.

Qualidade da Água

O abastecimento e armazenamento seguem padrões sanitários rigorosos, com higienização semestral dos reservatórios, assegurando a qualidade da água utilizada na unidade.

Gestão de Documentos

Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) reúnem informações que orientam, padronizam e monitoram os processos institucionais, estabelecendo diretrizes claras sobre a execução das atividades. A criação, revisão e padronização dos documentos do SGQ vêm sendo desenvolvidas de forma estruturada no ambulatório, em decorrência da implantação dos requisitos para a Acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Como parte desse processo de fortalecimento da governança documental, os documentos foram inseridos no sistema SoftExpert, permitindo controle formal de versões, revisões e validade, além de ampliar a rastreabilidade e a segurança das informações.

Programa de Proteção Radiológica (PPR)

Em atendimento às exigências do Programa de Proteção Radiológica, o ambulatório realiza o envio mensal dos dosímetros individuais utilizados pelos técnicos em radiologia para leitura e monitoramento da dose ocupacional. O dosímetro é o dispositivo destinado a medir a quantidade de radiação ionizante eventualmente recebida pelo trabalhador durante o exercício de suas atividades.

As medições realizadas mantiveram-se dentro dos limites estabelecidos pela Portaria nº 2.898, de 28 de novembro de 2013, e pela RDC nº 330, de 26 de dezembro de 2019, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que dispõe sobre os requisitos sanitários para a organização e o funcionamento de serviços de radiodiagnóstico médico.

Anualmente, os equipamentos radiológicos, seus acessórios e os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) passam por Testes de Constância (Controle de Qualidade), assegurando o adequado desempenho dos equipamentos, a confiabilidade dos exames realizados e a segurança dos profissionais e usuários.

Acreditação ONA

O AME Assis sob gestão da Santa Casa tornou-se a primeira unidade do Vale do Paranaapanema a conquistar a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), um dos mais importantes reconhecimentos de qualidade em saúde no país.

A avaliação foi conduzida pelo IBES, que analisou de forma criteriosa os processos assistenciais, administrativos e de apoio da unidade.

A conquista é resultado de meses de preparação, revisão de fluxos, padronizações, treinamentos e forte engajamento das equipes.

Mais do que um selo, a Acreditação ONA consolida uma cultura de qualidade, segurança do paciente e melhoria contínua.

O reconhecimento reforça o AME Assis como referência regional em atendimento ambulatorial especializado e evidencia a capacidade de gestão da Santa Casa em conduzir serviços públicos com excelência.

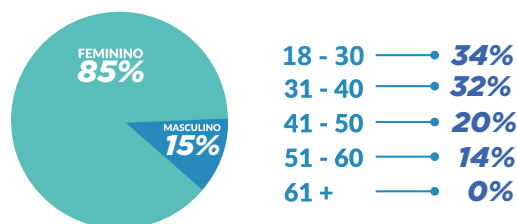
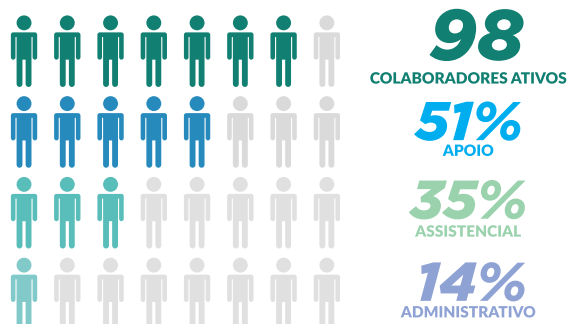
RECURSOS HUMANOS

O setor de Recursos Humanos atua na gestão de pessoas, organizando processos como recrutamento, contratação, integração, avaliação de desempenho, remuneração e benefícios. Também desenvolve ações de capacitação, contribuindo para a qualificação das equipes e a padronização das atividades.

Os indicadores de turnover e absenteísmo mantiveram-se dentro das metas estabelecidas, refletindo estabilidade do quadro de colaboradores e acompanhamento contínuo.

EQUIPE AME

JANEIRO A DEZEMBRO

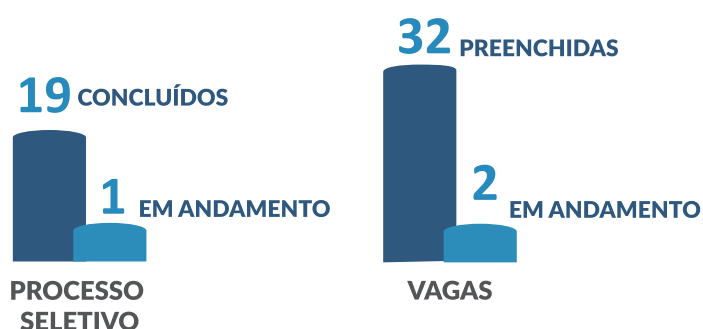


Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

Recrutamento e Seleção

O processo é conduzido de forma estruturada, com foco na transparência e igualdade de oportunidades, garantindo a seleção de profissionais alinhados às necessidades da unidade e à qualidade do atendimento.

PROCESSOS SELETIVOS



Tempo médio de seleção:
25 dias

VAGAS EM RELAÇÃO AOS SETORES		
Status	Quantidade	Percentual
Administrativo	0	0%
Apoio	26	76,5%
Assistencial	8	23,5%

TURNOVER

ANO	ÍNDICE Média Anual (%)	REFERÊNCIA DE MERCADO (%)
2023	1,82%	4%
2024	2,68%	

ABSENTEÍSMO

ANO	ÍNDICE Média Anual (%)	REFERÊNCIA DE MERCADO (%)
2023	2,88%	3%
2024	2,30%	

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

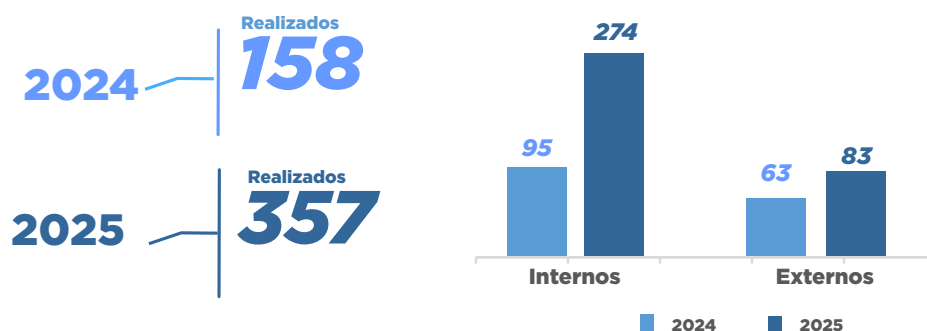
Treinamento e Desenvolvimento

A capacitação contínua dos colaboradores é um dos pilares do setor, abrangendo treinamentos internos e externos, voltados ao desenvolvimento técnico e comportamental.

Em 2025, houve aumento de 68% nas horas de participação em treinamentos, com destaque para a área assistencial, contribuindo para o aprimoramento dos processos, maior segurança e qualidade no atendimento.

QUANTIDADE DE TREINAMENTOS

JANEIRO A DEZEMBRO



Número de Colaboradores	Horas Participação		Horas Per Capita	
2025	2024	2025	2024	2025
98	1912:25:00	3230:37:29	19:42:56	32:57:56

Fonte: Controle Interno Recursos Humanos

Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)

O SESMT do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) de Assis tem como finalidade promover a saúde e preservar a integridade dos trabalhadores e de terceiros no ambiente laboral. Para atingir esse objetivo, são desenvolvidas ações voltadas à gestão e implementação de laudos técnicos, controle de exames ocupacionais, adequação e monitoramento de Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC), bem como a entrega e controle de Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

Também envolvem as atribuições do setor a realização de treinamentos de segurança, emissão do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), investigação de acidentes de trabalho, apoio à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA) e à Brigada de Incêndio, entre outras iniciativas que visam à eliminação de riscos e à redução de acidentes no ambiente de trabalho.

Durante o período, foram realizadas as seguintes ações:

- Gestão do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos);
- Revisão dos extintores e hidrantes da unidade;
- Atualização das fichas de EPI e entrega dos equipamentos de segurança aos colaboradores, conforme previsto no LTCAT/PGR;
- Exames ocupacionais, conforme o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);
- Participação em reuniões da Comissão Gestora Multidisciplinar e da Comissão de Perfurocortantes; Participação em reuniões da Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
- Cadastramento de dados no Módulo de Segurança e Medicina do Trabalho no sistema de gestão MEMPHIS, em atendimento aos eventos de SST do eSocial;
- Treinamentos de segurança na integração de novos colaboradores;
- Treinamento da Brigada de Incêndio;
- Treinamento em Proteção Radiológica.



2 Acidentes com e sem Afastamento

138 Exames Ocupacionais

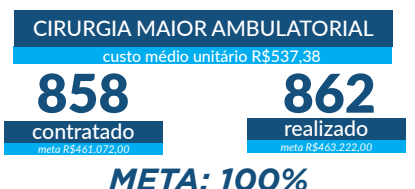
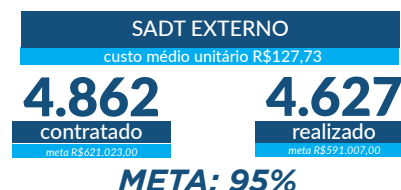
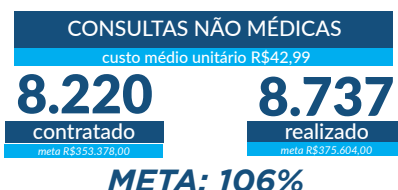
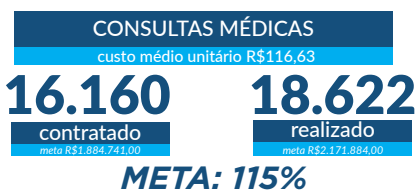
32 Integrações de Segurança

05 Treinamentos Obrigatórios

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

No 1º semestre, a unidade apresentou desempenho acima do pactuado na maior parte das linhas assistenciais. As consultas médicas superaram a meta em 15%, enquanto as consultas não médicas registraram desempenho 6% superior ao contratado. A cirurgia ambulatorial de maior porte manteve-se em linha com o pactuado (100%), e a cirurgia ambulatorial de menor porte apresentou incremento de 7%. Em contrapartida, o SADT externo ficou levemente abaixo do contratado (95%), porém dentro da margem permitida. Destaca-se a linha de Oferta de Cuidado Integrado (OCI), que atingiu 35% do volume pactuado, tendo em vista que foi iniciado em março e foi o período de implantação.

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL 1º SEMESTRE



No 2º semestre, observa-se manutenção do equilíbrio assistencial, com desempenho geral próximo ou superior às metas contratuais. As consultas médicas atingiram 104% do pactuado e as consultas não médicas mantiveram resultado de 106%. O SADT externo apresentou recuperação em relação ao semestre anterior, alcançando 98% da meta. A cirurgia ambulatorial de maior porte ficou discretamente abaixo (98%), enquanto a cirurgia de menor porte apresentou destaque positivo, com 111% de execução.

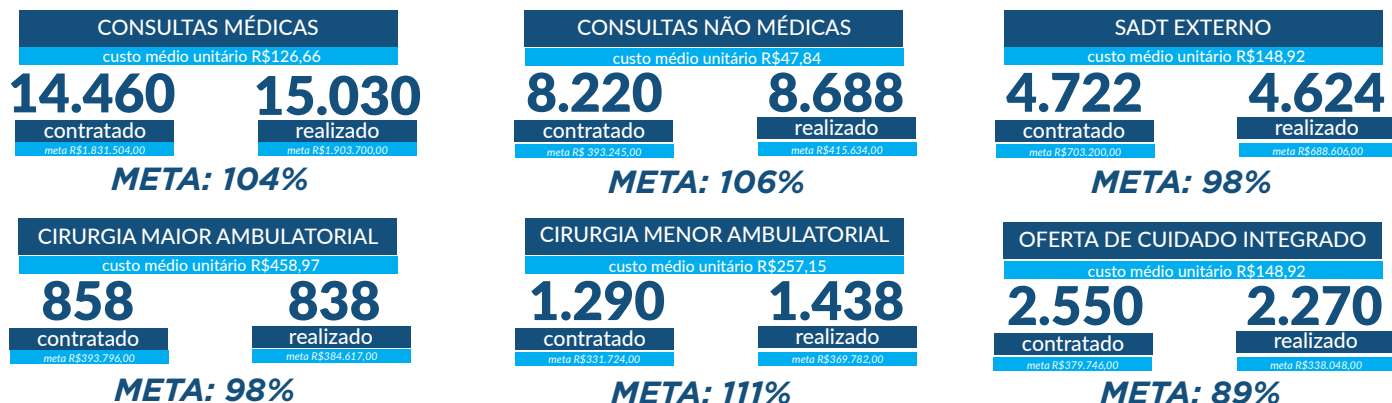
No que se refere à Oferta de Cuidado Integrado (OCI) no segundo semestre de 2025, a meta pactuada correspondeu a 2.550 procedimentos, dos quais 2.270 foram faturados, resultando em um déficit de 280 OCIs no período. Considerando que, de acordo com a descrição dos procedimentos no SIGTAP, cada OCI compreende a realização de duas consultas médicas, o quantitativo a ser compensado corresponde a 560 consultas.

Nesse contexto, a meta de consultas médicas para o período foi de 14.460 atendimentos, tendo sido realizadas 15.030 consultas, o que representa um excedente de 570 consultas médicas, quantitativo suficiente para compensar integralmente o déficit da produção de OCI identificado no período.

Adicionalmente, observa-se que, na linha de contratação de Cirurgia Ambulatorial Menor (cma), com meta pactuada de 1.290 procedimentos, houve a realização de 1.438, configurando excedente assistencial que reforça o cumprimento voltado ao cuidado da população.

De forma geral, a unidade manteve regularidade na execução contratual ao longo dos semestres, com variações controladas e dentro dos limites estabelecidos pelo contrato de gestão, além de adotar estratégias eficazes de compensação assistencial, garantindo o equilíbrio entre as linhas de produção e o cumprimento das diretrizes pactuadas.

2º SEMESTRE



SERVIÇOS NÃO MÉDICOS

Área que integra os setores de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Laboratório e Radiologia, com atuação voltada ao cuidado integral, seguro e acolhedor em todas as etapas do atendimento.

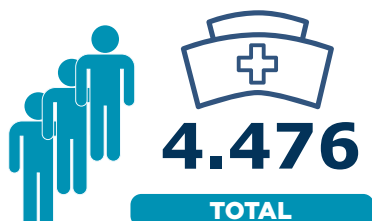
Enfermagem

Atua desde a chegada do paciente à unidade, acompanhando consultas, exames e procedimentos, inclusive cirúrgicos ambulatoriais. O trabalho inclui consultas de enfermagem para preparo e orientação em exames e intervenções, contribuindo para a segurança, redução de intercorrências e melhor adesão ao tratamento.

Também se destaca o acompanhamento em oftalmologia, nas teleconsultas e nas orientações para uso de terapias, como insulino terapia, promovendo autonomia e cuidado contínuo.

CONSULTA DE ENFERMAGEM/PREPARO EXAMES

JANEIRO A DEZEMBRO



Enfermagem	2.690
Enfermagem Colonoscopia	807
Enfermagem Catarata	756
Enfermagem Retossigmoidoscopia	22

Serviço de Controle de Infecção

Responsável pela prevenção e monitoramento de infecções relacionadas à assistência, o serviço realiza acompanhamento ativo de pacientes após procedimentos invasivos, por meio de contatos telefônicos no 7º e 30º dia.

Essa estratégia permite a identificação precoce de sinais de complicações, orientação imediata e, quando necessário, encaminhamento para avaliação, contribuindo para um cuidado mais seguro e contínuo.

BUSCATIVA

JANEIRO A DEZEMBRO

BUSCATIVA REALIZADA

7 DIAS
2.206
30 DIAS
1.324



TAXA DE INFECÇÃO SÍTIO CIRÚRGICO

0,0%



Fonte: Serviço de Controle de Infecção

Nutrição

A Nutrição atua na promoção da saúde e no apoio ao tratamento de diversas condições clínicas, por meio de avaliação nutricional e elaboração de planos alimentares individualizados.

O acompanhamento inclui pacientes com doenças crônicas e orientações voltadas à adoção de hábitos saudáveis, fortalecendo a autonomia e o cuidado no dia a dia. Também promove o esclarecimento de dúvidas, o estímulo à autonomia do paciente e a conscientização sobre escolhas alimentares mais saudáveis e sustentáveis ao longo do tratamento.



JANEIRO A DEZEMBRO

ATENDIMENTOS 2.287

29,43% Interconsulta

70,57% Consultas Subsequentes

Fonte: Sistema CROSS.

Fisioterapia

A Fisioterapia atua na prevenção e reabilitação, com foco na redução de limitações funcionais e na melhoria da qualidade de vida. Os atendimentos abrangem os sistemas locomotor e cardiorrespiratório, com destaque para a recuperação da funcionalidade e independência nas atividades diárias. O cuidado é individualizado e acompanhado de forma contínua, conforme a evolução de cada paciente.



JANEIRO A DEZEMBRO

ATENDIMENTOS 9.751

5,53% Primeira Consulta

91,94% Sessões

2,53% Interconsulta

Fonte: Sistema CROSS.

Fonoaudiologia

O serviço de Fonoaudiologia realiza avaliações, exames e atendimentos voltados à comunicação e funções associadas, como audição, voz, linguagem e deglutição.

Contempla tanto consultas quanto a realização de exames audiológicos, como audiometria, logaudiometria e imitanciometria, fundamentais para o diagnóstico preciso e o direcionamento das condutas terapêuticas, em integração com a equipe multiprofissional, favorecendo um cuidado completo e resolutivo.



JANEIRO A DEZEMBRO

ATENDIMENTOS 764

23% Sessões

77% Interconsulta

EXAMES

2.668

audiometria, logaudiometria
e imitanciometria

Fonte: Sistema CROSS.

Radiologia

O serviço de Radiologia realiza exames de imagem que apoiam o diagnóstico e o acompanhamento clínico dos pacientes, com foco na precisão, segurança e qualidade dos resultados.

Os exames são fundamentais para a definição de condutas médicas mais assertivas.



JANEIRO A DEZEMBRO

ATENDIMENTOS 12.883

40,07% Raio X | 43,60% Tomografia | 16,33% Mamografia

CENTRAL DE REGULAÇÃO

Área responsável pela organização do acesso aos serviços, acompanhamento da produção e gestão dos fluxos assistenciais, integrando a Central de Agendamento, Faturamento e Central de Laudos.

Central de Agendamento

Responsável pela gestão das agendas e distribuição de vagas, o setor organiza atendimentos médicos e não médicos, exames e cirurgias, em articulação com o DRS IX – Marília, por meio Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP).

Também realiza o monitoramento de indicadores, como absenteísmo e perda primária, além de acompanhar metas e desenvolver estratégias para otimização de recursos e redução do tempo de espera.

Em 2025, foram ofertadas³ 43.304 consultas médicas, sendo 14.349 primeiras consultas, 3.372 interconsultas e 25.583 retornos (oferta 7% maior que o ano anterior).

Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT)

No apoio diagnóstico e terapêutico, **foram disponibilizados 55.159 exames, sendo 11.150 externos e 44.009 internos** (solicitados pelos especialistas do AME com o objetivo auxiliar na conclusão do diagnóstico e propiciar a indicação do procedimento cirúrgico ou terapêutico mais adequado aos pacientes).

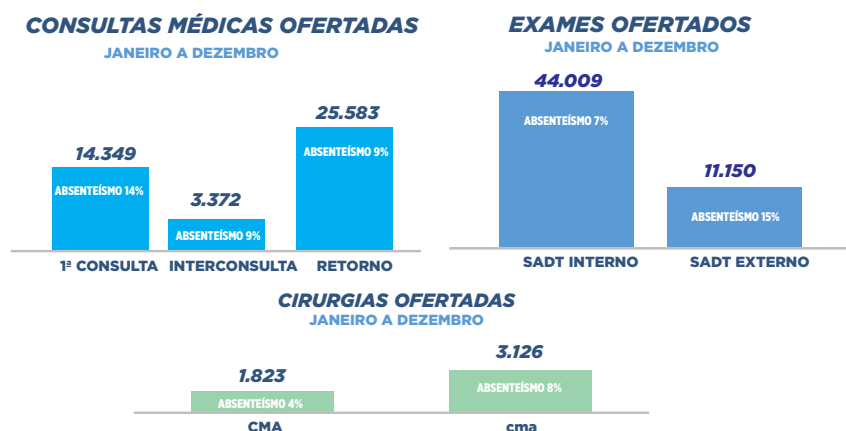
Cirurgias

Os procedimentos cirúrgicos são subdivididos por nível de complexidade, podendo ser Cirurgia Ambulatorial Maior - CMA (Biópsia/Paaf de Tireoide, Biópsia de Próstata, Catarata, Capsulotomia, Postectomia e Cistoscopia) ou Cirurgia Ambulatorial Menor - cma (Pterígio, Fotocoagulação à Laser, Infiltração, Injeção Intravítrea e Pequenos Procedimentos de Dermatologia, Cirurgia Geral, Urologia e Otorrinolaringologia). **Durante o ano, foram ofertados 1.823 CMA e 3.126 cma.**

³Observa-se que o quantitativo de vagas ofertadas foi superior à meta contratualizada, em razão da necessidade de compensar os impactos do absenteísmo e da perda primária, com o objetivo de garantir o alcance da produção efetivamente realizada. Relação de cálculo: Ofertado – Absenteísmo – Perda Primária = Realizado.

Absenteísmo e Perda Primária

Entende-se como absenteísmo o não comparecimento do paciente a um atendimento previamente agendado. Essa falta, sem comunicação à unidade, além de atrasar o diagnóstico, impede que a vaga possa ser aproveitada por outro paciente da fila de espera. Já o termo “Perda Primária” refere-se às vagas ofertadas pelo ambulatório que, por algum motivo, não foram aproveitadas pelos municípios referenciados.



Fonte: Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP).

Faturamento

O setor de Faturamento é responsável por conferir e faturar todos os atendimentos realizados no ambulatório, assim como informar mensalmente a produção faturada à Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde (CGCSS) como forma de prestação de contas.

Em 2025, foram faturados **238.955 atendimentos**, representando crescimento de aproximadamente 17% em relação ao ano anterior. Destaca-se o aumento expressivo nos registros de procedimentos de maior complexidade, impulsionado pela ampliação das ofertas assistenciais.



FATURAMENTO
JANEIRO A DEZEMBRO

BPA
231.456

APAC
5.338

SISCAN
2.161

Central de Laudos

Responsável pelo acompanhamento e liberação dos resultados de exames, o setor atua no controle de prazos, conferência dos procedimentos realizados e disponibilização de laudos e imagens aos pacientes e municípios.

Entre os avanços, destaca-se a implantação do portal de laudos, que trouxe mais agilidade no acesso aos resultados, facilitou a comunicação com os municípios, reduziu o uso de papel e contribuiu para uma experiência mais prática e segura para os pacientes.

TOTAL: 42.250

LAUDOS ENTREGUES NO PRAZO

87%

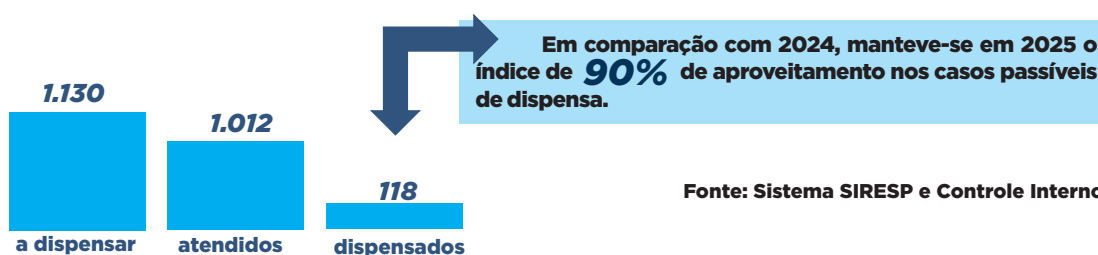
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Área que integra setores estratégicos de acolhimento, orientação e articulação do cuidado, contribuindo para a organização do fluxo assistencial e a continuidade do atendimento aos pacientes.

Recepção

A recepção é a porta de entrada do AME Assis, responsável pelo acolhimento inicial, abertura de atendimentos e direcionamento dos pacientes. Também realiza o registro de presença, ausências e dispensas no sistema estadual.

O fortalecimento da comunicação com os municípios contribuiu para a redução de dispensas, com resolução ágil de pendências e melhor aproveitamento das vagas.



Fonte: Sistema SIRESP e Controle Interno.

Confirmação de Agendas

O setor realiza a confirmação dos atendimentos por telefone, orientando os pacientes e monitorando cancelamentos. Adicionalmente, o setor presta acolhimento aos usuários, realizando o direcionamento adequado às áreas assistenciais conforme suas necessidades específicas. Essas ações permitem o melhor aproveitamento das vagas, reduzem faltas e contribuem para a organização da agenda assistencial.

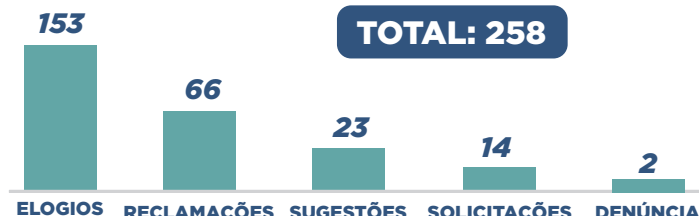
Ouvidoria

A Ouvidoria atua como canal direto de comunicação com os usuários, acolhendo manifestações como sugestões, elogios, reclamações e solicitações. Em 2025, **foram registradas 37% a mais de manifestações protocoladas**. As informações coletadas subsidiam melhorias nos processos e fortalecem a qualidade do atendimento.

MANIFESTAÇÃO PROTOCOLADAS

JANEIRO DEZEMBRO

Atendimento protocolado é aquela manifestação a qual o paciente tem de expressar suas necessidades, dúvidas ou opiniões. Sendo ela através de um elogio, denúncia, reclamação, solicitação ou sugestão.



MANIFESTAÇÕES NÃO PROTOCOLADAS

2.123

JANEIRO A DEZEMBRO

Atendimento não protocolado é aquele que não precisa ser encaminhado para alguma área ou setor. Sendo uma situação a qual possa ser resolvida de imediato, orientando o paciente.

Fonte: Sistema Pesquisa de Satisfação Humaniza (PSAT-SES)

Pós Consulta

Responsável por dar sequência ao cuidado após os atendimentos, o setor organiza agendamentos, encaminhamentos e acompanha indicadores assistenciais. Também gerencia processos como a alta administrativa — relacionada às ausências — e a alta global, definida após conclusão do acompanhamento, contribuindo para a organização do fluxo e avaliação da resolutividade.

Alta Administrativa

A alta administrativa é um mecanismo utilizado para o gerenciamento das ausências dos pacientes nas especialidades, com base no número de faltas registradas ao longo do mês. O processo é aplicado quando há ausência em consultas de retorno, permitindo maior organização das agendas e melhor aproveitamento das vagas.

De forma flexível, o paciente pode justificar sua falta, possibilitando novo agendamento conforme a disponibilidade. Essa dinâmica contribui para equilibrar o controle das ausências com a necessidade de atendimento às demandas individuais.

ALTA ADMINISTRATIVA

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema SIRESP e setor Pós Consulta.



Fonte: Sistema SIRESP e Wareline.

SAME

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística realiza a gestão dos prontuários, garantindo organização, segurança e acesso às informações.

JANEIRO A DEZEMBRO

217 SOLICITAÇÕES
DE CÓPIA DE PRONTUÁRIOS

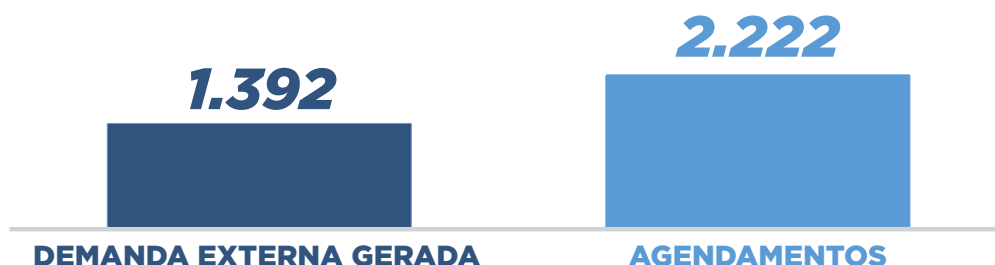
Serviço Social

O Serviço Social atua de forma integrada às equipes, oferecendo suporte aos pacientes e articulando o cuidado com a rede de saúde. Entre as ações, destacam-se o atendimento social, orientação na alta, encaminhamentos para serviços externos e apoio no acesso a medicamentos de alto custo.

O setor também realiza a gestão de filas externas e a busca ativa de pacientes, contribuindo para a continuidade do tratamento. Em 2025, os agendamentos externos, registraram um aumento de 18% em relação ao ano anterior.

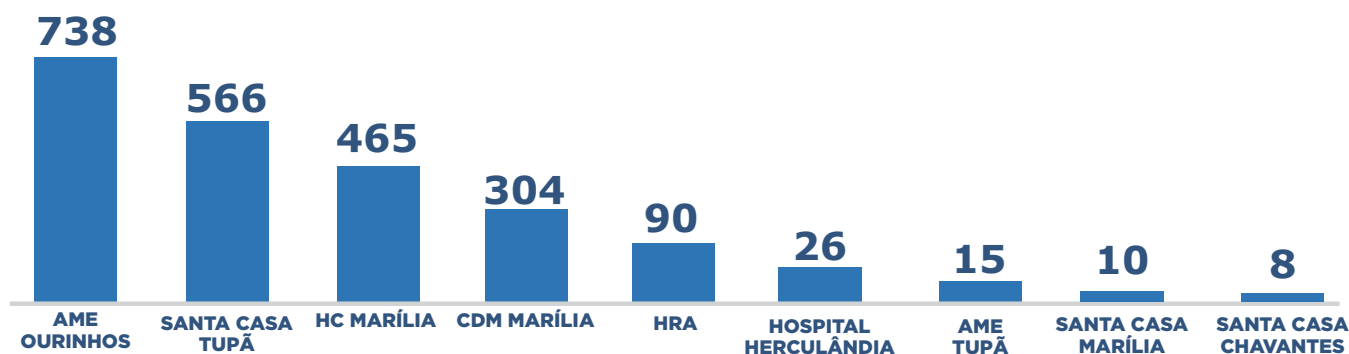
DEMANDA E AGENDAMENTOS

JANEIRO A DEZEMBRO



AGENDAMENTOS POR SERVIÇO

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema SIRESP.

Oncologia

No acompanhamento de pacientes oncológicos, o Serviço Social monitora o acesso ao tratamento, garantindo o cumprimento dos prazos legais e oferecendo orientação ao longo do processo.

Também realiza contato ativo com os pacientes para confirmação de atendimentos, reduzindo faltas e fortalecendo o cuidado contínuo.

CASOS ONCOLÓGICOS

JANEIRO A DEZEMBRO



Especialidades:

Dermatologia | Urologia | Gastroenterologia | Mastologia
Ortopedia | Otorrinolaringologia | Endocrinologia | Proctologia
Oftalmologia | Neurologia

Fonte: Sistema SIRESP

SUPRIMENTOS

Área responsável pela gestão de insumos, garantindo abastecimento adequado, controle de estoque e suporte às atividades assistenciais e administrativas do AME Assis.

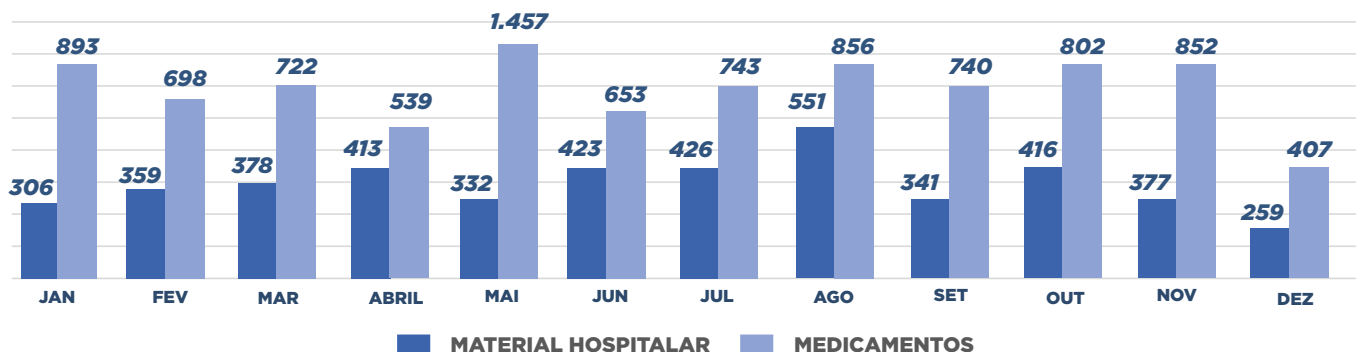
Farmácia

A Farmácia realiza o armazenamento, controle e distribuição de medicamentos e materiais, atuando de forma integrada às equipes assistenciais. Destaca-se a dispensação por meio de kits padronizados, preparados conforme a necessidade de cada paciente, o que contribui para mais segurança e organização nos atendimentos.

O setor também realiza a programação de compras com base na demanda de procedimentos e cirurgias, permitindo melhor controle de estoque, redução de perdas e uso mais eficiente dos recursos.

ITENS DISPENSADOS

JANEIRO A DEZEMBRO



Processo de Alto Custo

A Farmácia é responsável pela gestão dos processos de medicamentos especializados disponibilizados pela rede estadual. Em 2025, **foram entregues 2.564 processos**, representando **aumento de aproximadamente 35%**, impulsionado principalmente pela demanda da **especialidade de Endocrinologia**.

Almoxarifado

O Almoxarifado gerencia a solicitação, recebimento, conferência e armazenamento dos insumos utilizados na unidade, garantindo organização e agilidade no abastecimento dos setores. A distribuição é realizada semanalmente, conforme requisições internas.

Foi registrado um aumento de 22% de itens dispensados em relação ao ano anterior. Os materiais hospitalares lideram o volume de consumo, seguidos por itens alimentícios e administrativos.

TOTAL DE ITENS
212 MIL
DISPENSADOS POR GÊNERO
JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

COMPRAS

O setor de Compras é responsável por garantir o abastecimento de materiais, medicamentos, equipamentos e serviços essenciais ao funcionamento do AME Assis, assegurando que todas as demandas sejam atendidas com qualidade, agilidade e uso eficiente dos recursos.

A atuação envolve a gestão completa dos processos de aquisição, desde a solicitação até a contratação, com base em cotações e análise criteriosa das propostas, priorizando sempre a melhor relação entre custo e qualidade. Esse trabalho contribui diretamente para a segurança assistencial e a sustentabilidade da unidade.

Entre os itens de maior volume, destacam-se os materiais hospitalares e cirúrgicos e os medicamentos, impulsionados pela demanda dos atendimentos, exames e procedimentos realizados.

Em 2025, o setor teve participação ativa no processo de acreditação ONA, fortalecendo a padronização dos processos e a qualificação da gestão. Como avanço, foi implantado o indicador de avaliação de fornecedores, que considera critérios como qualidade, prazos e desempenho, apoiando decisões mais seguras e eficientes nas aquisições.

Grupo de Produtos

Os grupos que mais se destacam com a maior parte de consumo são os Materiais Hospitalares e Cirúrgicos e de Medicamentos devido ao consumo mensal nos procedimentos cirúrgicos e exames.

RANKING PRODUTOS

JANEIRO A DEZEMBRO

1º	Material Hospitalar e Cirúrgico	37%
2º	Medicamentos	13,3%
3º	Material Administrativo	10,2%
4º	Material de Limpeza e Higiene	10,4%
5º	Uniformes	5,7%
6º	Alimentícios	4,8%
7º	Conservação e Reparo	4,8%
8º	Acessórios e Peças Equip. Hosp.	3,9%
9º	Gás Medicinal	3,1%
10º	Bens de Pequeno Valor e Mat. Div.	2,2%
11º	Mat. Descartável	1,7%
12º	Material de Segurança (EPI)	1,5%
13º	Utensílio	1,2%

R\$ 662.139,60
TOTAL

MANUTENÇÃO

O setor de Manutenção é responsável por assegurar o pleno funcionamento dos equipamentos e das instalações, contribuindo para a continuidade e qualidade dos atendimentos.

As atividades são organizadas por meio de sistema de Ordens de Serviço, que permite o registro, acompanhamento e priorização das demandas. O setor também atua com planos de manutenção preventiva, calibrações e controle de qualidade, em integração com outras áreas.

Entre os serviços realizados estão manutenções elétricas, hidráulicas, de refrigeração, conservação predial e reparos de equipamentos. Quando necessário, serviços especializados são acompanhados pela equipe, garantindo a qualidade das intervenções.

MANUTENÇÕES CORRETIVAS

403

JANEIRO A DEZEMBRO

Fonte: Sistema Wareline

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

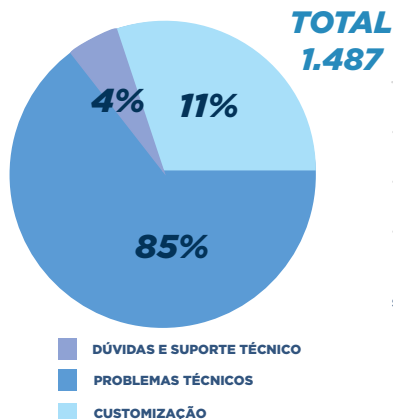
O setor de Tecnologia da Informação (TI) no AME Assis é responsável por oferecer soluções tecnológicas para atender às necessidades dos outros setores da Instituição. Entre as principais responsabilidades da equipe de TI, destacam-se a administração dos sistemas e dos equipamentos (como computadores, impressoras, monitores, mouses, teclados, switches, cabos, servidores, nobreaks, estabilizadores, roteadores, entre outros), além de oferecer suporte e manutenção ao sistema de gestão hospitalar.

Também cabe ao setor a solução de problemas técnicos relacionados à rede interna, criar políticas e procedimentos para garantir a segurança da informação, gerar relatórios e coletar dados, instalar e configurar programas, fazer levantamentos de requisitos e gerenciar projetos tecnológicos. Além disso, a equipe de TI também é responsável por abrir chamados para fornecedores externos de serviços de TI e telefonia, desenvolver softwares e oferecer suporte técnico a todos os programas e sistemas.

O Sistema de Gestão Ambulatorial e Hospitalar é o principal software utilizado no AME Assis e é essencial para o funcionamento do Ambulatório, neste sentido ele gera a maior demanda de serviços para a equipe de TI. O módulo S.O.S (Sistema de Ordem de Serviço) é utilizado pelos outros setores para abrir chamados para a equipe de Tecnologia e também permite avaliar a qualidade dos serviços prestados aos setores.

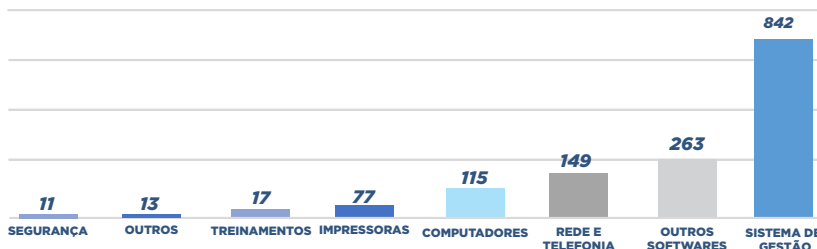
ORDEM DE SERVIÇO

JANEIRO A DEZEMBRO



SUORTE AO USUÁRIO

JANEIRO A DEZEMBRO



Fonte: Sistema Wareline

CONTROLADORIA

O Setor é responsável pela gestão e monitoramento dos recursos financeiros, contábeis e operacionais, com o objetivo de garantir que os processos e as atividades estejam alinhados com as metas e estratégias da organização, visando sempre a melhoria dos controles internos e obtenção das informações, de forma ágil, com qualidade e segurança.

Com a importante missão de promover a análise da saúde financeira da Unidade, o setor é responsável também por levantar as informações com base no processo decisório, que auxiliam nas tomadas de decisões e que otimizam a gestão financeira, efetuando acompanhamentos.

Mensalmente a Controladoria preenche as informações quantitativas e financeiras no Sistema Gestão, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP).

Controle Patrimonial

O setor de Controle Patrimonial é responsável pela organização, registro e acompanhamento dos bens da unidade, contribuindo para a gestão adequada dos recursos e a preservação do patrimônio.

No final do período, o AME Assis contabilizou **2.769 bens, somando R\$ 5.852.379,78.**

Os bens estão distribuídos em cinco grupos principais: equipamentos médico-hospitalares, instrumentos de medição e controle, equipamentos de escritório, equipamentos de informática e itens de uso geral.

Do total patrimonial, 61,28% corresponde aos investimentos realizados no primeiro ano de funcionamento da unidade (2013), enquanto os demais 38,72% referem-se às aquisições dos anos seguintes.

Em setembro de 2025 o AME Assis recebeu, através do Termo de Aditamento 02/2025, o repasse de recurso de investimento no valor de R\$ 123.084,00 para aquisição de 1 (um) aparelho de ultrassonografia.



DEMONSTRATIVO CONTÁBIL

JANEIRO A DEZEMBRO

	Total
Receitas Operacionais	
Repasse Contrato de Gestão/Convênio	13.058.112,00
Repasse Termo Aditamento - Investimento	123.084,00
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	389.687,79
Receitas Financeiras	258.119,92
Demais Receitas	234,78
TOTAL DAS RECEITAS	13.829.238,49
Despesas Operacionais	
Pessoal	5.796.229,58
Ordenados	3.807.661,79
Benefícios	282.075,70
Horas Extras	-
Encargos Sociais	358.845,31
Rescisões com Encargos	138.951,57
Outras Despesas com Pessoal	12.944,14
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	356.897,61
Provisões com Pessoal	838.853,46
13º com Encargos	350.417,19
Férias com Encargos	488.436,27
Serviços Terceirizados	7.458.669,50
Assistenciais	6.761.853,16
Pessoa Jurídica	6.761.853,16
Pessoa Física	-
Administrativos	696.816,34
Materiais	608.511,57
Materiais e Medicamentos	389.234,49
Materiais de Consumo	219.277,08
Utilidade Pública	324.304,05
Financeiras	8.989,74
Manutenção Predial	56.607,99
Ressarcimento por Rateio	490.825,26
Outras Despesas	84.975,77
Total das Despesas Operacionais	14.829.113,46
Investimento	
Equipamentos	312.926,66
Mobiliário	10.051,59
Total de Despesas com Investimentos	322.978,25
TOTAL DAS DESPESAS	15.152.091,71
RESULTADO (Total das Receitas - Total das Despesas)	(1.322.853,22)

Custos

O setor de Custos utiliza a metodologia de custos por absorção. Desta forma todos os custos gerados na instituição, desde os auxiliares, apoio e produtivos, são sintetizados e absorvidos pelas Unidades Produtoras (Consultas e Procedimentos), negócio principal da instituição.

Os gestores das demais áreas ficam responsáveis pelo encaminhamento mensal dos relatórios quantitativos e financeiros para área de Custos para sintetização das informações e análise.

FLUXO DE CAIXA JANEIRO A DEZEMBRO

	Total
Receitas	
Contrato de Gestão/Convênio	13.058.112,00
Repasse Termo Aditamento - Investimento	154.090,84
Repasse - Complemento Piso Enfermagem	389.687,79
Receitas Financeiras	258.119,92
Estornos / Reembolso de Despesas	234,88
Outras Receitas	0,00
Total de Receitas	13.860.245,43
Despesas	
Pessoal (CLT)	5.245.296,62
Ordenados	3.503.743,39
Benefícios	282.075,70
Encargos Sociais	424.498,57
Rescisões com Encargos	142.486,96
13º	254.943,16
Férias	312.405,44
Outras Despesas com Pessoal	12.944,34
Ordenados - Complemento Piso Enfermagem	312.199,06
Serviços Terceirizados	7.416.614,40
Assistenciais	6.734.769,11
Pessoa Jurídica	6.734.769,11
Pessoa Física	0,00
Administrativos	681.845,29
Materiais	607.403,36
Materiais e Medicamentos	388.446,88
Materiais de Consumo	218.956,48
Utilidade Pública	324.244,05
Financeiras	8.989,74
Manutenção Predial	56.607,99
Investimentos	322.978,25
Ressarcimento por Rateio	490.825,26
Outras Despesas	84.975,77
Total de Despesas	14.557.935,44
Resultado do Período	-697.690,01

GERENCIAL DE CUSTOS

1º SEMESTRE

Grupo	CONTAS	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média mensal	%
PESSOAL	Nº de Prestadores (todos os vínculos)	159	163	158	161	151	156	158	
	Colaboradores CLT	475.558	449.548	446.900	452.273	452.254	491.183	461.286	38,47%
	Colaboradores - Serviços de Terceiros	99.532	100.765	98.384	100.011	97.698	132.080	104.745	8,73%
	Médicos - Serviços de Terceiros	396.189	401.060	394.811	426.538	340.185	302.127	376.818	31,42%
SUB - TOTAL PESSOAL		971.279	951.373	940.095	978.823	890.138	925.390	942.850	78,63%
MATERIAL	Materiais Gerais	38.643	19.310	38.699	31.132	20.484	33.437	30.284	2,53%
	Materiais e Medicamentos	29.096	38.087	27.753	31.845	25.503	23.903	29.364	2,45%
	Materiais Assistenciais - Serviços de Terceiros	89.225	94.603	95.517	102.333	135.852	34.609	92.023	7,67%
SUB - TOTAL MATERIAL		156.964	152.000	161.968	165.309	181.839	91.950	151.672	12,65%
GERAIS	Serviços de Informática	17.960	17.960	19.876	20.363	20.845	20.357	19.560	1,63%
	Serviços de Terceiros Gerais	41.334	37.218	45.927	82.362	69.724	70.034	57.767	4,82%
	Cursos e Congressos	-	-	500	5.950	-	-	1.075	0,09%
	Custos Indiretos (Água, Energia, Telefone, etc.)	19.943	22.896	29.832	29.550	25.397	29.735	26.225	2,19%
SUB - TOTAL GERAIS		79.237	78.074	96.135	138.225	115.966	120.127	104.627	8,73%
CUSTO TOTAL		1.207.480	1.181.446	1.198.198	1.282.357	1.187.943	1.137.467	1.199.149	100%
COMPOSIÇÃO DO CUSTO POR VOLUME		Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	MÉDIA MENSAL	%
Custo Fixo		820.976	770.907	816.479	859.578	794.531	870.737	822.201	68,57%
Custo Variável		386.504	410.540	381.719	422.779	393.412	266.730	376.947	31,43%
TOTAL DOS CUSTOS		1.207.480	1.181.446	1.198.198	1.282.357	1.187.943	1.137.467	1.199.149	100,00

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média mensal	%
PESSOAL	971.279	951.373	940.095	978.823	890.138	925.390	942.850	79,97%
CONSUMO MATERIAIS	156.964	152.000	161.968	165.309	181.839	91.950	151.672	12,86%
CUSTOS GERAIS	79.237	78.074	96.135	138.225	115.966	120.127	84.482	7,17%
TOTAL	1.207.480	1.181.446	1.198.198	1.282.357	1.187.943	1.137.467	1.179.003	100,00%
Var. %/Média Mensal	2,42%	0,21%	1,63%	8,77%	0,76%	-3,52%		

GERENCIAL DE CUSTOS

2º SEMESTRE

Grupo	CONTAS	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média mensal	%
PESSOAL	Nº de Prestadores (todos os vínculos)	159	163	158	161	151	156	158	
	Colaboradores CLT	475.558	449.548	446.900	452.273	452.254	491.183	461.286	38,47%
	Colaboradores - Serviços de Terceiros	99.532	100.765	98.384	100.011	97.698	132.080	104.745	8,73%
	Médicos - Serviços de Terceiros	396.189	401.060	394.811	426.538	340.185	302.127	376.818	31,42%
SUB - TOTAL PESSOAL		971.279	951.373	940.095	978.823	890.138	925.390	942.850	78,63%
MATERIAL	Materiais Gerais	38.643	19.310	38.699	31.132	20.484	33.437	30.284	2,53%
	Materiais e Medicamentos	29.096	38.087	27.753	31.845	25.503	23.903	29.364	2,45%
	Materiais Assistenciais - Serviços de Terceiros	89.225	94.603	95.517	102.333	135.852	34.609	92.023	7,67%
SUB - TOTAL MATERIAL		156.964	152.000	161.968	165.309	181.839	91.950	151.672	12,65%
GERAIS	Serviços de Informática	17.960	17.960	19.876	20.363	20.845	20.357	19.560	1,63%
	Serviços de Terceiros Gerais	41.334	37.218	45.927	82.362	69.724	70.034	57.767	4,82%
	Cursos e Congressos	-	-	500	5.950	-	-	1.075	0,09%
	Custos Indiretos (Água, Energia, Telefone, etc.)	19.943	22.896	29.832	29.550	25.397	29.735	26.225	2,19%
SUB - TOTAL GERAIS		79.237	78.074	96.135	138.225	115.966	120.127	104.627	8,73%
CUSTO TOTAL		1.207.480	1.181.446	1.198.198	1.282.357	1.187.943	1.137.467	1.199.149	100%
COMPOSIÇÃO DO CUSTO POR VOLUME		Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	MÉDIA MENSAL	%
Custo Fixo		820.976	770.907	816.479	859.578	794.531	870.737	822.201	68,57%
Custo Variável		386.504	410.540	381.719	422.779	393.412	266.730	376.947	31,43%
TOTAL DOS CUSTOS		1.207.480	1.181.446	1.198.198	1.282.357	1.187.943	1.137.467	1.199.149	100,00

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média mensal	%
PESSOAL	971.279	951.373	940.095	978.823	890.138	925.390	942.850	79,97%
CONSUMO MATERIAIS	156.964	152.000	161.968	165.309	181.839	91.950	151.672	12,86%
CUSTOS GERAIS	79.237	78.074	96.135	138.225	115.966	120.127	84.482	7,17%
TOTAL	1.207.480	1.181.446	1.198.198	1.282.357	1.187.943	1.137.467	1.179.003	100,00%
Var. %/Média Mensal	2,42%	0,21%	1,63%	8,77%	0,76%	-3,52%		

DIRETRIZES DO COMPARTILHAMENTO DAS DESPESAS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVAS MENS AIS ENTRE A OSS – SANTA CASA DE ASSIS, AME – ASSIS

PREMISSAS: Partindo da premissa que o objetivo maior do **CONTRATO DE GESTÃO** está na eficiência operacional, no ganho de agilidade, na redução de custos, no critério de estabelecimento de metas e outros ganhos de produtividade, dentro dessa ótica, a O.S.S. Santa Casa de Misericórdia de Assis, através de uma reestruturação criou a área de **GESTÃO COMPARTILHADA** cujo objetivo é a redução de custos na 2 de todas as Entidades que venham a fazer parte da **ORGANIZAÇÃO SOCIAL – SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ASSIS. OBJETIVO:** O Objetivo do compartilhamento das despesas entre as entidades O.S.S. Santa Casa de Misericórdia de Assis, AME – Assis, é de minimizar os custos gerenciais e administrativos da estrutura organizacional, apurado e registrado através da contabilidade e financeiro da Organização, como também propiciar maior planejamento, controle e avaliação das atividades e serviços realizados. **METODOLOGIA:**

- A OSS Santa Casa de Assis, utiliza a cobrança através do rateio dos serviços compartilhados nas áreas administrativas e de suporte entre as entidades, conforme determina o artigo 2º da resolução SS 116/12;
- A fundamentação está mencionada acima nas premissas e metodologia para apuração do rateio dos serviços compartilhados, bem como as áreas por centro de custos que servem de base para apuração dos valores;
- As contas de centro de custos e percentagens formadores do rateio para cada entidade serão sempre revisadas ou quando algum fator relevante impactar nesses índices;
- Os valores são calculados mensalmente, com base na contabilidade e no sistema de análise de custo da OSS Santa Casa de Assis;
- O Rateio das despesas com pessoal é feito através de uma divisão proporcional dos custos de acordo com as demandas da execução do trabalho em cada área, isto é, pela quantidade de pessoas e de horas trabalhadas para cada unidade gerenciada.

**NO QUE DIZ RESPEITO AO
EMPENHO, AO COMPROMISSO,
AO ESFORÇO, À DEDICAÇÃO,
NÃO EXISTE MEIO TERMO. OU
VOCÊ FAZ UMA COISA BEM
FEITA OU NÃO FAZ.**

AYRTON SENNA

Instituição

Dr. Arnaldo Thomé
Provedor
OSS Santa Casa de Assis

Andreia Camargo Souza
Gerente de Serviços Ambulatoriais



@ameassis

www.ameassis.org.br



Santa Casa
Assis

AME

Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS