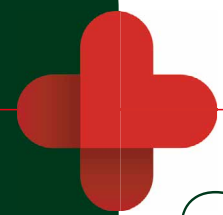
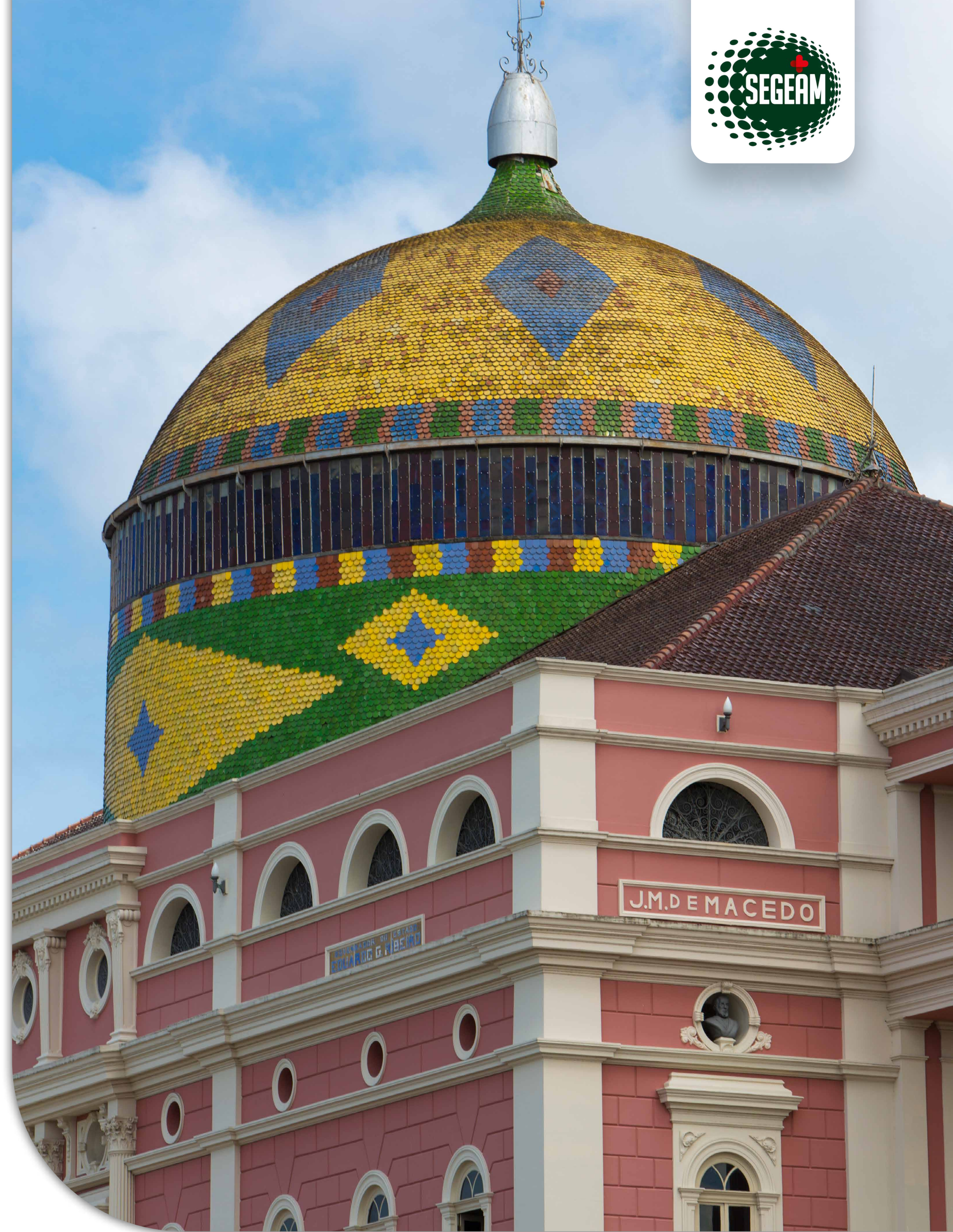




**2022** RELATÓRIO DE GESTÃO  
E SUSTENTABILIDADE



sumário



# ENTREVISTA



***“Acreditem na SEGEAM! Quem acredita em nossos propósitos, participará de onde chegaremos, sempre foi assim!”***

Eliane Santana – Vice-Presidente Executiva



### ENTREVISTA

**Qual o início da história da Associação SEGEAM, a partir da parceria entre Eliane Santana e Karina Barros?**

**Eliane Santana:** A SEGEAM, ainda Serviço de Enfermagem Geral e Especializada do Amazonas, foi inicialmente uma oportunidade de sociedade a partir de 2013, ano seguinte ao da sua criação. Eu fui a primeira de nós duas a entrar e trouxe os contratos da minha própria empresa com o SESI, à época. Até então, a Karina ainda não havia retornado a Manaus, tinha ido ao Nordeste, trabalhar em uma multinacional.

**Karina Barros:** Formei em Enfermagem aqui em Manaus, mas fui transferida logo em seguida para Recife, a serviço da primeira multinacional em que trabalhei. Eu conhecia a Eliane da época da Graduação, desde 2002, estudamos juntas. Mas até então, ela ainda tinha outra sócia. Antes de eu entrar, em 2014, a Secretária de Estado de Saúde (SES), à época SUSAM, firmou com a SEGEAM o primeiro contrato de prestação de serviços, do Programa Pé Diabético, a menina dos meus olhos, desde quando o conheci. Foi quando a Eliane, ao saber que eu fiz parte da primeira turma de Pós-Graduação em Estomaterapia da UEA e, por precisar montar o Ambulatório do Programa Pé Diabético, me ofereceu a vaga de enfermeira assistencial. À época, propus de outra maneira, gostaria de não apenas atender, mas coordenar a estruturação, porque o Programa ia ao encontro da minha formação de estomaterapeuta e ela concordou.



## ENTREVISTA COM A DIRETORIA EXECUTIVA

**Eliane Santana:** A experiência da Karina em tratamento de lesões de origem diabética ou vascular foi essencial ao treinamento da equipe e ao aprimoramento da proposta da Secretaria, dentro das quatro policlínicas atendidas à época. Assim, a SEGEAM presta serviços ao Programa Pé Diabético desde 2014, em breve a primeira década completa. Vale ressaltar que o trabalho sempre foi o de fornecimento de mão-de-obra, então os equipamentos, os materiais e as tecnologias são todos de gestão do Estado.

**Karina Barros:** Posteriormente, dentro do contexto de mudanças internas da SES em 2016, a Organização Social responsável por uma grande quantidade dos profissionais de Enfermagem saiu do Amazonas, então algumas empresas prestadoras de serviços ao governo foram chamadas repentinamente, porque era necessário alguém assumir os postos de trabalho. Foi a nossa segunda

oportunidade de ampliar o escopo de atuação da SEGEAM, agora com os plantões contratados. Mudanças internas também ocorreram naquele período, ao final do ano, com a reconfiguração da nossa sociedade em partes iguais, entre os quatro componentes até então, agora com a minha inclusão em novembro. O que demarca o início da parceria entre nós duas, no que diz respeito à gestão da SEGEAM.

### PERGUNTA

#### Quais os principais desafios enfrentados desde então?

**Eliane Santana:** Da minha perspectiva, o maior desafio foi assimilar os processos, conforme aconteceram desde 2013. Sempre foram aprendizados, porque eu nunca tinha sido empresária. Quando eu tinha me entendido ali, dentro do Programa Pé Diabético, firmamos os contratos dos plantões e foi outro

mar de informações. Nesse momento, reformulamos o significado de SEGEAM, agora Serviços de Enfermagem e Gestão em Saúde do Amazonas, porque começamos a lidar com uma equipe de gestão.

**Karina Barros:** Em minha percepção, o maior desafio, embora lembremos sempre dos aspectos financeiros, foi montar uma equipe inicial coesa, porque concentramos muitas funções, a princípio.

***“Enxergar as oportunidades, percebê-las ampliadas com o desenvolvimento contínuo da SEGEAM, é a nossa principal busca”***

Eliane Santana  
Vice-Presidente Executiva



## ENTREVISTA COM A DIRETORIA EXECUTIVA

**Karina Barros:** Com a saída dos outros dois sócios, ficamos apenas eu e a Eliane a partir do final de 2017, foi o momento oportuno a também reorganizarmos nossas responsabilidades internas. Eliane passou a cuidar muito mais apenas dos aspectos de Finanças e eu do restante, especialmente da Atenção à Saúde, foi quando comecei a pensar em quais profissionais poderiam compor o nosso time. De qualquer maneira, o desafio sempre foi muito grande, mas também não podia ser diferente. Foi uma mistura de o Universo convergir e apreendermos o caminho, fomos ousadas o suficiente e assim se consolidou a SEGEAM.

**Eliane Santana:** Sobre sermos ousadas, algumas angústias ocorreram em consequência, naturalmente. A maior foi em 2019, quando firmamos mais contratos e ocorreram alguns processos políticos e de reestruturação, internos à SES e ao Governo do Estado. Queríamos continuar a crescer e aprimorar nossos serviços, mas de repente, uma série de acontecimentos

desestabilizou nossos esforços, quanto aos contratos de Técnicos de Enfermagem. Atualmente, todos os débitos da SEGEAM com a categoria, gerados durante aquelas mudanças, foram devidamente sanados. Então foi possível retomar o foco em evoluir a Qualidade da Assistência. Poucos meses depois, começaria a Pandemia de Covid-19.

**Karina Barros:** Minha maior angústia, em meio ao período conturbado de substituição dos prestadores de serviços, foi aquele incômodo profundo, ao escutar comentários absurdos sobre os nossos enfermeiros, de que eram incompetentes, frente aos anteriores. Hoje, eu tenho convicção, a SEGEAM tem consolidado seu legado de qualidade da assistência em todas as unidades em que atuamos, comprovadamente, por meio dos nossos processos e práticas. Somos a primeira organização social do Norte do Brasil a conquistar a *Certificação Qmentum International Diamond Accreditation*, nível máximo de distinção.

### PERGUNTA

**São tantos os desafios, mas o que as move frente aos obstáculos, como líderes da SEGEAM, desde o princípio?**

**Eliane Santana:** As oportunidades. Eu sempre estou atenta ao ponto positivo das situações, mesmo em meio ao caos, assim como aos aprendizados possíveis de retirar de todas as circunstâncias. Enxergar as oportunidades, percebê-las ampliadas com o desenvolvimento contínuo da SEGEAM, é a nossa principal busca.

**Karina Barros:** O legado. Eu sempre me remeto muito ao Programa Pé Diabético, porque é impressionante observar as peças se montarem, o propósito divino realmente em cada circunstância. Eu ter feito a pós-graduação em Estomaterapia, a Eliane lembrar disso e me chamar, todos os elementos se encaixarem de tal maneira, até convergirem nesse legado sendo construído por nossos colaboradores.

### PERGUNTA

**Recentemente, a SEGEAM passou por uma transformação em seu modelo de negócios. Como ocorreu e qual a importância desse processo?**

**Karina Barros:** Foi uma transformação indispensável, eu diria. Antes, é importante lembrar, sempre trabalhei com vendas, mesmo depois de formada em Enfermagem, fui vendedora em uma multinacional, algo extremamente desafiador e cansativo, porque é uma busca incessante por bater metas, mês a mês. Entretanto, aprendi a projetar muito tempo à frente, porque não é possível estagnar.

Quando ingressei em sociedade com a SEGEAM ao final de 2016, eu queria encontrar saídas aos impasses da época, especialmente aos financeiros. Em constante diálogo com a Eliane, buscamos, lemos, estudamos muito,

inclusive formalmente, em Pós-Graduação. Sempre em busca de saídas. Foi quando, em uma reunião com Elorides de Brito, nossa atual Secretária Executiva de Atenção à Saúde, ela comentou sobre a palestra de Takashi Yamauchi, uma realização da UnATI, à época, antes de se tornar FUNATI. Nós fomos ao hotel do evento, sobre o Terceiro Setor. O tema da palestra foi de perfeito encaixe com as necessidades da SEGEAM e marquei uma reunião com ele, que vem a Manaus somente uma vez por mês, então era a oportunidade.

Apesar de alguma incredulidade inicial de parte da equipe, solucionada com o conhecimento do tipo de processo, ele foi iniciado. Entendemos não se tratar de uma mera vontade de mudar, porque o mais adequado seria ter sido assim desde o princípio, conforme Takashi demonstrou claramente. Assim como apontou dificuldades possíveis, afinal a sua proposta, alinhada ao Terceiro

Setor, ainda não é uma realidade em Manaus. Contudo, a transformação começou ali e seguiu por mais ou menos dois anos até finalizar, foi quando chegamos ao significado atual do nome SEGEAM, agora Sustentabilidade, Empreendedorismo e Gestão em Saúde do Amazonas.

Nossas decisões sempre foram muito coletivas, então fez total sentido a transformação de uma Limitada em Associação, com a posterior qualificação como Organização Social em nosso estado, a primeira a conseguir o Certificado de Imunidade emitido pela Prefeitura de Manaus. A partir disso, compreendemos que o nosso propósito era muito maior, conforme temos dito, ninguém cresce sozinho e compartilhar nossos objetivos é uma alegria.



## ENTREVISTA COM A DIRETORIA EXECUTIVA

### PERGUNTA

#### **Manaus foi o epicentro nacional da Pandemia de Covid-19, como a SEGEAM enfrentou esse momento histórico?**

**Karina Barros:** As ruas vazias, os hospitais lotados e nós vínhamos trabalhar todos os dias. Administrativamente, nós entendemos que tínhamos que atuar em duas frentes de apoio aos nossos profissionais. A primeira, em qualificá-los quanto aos processos de trabalho, a principal razão de investirmos em creditações, porque elas possibilitam condições de estabelecê-los e promovem a qualidade assistencial. A segunda, ao cuidar dos próprios colaboradores, foi quando criamos o Ações que Resgatam como uma forma de apoiá-los, o projeto se tornou diferencial da SEGEAM e passou a ser Programa permanente, sob os cuidados de Adriana Macedo, nossa Secretária Executiva de Gestão de Pessoas.

Os acontecimentos se deram de maneira muito acelerada, mas o aprimoramento organizacional ocorrido a partir dos processos de acreditação permitiu que todos trabalhassem de maneira otimizada, algo essencial dentro do campo de batalha instaurado, conforme as pessoas adoeciam lutavam por sua sobrevivência. Entre nossos quadros, lamentavelmente perdemos dois enfermeiros, Mauricio Martins e Keila Baez, a quem prestamos, mais uma vez, nossas homenagens.

Emocionalmente, mesmo diante de toda aquela dor, eu entendo que, para nós, o momento foi de grande fortalecimento. Apesar de estarem todos muito cansados, a Enfermagem nunca foi tão vista. Sem desmerecer a importância do conjunto dos profissionais que atuam na área da Saúde, todos imprescindíveis, nenhum hospital consegue se sustentar sem enfermeiros, porque eles são o pilar da Assistência.

**Eliane Santana:** Além da reestruturação dos hospitais, devido à demanda dos atendimentos com a pandemia, é importante lembrar do fato de a maioria dos nossos enfermeiros serem da porta de entrada, a Urgência e Emergência. Além dos dois que infelizmente perdemos, uma supervisora também agravou, ficou internada, mas conseguiu se recuperar. Foi feito o possível com o intuito de zelarmos por nossos profissionais e suas famílias, até mesmo compramos balas de oxigênio, sem sabermos dos eventos posteriores, quando as usamos em residências de familiares de colaboradores.

De qualquer maneira, nesse momento de portas fechadas, a SEGEAM foi em sentido contrário e entendeu sua necessidade de apoio e consultoria. Foi quando contratamos a Fator RH, que ampliou o nosso olhar em relação à gestão de recursos humanos. Então começamos a estruturar, desenhar papéis e responsabilidades, as definições de cargos, as atividades e os processos.



## ENTREVISTA COM A DIRETORIA EXECUTIVA

Foi uma decisão muito importante, porque eles trouxeram a necessidade da qualificação também da Qualidade. Escolhemos o IQG (Instituto Qualisa de Gestão), uma acreditadora com expertise em certificação de serviços de Enfermagem com atuação em todo o território nacional. Por sermos prestadores de serviço dentro de unidades de saúde, foi o melhor encaixe. Aproveitamos e queremos reconhecer a contribuição fundamental de Anathuza Trindade, nossa Secretária Executiva de Qualidade e Projetos, que propôs e tem capitaneado as parcerias com as acreditadoras.

De modo geral, mesmo reclusos, percebemos a necessidade de ampliar a nossa percepção, de desenvolver nossa equipe, de investir em certificações e em parceiros aptos a estimular nosso crescimento, frente à dimensão do desafio imposto.

### PERGUNTA

**A OMS recentemente declarou o fim da Situação de Emergência Internacional da Pandemia de Covid-19, quais aprendizados este período trouxe à SEGEAM?**

**Eliane Santana:** Que nadaremos sempre contra a correnteza e continuamente pensaremos em crescimento, qualificação e desenvolvimento do nosso time, porque foi essencial o suporte mútuo entre os colaboradores, assim como foi perceptível uma união muito forte, da Assistência à Gestão. A pandemia fortaleceu o propósito da SEGEAM.

**Karina Barros:** O período foi de muita dor, mas também de muito valor. Uma situação de tamanha magnitude demonstrou o quanto não temos o controle dos acontecimentos, mas é importante aprender com o processo e apoiar o

máximo possível a nossa equipe. Talvez foi necessário que tenhamos aprendido coletivamente, enquanto humanidade, que realmente a vida é o que tem maior valor, temos que estar uns pelos outros e nos ajudarmos. Algo que nenhuma profissão retrata tão bem quanto a Enfermagem, em uma perspectiva de que ela cuida de pessoas doentes, em seus momentos de maior vulnerabilidade, não apenas da doença, mas essencialmente, da pessoa que adoece.





## ENTREVISTA COM A DIRETORIA EXECUTIVA

### PERGUNTA

**As creditações representam o reconhecimento da excelência dos serviços buscada pela SEGEAM. Quais as perspectivas, a partir desses processos?**

**Karina Barros:** Alcançar o mundo! As acreditadoras nos trouxeram perspectivas nacionais e internacionais e entendemos que, para conquistarmos nossos próximos mercados, é necessário transformar nossa cultura organizacional constantemente. Assim, é possível identificarmos e avaliarmos as possibilidades de voos mais altos, escolher os mais alinhadas ao nosso perfil e às nossas aspirações organizacionais, em seguida buscar realizá-los.

**Eliane Santana:** Recentemente, durante a visita de manutenção da acreditação QGA Qmentum, surgiu a oportunidade de

estabelecermos acordos com o Canadá, por exemplo. O intuito, a partir de 2023, é conhecermos as propostas e estreitarmos a relação Canadá/Brasil, visto que contamos com a alta qualificação dos nossos profissionais de Enfermagem e com a orientação da acreditadora.

### PERGUNTA

**Quais os principais desafios atuais da SEGEAM?**

**Eliane Santana:** Hoje, nosso maior desafio é alcançarmos o mercado nacional, com o intuito de estarmos aptas a assumir contratos de gestão. De modo a começarmos qualquer negociação em outros estados, pleiteamos as qualificações de Organização Social, com a entrega das documentações necessárias, de acordo com os requerimentos exigidos dentro das

legislações próprias dos municípios. São nossos desafios presentes, de algo inédito em nossa trajetória, a gestão integral de unidades de saúde.

**Karina Barros:** Exatamente, outro desafio bem atual é a comunicação com os colaboradores da Assistência, o de estimulá-los a apreender os propósitos a serem alcançados. Nossa intenção sempre foi a de contratarmos os profissionais locais, tanto em nossa realidade do Amazonas, quanto fora do nosso estado de origem, então é essencial engajar todas as equipes formadas, o que ocorre por meio de estratégias de comunicação e treinamentos bem estabelecidos. Neste sentido, o empenho em aprimorar a comunicação organizacional é constante, mas além disso, os aspectos político e financeiro das relações com a Secretaria de Saúde são questões que sempre merecem atenção.



## ENTREVISTA COM A DIRETORIA EXECUTIVA

### PERGUNTA

**Qual o legado que a Associação SEGEAM almeja ter construído ao longo de sua trajetória?**

**Karina Barros:** O legado vem sendo construído, nós temos feito história, o nosso trabalho não apenas tem sido conhecido, mas alcançado reconhecimentos.

Temos dado o nosso melhor, feito por quem trabalhou conosco e cresceu, porque a característica de desenvolver pessoas é muito forte em nossa cultura organizacional, em nossa estrutura e quanto a quem temos agregado ao nosso time. Estimulamos todos os colaboradores a incorporarem tais princípios, não importa quão experientes os gestores sejam, nós estamos juntos neste propósito de desenvolver a si mesmos e uns aos outros. A curto e

médio prazos, queremos a gestão de ao menos quatro unidades de saúde a partir de 2023, Brasil afora. Nestes próximos 10 anos, sem dúvida, o foco é estarmos posicionadas entre as Organizações Sociais de maior destaque do país.

**Eliane Santana:** É forte o legado de desenvolver pessoas, não apenas da Assistência, mas da Gestão, com a convicção de contarmos com profissionais muito competentes, aptos a levar adiante o trabalho construído e, mesmo quando estivermos aposentadas, estarmos orgulhosas de termos feito negócios sustentáveis.

### PERGUNTA

**Qual a mensagem final da Presidente e da Vice-Presidente quanto ao percurso da SEGEAM até 2022?**

**Eliane Santana:** Acreditem na SEGEAM! Quem acredita em nossos propósitos, participará de onde chegaremos, sempre foi assim! Então acreditem na SEGEAM!

***“Por causa da SEGEAM e especificamente por meu amor ao Pé Diabético, tatuei em meu braço: Insistir, Persistir, Resistir e Conseguir. É como nós seguimos realmente, passamos por todas essas etapas, cada vez que queremos algo. Deve ser o propósito divino realizado por meio da nossa Associação, são quatro palavras em que eu realmente acredito”***

Karina Barros  
Presidente Executiva

# DESTAQUES



## DESTAQUES

2022

Valor da receita bruta

**R\$ 80.116.449,84**

Número de Unidades de Saúde e de Colaboradores

**1.205 Colaboradores**

92 Sede Administrativa

1.106 Unidades de Saúde

**32 Unidades de Saúde**

12 Urgência e Emergência

09 Atendimento Domiciliar

06 Obstetrícia e Maternidades

04 Tratamento de Lesões Crônicas

01 Cuidados com Pessoas com  
Agravos Mentais Severos

Formalização do Sítio Especializado em Capacitação SEGEAM  
de cursos ACLS/BLS

**7 instrutores**

Crescimento do número de associados em 2022

**133% (Atualmente com 56 Associados)**

Número de partos em unidades com CPNI:

**1.075**

Pesquisa de Satisfação dos Pacientes do Programa Pré-Diabético

**59,32% "Muito satisfeito"**

**32,24% "Extremamente satisfeito"**

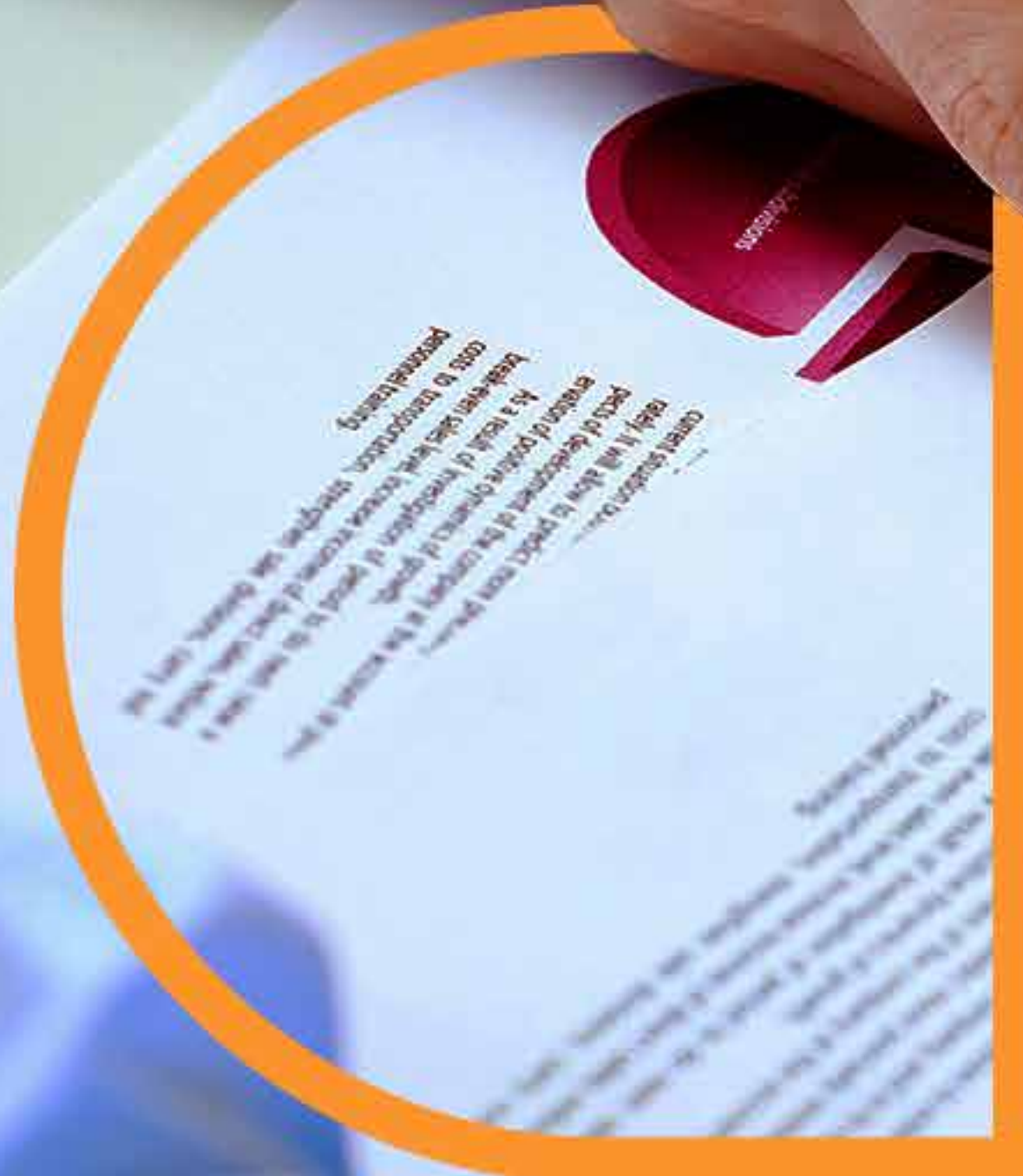
**97,37% indicariam o serviço a outros pacientes**

Média de Consumo mensal de energia

**99.945 kWh**

Investimentos

**R\$ 2.714.695,13**



# INDICADORES





## CAPITAL HUMANO

### Colaboradores

## Sede Administrativa: 99

### 27 Administrativos

4 Aprendizes

3 Assessores

1 Assistente Social (Programa Ações que Resgatam)

1 Enfermeiro (Programa Ações que Resgatam)

1 Enfermeiro (Secretaria Executiva da Qualidade e Projetos)

1 Enfermeiro do Trabalho

### 28 Enfermeiros Supervisores

3 Enfermeiros (T&D)

1 Engenheiro do Trabalho

1 Fisioterapeuta (Programa Ações que Resgatam)

8 Gerentes Administrativos

3 Gerentes de Enfermagem

1 Médico do Trabalho

4 Motoristas

2 Psicólogas (Programa Ações que Resgatam)

1 Secretária Adjunta

4 Secretárias Executivas

2 Superintendentes

3 Técnicos de Segurança do Trabalho



## CAPITAL HUMANO

### Colaboradores

#### Enfermeiros Assistenciais: 845

325 Enfermeiros da Obstetrícia

520 Enfermeiros da Urgência e Emergência

#### SRT Lar Rosa Blaya: 47

43 Cuidadores

4 Enfermeiros

#### Programa Pé Diabético: 21

1 Administrativo

8 Enfermeiros

1 Enfermeiro Supervisor

4 Estagiários

2 Fisioterapeutas

1 Médico

2 Nutricionistas

2 Psicólogos

#### Programa Melhor em Casa: 218

6 Assistentes Sociais

9 Auxiliares Administrativos

1 Cirurgião

34 Clínicos Gerais

1 Dentista

2 Enfermeiros Estomaterapeutas

36 Enfermeiros Generalistas

1 Farmacêutico

36 Fisioterapeutas

6 Fonoaudiólogos

6 Nutricionistas

2 Pediatras

6 Psicólogos

72 Técnicos de Enfermagem

#### Serviço Social da Indústria (SESI): 5

3 Técnicos de Enfermagem (SESI Creche)

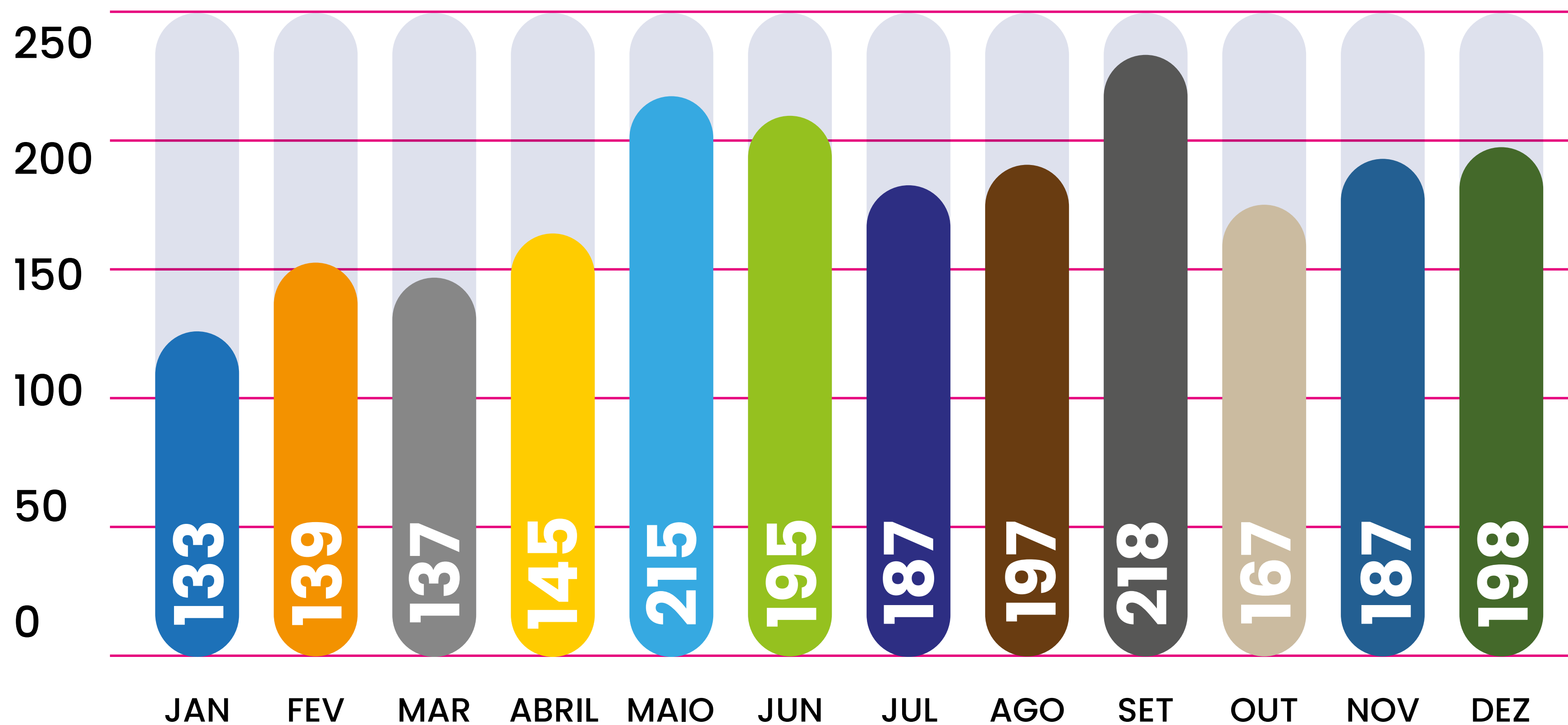
2 Técnicos de Enfermagem (SESI Saúde)



# INDICADORES

## Absenteísmo

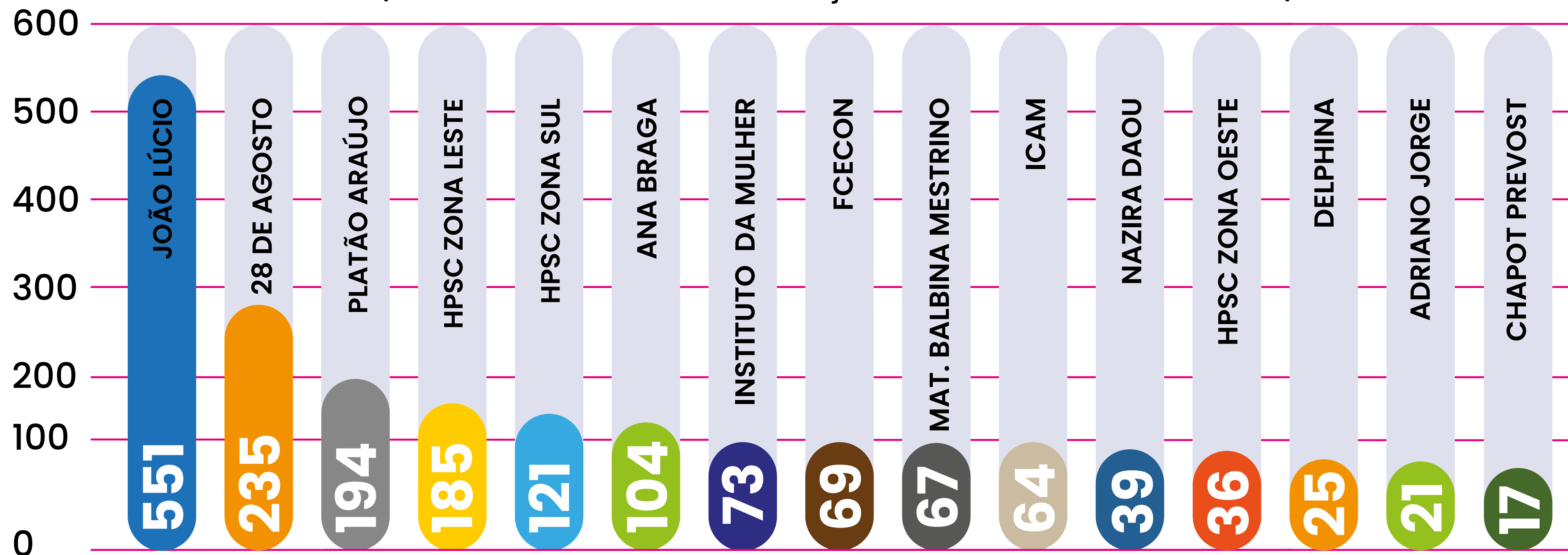
**Faltas injustificadas** (Absenteeismo voluntário de janeiro a dezembro de 2022)



# INDICADORES

## Absenteísmo

**Faltas injustificadas por unidade de saúde**  
 (Absentéismo voluntário de janeiro a dezembro de 2022)



## INDICADORES

### Sustentabilidade

Total de Resíduos Gerados: **360 kg**

Consumo de Energia Total:  
**1.199.340 kWh**

Consumo de Água: **492 m<sup>3</sup>**

Emissões de CO<sup>2</sup> do Trajeto dos  
Funcionários ao Trabalho:  
**26.376,23 Ton**



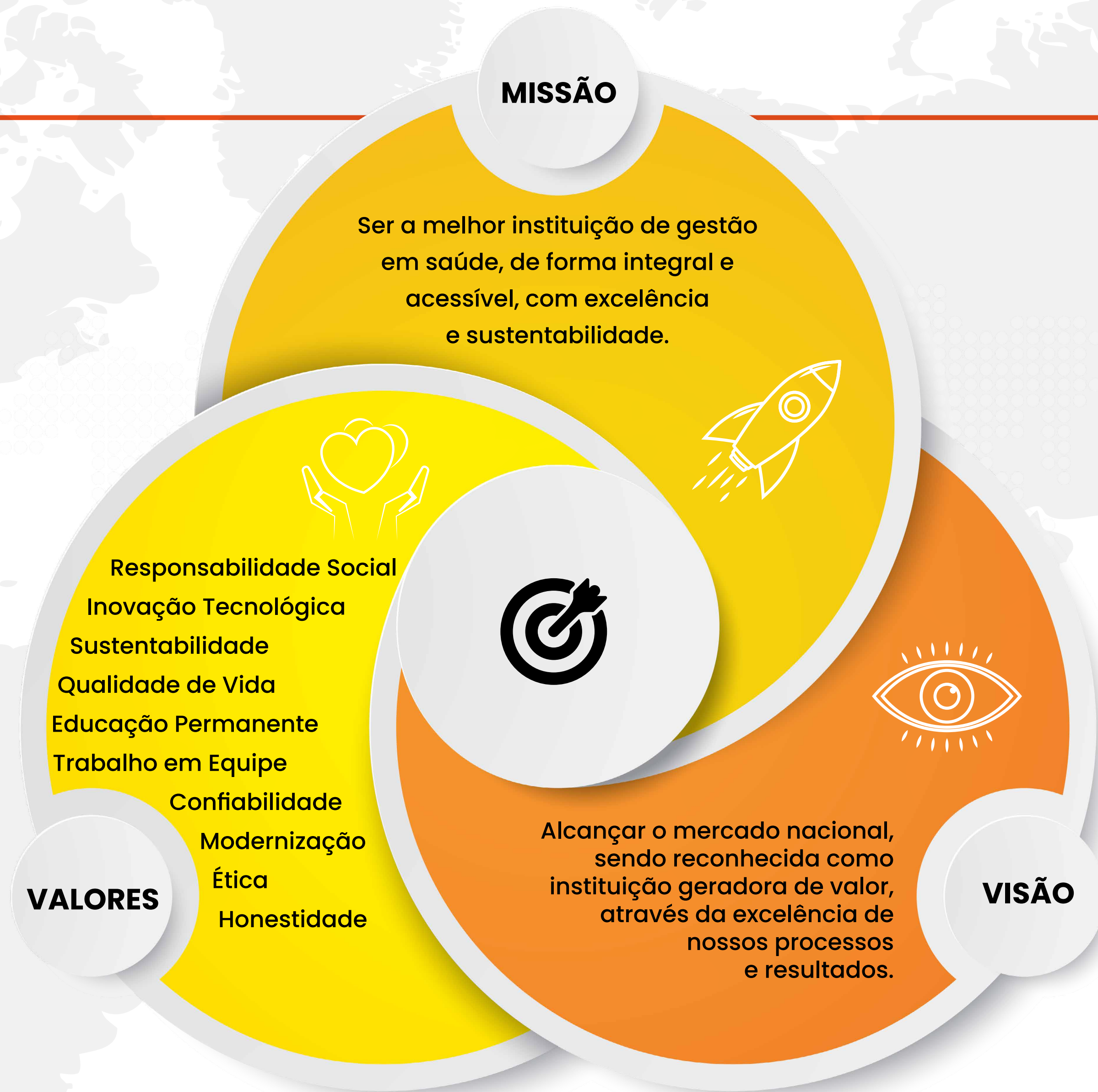


**A SEGEAM**



# A SEGEAM

## Missão, Visão e Valores





# A SEGEAM

## Linha do Tempo





**32 UNIDADES  
DE SAÚDE**

## A SEGEAM

### SEGEAM em Manaus

Unidades e serviços de atuação da Associação SEGEAM



#### **PRONTO-SOCORRO ADULTO**

Hospital e Pronto-Socorro 28 de Agosto  
Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo  
Hospital e Pronto-Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado  
Hospital Geral Dr. Geraldo da Rocha

#### **PRONTO-SOCORRO PEDIÁTRICO**

Hospital e Pronto-Socorro da Criança Zona Sul  
Hospital e Pronto-Socorro da Zona Oeste  
Hospital e Pronto-Socorro da Criança Zona Leste

#### **SERVIÇOS DE PRONTO ATENDIMENTO (SPA)**

SPA São Raimundo  
SPA Joventina Dias  
SPA Coroadó  
SPA Chapot Prevost  
SPA Zona Sul

#### **MATERNIDADES**

Instituto da Mulher Dona Lindu  
Maternidade Dona Nazira Daou  
Maternidade Ana Braga  
Maternidade Estadual Balbina Mestrinho  
Maternidade da Alvorada  
Maternidade Chapot Prevost



## A SEGEAM

### SEGEAM em Manaus

Unidades e serviços de atuação da Associação SEGEAM



#### **POLICLÍNICAS – PROGRAMA PÉ DIABÉTICO**

SPA e Policlínica Dr. Danilo Corrêa

Policlínica Zeno Lanzini

Policlínica Codajás

SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque

#### **CUIDADO COM PESSOAS COM AGRAVOS MENTAIS SEVEROS**

SRT Lar Rosa Blaya – Serviço Residencial Terapêutico

#### **ATENDIMENTO DOMICILIAR – PROGRAMA MELHOR EM CASA**

Base Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas (FCECON)

Base Fundação Hospital Adriano Jorge (FHAJ)

Base Fundação Hospital do Coração Francisca Mendes (FHCFM)

Base Hospital e Pronto-Socorro 28 de Agosto

Base Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo

Base Hospital e Pronto-Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado

Base Fundação de Medicina Tropical (FMT)

Base Hospital e Pronto-Socorro Delphina Rinaldi Abdel Aziz

Base Instituto de Saúde da Criança do Amazonas (ICAM)

#### **SESI SAÚDE**

Escola SESI Dr. Francisco Garcia

SESI CLUBE TRABALHADOR

### O PROGRAMA PÉ DIABÉTICO

O Pé Diabético está entre as complicações mais frequentes do Diabetes Mellitus (DM) e suas consequências podem gerar impactos negativos para a vida do indivíduo, desde lesões crônicas e infecções, até amputações de membros inferiores, sendo responsável por custos expressivos em saúde, além de substancial redução da capacidade de trabalho e da expectativa de vida. Por isso, sua detecção deve ser realizada em tempo oportuno, com plano de cuidado individualizado, para acompanhamento e desfecho do caso, com cuidados compartilhados entre os serviços.

Diante da relevância do manejo adequado dessas complicações, a Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES) implantou, em junho de 2014, o Programa Pé Diabético, que visa à atenção especializada voltada aos usuários com lesões nos membros inferiores, provenientes de complicações do diabetes e úlceras vasculares. O Programa Pé Diabético foi implantado como alternativa de desospitalização de pacientes com lesões complexas, na tentativa de promover rotatividade de leitos nos hospitais, reduzir custos com internações e prestar um atendimento especializado a esses pacientes.

Em 2017, com o objetivo de reduzir/eliminar o número de recidivas e prevenir novas lesões, bem como possíveis internações, foi implantado o Ambulatório de Egressos do Programa Pé Diabético, que realiza o acompanhamento dos usuários que já receberam alta do serviço ambulatorial de tratamento de lesões. O Ambulatório de Egressos conta com uma equipe multidisciplinar especializada, composta por médico Angiologista, Estomaterapeuta, Enfermeiro, Fisioterapeuta, Nutricionista, Psicólogo e Estagiário, que tem o objetivo de promover mudança de comportamento e estilo de vida, por meio da motivação e empoderamento dos usuários para realização do autocuidado, refletindo em padrões de melhor qualidade de vida e eliminando e/ou minimizando os impactos das complicações crônicas.



## A SEGEAM

### Programa Pé Diabético

Atualmente, a assistência aos usuários com lesões decorrentes de complicações do diabetes e comprometimento vascular é descentralizada e estruturada por níveis (primário, secundário e terciário), tendo a finalidade de formar relações horizontais entre eles, com pontos de atenção em diferentes territórios sanitários.

No que concerne ao nível de atenção secundário, a Linha de Cuidado do Programa Pé Diabético conta com o modelo de processos complexos de gestão e atenção à saúde de usuários com lesões decorrentes de complicações do diabetes ou/e úlceras vasculogênicas. A linha do cuidado é estruturada em redes de Policlínicas do Estado, planejada diante do princípio de descentralização do cuidado, proporcionando acessibilidade ao usuário em todas as zonas da capital.

O Programa Pé Diabético é desenvolvido pela Secretaria de Estado da Saúde do Amazonas (SES-AM) e executado pela Associação SEGEAM (Sustentabilidade, Empreendedorismo e Gestão em Saúde do Amazonas) em quatro policlínicas de Manaus: SPA e Policlínica Dr. Danilo Corrêa, Policlínica Zeno Lanzini, Policlínica Codajás e SPA e Policlínica Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque.



# A SEGEAM

## Programa Pé Diabético

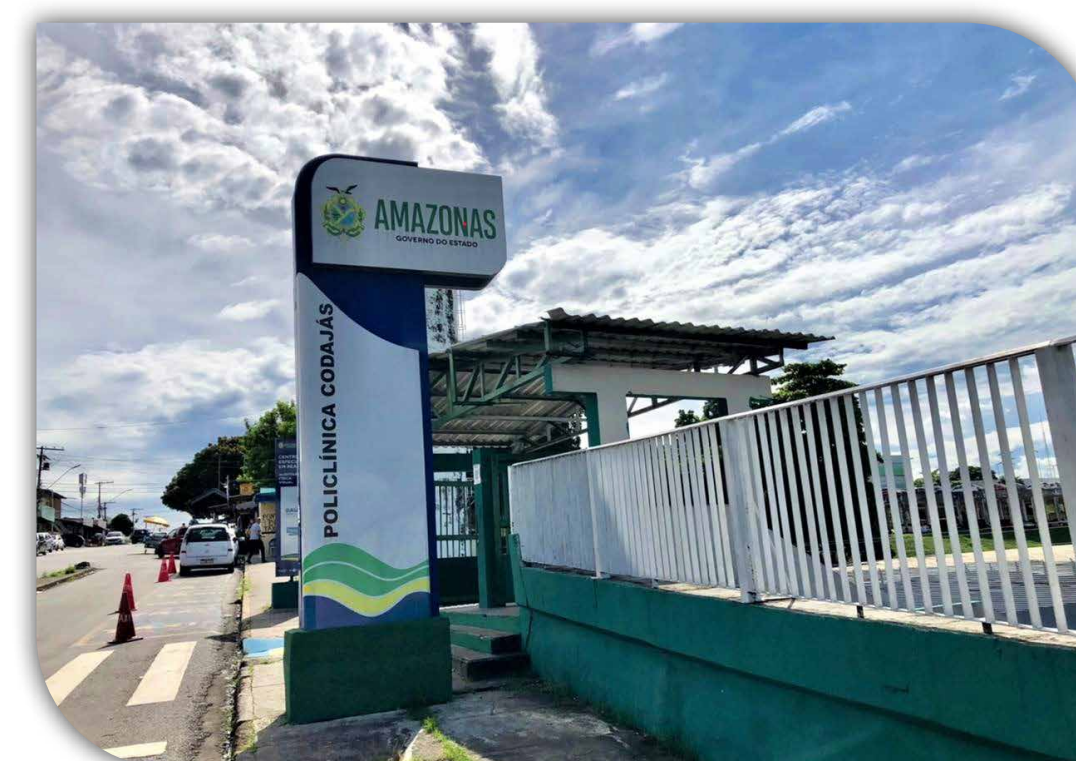
A SEGEAM atende com uma estrutura operacional especializada, oferecendo um conjunto de ações e serviços de saúde destinado às pessoas com lesões crônicas em decorrência das complicações do Diabetes Mellitus e Doenças Vasculares Periféricas. O objetivo é promover um cuidado centrado, qualificado de forma integral e individual aos usuários, com foco na qualidade de vida, impactos positivos dos indicadores de saúde regional e redução dos custos ao sistema.



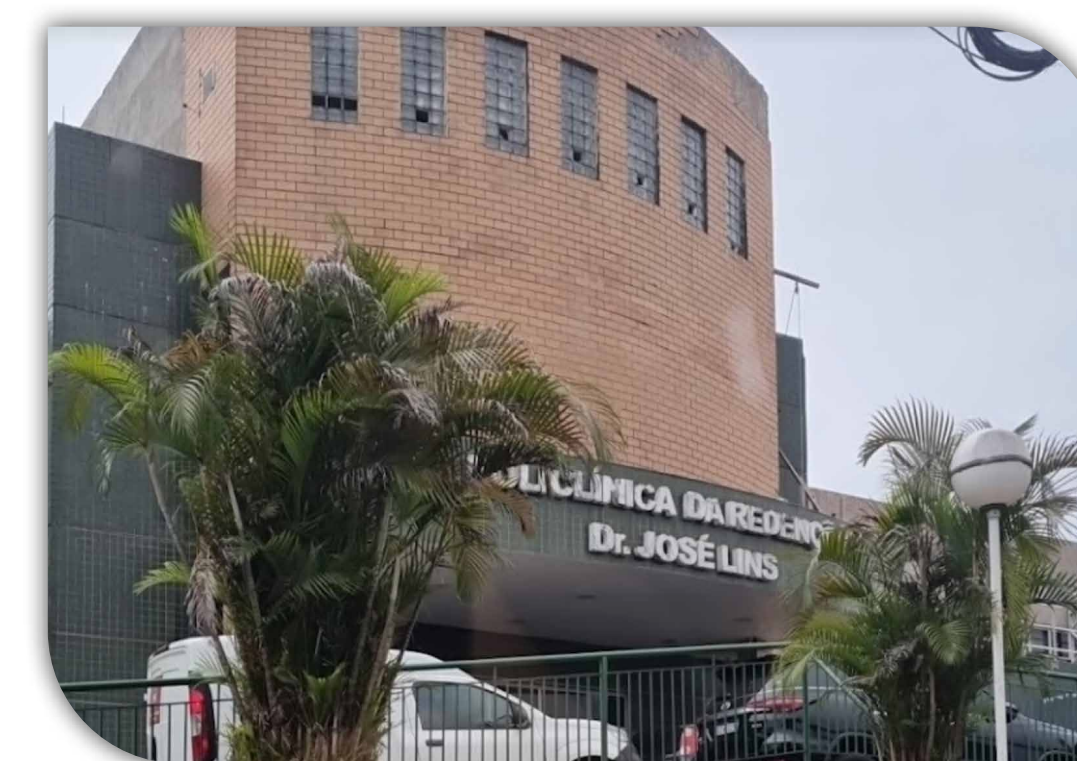
SPA e Policlínica Danilo Corrêa



Policlínica Zeno Lanzini



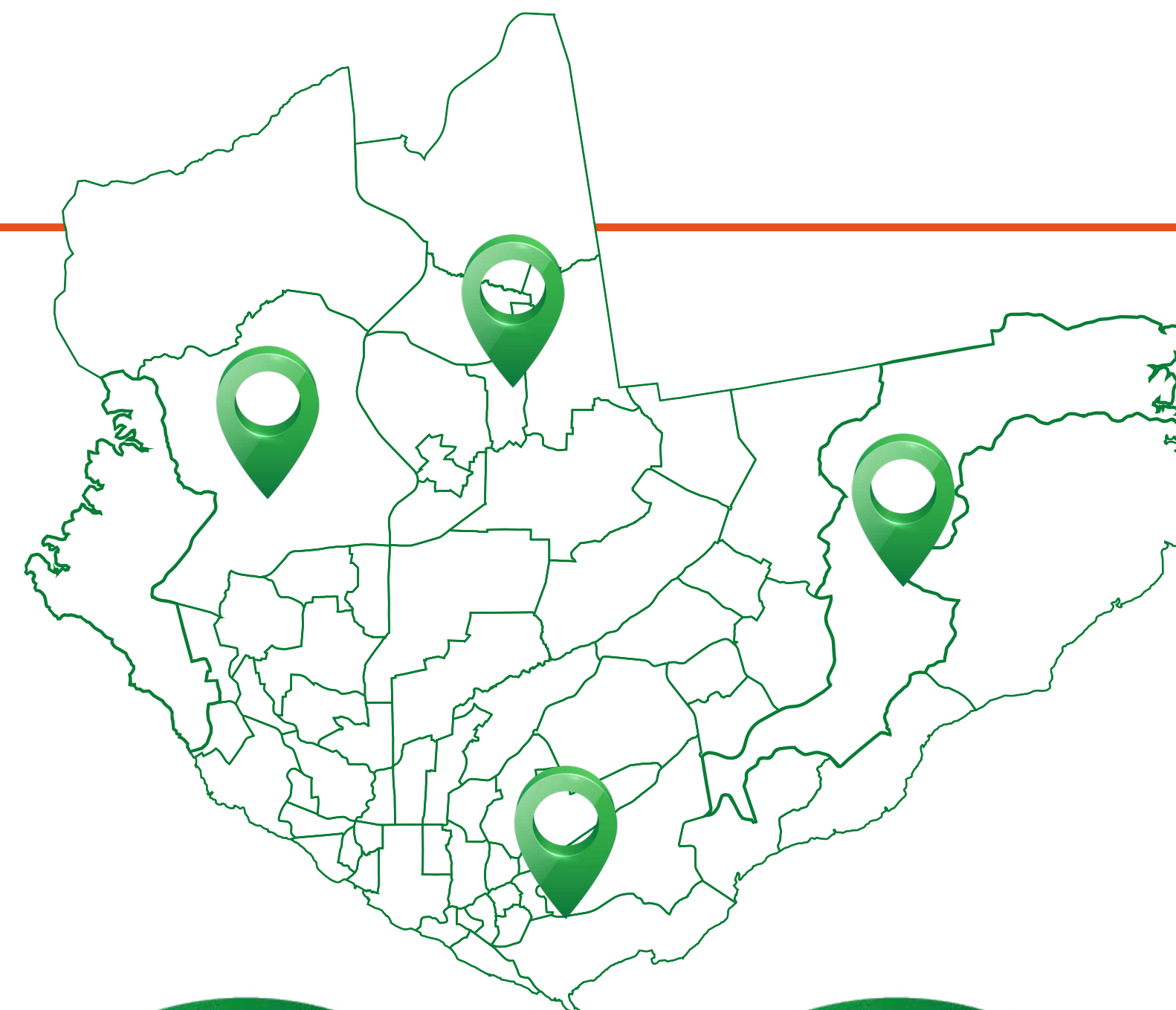
Policlínica Codajás



SPA e Policlínica  
Dr. José de Jesus Lins

# A SEGEAM

## Estruturação do Programa Pé Diabético





Atendimento  
Multidisciplinar



Plano de Cuidado  
Centrado no Usuário



Gestão de Riscos



Promoção ao  
Autocuidado



Gestão Clínica

# A SEGEAM

## Modelo de Serviço



### ✚ AMBULATÓRIO DE LESÕES

Atenção ambulatorial especializada no tratamento e prevenção de lesões crônicas, oferecendo assistência ao processo de reparação tecidual, por meio de um modelo de cuidado centrado no usuário e em seus familiares.

### ✚ AMBULATÓRIO DE EGRESSOS

Atenção ambulatorial especializada multidisciplinar, envolvendo estratégias de educação permanente, motivação e empoderamento para o autocuidado, proporcionando atendimento de interconsultas de profissionais de saúde.

## A SEGEAM

Médias de 2014 a 2022



### MENOS HOSPITALIZAÇÕES E MAIS ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA

PREVALÊNCIA

**+5 MIL**  
USUÁRIOS POR ANO

CURATIVOS

**+37 MIL**  
REALIZADOS POR ANO

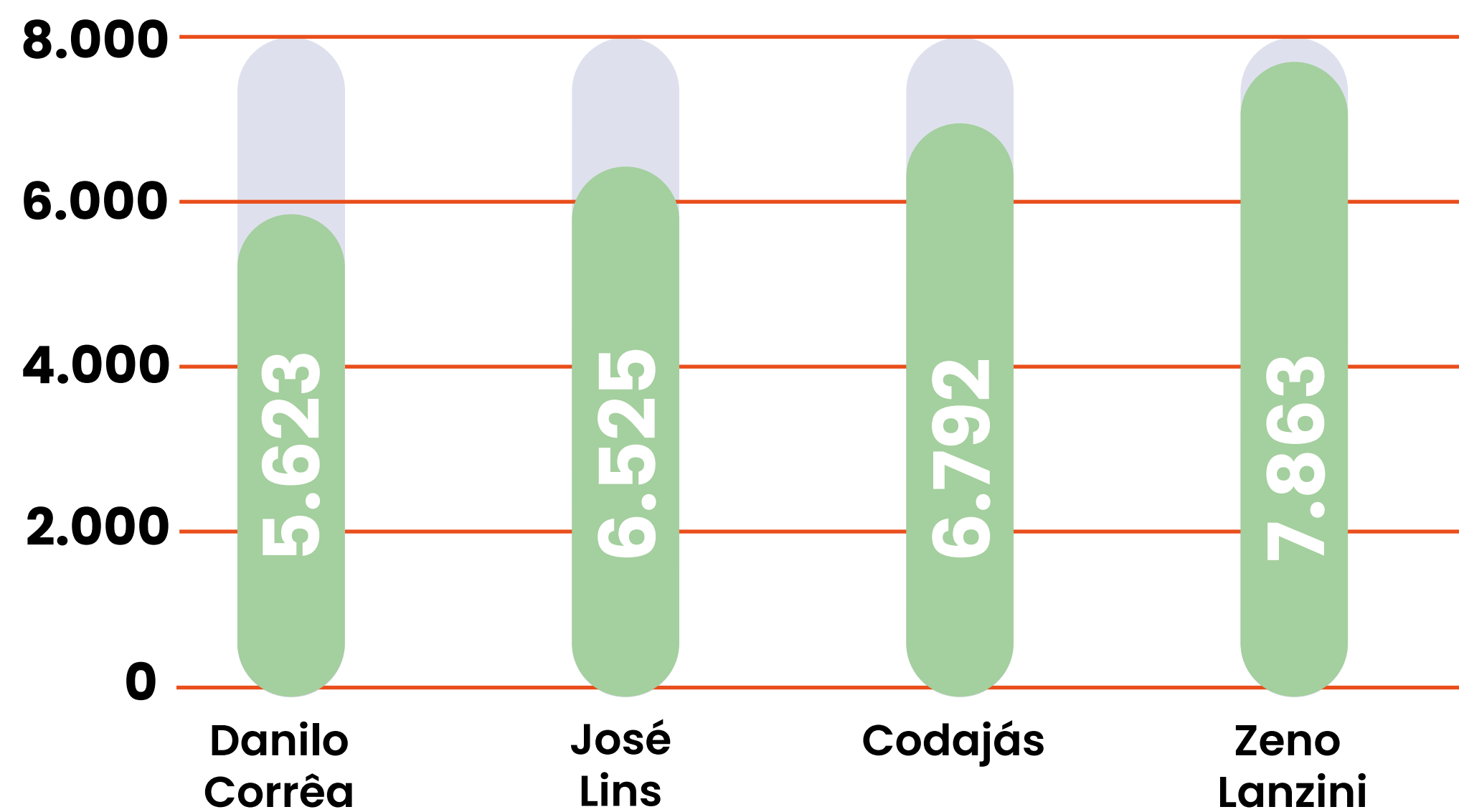
**+400**  
LESÕES CICATRIZADAS POR ANO



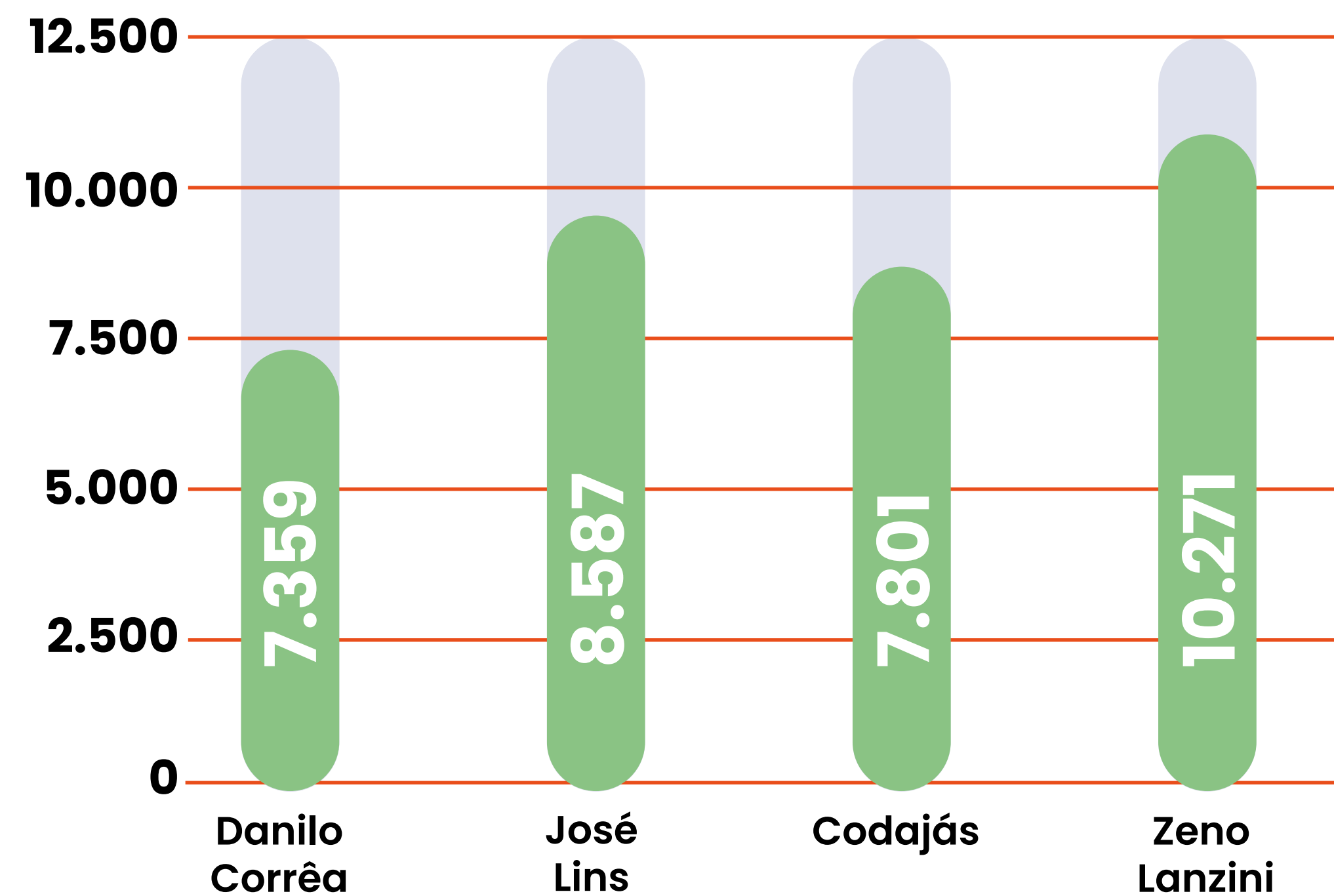
**+36 MIL**  
atendimentos por ano



### Total de Atendimentos por Unidade de Saúde

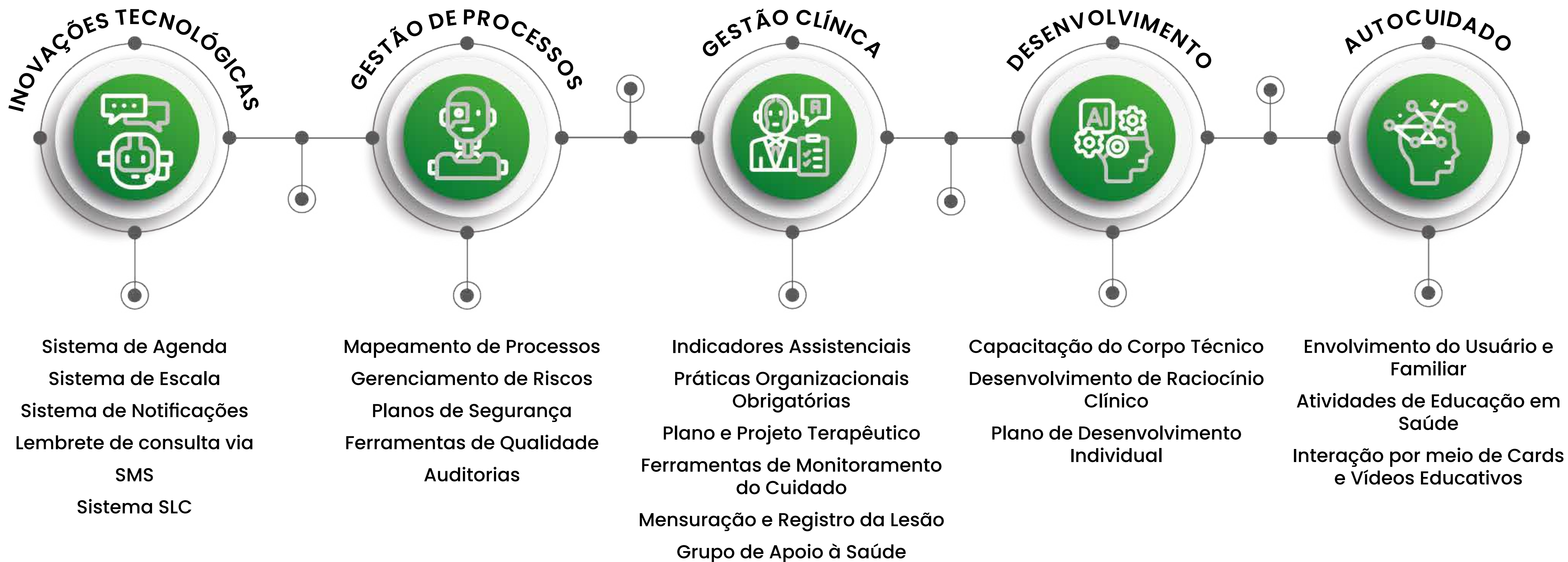


### Total de Curativos por Unidade de Saúde



# A SEGEAM

## Distinção do Modelo de Atuação



# A SEGEAM

## Melhorias Identificadas



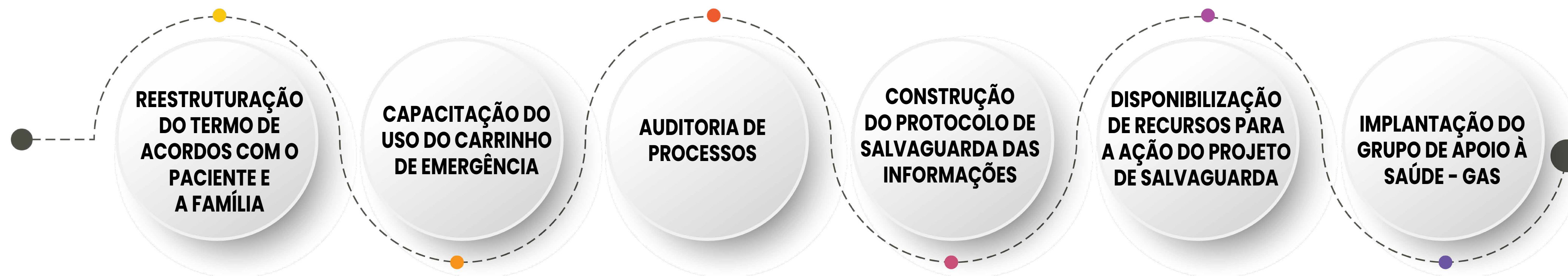
# A SEGEAM

## Melhorias Identificadas



# A SEGEAM

## Melhorias Identificadas



## A SEGEAM

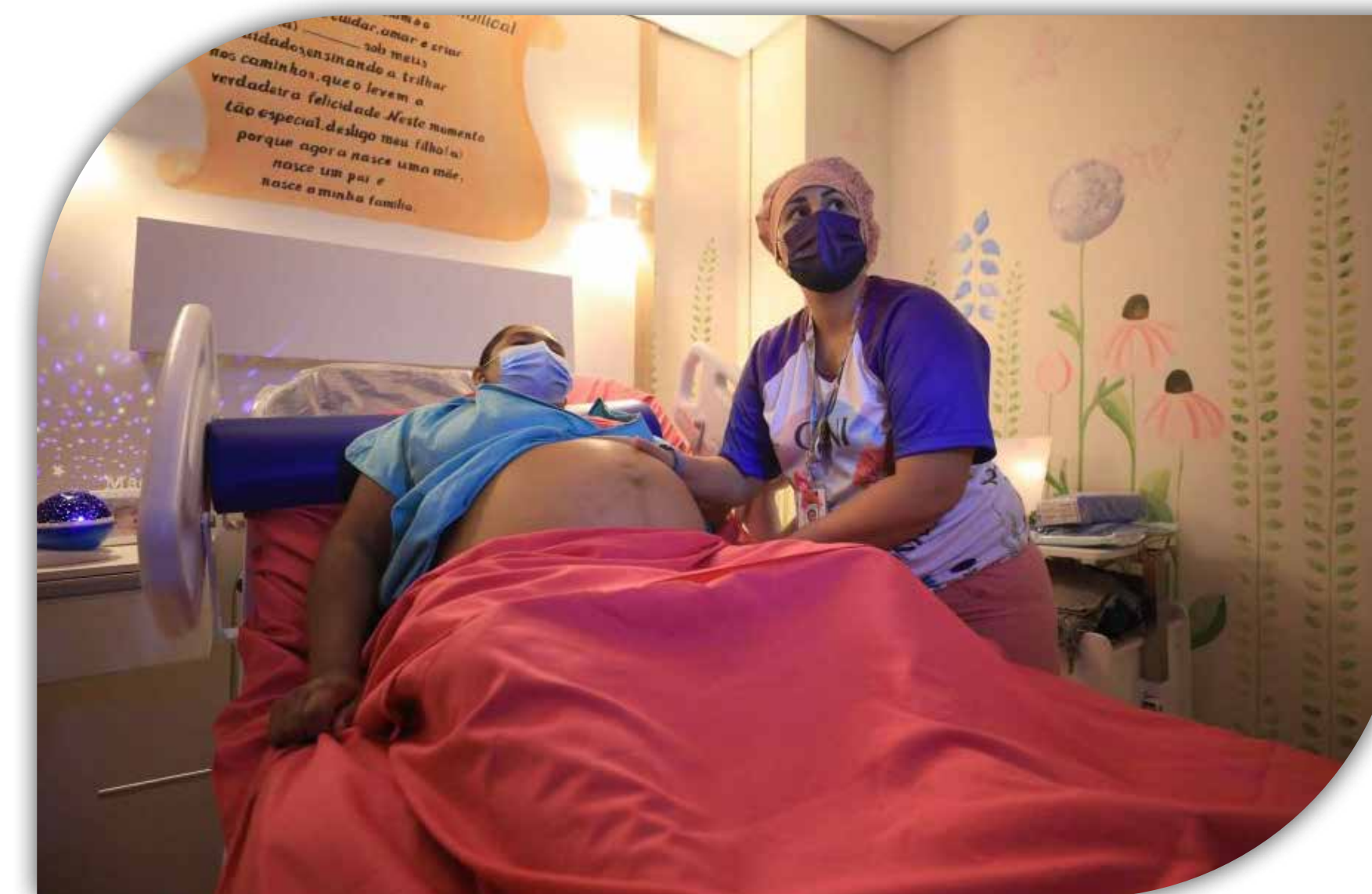
### Centro de Partos Normais Intra-Hospitalares

#### OS CENTROS DE PARTOS NORMAIS INTRA-HOSPITALARES

A Portaria nº 11, de 7 de Janeiro de 2015, do Ministério da Saúde, redefine as diretrizes para implantação e habilitação de Centro de Parto Normal Intra-Hospitalar (CPNI), no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), para o atendimento à mulher e ao recém-nascido, no momento do parto e do nascimento, sendo um setor destinado à assistência obstétrica ao parto de risco habitual.

#### Unidades de atuação da SEGEAM em CPNIs

- Maternidade Ana Braga, localizada na Zona Leste de Manaus, conta com o Centro de Parto Normal Intra-Hospitalar, com 100% de mão de obra especializada SEGEAM, totalizando 10 Enfermeiros Obstetras, atuantes em ambos os turnos.
- Maternidade Balbina Mestrinho, localizada na Zona Centro-Sul de Manaus, detém o Centro de Parto Normal Intra-Hospitalar, com 100% de mão de obra especializada SEGEAM, totalizando 10 Enfermeiros Obstetras, atuantes em ambos os turnos. Nesta unidade, também é oferecida a experiência de parto na água.



- Maternidade e Instituto da Mulher Dona Lindu, localizada na Zona Centro-Sul de Manaus, conta com 50% da mão de obra especializada SEGEAM, totalizando 5 profissionais no turno noturno. Nesta unidade, também é oferecida a experiência de parto na água.

## A SEGEAM

### Centro de Partos Normais Intra-Hospitalares

Os Centros de Partos Normais Intra-Hospitalares (CPNIs) atendem gestantes de risco habitual (baixo risco) e oferecem assistência à mulher durante o pré-parto, parto e pós-parto, bem como ao recém-nascido, de todas as zonas de Manaus.

Os espaços contam com suítes acolhedoras, com leitos padrão CPNI, berço aquecido para assistência e cuidados ao recém-nascido. Os profissionais especializados utilizam métodos não farmacológicos de alívio da dor, incluindo serviços de musicoterapia, aromaterapia, escalda-pés e boas práticas, que auxiliam o trabalho de parto.

Além da assistência ao parto, a mão de obra especializada SEGEAM eterniza o momento do nascimento com a técnica “Placentografia”. O material humano é recolhido logo após o parto e usado, juntamente com tinta guache e papel, para fazer uma arte, intitulada de “Árvore da Vida”. O desenho é entregue para a mãe e simboliza a ligação entre ela e o bebê.



## A SEGEAM

### Políticas e Projetos Integrados aos CPNIs

#### Rede Cegonha e Hospital

##### Amigo da Criança



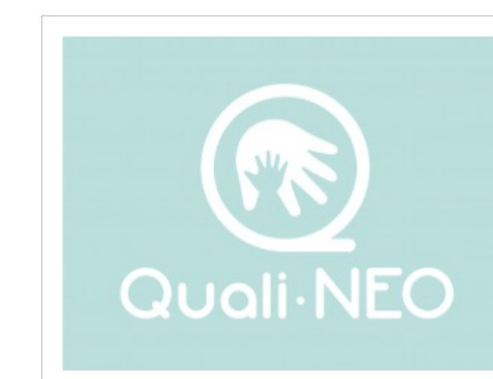
Além de integrar a “Rede Cegonha”, focada em assegurar às mulheres a atenção humanizada à gravidez, ao parto, ao puerpério e ao nascimento seguro, as maternidades com atuação de enfermeiros obstetras da Associação SEGEAM possuem a certificação de “Hospital Amigo da Criança”, por promover, proteger e apoiar o aleitamento materno.

#### Apice ON



O Projeto de Aprimoramento e Inovação no Cuidado e Ensino em Obstetrícia e Neonatologia (Apice On) é uma iniciativa do Ministério da Saúde, em parceria com a EBSEH, ABRAHUE, MEC e IFF/Fiocruz, tendo a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) como instituição executora. O projeto propõe a qualificação de profissionais nos campos de atenção e cuidado ao parto e nascimento, planejamento reprodutivo, atenção à mulher em situações de violência, abortamento e aborto legal.

#### QualiNEO



A Estratégia QualiNEO (EQN) é uma iniciativa do Ministério da Saúde, por meio da Coordenação Geral de Saúde da Criança e Aleitamento Materno (CGSCAM/DAPES/SAS), responsável por coordenar e implementar a Política Nacional de Atenção Integral à Saúde da Criança (PNAISC), mediante a articulação interfederativa com os gestores estaduais e municipais. Neste sentido, a EQN tem o intuito de reduzir as taxas de mortalidade neonatal (até 28 dias de vida) e qualificar a atenção ao recém-nascido em maternidades do Brasil. Os termos de adesão e compromisso foram assinados com os estados que apresentam as maiores taxas de mortalidade neonatal do país, dentre eles o Amazonas. Em Manaus, as três maternidades com atuação da Associação SEGEAM estão vinculadas.



# A SEGEAM

Número de Partos por Maternidade em 2022



2022

## NÚMERO DE PARTOS

MATERNIDADE BALBINA MESTRINHO

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
39	40	40	40	34	36
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
42	23	33	42	46	41

TOTAL

**456 PARTOS**



2022

# NÚMERO DE PARTOS

MATERNIDADE ANA BRAGA

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
31	44	40	41	29	41
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
40	30	36	30	35	47

TOTAL

**444 PARTOS**

# A SEGEAM

Número de Partos por Maternidade em 2022

2022

## NÚMERO DE PARTOS

MATERNIDADE DONA LINDU

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
09	18	14	14	13	11
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
21	10	8	15	23	19

TOTAL

**175 PARTOS**



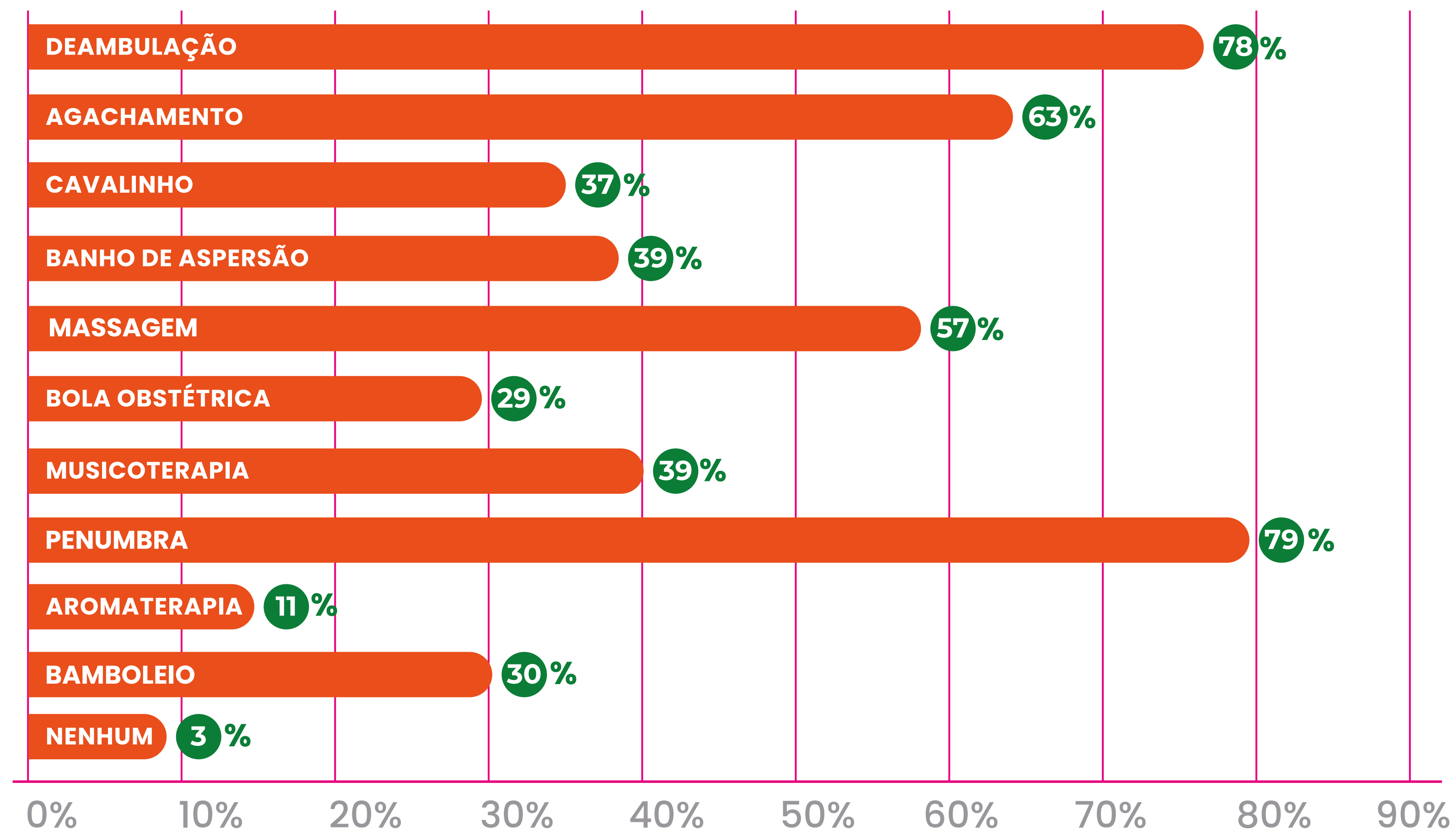
## A SEGEAM

### CPNI da Maternidade Ana Braga

#### ADOÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS EM TRABALHOS DE PARTO DO CPNI-MAB, EM 2022

Durante o ano de 2022, o CPNI da Maternidade Ana Braga (MAB) realizou um total de 444 partos, assistidos por enfermeiras obstétricas da Associação SEGEAM, sendo dezembro o mês com o maior quantitativo.

Além disso, alguns indicadores da realização de boas práticas puderam ser identificados, conforme o gráfico ao lado.

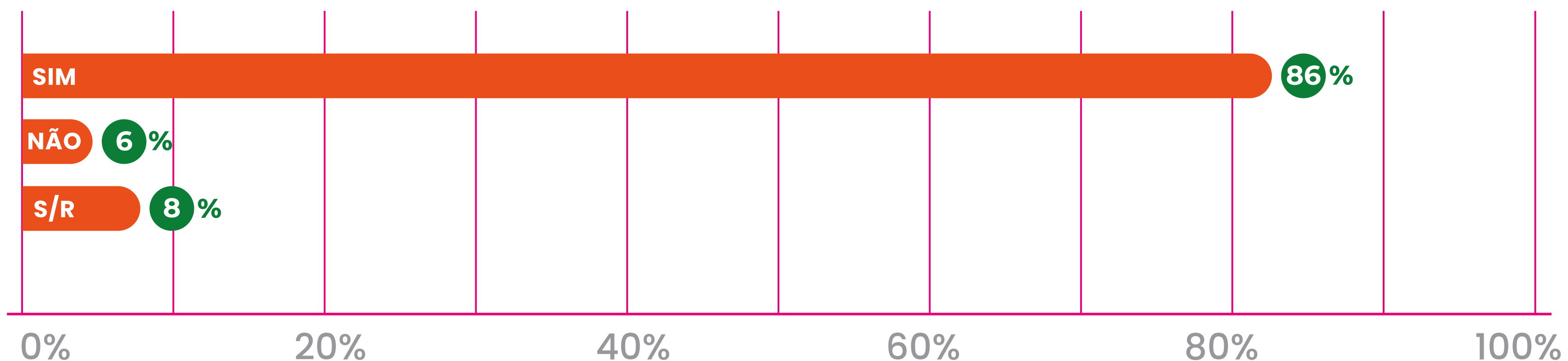


## A SEGEAM

### CPNI da Maternidade Ana Braga

#### PREVALÊNCIA DA AMAMENTAÇÃO NA 1ª HORA DE VIDA, CPNI-MAB, EM 2022

O quarto passo da Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC) preconiza o contato imediato entre o recém-nascido e a pele da mãe após o nascimento, por pelo menos uma hora. Isso promove a amamentação e traz benefícios a curto e longo prazos, como estabilidade térmica, expulsão da placenta e fortalecimento do vínculo mãe-filho.

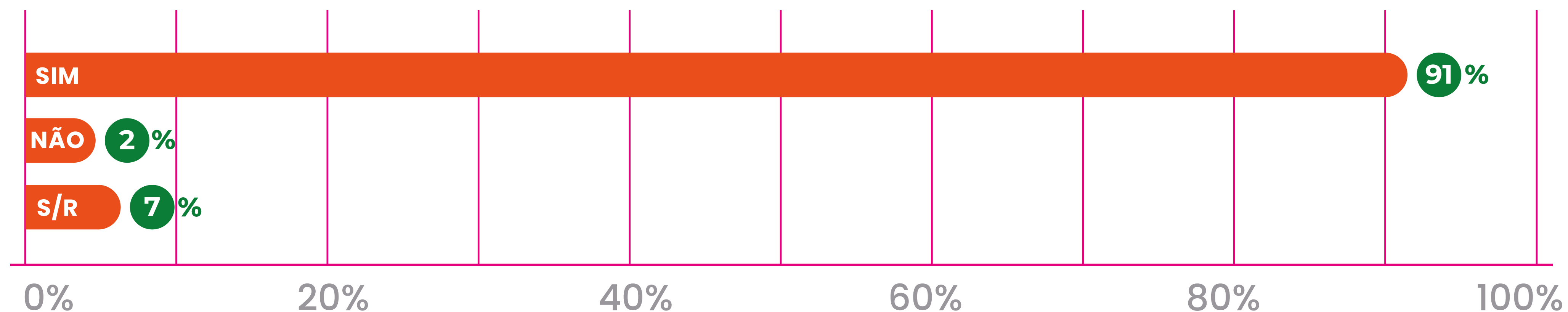


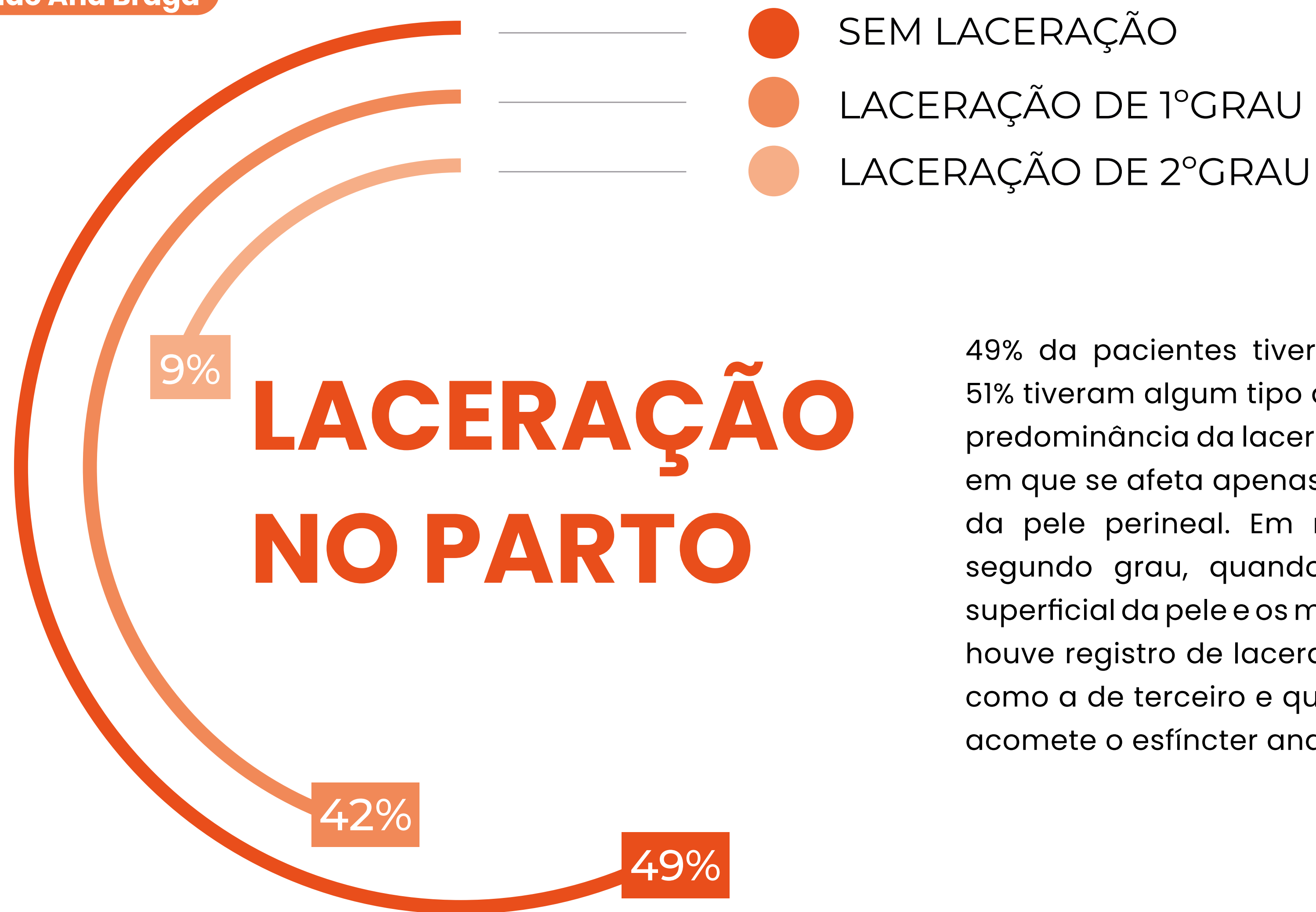
## A SEGEAM

### CPNI da Maternidade Ana Braga

#### REALIZAÇÃO DO CONTATO PELE A PELE EM PORCENTAGEM, CPNI-MAB, EM 2022

O CPNI da MAB conseguiu atingir 91% de realização do contato pele a pele, comparando com a taxa nacional, apenas 42,9% das crianças recebem essa prática (Pesquisa Nacional de Demografia e Saúde da Criança e da Mulher, 2006).





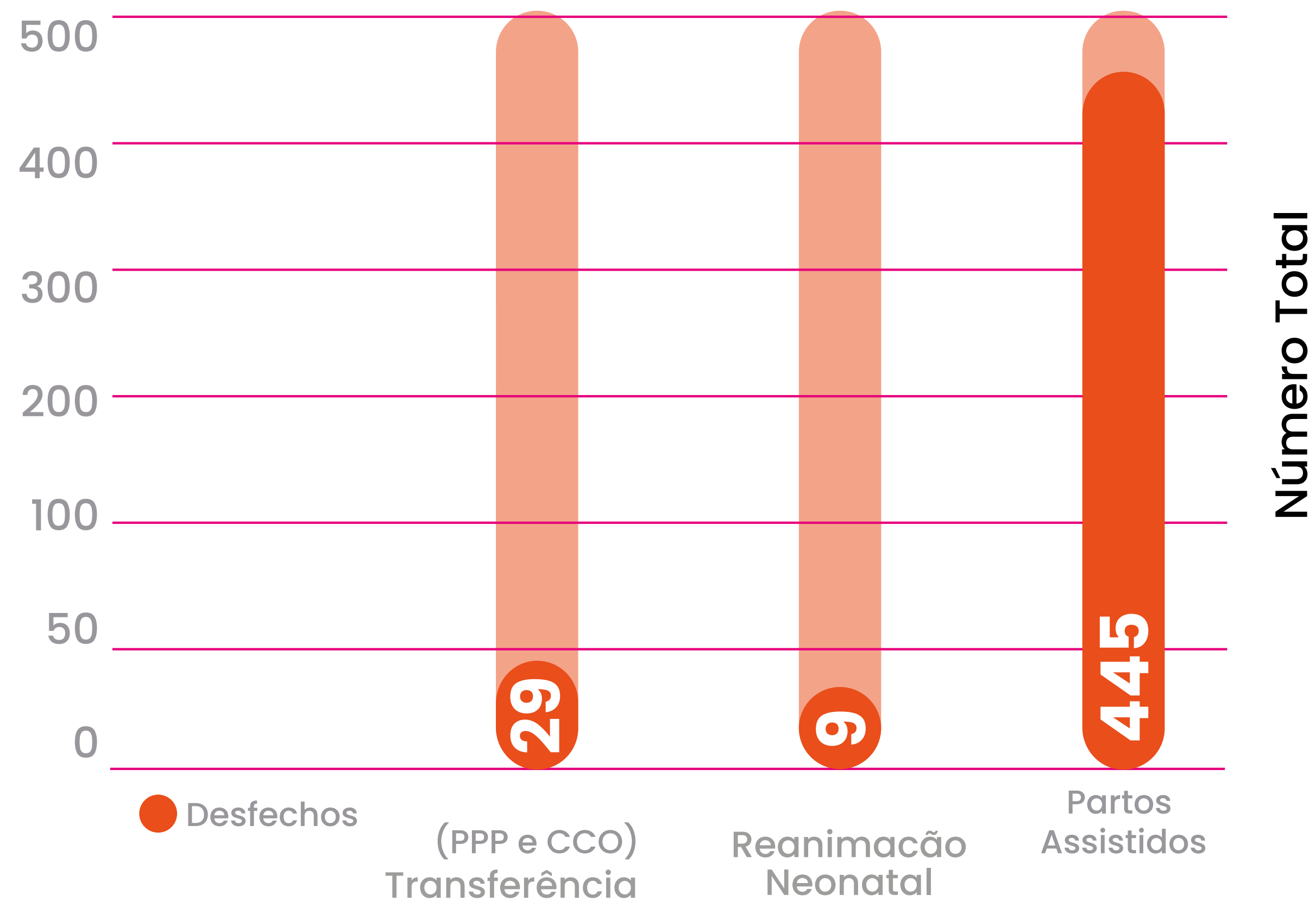
49% das pacientes tiveram períneo íntegro e 51% tiveram algum tipo de laceração, obtendo predominância da laceração de primeiro grau, em que se afeta apenas a camada superficial da pele perineal. Em menor proporção, de segundo grau, quando envolve a camada superficial da pele e os músculos perineais. Não houve registro de lacerações mais profundas, como a de terceiro e quarto graus, em que se acomete o esfíncter anal.

# A SEGEAM

## CPNI da Maternidade Ana Braga

### DESFECHOS DOS PARTOS DO CPNI-MAB, EM 2022

Por fim, obteve-se uma média de 6% de transferência de pacientes que apresentaram critérios para intervenção médica e cerca de 2% dos partos assistidos necessitaram de reanimação neonatal.





### ATESTADO DE SUSTENTABILIDADE SIMASA

O mundo contemporâneo discute incessantemente o tema da Sustentabilidade, afim de repensar o trato do ser humano com o meio ambiente. Entretanto, há movimentos que apresentam apenas uma sustentabilidade subjetiva, baseada em programas de controles organizacionais e ambientais inócuos, com metodologia genérica e sem atender sequer a legislação do Brasil, que detém arcabouço jurídico consolidado e em constante evolução sobre a temática, que difere de muitos outros países em suas demandas socioambientais, por causa de sua biodiversidade.

A legislação brasileira preconiza um conjunto de normas, dentre as quais estão a Resolução CFC (Conselho Federal de Contabilidade), de nº 1.003/04, a qual aprova a Norma Brasileira de Contabilidade (NBC) T15, permitindo a geração de balanços socioambientais; o Decreto Federal nº 7.746/12, o qual regulamenta o artigo 3º da Lei nº 8.666 (Lei de Licitações), estabelecendo critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração; e a Lei Federal 12.187/09, que institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima.

### Segeam recebe atestado de sustentabilidade por boas práticas sociais e ambientais

A Associação Segeam (Sustentabilidade, Empreendedorismo e Gestão em Saúde do Amazonas) deu mais um passo importante, no último sábado, 23 de outubro

Publicado em 26/10/2021 - 11h37



## A SEGEAM

### Atestado de Sustentabilidade SIMASA

O atestado é concedido pela organização SIMASA (Sistema de Monitoração e Avaliação Social e Ambiental da Amazônia), que reconhece o desenvolvimento de projetos voltados à responsabilidade socio ambiental, bem como por atender às leis e normas vigentes ao Terceiro Setor. A Associação SEGEAM é uma das primeiras instituições de Saúde a ser atestada nacionalmente, o que reforça a sua vocação e compromisso com a sustentabilidade e a preservação ambiental.

A busca constante por compreensão e adequação de todos os processos internos e externos às práticas sustentáveis a qualificou e a transformou em referência para outras organizações nacionais.

Hoje, a SEGEAM se orgulha por contribuir com uma pauta tão importante a nível mundial, além do reconhecido pioneirismo e comprometimento com a área de Saúde da Região Norte.



## A SEGEAM

### Reconhecimentos e Certificações

#### SÍTIO ESPECIALIZADO EM CAPACITAÇÃO ACLS/BLS

Em julho de 2022, a SEGEAM se tornou a primeira Associação do Norte do país a contar com uma estrutura própria para a capacitação permanente em Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (Advanced Cardiovascular Life Support – ACLS) e Suporte Básico de Vida (Basic Life Support – BLS), tomando como base as diretrizes da Associação Americana do Coração (American Heart Association – AHA), uma organização sem fins lucrativos, com sede no Texas, Estados Unidos.

O processo de adequação foi iniciado em julho de 2021, a estrutura foi montada atendendo a uma série de critérios estabelecidos pela entidade internacional, considerada uma das referências mundiais em cardiologia. Os investimentos feitos para tornar o projeto uma realidade foram principalmente a adaptação da estrutura física da Associação SEGEAM, o treinamento de instrutores e a aquisição de materiais, aparelhos e equipamentos, como manequins que simulam o corpo humano.



## A SEGEAM

### Sítio Especializado em Capacitação ACLS/BLS

O Sítio Especializado em Capacitação SEGEAM foi criado com o objetivo de treinar e desenvolver os colaboradores e parceiros da Associação a ofertarem os mais variados cursos e protocolos assistenciais nacionais e internacionais, em parceria com organizações reconhecidas. A primeira instituição parceira do Sítio Especializado em Capacitação (SEC/SEGEAM) foi o Centro Berkeley Educacional, instituição credenciada pela AHA e referência em capacitação de profissionais e acadêmicos da área da saúde, com mais de 20 anos de atuação e pioneirismo em desenvolvimento de cenários clínicos e treinamento em simulação realística.

Por meio dessa parceria, o SEC/SEGEAM foi habilitado como sítio de treinamento desses protocolos internacionais, igualmente reconhecido pela AHA. Em 2022, foram formadas duas turmas do curso ACLS, com o total de 16 enfermeiros, dos quais 14 concluíram todas as etapas e foram aprovados. Neste ano, o curso BLS também formou duas turmas, de 16 alunos ao todo e 13 aprovações.



## A SEGEAM

### Advanced Cardiac Life Support (ACLS)

O Advanced Cardiac Life Support (ACLS), também conhecido como Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (SAVC), é um curso voltado para o desenvolvimento das habilidades necessárias para a condução de emergências cardiovasculares, como o Infarto Agudo do Miocárdio (IAM), Acidente Vascular Cerebral (AVC), Bradiarritmias, Taquiarritmias, parada cardiorrespiratória (PCR) e cuidados Pós-PCR imediato. Ainda são desenvolvidas as habilidades de liderança em equipe de alto desempenho em situações de urgência e emergência cardiovasculares.

O curso é destinado para profissionais de saúde de nível superior (médicos e enfermeiros) e estudantes no último ano de Medicina e Enfermagem, ocorre em dois dias intensos de treinamento, com metodologias variadas, por meio de videoaulas, simulação prática em estações de treinamento para cada protocolo, discussões em grupo, feedback e orientações para aperfeiçoamento da habilidade prática, entre outras.



## A SEGEAM

### Advanced Cardiac Life Support (ACLS)

Todas as atividades são realizadas pautadas em condutas sistematizadas de atendimento, a partir de algoritmos criados por evidências e comprovações científicas. No SEC/SEGEAM, é desenvolvida a habilidade da avaliação do raciocínio clínico, voltado à orientação das escolhas do melhor procedimento a ser adotado em cada situação.

O curso de ACLS se torna, de acordo com a experiência relatada dos participantes, um divisor de águas ao desenvolvimento profissional, pois desperta o empoderamento e domínio científico em situações de urgência e emergência cardiovascular, bem como a postura assertiva de liderança de um time de alto desempenho.

Atualmente, as instituições de saúde buscam profissionais cada vez mais capacitados e qualificados e os principais prontos-socorros necessitam que eles estejam com a certificação ACLS atualizada. Considerando ainda os processos judiciais na área da saúde por negligências, imprudências ou imperícias, os erros assistenciais são o principal foco de denúncias, o que gera uma necessidade ainda maior de que o profissional aprimore constantemente seus conhecimentos, de modo a subsidiar as tomadas de decisão.



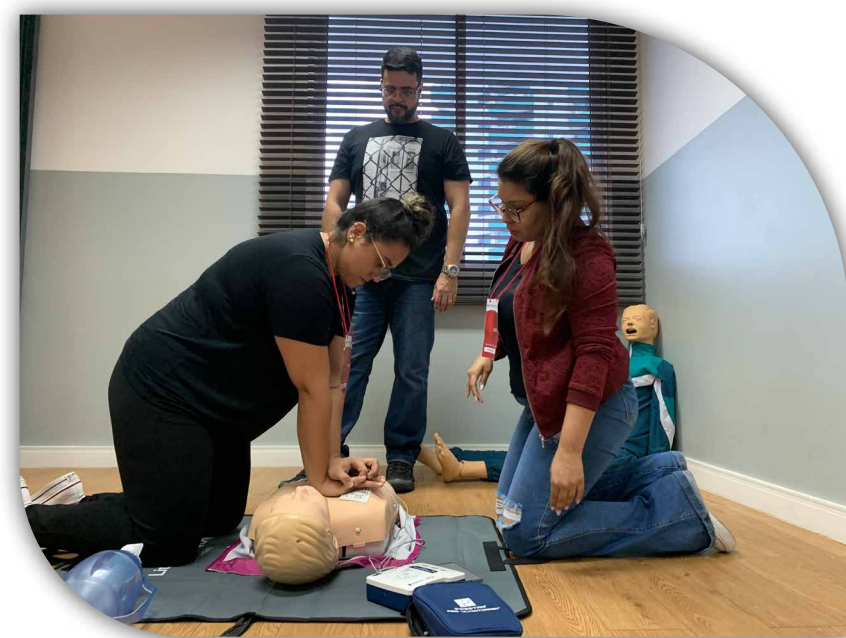
## A SEGEAM

### Basic Life Support (BLS)

A American Heart Association elaborou o curso de Basic Life Support (BLS), ou Suporte Básico de Vida (SBV), para preparar diversos profissionais de saúde a reconhecerem imediatamente uma Parada Cardiorrespiratória (PCR), administrar compressões de alta qualidade, ventilações apropriadas, usar precocemente o Desfibrilador Externo Automático (DEA), individualmente e em equipe.

Também são ensinadas manobras de desobstrução de vias aéreas de modo seguro, oportuno e eficaz. Ao final do curso, o profissional é avaliado por testes teóricos e práticos direcionados a adultos, crianças e bebês, para validar o cumprimento dos objetivos. Além disso, são igualmente treinadas habilidades de resgate de vítimas adultas, lactentes e crianças, em ambiente pré e intra-hospitalar.

O público-alvo são os profissionais de saúde em geral (enfermeiros, médicos, acadêmicos de medicina e enfermagem, dentistas, fisioterapeutas, psicólogos, técnicos de enfermagem, entre outros), com duração de 8h, em dia único.



## A SEGEAM

Instituto Qualisa de Gestão (IQG)



### INSTITUTO QUALISA DE GESTÃO (IQG)

Nos seus dez anos de atuação no Amazonas, em 2022, a SEGEAM deu início às comemorações devido à conquista da Certificação dos Serviços de Enfermagem, concedida pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), com sede em São Paulo (SP) e atuação há mais de 25 anos em processos voltados à melhoria da qualidade e segurança no setor.

A presidente da SEGEAM, enfermeira estomatoterapeuta Karina Barros, destaca que a certificação reforça o comprometimento e esforço do corpo técnico e da alta gestão da instituição em garantir uma assistência de qualidade aos usuários das unidades públicas de saúde do Amazonas, com foco em ética e atualização profissional permanentes, as quais elevam o padrão de excelência da enfermagem amazonense.

*“Acreditamos que é apenas o início de um processo contínuo de busca por avanços na assistência pública. Quando almejamos a excelência, os critérios precisam seguir padrões muito específicos, utilizados em unidades de saúde de referência no Brasil e no mundo. A certificação IQG é reflexo de um árduo trabalho de meses para a adequação e adaptação a esses padrões e de criação de fluxos e protocolos próprios mais eficazes. Os resultados ultrapassam o atendimento direto ao público, alcançando toda nossa estrutura física e de pessoal, incluindo também a área de gestão”*

Karina Barros, Presidente Executiva



A SEGEAM é a primeira prestadora de serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS) a conquistar a certificação.



## A SEGEAM

Instituto Qualisa de Gestão (IQG)



O processo de certificação teve início em 2022, segundo ano da Pandemia de Covid-19, e período em que a enfermagem se mostrou, mais uma vez, essencial no campo assistencial, atuando em maternidades, prontos-socorros de grande porte e Serviços de Pronto Atendimento (SPA).

A SEGEAM fez do momento crítico enfrentado pelo Amazonas e pelo mundo durante a Pandemia de Covid-19 uma oportunidade de aprimorar seus serviços, adequando-se, dentro das

possibilidades, às demandas existentes e gerando resultados importantes que poderão nortear, no futuro, políticas públicas de melhorias na saúde. Com a Certificação IQG, a SEGEAM contribui não apenas para um atendimento de alto padrão aos usuários, como estimula outras instituições a buscarem esse tipo de melhoria, garantindo um diferencial nas práticas executadas no âmbito do SUS. Segundo a presidente do Instituto Qualisa de Gestão, Mara Machado, a enfermagem representa 70% da força de trabalho na saúde.

## A SEGEAM

Instituto Qualisa de Gestão (IQG)

*“A certificação de serviços de Enfermagem gera benefícios ao país, como a melhoria da qualidade do atendimento nos serviços públicos. Para os profissionais, a certificação é o reconhecimento de que são tecnicamente qualificados, comprometidos com a qualidade e capazes de fazer frente aos riscos de sua atividade e à demanda do mercado de trabalho”*

Mara Machado, Presidente do IQG

O processo final de avaliação para a concessão da certificação da Associação SEGEAM teve duração de três dias, com início em 9 de março de 2022. Foram considerados diversos critérios técnicos, tais como: modelo da prática assistencial, coordenação relacional entre as partes, gestão integrada, aplicação de boas práticas/protocolos, performance, trabalho em equipe, entre outros. Os resultados das adequações sugeridas ao longo dos meses, a partir de acompanhamentos técnicos, foram

apresentados pelos membros da alta gestão à equipe de avaliadores. A análise partiu da prestação de serviços em 25 unidades vinculadas à Secretaria de Estado da Saúde (SES-AM), nas quais a SEGEAM presta serviços, além da Sede da instituição.



## A SEGEAM

### Reconhecimentos e Certificações

#### QUALITY GLOBAL ALLIANCE (QGA) QMENTUM INTERNATIONAL

A SEGEAM conquistou, em 2022, a certificação Qmentum Internacional. Método de avaliação aplicado em mais de 30 países e vinculado à Accreditation Canada, instituição de avaliações independentes, pautadas em padrões globais de qualidade, com foco em um modelo de saúde de excelência e boas práticas assistenciais e de governança.

Inicialmente, entre os dias 2 e 4 de fevereiro, ocorreu a visita técnica para avaliação da Rede Integral do Programa Pé Diabético, ofertada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) pela Secretaria de Estado da Saúde (SES) e gerida pela SEGEAM, uma das principais prestadoras de serviços especializados em enfermagem no Amazonas.

O Programa Pé Diabético é desenvolvido em quatro Policlínicas da capital, que realizam, em média, 700 atendimentos por mês, com foco em prevenção e tratamento de lesões em membros inferiores, causadas pelo Diabetes, doença que atinge pelo menos 144 mil pessoas no Amazonas, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).



## A SEGEAM

### Quality Global Alliance (QGA) Qmentum International

O grupo de avaliadores foi destacado pela empresa brasileira QGA, que representou a Qmentum nessa fase do processo, e atua no campo de avaliação de qualidade de serviços prestados em diversos segmentos.

Fizeram parte dos pontos de destaque da avaliação: a construção e aplicação de protocolos voltados à segurança do paciente, higienização das mãos e prevenção às infecções hospitalares, prescrição e uso de medicamentos, identificação de pacientes, implementação de políticas de biossegurança e gestão de pessoas, metodologia de comunicação entre profissionais, notificações de eventos, rotinas, fluxos, entre outros.

Outro ponto forte reconhecido pela equipe técnica Qmentum foi a governança em equipe, que resultou em ações que alavancaram os processos de tomadas de decisão, tornando-os mais eficazes.





## A SEGEAM

Quality Global Alliance (QGA) Qmentum International



Em abril de 2022, a Associação recebeu aprovação por meio da avaliação Mock, o teste simulado para a certificação. Nessa fase, foram avaliados dados técnicos fornecidos pelas equipes atuantes nas policlínicas Dr. José de Jesus Lins de Albuquerque, Codajás, Danilo Corrêa e Zeno Lanzini, além de dados compilados na sede administrativa da SEGEAM, como os indicadores do programa e a metodologia de atendimento. A equipe de avaliadores também teve acesso ao relatório trimestral de segurança e a uma análise prospectiva de riscos.

Em julho de 2022, a certificação Qmentum Internacional foi conquistada, concedida pela Quality Global Alliance (QGA) e certificada pelo Accreditation Canada International. A SEGEAM é a primeira Associação do Brasil a recebê-la, resultado da avaliação dos serviços prestados dentro do Programa Pé Diabético, ofertado no âmbito do SUS, há oito anos.

*“Estamos em um momento importante para a saúde no Amazonas, com muitas melhorias sendo implementadas para um atendimento de excelência à população. Esperamos, com isso, contribuir diretamente com uma saúde pública cada vez mais humanizada e voltada à segurança de pacientes e profissionais do setor”*

Karina Barros, Presidente Executiva

# NOSSAS PARCERIAS



## NOSSAS PARCERIAS

### Incentivo Educacional e parcerias técnico-científicas

#### LABORATÓRIO DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE E HUMANIDADES (LaPeCSH) DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS (UEA)

A Associação SEGEAM entende o valor e a importância da pesquisa para o desenvolvimento científico e tecnológico, não só para o estado do Amazonas, mas para todo o Brasil. Considerando seu potencial humano e o modelo de atuação focado em serviços de cuidado aos seus pacientes, busca se aliar a outras instituições que, conjuntamente, unam forças em prol da pesquisa científica. Neste sentido, a SEGEAM se tornou a primeira Organização Social do Amazonas a estabelecer parceria com uma universidade pública.

Trata-se do Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Universidade do Estado do Amazonas (UEA), por intermédio do Laboratório de Pesquisa em Ciências da Saúde e Humanidade (LaPeCSH), que possui um rol de pesquisadores da mais alta



qualificação, assegurando o cumprimento dos padrões éticos exigidos para a elaboração e publicação científica no Brasil. Os objetivos do acordo incluem o estímulo ao desenvolvimento de projetos de pesquisa com alto impacto científico, social e econômico, que façam uso das bases de dados da atuação em Unidades de Saúde em que a Associação SEGEAM presta serviços, por meio do seu capital humano. A parceria possibilitará também a participação dos seus colaboradores em uma ampliação do campo de desenvolvimento do trabalho científico.

## NOSSAS PARCERIAS

### Conselho Estadual de Saúde

#### CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

A presidente executiva da Associação SEGEAM, Karina Barros, foi eleita para compor o Conselho Estadual de Saúde (CES-AM), no subsegmento “Representantes de Entidades Prestadoras de Serviços de Saúde” triênio 2022 - 2024. Os novos membros tomaram posse em 25 de maio de 2022, na sede da Secretaria de Estado de Saúde (SES). Trabalhadores da saúde, prestadores de serviços e usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) ganharam representantes titulares e suplentes na composição do colegiado.

O CES-AM é uma instância deliberativa e fiscalizadora do SUS no Amazonas, cuja finalidade é o estabelecimento, acompanhamento, controle e avaliação da Política Estadual de Saúde. Entre as atribuições do colegiado, incluem o acompanhamento e a avaliação de políticas públicas em saúde, garantindo melhorias futuras, com foco no atendimento ao usuário e considerando cada público-alvo.

Karina Barros tem atuado em três comissões distintas, nos cargos de Coordenadora da Comissão Intersectorial de Saúde da Mulher (CISMU), Membro da Comissão Técnica de Planejamento, Orçamento e Finanças (CTPOF) e membro da Comissão de Educação Permanente.





#### CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE

Em 2022, tomou posse como conselheira titular do Conselho Municipal de Saúde a Secretária de Atenção à Saúde da Associação SEGEAM, enfermeira Elorides de Brito, mais uma representante da Associação a se somar ao processo de elaboração e execução de estratégias ligadas às políticas do setor. A atuação seguirá pelo triênio 2022 – 2025, a partir da categoria de “Representantes de Governo e de Entidades Prestadoras de Serviços de Saúde”.

A cerimônia de posse foi realizada durante Assembleia Geral Extraordinária, no auditório da Prefeitura de Manaus, no bairro da Compensa, zona Oeste. Das 32 vagas abertas para conselheiros titulares, oito foram destinadas a gestores (25%), oito para trabalhadores de saúde (25%) e 16 destinadas aos usuários do SUS (50%).

Tomaram posse 26 conselheiros, com seus respectivos suplentes, e as demais vagas restantes foram preenchidas em eleição

complementar, totalizando 32 conselheiros municipais de saúde. O Conselho Municipal de Saúde de Manaus (CMS/MAO), instituído pela Lei nº 66, de 11 de junho de 1991, alterado pela Lei Municipal nº 1.094, de 9 de janeiro de 2007, constitui-se como órgão colegiado, de caráter permanente, deliberativo, consultivo, normativo e fiscalizador do Sistema Único de Saúde (SUS), para Manaus. Ele atua em cumprimento ao disposto na Constituição Federal, artigo 198, inciso I; na Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, artigo 9º, item III; na Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, artigo 1º, § 5º; na Resolução nº 333, de 4 de novembro de 2003, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), bem como na Resolução nº 453, de 10 de maio de 2012.

Além do Conselho Municipal de Saúde, a SEGEAM está representada pela Secretária Executiva Adjunta, enfermeira Maryângela Araújo como membro da Comissão Intersetorial de Saúde da Mulher – CISMU Municipal e Comissão de Educação e Saúde e a enfermeira Elorides de Brito, membro da Comissão de Planejamento, Orçamentos e Finanças – CPOFIN.

## NOSSAS PARCERIAS

### Instituições Parceiras



#### CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM (COREN-AM)

Em 2022, tendo em vista a composição majoritária de enfermeiros entre os seus colaboradores, a SEGEAM recebeu o apoio do Conselho Regional de Enfermagem (Coren-AM), visando à criação e homologação da sua própria Comissão de Ética em Enfermagem, sendo a primeira prestadora de serviços do Amazonas ao Sistema Único de Saúde (SUS) a implantá-la. Além disso, o trabalho conjunto também tem o objetivo de apoiar o acompanhamento do exercício profissional da categoria.



#### BERKELEY EDUCACIONAL

Parceria com instituição de treinamento de cursos na área de saúde, o que garantiu, em 2022, a SEGEAM como a única instituição do Amazonas credenciada com Sítio Especializado em Capacitações dos Cursos de *Advanced Cardiovascular Life Support – ACLS* e *Basic Life Support – BLS*, (curso criado pela *American Heart Association*, baseado em diretrizes internacionais), a partir do credenciamento de 7 instrutores da própria SEGEAM.

## NOSSAS PARCERIAS

### Instituições Parceiras



#### QUALITY GLOBAL ALIANCE – QGA

Instituição responsável pelo processo da Acreditação QMENTUM Diamante, que garantiu a certificação internacional de excelência dos serviços do Programa Pé Diabético.



#### SISTEMA DE MONITORAÇÃO E AVALIAÇÃO SOCIAL E AMBIENTAL DA AMAZÔNIA – SIMASA DA AMAZÔNIA

Consultoria com o Professor Takashi Yamauchi, referência nacional, especialista em Responsabilidade Social e Ambiental e Terceiro Setor, membro do Centro de Estudos e Difusão do Terceiro Setor e REDE SIMASA, contribuindo para o sucesso no desenvolvimento de projetos voltados à Responsabilidade Social e Ambiental.

# GOVERNANÇ





# GOVERNANÇA

## Diretoria, Conselhos, Comitês e Secretarias

### DIRETORIA EXECUTIVA

#### Presidente Executiva

Karina Maria Sabino Cavalcanti de Barros

#### Vice-Presidente Executiva

Eliane Calderaro Santana

### CONSELHO FISCAL

#### Titular

José Denival Ribeiro da Silva

#### Suplente

Adriano Rafael de Araújo

### CONSELHO ADMINISTRATIVO

#### Presidente

Adriana Cardoso Rêgo

#### Vice-Presidente

Adriana Macedo Cabral

#### Secretária

Kátia Maria S. C. de Barros

#### Membros

Francinete Neves Novo

Javier Cruz Perdomo

### SECRETARIAS EXECUTIVAS

#### Atenção à Saúde

Elorides de Brito

#### Secretária Adjunta da Atenção à Saúde

Maryângela Araujo da Costa

#### Gestão de Pessoas

Adriana Macedo Cabral

#### Qualidade e Projetos

Anathuza Veiga Trindade

#### Faturamento e Contratos

Francinete das Neves Novo

#### Comunicação e Marketing



# GOVERNANÇA

## Gerências e Assessorias

### GERÊNCIAS

#### Departamento Pessoal

Thatianne Amorim de Araújo

#### Enfermagem (Maternidades e Pé Diabético)

Gisely Roberta Alves Dutra

#### Enfermagem (Programa Melhor em Casa e SRT Lar Rosa Blaya)

Kamila Lima da Silva

#### Enfermagem (Urgência e Emergência)

Hadã Wellington Lima de Lima

#### Faturamento

Cyntia Janaine de Souza Medeiros

#### Financeiro

Kátia Maria S. C. de Barros

### Logística

Adriana Cardoso Rego

### Pesquisa e Desenvolvimento

Maria Luiza de Andrade Picanço Meleiro

### Qualidade e Projetos

Guilherme Kameron Maciel Salazar

### Recrutamento e Seleção

Luana dos Santos Lima

### SESMT

Ingrid Myrian Lira Benzecry

### Treinamento e Desenvolvimento

Nilton de Castro Pinto Neto

### ASSESSORIAS

#### Assessoria da Superintendência

Francivânia de Almeida Silva Vieira

#### Assessoria Executiva

José Denival Ribeiro da Silva

#### Assessoria Executiva da Qualidade e Projetos

Mônica Lima de Melo e Melo

#### Assessoria Jurídica Compliance e Contratos Externos

Anderson Barros de Albuquerque

#### Assessoria do Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento

Antonio Felipe Oliveira Rodrigues



# GOVERNANÇA

## Supervisão

### **SUPERVISÃO**

#### **Urgência e Emergência**

Cinthia de Souza Batista  
Cristiano José Vieira Reis Junior  
Elthon Freire Silva  
Emily Lindoso Brito  
Esther Cyntia Fonseca Barbosa  
Francisca da Silva Garcia  
Francisco Antonio Viturino das Graças  
Glaucineidy Andrade Figueiredo  
Helen de Melo Silva  
Kamila Elane Monte Cunha  
Priscila Kimie Muranaka Rodrigues  
Raniere Martins Rodrigues  
Romário Souza da Silva

Valeska Menezes da Cunha

Vanessa Martins Fernandes Pinheiro

Zaira Pereira Lima

#### **Maternidades**

Andressa Evelin Vasconcelos Costa  
Gizelle Raquel Leão Cavalcante de Souza  
Helen de Melo Silva  
Jacqueline Shara Sales Pinheiro  
Jordânia Corrêa da Silva  
Kamila Elane Monte Cunha  
Kátia Regina Nascimento da Silva  
Manuella Valente Veras  
Maria Emília Rodrigues de Souza Oliveira  
Vinicius Benlolo de Souza

#### **Atendimento Domiciliar**

Ashley de Matos Souza  
Luma Novo Beltrão  
Marcos Ramos Viana

#### **Programa Pé Diabético**

Hanna Beatriz de Sousa Carvalho

#### **Cuidado com Pessoas com Agravos Mentais Severos**

Heidy Mota de Araújo

#### **Programa Ações que Resgatam**

Larissa Melo Queiroz Achão

#### **Logística**

Bruno Novo Candeira Cavalcante



# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





# ASSEMBLEIA ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA



Conselho ADMINISTRATIVO

Diretoria EXECUTIVA

Conselho FISCAL

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### Secretaria Executiva de Atenção à Saúde

#### SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

As atividades assistenciais da Secretaria Executiva de Atenção à Saúde, em 2022, foram realizadas pela Gerência de Urgência e Emergência (UE), em seis Unidades Hospitalares (sendo três com perfil adulto e três com perfil pediátrico), cinco Serviços de Pronto Atendimento (SPA) (perfil adulto e pediátrico) e um Hospital Geral (perfil de atendimento adulto); pela Gerência das seis Maternidades e das quatro Policlínicas do Programa Pé Diabético; e pela Gerência do Programa Melhor em Casa (MEC), em nove bases, por meio da prestação de serviço de atenção à saúde oferecido na residência do paciente; do Serviço Residencial Terapêutico (SRT) Lar Rosa Blaya, uma vila com seis Residências Terapêuticas, constituídas para responder às necessidades de moradia de pessoas portadoras de transtornos mentais graves, institucionalizadas ou não; e do



**Elorides de Brito**  
Secretária Executiva  
de Atenção à Saúde

Serviço Social da Indústria (SESI), com uma unidade de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SESI Saúde) e uma unidade de educação para dependentes dos trabalhadores da indústria (SESI Creche). Todas as unidades situadas em Manaus/AM.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Secretaria Executiva de Atenção à Saúde

Nas unidades de UE foram desempenhados serviços de enfermagem em plantões ininterruptos de 12, 6 e 3 horas, sendo as atividades realizadas por enfermeiros graduados e especialistas nos setores de Clínica Cirúrgica de Observação, Clínica Médica de Observação, Sala de Emergência, Enfermaria Cirúrgica, Enfermaria de Clínica Médica, Centro Cirúrgico, Setor de Reanimação, Clínica de Tratamento de Queimados, Setor de Politrauma, Unidade Semi-Intensiva, Setor de Estabilização e Setor de Classificação de Risco.

Nas Maternidades, foram desempenhados serviços de Enfermagem Obstétrica, por meio de plantões ininterruptos de 12 horas, nas áreas de Acolhimento e Classificação de Risco; Assistência ao Parto e Nascimento; Assistência ao Binômio (puérpera e recém-nascido); Assistência Neonatal em Cuidados Intermediários, Convencionais e Intensivos (Unidade de Terapia Intensiva Neonatal – UTIN, Unidade de Cuidados Intermediários Convencionais – UCINCO e Unidade de Cuidados Intermediários Canguru – UCINCA).

O Programa Pé Diabético foi responsável por dois modelos assistenciais. Nos Ambulatórios de Lesões, executou o manejo e condutas para o tratamento de lesões cutâneas provenientes de complicações do diabetes e/ou lesões vasculogênicas, sendo os pacientes referenciados ou contrarreferenciados das Redes de Atenção à Saúde (terciária e primária), avaliados, admitidos, acompanhados e, com a lesão cicatrizada, encaminhados para o Ambulatório de Egressos.

O modelo de atenção do Ambulatório de Egressos foi pautado na Educação em Saúde, com foco na motivação para o autocuidado e gerenciamento da clínica dos pacientes, objetivando diminuir as possibilidades de retornos por recidiva e novos agravos à saúde. A recepção dos novos usuários ao Ambulatório de Egressos foi constituída por ações de integração e acolhimento, logo após a alta do Ambulatório de Lesões, conhecidas como Atividades de Acolhimento. Em ambos os serviços do Programa Pé Diabético, os profissionais cumprem carga horária de 6 horas diárias, de segunda a sexta-feira.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas

#### SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO DE PESSOAS

As atividades da Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas contemplam todo o trabalho desenvolvido pelos setores que a compõem e seus respectivos gerentes, quais sejam: Recrutamento e Seleção, Departamento de Pessoal, Treinamento e Desenvolvimento, Serviço de Saúde e Medicina do Trabalho (SESMT) e Programa Ações que Resgatam (PAQR). Destaca-se ainda, entre as atividades sob responsabilidade da Secretária Executiva Adriana Macedo, a Presidência do Comitê de Ética do Programa de Integridade da Associação SEGEAM (Compliance). Todo o trabalho desenvolvido está intimamente ligado aos objetivos e metas da Associação SEGEAM, em conjunto com os demais setores, com o intuito de atingir a qualidade e a segurança da assistência, com ética e compromisso profissional.

#### As principais atribuições incluem:

- Realizar acompanhamento mensal dos indicadores sensíveis da Associação (turnover, absenteísmo e taxa de especialista por área de atuação);
- Aprimorar fluxos de trabalho da Gestão de Pessoas;
- Participar de atividades relacionadas a Certificações IQG e QGA;
- Desenvolver atividades que promovam a Ética na Associação;
- Deliberar denúncias éticas recebidas no Comitê Compliance;
- Elaborar objetivos e metas anuais e apresentá-las trimestralmente à alta gestão;
- Acompanhar dados do perfil epidemiológico dos colaboradores;
- Participar e acompanhar as ações desenvolvidas pelo Programa Ações que Resgatam;
- Participar de Ações do Treinamento e Desenvolvimento.



**Adriana Macedo**  
Secretária Executiva de  
Gestão de Pessoas

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### Secretaria Executiva de Faturamento e Contratos

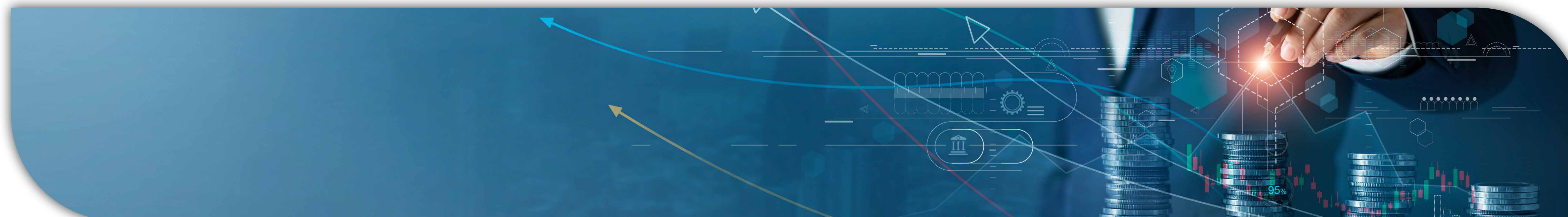
#### SECRETARIA EXECUTIVA DE FATURAMENTO E CONTRATOS

A Gestão de Contratos é o conjunto de processos e estratégias que garantem eficiência, segurança e controle no ciclo de vida dos contratos da Associação SEGEAM. O principal objetivo do setor é evitar riscos que possam ocorrer durante as etapas das documentações. Também é responsável pela organização do relacionamento profissional da SEGEAM com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros, além de oferecer segurança jurídica para ambas as partes.

A Gestão de Faturamento se dá através da execução das atividades de Faturamento, conferindo e analisando os serviços, conforme os Termos de Contrato, para que sejam emitidas Notas Fiscais, as quais irão se converter em



**Francinete Novo**  
Secretária Executiva de  
Faturamento e Contratos



## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### Secretaria Executiva de Gestão da Qualidade e Projetos

#### SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO DA QUALIDADE E PROJETOS

Durante o ano de 2022, as atividades da Secretaria Executiva de Gestão da Qualidade e Projetos foram voltadas para a criação, alinhamento e ajustes de processos, tanto administrativos e assistenciais, como do desenvolvimento dos gestores em Gestão de Processos, Gestão por Processos, Auditoria Clínica, Auditoria de Processos e Estatística e Gestão de Risco. O intuito da realização das capacitações é o nivelamento e a padronização de informações que possibilitem a consolidação de uma equipe de alta performance, gerando resultados alinhados com a cultura de qualidade, segurança do paciente e valores da Associação SEGEAM.

#### As principais atribuições incluem:

- Prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos dos clientes internos e externos e aos requisitos mínimos de segurança aplicáveis;
- Gerenciar riscos e atividades associadas aos objetivos e aos contexto da Associação SEGEAM;
- Contribuir com o mapeamento e execução dos processos de trabalhos;
- Demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de Gestão da Qualidade, conforme ISO 9001:2015 e ISO 31000;
- Promover a Sustentabilidade em todos os processos;
- Manter e zelar pela acreditação de Distinção de Serviços de Enfermagem (IQG) e Qmentum International (QGA) conquistadas pela Associação SEGEAM.



**Anathuza Trindade**  
Secretária Executiva  
de Qualidade e Projetos

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### Secretaria Executiva de Comunicação e Marketing

A Secretaria Executiva de Comunicação e Marketing nasceu com o propósito de disseminar as iniciativas de educação em saúde da Associação SEGEAM, por meio da divulgação dos seus tipos de atendimentos especializados, multidisciplinares e com vistas ao fortalecimento do autocuidado, com informações e sugestões de medidas que poderão contribuir para o controle e prevenção de enfermidades.

Com este setor, a SEGEAM busca aprimorar sua comunicação com o público, ao se utilizar das melhores práticas de promoção de suas ações e objetivos, com o intuito de promover uma imagem positiva e de credibilidade perante a sociedade. Além disso, tem a responsabilidade de planejar e articular a comunicação interna e externa, zelando pela imagem, identidade visual e reputação da organização, executando

as atividades designadas com ética, transparência e eficácia.

#### **Objetivos da Secretaria Executiva de Comunicação e Marketing:**

- Realizar pesquisas de mercado, para entender o comportamento e as necessidades do público-alvo, bem como identificar tendências e oportunidades para aprimorar nossos serviços;
- Criar campanhas publicitárias, promocionais e de marketing de conteúdo, para divulgar os serviços prestados pela Associação SEGEAM e contribuir com a educação em saúde;
- Gerenciar as redes sociais da Associação
- Gerenciar as redes sociais da Associação SEGEAM, criando conteúdo relevante, engajador e informativo, promovendo as ações educativas e levando os

benefícios da atuação em saúde para nossos seguidores;

- Gerenciar as relações públicas da empresa, criando estratégias para ampliar nossa capacidade de networking e gestão de crises;
- Ampliar atuação no marketing digital, através de e-mail marketing, garantindo a divulgação assertiva e qualificada dos serviços prestados e ações em saúde;
- Monitorar e avaliar o desempenho das campanhas e atividades de Comunicação e Marketing, utilizando métricas relevantes para identificar oportunidades de melhoria e fazer ajustes necessários, visando sempre aumentar nossa efetividade comunicativa;
- Desenvolver e realizar eventos educativos, promocionais e de integração.







**ATENÇÃO AOS  
NOSSOS PACIENTES**

## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Implantação da Gestão de Risco

A segurança do paciente é posta em risco por diversos fatores existentes no cotidiano de uma unidade de saúde. Tais fragilidades possuem um amplo espectro de fatores, em que há necessidade da identificação precisa, para evitar o surgimento de incidentes.

Independentemente do tipo de risco identificado e avaliado em uma unidade de saúde, o plano de ação deve justificar, descrever e registrar a seleção da estratégia ou estratégias de tratamento a serem adotadas. A Associação SEGEAM, por meio do mapeamento de processos de trabalho, identifica com precisão os riscos potenciais, criando barreiras de proteção e assegurando a qualidade da assistência

prestada aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em 2022, mais de 90 processos de trabalhos foram mapeados pelos gestores da SEGEAM, por meio do instrumento SIPOC (Supplier, Input, Process, Outputs e Customer – Fornecedor, Entrada, Processo, Saídas e Clientes) e mais de 120 riscos assistenciais foram mitigados por meio do uso da ferramenta FMEA (Failure Mode and Effect Analysis – Análise de Efeitos e Modo de Falhas) nas áreas de Urgência e Emergência, Obstetrícia e Atendimento Ambulatorial no tratamento de lesões crônicas e agudas provocadas pelo Diabetes Mellitus.

Estes, por sua vez, facilitaram a formalização de acordos entre a SEGEAM e a gestão das unidades de saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas, contribuindo para a identificação da necessidade de capacitação e elaboração de novas políticas, fluxos, protocolos, manuais de serviços especializados, de modo a garantir a segurança e a qualidade do atendimento prestado aos pacientes do SUS.





## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Estruturação de Banco de Dados: Análise e Mitigação de Eventos Adversos

É de suma importância a identificação das principais características de riscos existentes em todas as unidades de saúde às quais SEGEAM fornece assistência especializada, em especial para a tomada de decisões estratégicas, no âmbito da segurança do paciente. Para tais decisões, há necessidade da estruturação de um modelo de coleta e processamento de dados, recolhidos e transmitidos pela equipe assistencial, por meio de um instrumento que sistematiza com precisão tais informações para a sede administrativa e ao Núcleo de Segurança do Paciente da Associação SEGEAM.

Neste sentido, junto aos colaboradores que atuam nas unidades de Urgência e Emergência, Obstetrícia, Programa Melhor em Casa e Atendimento Ambulatorial no tratamento de lesões crônicas e agudas provocadas pelo Diabetes Mellitus, o ano de 2022 marcou a difusão da plataforma de notificações.

Durante o período, foram registradas 915 notificações, entre incidentes e não conformidades. Destes, 319 foram incidentes classificados como: leve (146), moderado (45), grave (0), catastrófico (6) e sem danos (122). Além disso, foram notificadas 574 não conformidades, com as quais foram relatadas diversas oportunidades de melhorias em todas as 34 unidades de saúde em que a SEGEAM atua, favorecendo a criação de acordos e aprimorando os processos assistenciais.

Essas informações só foram disponibilizadas devido à estruturação do sistema de notificação e não conformidades da SEGEAM, que auxilia a identificação do perfil de riscos das unidades, proporcionando o desenvolvimento de barreiras (Fluxos, Protocolos Clínicos e Administrativos, Protocolos de Segurança e Políticas).

## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### A Aplicação do Protocolo de Londres

Alguns incidentes podem evoluir para eventos adversos graves e/ou catastróficos, evidenciando a necessidade da identificação da causa raiz. Para obtenção dos fatores associados, a Associação SEGEAM adotou o emprego do Protocolo de Londres, como mecanismo de investigação de incidentes graves e catastróficos. Este método busca evidenciar, de forma cronológica e minuciosa, todos os fatos que culminaram na ocorrência do evento, estimulando a identificação das fragilidades e impulsionando a construção de barreiras para blindar e resguardar o paciente.

Durante o ano de 2022, a SEGEAM se destacou na aplicação desse método de investigação de incidentes catastróficos nas unidades de saúde pública, sendo registrados 6 casos que necessitaram da realização de abertura do protocolo de Londres. Fortalecendo e gerando acordos, junto à Gerência de Enfermagem e o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da unidade e a Supervisão de Enfermagem e o NSP da SEGEAM, para melhoria dos processos existentes.

Dos acordos gerados, são desenvolvidos planos de ação, acrescidos ao plano de segurança do paciente do NSP da SEGEAM, em que são realizadas atividades para mitigar os riscos de novos casos semelhantes.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Aplicação do Quiz sobre a Assertividade do Conhecimento dos Protocolos de Segurança do Paciente

A mensuração do conhecimento das equipes assistenciais sobre os protocolos de segurança do paciente é complexa e de difícil acompanhamento. Principalmente, levando em consideração o quantitativo de colaboradores e divergentes áreas de serviços em que a Associação SEGEAM atua. Dessa forma, a aplicação de um método de avaliação de conhecimento específico, relacionado à segurança do paciente, possibilita a tomada de decisões por parte do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e outros setores administrativos da SEGEAM.

O quiz é uma metodologia de avaliação do conhecimento dos profissionais de saúde, com a qual se busca mensurar o nível de assertividade dos profissionais em um determinado tema. O Quiz de Segurança do Paciente da Associação SEGEAM foi lançado no mês de novembro de 2022, quando foram encaminhados no período de novembro a dezembro um total de 12 formulários, com 24 perguntas.

Ao final da aplicação, o total de 2.375 respostas foi registrado, evidenciando 87% de participação das unidades e 81% de assertividade. Destes, destacando-se o Protocolo de Identificação Segura do Paciente, com 98% de assertividade, seguido do Protocolo de Prevenção de Quedas, com 96%. Tais resultados possibilitam que o NSP e os outros setores administrativos tracem ações para potencializar o conhecimento da equipe quanto aos protocolos de segurança do paciente.





## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Implantação das Ferramentas da Qualidade

As atividades desempenhadas pelos gestores administrativos e assistenciais são enquadradas por suas complexidades e responsabilidades quanto ao cumprimento das entregas, o que torna necessária a implantação de métodos de gerenciamento eficazes para o bom funcionamento dos processos.

Dessa forma, é fundamental que o gestor tenha domínio sobre o acompanhamento, monitoramento, priorização e organização de diversos processos executados simultaneamente. Neste contexto, a Associação SEGEAM busca capacitar o seu corpo de gestores com o emprego das ferramentas da qualidade, como método de aperfeiçoamento e fortalecimento das boas práticas de gestão, galgando excelência do serviço oferecido.

No decorrer do ano de 2022, a SEGEAM intensificou a implantação das ferramentas da Qualidade, através de treinamentos e assessorias junto aos gestores da sede administrativa e os supervisores das unidades de saúde. Uma das ferramentas abordadas foi a matriz de priorização GUT, cujo método de aplicação foi difundido na sede administrativa, para auxiliar a consecução das atividades setoriais. Bem como a ferramenta SMART, que foi aplicada no Workshop de Gestão de Dados e Indicadores, no processo de construção e validação dos indicadores setoriais da Associação.

Atualmente, a SEGEAM padronizou como ferramentas institucionais: SWOT, ISHIKAWA, GUT, 5W3H, SMART, SIPOC, FMEA, Matriz de Risco, Teoria do Queijo Suíço e Princípio de Pareto.

# ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

## Protocolos de Segurança do Paciente

### PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A comunicação efetiva é bidirecional. Para que ela ocorra com segurança, é necessário que haja resposta e validação das informações emitidas. Ocorre em todas as atividades que integram a assistência ao paciente. Quanto mais especializado for o serviço, maior a necessidade de informações técnicas, especializadas e precisas.

Melhorar a comunicação entre profissionais é meta do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da Associação SEGEAM e elemento essencial para a qualificação do cuidado. Neste sentido, a comunicação oportuna, precisa, completa, clara e compreendida pelo receptor deve ser adotada por todos os profissionais da equipe de saúde como caminho para a excelência das práticas assistenciais.

Com o objetivo de contribuir e auxiliar a comunicação entre profissionais, pacientes, famílias, gestores da SEGEAM e das unidades de saúde, foi aplicado o Protocolo de Comunicação Efetiva entre Profissionais, com o intuito de sistematizar ações para melhoria de processos que venham aumentar a segurança e extinguir e/ou diminuir riscos e eventos adversos ao paciente, provocados por falhas de comunicação.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

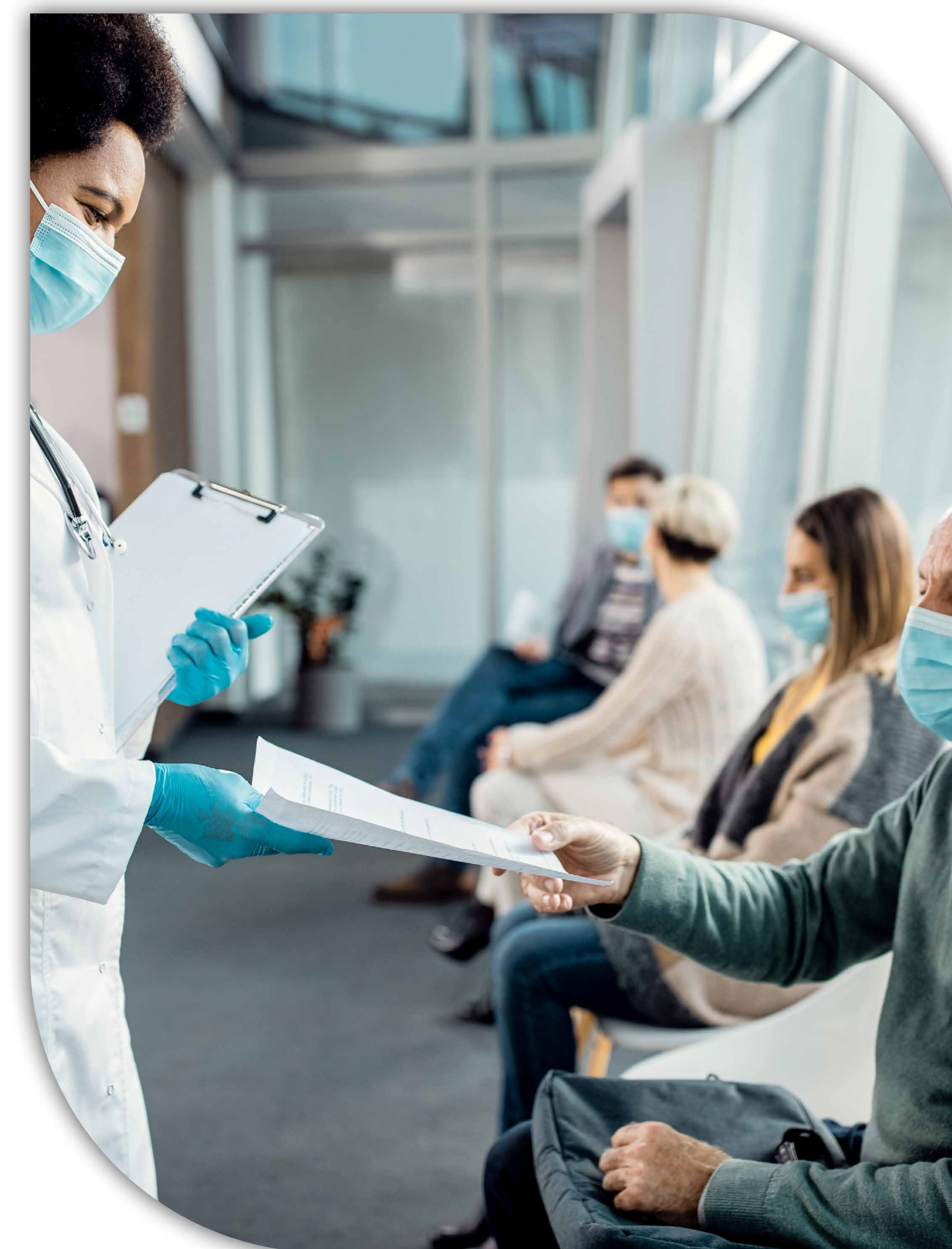
### Protocolos de Segurança do Paciente

A Associação SEGEAM tem documentos e ferramentas que contribuem na qualidade e alinhamento de informações entre profissionais, tais como:

- SBAR (Situation, Background, Assessment and Recommendation ou Situação, Breve Histórico, Avaliação e Recomendação);
- SCPR (Situação Atual, Comorbidades, Parâmetros Clínicos e Recomendações Importantes), concebido pela SEGEAM como uma variação da ferramenta SBAR, cuja finalidade é garantir um resumo situacional da condição clínica do paciente e pendências administrativas, enfatizando prioridades, para facilitar a transferência de informações entre as

equipes durante a passagem de plantão dos setores de internação (médica e cirúrgica) e Residenciais Terapêuticos;

- Sistema de Notificação de Riscos e Eventos, nas unidades de serviço em saúde que tiverem Núcleo de Segurança do Paciente, também deverá receber a notificação dos incidentes ocorridos, respeitando o protocolo e fluxo padronizado na organização, como forma de alinhar a comunicação entre profissionais SEGEAM e a unidade de saúde.
- Prontuários, formulários, protocolos administrativos e assistenciais e livro de registros de intercorrências/ocorrências.





## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Protocolo de Higienização das Mãos

A importância de incorporar uma higiene das mãos eficaz e eficiente em todos os processos de prestação de cuidados deve ser destacada no âmbito da assistência ao paciente, portanto, este protocolo deverá ser aplicado por toda mão de obra especializada da Associação SEGEAM, independente da complexidade.

Este protocolo tem o objetivo de instituir e promover a higienização das mãos, interrompendo a cadeia de transmissão de agentes infecciosos, prevenindo e controlando as infecções relacionadas à assistência à saúde, oferecendo segurança aos profissionais e de todos os envolvidos nos cuidados aos pacientes.



05  
MAIO



# Dia Mundial da Higiene das Mãos

Por um ambiente  
mais seguro  
**para todos!!**

Certificados de qualidade



# ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

## Protocolo de Higienização das Mãos

As mãos devem ser higienizadas em momentos essenciais e necessários, de acordo com o fluxo de cuidados assistenciais para prevenção de Infecções Relacionadas a Saúde (IRAS), causadas por transmissão cruzada pelas mãos:

### Antes de realizar procedimento limpo/asséptico:

- Antes de manusear um dispositivo invasivo, independentemente do uso ou não de luvas;
- Ao se mover de um sítio anatômico contaminado para outro durante o atendimento do mesmo paciente.

### Após o risco de exposição a fluidos corporais ou excreções:

- Após contato com fluidos corporais ou excretas, membranas mucosas, pele não íntegra ou curativo;
- Ao se mover de um sítio anatômico contaminado para outro durante o atendimento do mesmo paciente;
- Após remover luvas esterilizadas ou não esterilizadas.

### Após tocar o paciente:

- Antes e depois do contato com o paciente;
- Após remover luvas esterilizadas ou não esterilizadas.

### Após tocar superfícies próximas ao paciente:

- Após contato com superfícies e objetos inanimados (incluindo equipamentos para a saúde) nas proximidades do paciente;
- Após remover luvas esterilizadas ou não esterilizadas.

### Higienizar as mãos com sabonete líquido e água, quando:

- Estiverem visivelmente sujas ou manchadas de sangue ou outros fluídos corporais ou após uso do banheiro;
- For fortemente suspeita ou comprovada a exposição a potenciais patógenos formadores de esporos;
- Em todas as situações nas quais houver impossibilidade de obter preparação alcoólica.

### Higienizar as mãos com preparação alcoólica, quando:

- As mãos não estiverem visivelmente sujas, antes e depois de tocar o paciente e após remover luvas;
- Antes e depois do manuseio de medicações ou preparação de alimentos.

## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Protocolo de Identificação Segura do Paciente

A Identificação Segura do Paciente deverá ser aplicada em todos os ambientes de prestação do cuidado de saúde (unidades de internação, ambulatório, salas de emergência, centro cirúrgico etc.) em que sejam realizados procedimentos, quer terapêuticos, quer diagnósticos.

A identificação incorreta pode ocasionar sérias consequências para a segurança do paciente, o que pode gerar erros de medicação, durante a transfusão de hemocomponentes, em testes diagnósticos, procedimentos realizados em pacientes e/ou em locais errados, troca em entrega de bebês às famílias, entre outros.

A confirmação da identificação do paciente será realizada antes de qualquer cuidado, que inclui: a administração de medicamentos, a administração de hemoderivados, a coleta de material para exame, a entrega da dieta e a realização de procedimentos invasivos. Assim, a implantação deste protocolo por profissionais da Enfermagem da Associação SEGEAM tem por objetivo principal garantir a correta identificação do paciente, a fim de reduzir a ocorrência de incidentes.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Protocolo de Prevenção de Lesões

A lesão por pressão e demais lesões de pele constitui uma das consequências mais comuns decorrentes da longa permanência em hospitais e sua incidência aumenta proporcionalmente devido a fatores como restrição ao leito e idade avançada. O Ministério da Saúde publicou o Protocolo de Prevenção de Úlcera por Pressão por meio da Portaria 1.377, de 9 de julho de 2013, como parte da Política de Segurança do Paciente.

No dia 13 de abril de 2016, o National Pressure Ulcer Advisory Panel (NPUAP) anunciou a mudança na terminologia Úlcera por Pressão para Lesão por Pressão e a atualização da nomenclatura dos estágios do sistema de classificação, assim como outras definições de lesões por pressão foram acordadas e adicionadas: Lesão por Pressão Relacionada a Dispositivo Médico e Lesão por Pressão em Membrana Mucosa.

Segundo o National Pressure Injury Advisory Panel (NPIAP), o

European Pressure Ulcer Advisory Panel (EPUAP) e a Pan Pacific Pressure Injury Alliance (PPPIA), lesão por pressão é um dano localizado na pele e/ou tecidos moles subjacentes, geralmente sobre uma proeminência óssea ou relacionada ao uso de dispositivo médico ou outro artefato.

A lesão pode se apresentar em pele íntegra ou como úlcera aberta e pode ser dolorosa. Ocorre como resultado da pressão intensa e/ou prolongada, em combinação com a fricção e o cisalhamento. A tolerância do tecido mole à pressão e ao cisalhamento pode também ser afetada pelo microclima, nutrição, perfusão, comorbidades e pela sua condição.

A Associação SEGEAM realizou treinamentos com o intuito de padronizar e orientar condutas para a promoção da prevenção de Lesões por Pressão (LPP) e outras lesões, além de apontar as intervenções para preveni-las, visto que podem causar eventos adversos aos pacientes.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Protocolo de Prevenção de Quedas

Quedas em hospitais são eventos de origem multifatorial, com consequências negativas para pacientes e instituições. A identificação do risco de quedas por meio de escalas de risco favorece o direcionamento dos cuidados de enfermagem centrados no paciente.

As quedas de pacientes hospitalizados podem causar danos graves, a exemplo de fraturas, hematomas intracranianos, sangramentos e até óbitos, gerando impactos negativos ao paciente, como sequelas, medo e depressão. Além disso, podem resultar em aumento do tempo de permanência hospitalar e dos custos assistenciais, redução da credibilidade na qualidade da assistência, gerar ansiedade na equipe de saúde e produzir repercussões na credibilidade da instituição e de ordem legal.

A hospitalização aumenta o risco de queda, pois os pacientes se encontram em ambientes que não lhes são familiares, muitas vezes são portadores de doenças que predispõem à queda e muitos dos procedimentos terapêuticos, como as múltiplas prescrições de medicamentos, podem aumentar o risco.

A Associação SEGEAM estabeleceu este protocolo com o objetivo de reduzir a ocorrência de quedas nos pontos de assistência e os danos dela decorrentes, através da implantação/implementação de medidas que contemplem a avaliação de risco, garantam o cuidado multiprofissional em um ambiente seguro e promovam a educação do paciente, familiares e profissionais.

## ATENÇÃO AOS NOSSOS PACIENTES

### Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso e Administração de Medicação

A complexidade de cuidados associada ao uso de tecnologia, medicamentos e outros tratamentos é um desafio para as organizações de saúde e está muitas vezes na base da existência de eventos adversos. A administração de medicação é considerada uma atividade crucial no que concerne à segurança dos pacientes, a ocorrência de erros durante os processos acarreta importantes custos para os doentes, profissionais e serviço de saúde.

A Organização Mundial da Saúde definiu como terceiro Desafio Global de Segurança do Paciente a Medicação sem Danos. A Associação SEGEAM realizou treinamentos realizados de modo a orientar e padronizar critérios mínimos de segurança, uso e administração de medicação, evitando erros que podem causar eventos adversos.

A administração de medicamentos é uma das atividades mais importantes realizada pela equipe de enfermagem e se ajusta em várias ordens de cuidados prestados no tratamento de doenças, o que torna esse protocolo importantíssimo à sua prática cotidiana.



# ÉTICA & COMPLIANCE



## ÉTICA E COMPLIANCE

### Comitê Compliance

O Programa de Integridade da Associação SEGEAM oferece diretrizes que norteiam todas as atividades e relacionamentos corporativos, contribuindo para a salvaguarda da imagem e dos recursos públicos sob sua responsabilidade. Compõe um conjunto de ações contínuas que visam identificar, corrigir e prevenir fraudes e corrupção, garantindo o cumprimento das leis anticorrupção por parte da Associação, dos membros da Superintendência de Administração e Finanças, colaboradores, representantes, terceiros e outros parceiros.

Para fortalecer o combate a ações antiéticas, a SEGEAM estabeleceu diretrizes a serem seguidas por seus membros da alta gestão, gestores, colaboradores e terceiros, de modo a manterem ilibadas suas condutas perante a sociedade. Esses mecanismos de controle resultaram na construção do Manual de Conduta e Ética e o Comitê Compliance da Associação. A SEGEAM foi a primeira Instituição do Amazonas a protocolar, junto ao Tribunal de Contas do Estado (TCE), o seu Código de Conduta e Ética, em 21 de junho de 2021, respeitando a legislação vigente.





## ÉTICA E COMPLIANCE

### Comitê Compliance

O Comitê Compliance é composto por seis membros, sendo um deles o Compliance Officer e cinco membros executivos, que se reúnem periodicamente para analisar casos que chegam por meio do sistema de denúncias. Para que essas queixas sigam de forma célere à sede da Associação, houve a necessidade da contratação de um sistema informatizado, desenvolvido por uma empresa especializada, voltado para a realização e captação de denúncias, sendo o elo formal entre a associação e os colaboradores da SEGEAM.

O sistema de denúncias é disponibilizado a todos os colaboradores e à sociedade por meio do site da Associação, com o Manual, o formulário e todas as instruções disponíveis em <https://segeam.com.br/formulario-de-denuncia/>, a fim de facilitar a comunicação do denunciante (anônimo ou não) junto ao Comitê Compliance.

Em 2022, houve 39 denúncias registradas, sendo que 17 foram encaminhadas ao Comitê de Ética, 12 tratadas pelo Comitê Compliance, 7 encaminhadas à gestão imediata para gerenciamento administrativo (não se aplica ao perfil Compliance e Ética) e 2 sem procedências.

As denúncias foram minuciosamente investigadas e riscos foram gerenciados e mitigados. O Comitê Compliance e Ética desenvolveu ações educativas e ajustes de processos administrativos, para aperfeiçoamento das barreiras éticas aplicáveis.



<https://segeam.com.br/formulario-de-denuncia/>

## ÉTICA E COMPLIANCE

### Comissão de Ética em Enfermagem (CEE)

A Resolução do Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) nº 593/2018 normatizou a criação e funcionamento das Comissões de Ética em instituições com serviço de Enfermagem, obrigatórias quando há o mínimo de 50 profissionais da área em seu quadro. As comissões têm funções educativas, consultivas, conciliatórias, orientadoras e de vigilância para o exercício ético e disciplinar dos profissionais de Enfermagem, como objetivo de divulgar e zelar pelo cumprimento das legislações vigentes.

De acordo com a Resolução nº 593/2018, cabe às comissões conciliar as questões de conflitos interprofissionais que não envolvam terceiros e resguardar o sigilo e discricção nos assuntos vinculados às condutas de caráter ético e disciplinar dos profissionais de Enfermagem.

Para isso, os membros da Comissão possuem funções específicas, que vão desde a representação do Coren em temas relacionados à divulgação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, até promover e participar de atividades multiprofissionais referentes à Ética. Sendo assim, é importante destacar que os membros podem atuar:

- Identificando as ocorrências éticas e disciplinares na instituição de saúde onde atua;
- Recebendo denúncia de profissionais de Enfermagem, usuários, clientes e membros da comunidade relativa ao exercício profissional da Enfermagem;
- Propondo e participando em conjunto com o Enfermeiro RT e Enfermeiro responsável pelo Serviço de Educação Permanente de Enfermagem, ações preventivas e educativas sobre questões éticas e disciplinares;
- Divulgando as atribuições da CEE.



## ÉTICA E COMPLIANCE

### Comissão de Ética em Enfermagem (CEE)

Durante o primeiro trimestre de 2022, o Coren-AM elaborou e disponibilizou uma cartilha com orientações à criação da CEE da Associação SEGEAM, em maio foi nomeada a Comissão Eleitoral, de modo a conduzir o processo, com publicação em junho do edital das Eleições da CEE da Associação SEGEAM. Em setembro, o Coren-AM publicou a lista candidatos aptos a concorrerem. As eleições aconteceram em outubro, de forma virtual, com processo validado pelo Coren-AM, que publicou e aprovou o resultado em novembro.

Em seguida, a Comissão de Ética de Enfermagem da Associação SEGEAM foi homologada pela Decisão Coren-

AM nº 190, de 21 de dezembro de 2022, com vigência do pleito de 5 de janeiro de 2023 a 5 de janeiro de 2026, quando ocorrerá nova eleição.

Em 31 de janeiro de 2023, ocorreu a solenidade de posse da Comissão de Ética em Enfermagem da SEGEAM, em cerimônia realizada pelo Conselho Regional de Enfermagem do Estado do Amazonas (Coren-AM). O evento contou com a presença de autoridades do Conselho, membros da alta gestão da Associação, colaboradores administrativos e enfermeiros eleitos para a Comissão de Ética.

A SEGEAM se tornou a primeira Associação de Enfermagem do Amazonas, prestadora de serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS), a implantar uma Comissão de Ética homologada pelo Coren-AM.

*“Hoje, a Associação SEGEAM é pioneira, pois é a primeira instituição privada que atua no Sistema Único de Saúde (SUS) a implantar uma Comissão de Ética, isso é de grande importância para a categoria e profissionais de enfermagem SEGEAM”*

Suellen Couto, Corregedora e Conselheira Regional do Coren-AM

## ÉTICA E COMPLIANCE

### Comissão de Ética em Enfermagem (CEE)

O certificado de posse foi entregue pela Corregedora e Conselheira Regional, enfermeira Suellen Oliveira Couto, em nome do Presidente do Conselho, à Presidente da Comissão, a enfermeira Anne Azuma, eleita com 120 votos.

*“Estamos muito felizes com esse momento e agradecemos a todos que participaram da eleição e contribuíram para que a comissão pudesse ser empossada. O grupo eleito para compor a Comissão de Ética de Enfermagem veio para fortalecer a nossa classe e tenho certeza desenvolveremos um ótimo trabalho em prol da enfermagem”*

Anne Azuma, Presidente da Comissão de Ética em Enfermagem

A Comissão é composta pelos seguintes membros:

- Anne Caroline Farias Azuma – Presidente da CEE
- Bruno Alves de Almeida – Secretário
- Antônia Dayany de Oliveira Rodrigues – Membro
- Adelia Garcia Gomes – Membro
- Fernanda Rodrigues – Suplente
- Elizangela Alves – Suplente
- Rosangela Maria Morais de Oliveira – Suplente

A Associação SEGEAM é destaque em sua área de atuação e vem sendo referência na saúde do estado. Com uma visão inovadora e focada na qualidade dos serviços prestados aos usuários do sistema de saúde.





**ATENÇÃO  
AOS NOSSOS  
COLABORADORES**

# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

## Plano de Cargos e Salários

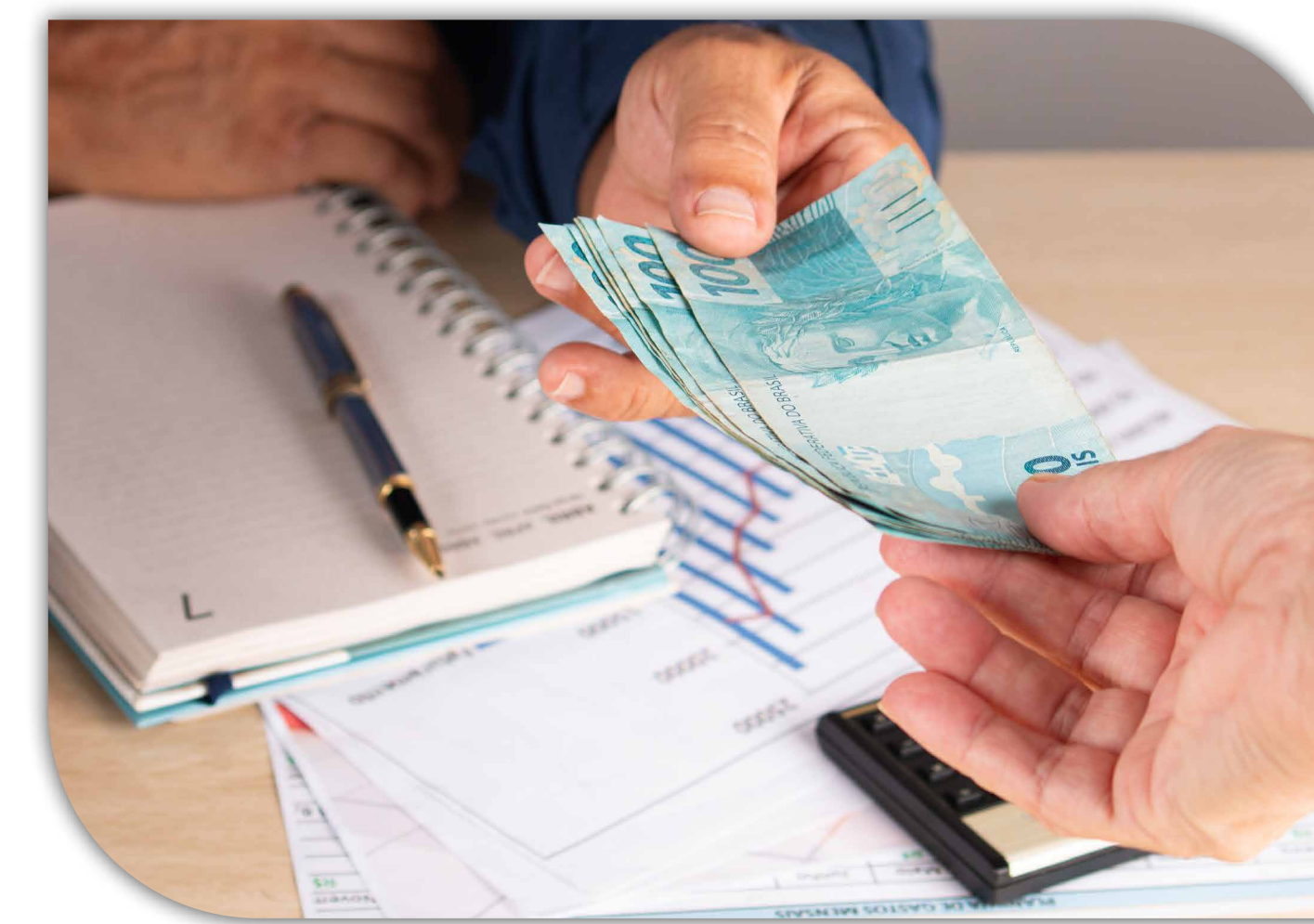
### PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

Por acreditar que o seu maior patrimônio são as pessoas, por meio da valorização profissional, da qualidade de vida e do bem-estar pessoal de seus colaboradores, fez parte do escopo estratégico da Associação SEGEAM, durante o ano de 2022, a elaboração de uma Política de Remuneração que estivesse alinhada com sua Missão, Visão e Valores. A SEGEAM compreende que a estruturação de um Plano de Cargos e Salários é de extrema importância para uma Organização Social (OS), porque define critérios claros e transparentes ao pagamento dos colaboradores, levando em consideração fatores como responsabilidades,

habilidades, experiência e desempenho. Além de considerar o mercado de trabalho, a estratégia organizacional e a performance individual e coletiva dos funcionários.

A intenção é evitar disparidades salariais e promover um ambiente de trabalho mais justo e motivador. Além disso, um Plano de Cargos e Salários adequado contribui para a atração e retenção de talentos, o que aumenta a competitividade de mercado de uma organização. Quando os colaboradores percebem que há oportunidades de progressão em suas carreiras e de aumento salarial, com base em critérios objetivos e que os

recompensem adequadamente por seu trabalho, eles tendem a se sentir valorizados e motivados a permanecer na organização e aprimorar o seu desempenho. Isso reduz a rotatividade de funcionários e os custos associados à contratação e treinamento de novos trabalhadores.





## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Plano de Cargos e Salários

Outro ponto que a SEGEAM considera de extrema relevância é que, ao oferecer um sistema transparente e adequado de remuneração e perspectivas de crescimento, ela se torna mais atraente a profissionais em busca de uma carreira sólida e recompensadora, em especial quando se trata do setor de Saúde. Conseqüentemente, o sentimento de valorização profissional eleva a motivação e o engajamento dos colaboradores, o que impacta positivamente a consecução de resultados. Quando os funcionários entendem as expectativas e as possibilidades de desenvolvimento, eles se sentem incentivados a melhorar seu desempenho e a buscar o desenvolvimento profissional, resultando em uma equipe mais comprometida e produtiva.

Assim, após o devido período de formulação, no mês de abril de 2023, foi dado início ao plano de implementação da Política de Remuneração da Associação SEGEAM, com a finalidade de estabelecer uma estrutura justa e equitativa de regras e critérios de tomada de decisão, bem como para a definição de planos de gestão de pessoas a ela relacionados. O documento deve orientar as decisões de promoção e recompensas, aumentos salariais, planos de gestão de carreira, atração e retenção de talentos e contribuir para a qualidade de vida de seus colaboradores.

Em suma, por meio de uma Política de Remuneração alinhada com sua Missão, Visão e Valores, a Associação SEGEAM busca motivar e engajar seus mais de 1200

colaboradores, além de contribuir para uma gestão mais eficaz do desempenho dos profissionais de saúde em nosso estado. Com a sua implantação, a Associação SEGEAM intenta:

- Estimular o autodesenvolvimento dos colaboradores, possibilitando seu aperfeiçoamento profissional dentro da Associação, por meio de políticas de aproveitamento interno;
- Reconhecer e premiar os colaboradores de acordo com o seu desempenho e sua contribuição para Associação SEGEAM;
- Aumentar o grau de comprometimento dos colaboradores com a Associação SEGEAM e a satisfação com a remuneração e perspectivas de ascensão interna;
- Estabelecer salários consistentes internamente e competitivos externamente.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

#### PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL (PDI)

Com o intuito de estimular o desenvolvimento de carreira dos seus colaboradores, a Associação SEGEAM implementou a adoção de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) em 2022, como eixo estratégico de sua Política de Gestão de Pessoas, partindo da compreensão de que esta é uma das formas mais eficazes de monitorar o aprimoramento das diferentes competências.

Por meio do PDI, é possível que os colaboradores identifiquem suas necessidades de desenvolvimento e estabeleçam metas e ações específicas para melhorar suas habilidades e conhecimentos. Isso promove o crescimento profissional, possibilitando que identifiquem e acompanhem as demandas e mudanças contínuas do setor de saúde.

A Associação SEGEAM também entende que ter um PDI estruturado e bem divulgado pode captar e reter profissionais qualificados. Os candidatos em busca de oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional tendem

a ser atraídos por organizações que oferecem um plano estruturado para seu avanço de carreira, bem como se sentirão valorizados ao perceberem oportunidades de progressão funcional.

Por meio de uma condução competente e estratégica do PDI, a SEGEAM busca alinhar as competências dos colaboradores às necessidades da Associação e planejar programas de treinamento e capacitação específicos ao desenvolvimento das competências necessárias aos seus talentos. O que resulta em uma equipe mais capacitada, motivada e preparada para enfrentar os desafios de sua área de atuação.

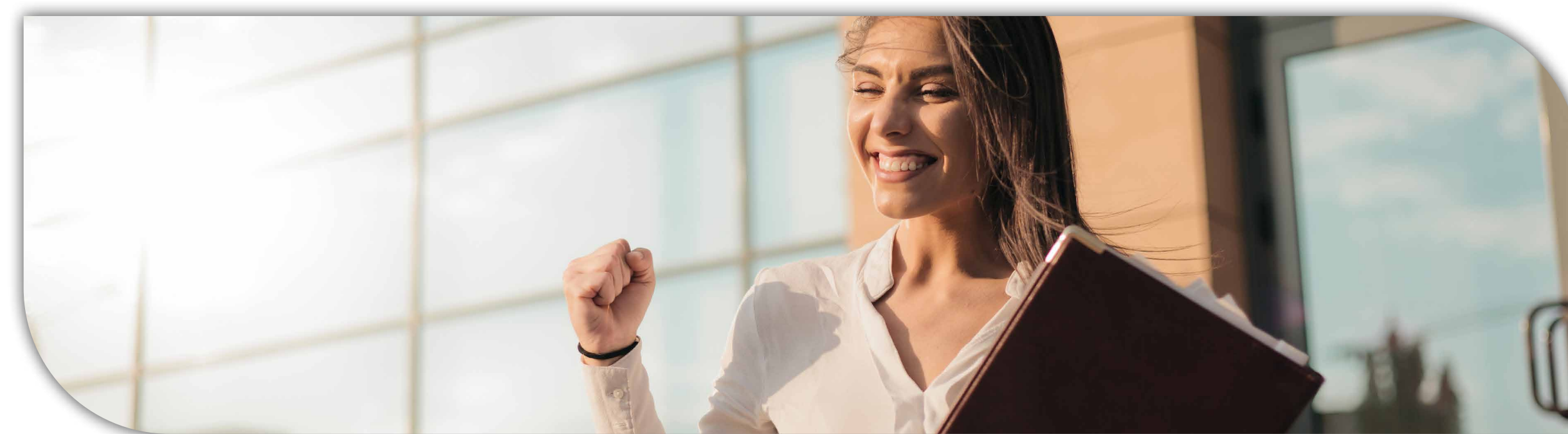


## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

Neste sentido, busca-se atender a uma demanda ainda mais nobre, que é a melhoria contínua do atendimento aos pacientes. O aprimoramento continuado dos colaboradores, estimulado por meio do PDI, gera profissionais mais qualificados e atualizados. Além de impactar diretamente sobre a qualidade da assistência prestada por todas as nossas equipes, nas mais diferentes áreas de atuação da SEGEAM. Colaboradores bem treinados e capacitados têm maior capacidade de oferecer um cuidado de saúde eficiente, seguro e de alta qualidade.

Em 2022, compuseram o piloto do PDI os gestores, supervisores e equipes assistenciais da Associação SEGEAM.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Serviço em Saúde e Medicina do Trabalhador (SESMT)

Estabelecidos pela Norma Regulamentadora nº 4 (NR-4), os Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) têm a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador. O SESMT da Associação SEGEAM está totalmente integrado ao Modelo de Gestão da Associação, no qual consideramos primordialmente o ambiente de trabalho e a segurança dos nossos colaboradores.

Implantamos estratégias e estabelecemos o monitoramento das ações relacionadas à segurança ocupacional e ao ambiente de trabalho, por meio do Programa de Gerenciamentos dos Riscos Ocupacionais (PGRO). Usamos a avaliação do ambiente de trabalho para identificarmos as necessidades de melhorias, respeitando as competências e deficiências internas, através de Negociações/Acordos entre as unidades de atuação.

Realizamos, mensalmente, o Gerenciamento de Dados do Perfil Epidemiológico (ASOS/QUEIXAS CLÍNICAS e CIDs/ATESTADOS) dos

colaboradores, para identificarmos as causas dos afastamentos recorrentes e estabelecermos critérios para encaminhá-los aos programas e projetos de melhoramento da qualidade de vida da SEGEAM:

- Programa Ações que Resgatam (PAQR);
- Projeto Gestão de Afastados e de Retorno ao Trabalho (PGART);
- Projeto SEGEAM + Saúde.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Serviço em Saúde e Medicina do Trabalhador (SESMT)

O Gerenciamento de Dados também é utilizado para estabelecer os indicadores de absenteísmo, a cada trimestre, de todos os colaboradores. Estamos em fase de implantação, em todas as unidades de atuação, do chamado Plano de Atendimento à Emergência (PAE). O Plano tem como objetivo o preparo para emergências e desastres, fornecendo instruções adequadas, em casos de sinistros, para garantir a saúde e a segurança dos colaboradores, prestadores de serviços, visitantes e pacientes e assegurar que todos tenham conhecimento sobre os comandos unificados (códigos padronizados) para Bombeiros, Polícia Militar, SAMU, Defesa Civil e demais parcerias.

## SESMT SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

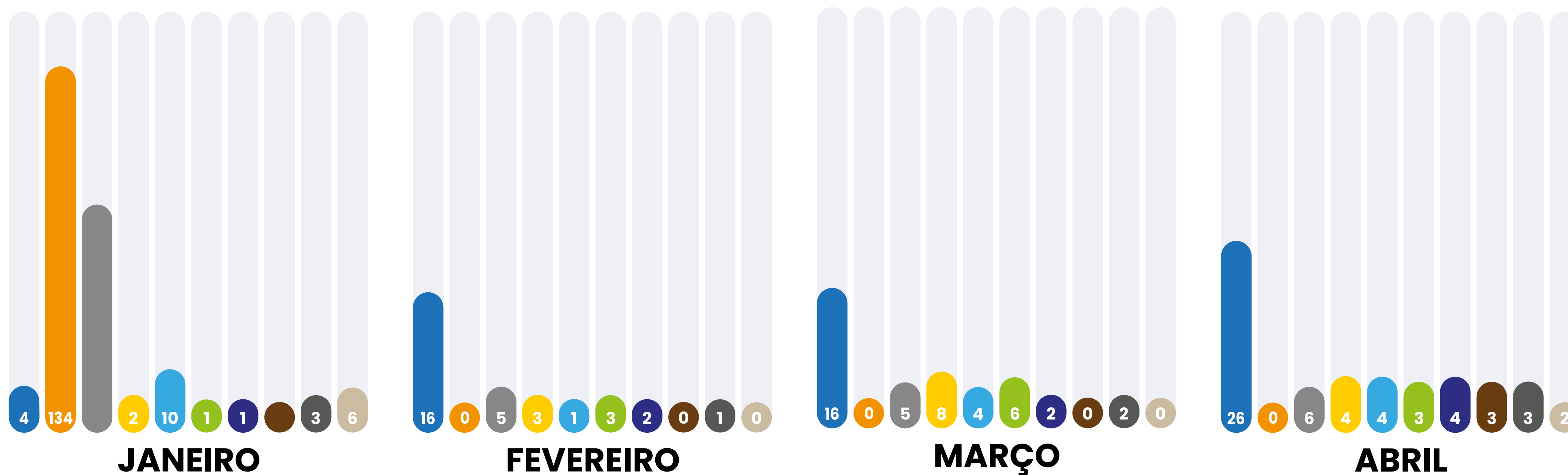




# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

Absenteísmo Doença <3 e ≥3 a <15, de Janeiro a Dezembro de 2022

**678 COLABORADORES COM AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS EM 2022 < 15 DIAS | TOTAL = 4.335 DIAS DE AFASTAMENTO**



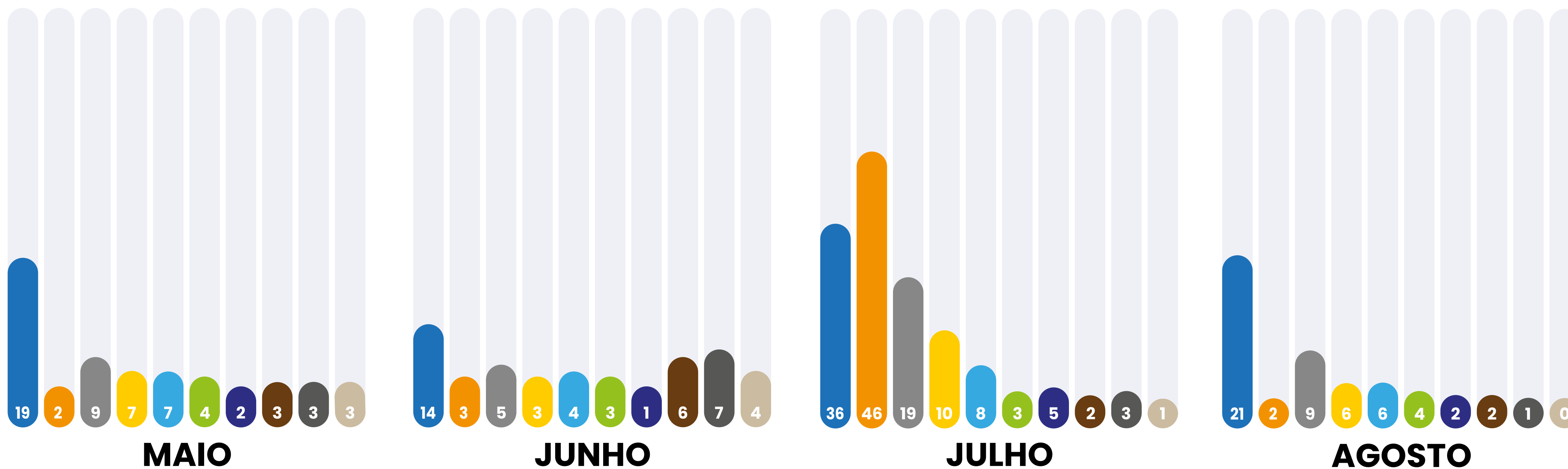
CID 10	CLASSIFICAÇÃO	CID 10	CLASSIFICAÇÃO	CID 10	CLASSIFICAÇÃO	CID 10	CLASSIFICAÇÃO
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE	M54.5	DOR LOMBAR	R51	CEFALEIA	B34.9	INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS	J06.9	INFECÇÃO VIAS AÉREAS	J00.9	NASOFARINGITE		
J11	INFLUENZA	R10	DOR ABDOMINAL E PÉLVICA	K08.1	PERDA DE DENTES		



# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

Absenteísmo Doença <3 e ≥3 a <15, de Janeiro a Dezembro de 2022

**678 COLABORADORES COM AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS EM 2022 < 15 DIAS | TOTAL = 4.335 DIAS DE AFASTAMENTO**



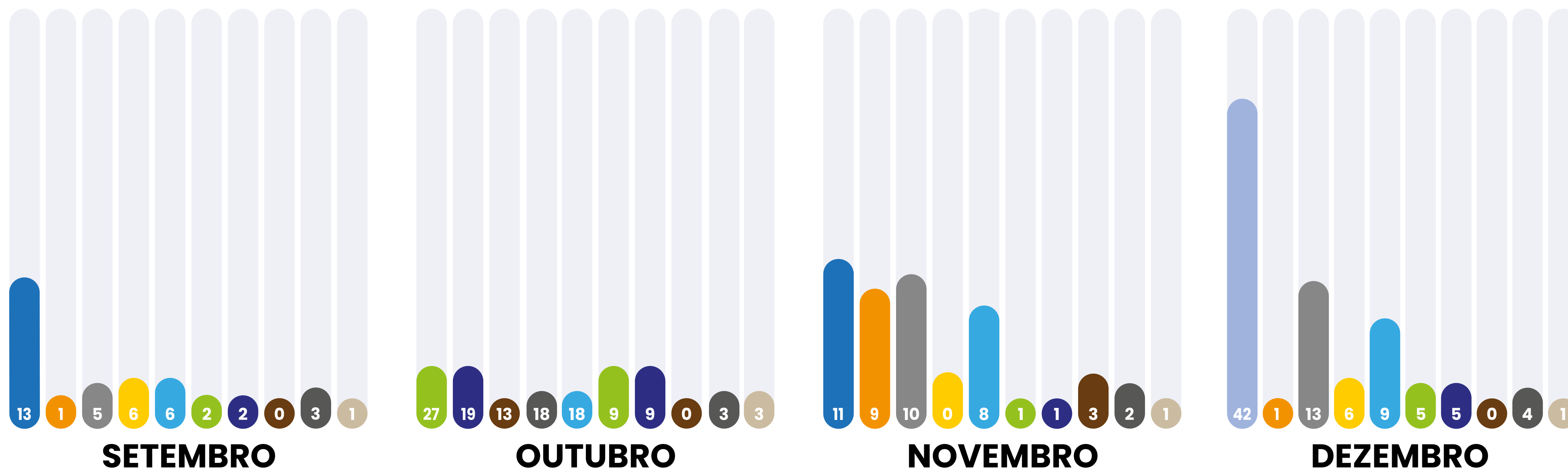
CID 10	CLASSIFICAÇÃO	Value	Classification	Value	Classification	Value	Classification
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE	M54.5	DOR LOMBAR	R51	CEFALEIA	B34.9	INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS	J06.9	INFECÇÃO VIAS AÉREAS	J00.9	NASOFARINGITE		
J11	INFLUENZA	R10	DOR ABDOMINAL E PÉLVICA	K08.1	PERDA DE DENTES		



# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

Absenteísmo Doença <3 e ≥3 a <15, de Janeiro a Dezembro de 2022

**678 COLABORADORES COM AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS EM 2022 < 15 DIAS | TOTAL = 4.335 DIAS DE AFASTAMENTO**



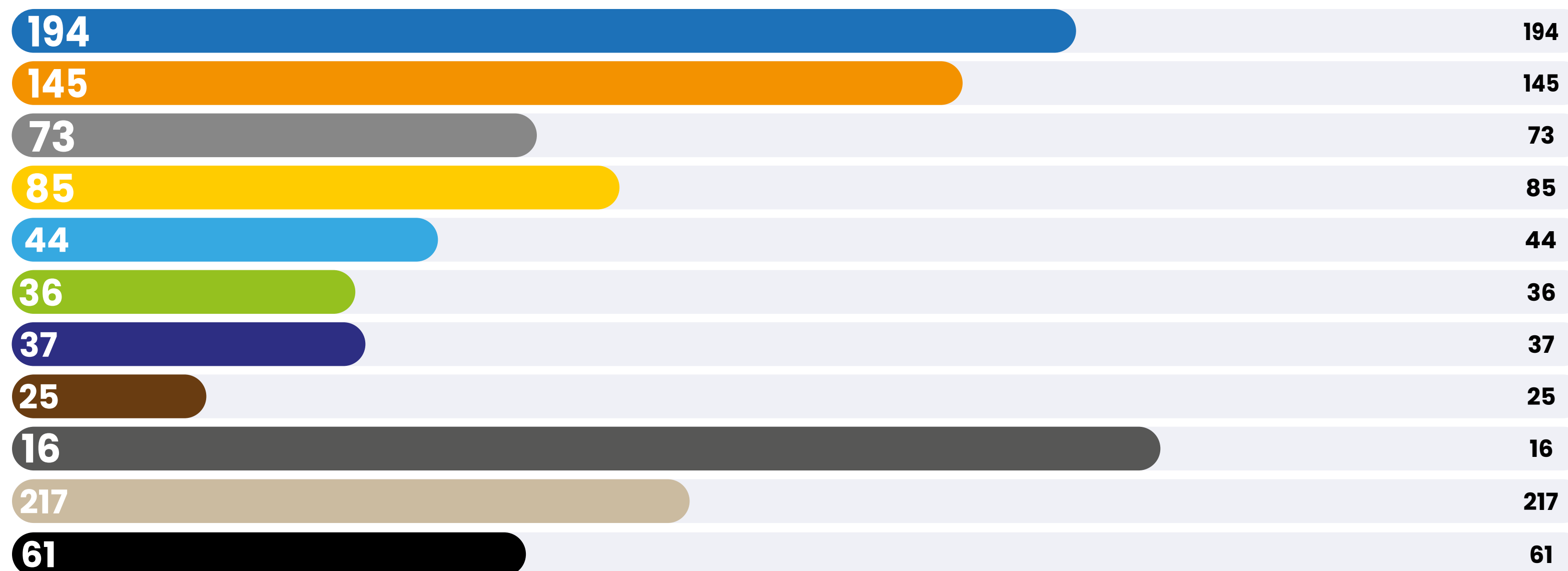
CID 10	CLASSIFICAÇÃO
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS
J11	INFLUENZA
M54.5	DOR LOMBAR
J06.9	INFECÇÃO VIAS AÉREAS
R10	DOR ABDOMINAL E PÉLVICA
R51	CEFALEIA
J00.9	NASOFARINGITE
K08.1	PERDA DE DENTES
B34.9	INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA



# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

Absenteísmo Doença <3 e ≥3 a <15, de Janeiro a Dezembro de 2022

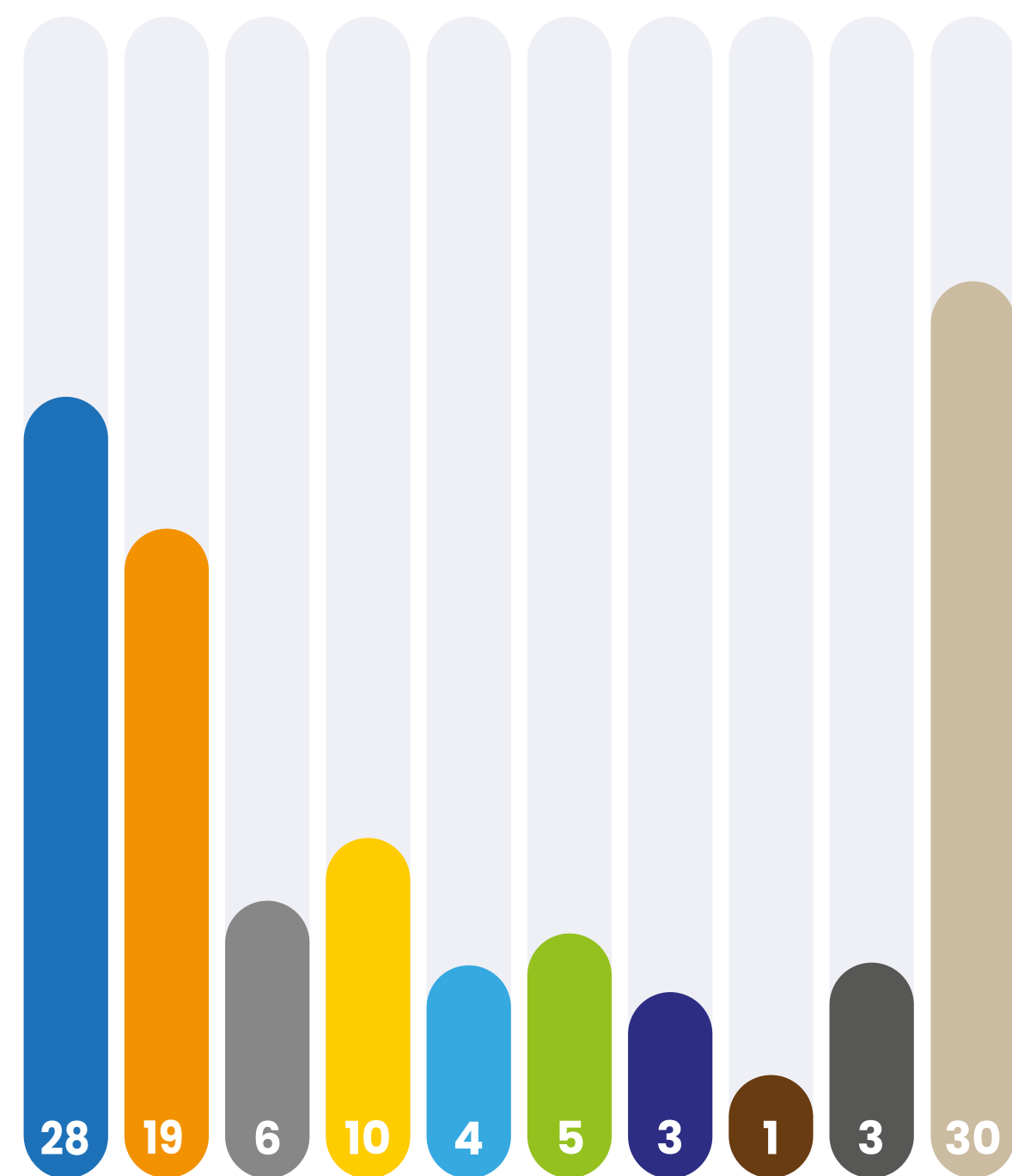
**678 COLABORADORES AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS EM 2022 < 15 DIAS | TOTAL = 4.335 DIAS DE AFASTAMENTO**



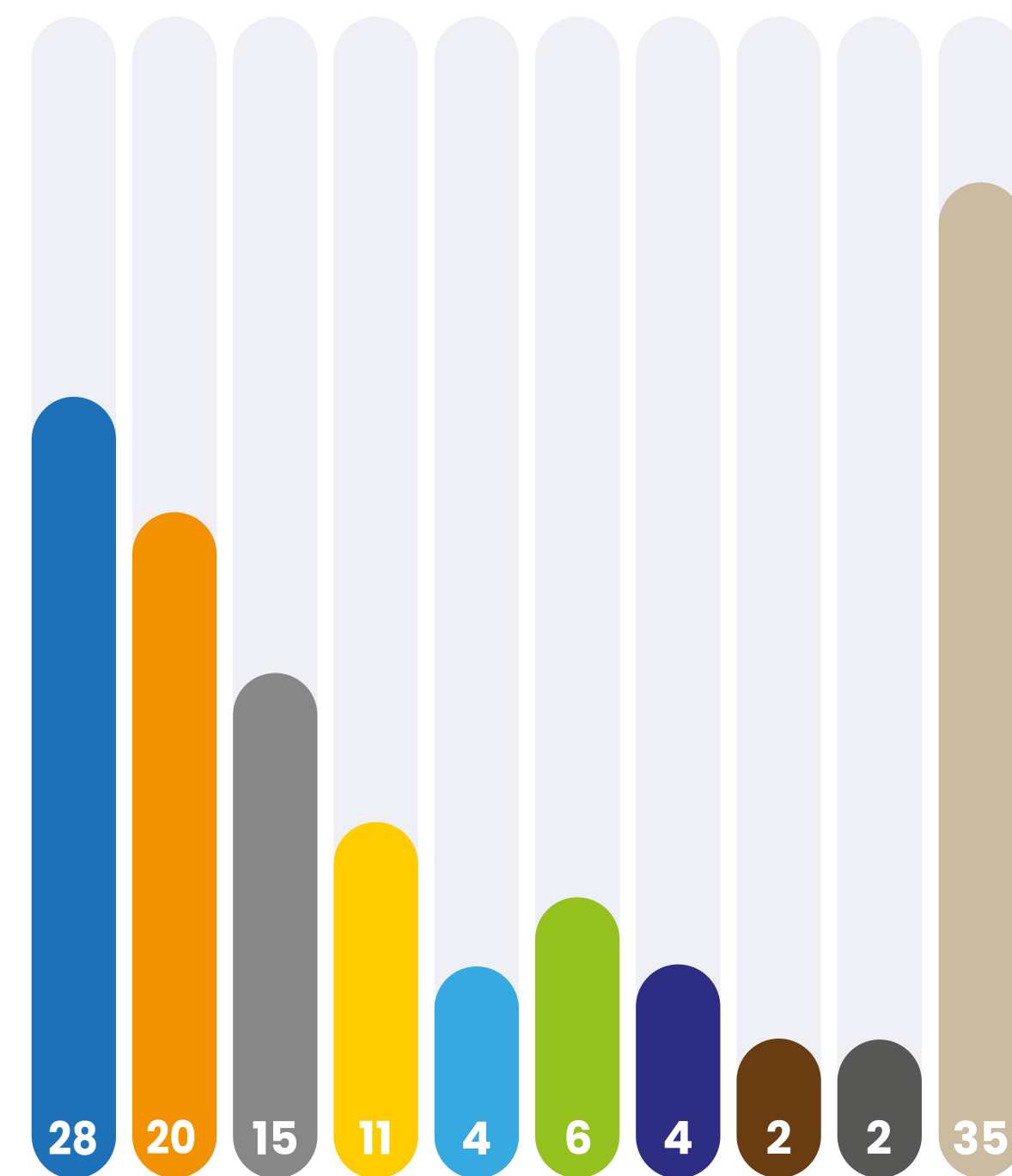
CID 10		CLASSIFICAÇÃO					
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE	M54.5	DOR LOMBAR	R51	CEFALEIA	B34.9	INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS	J06.9	INFECÇÃO VIAS AÉREAS	J00.9	NASOFARINGITE		
J11	INFLUENZA	R10	DOR ABDOMINAL E PÉLVICA	K08.1	PERDA DE DENTES		

# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

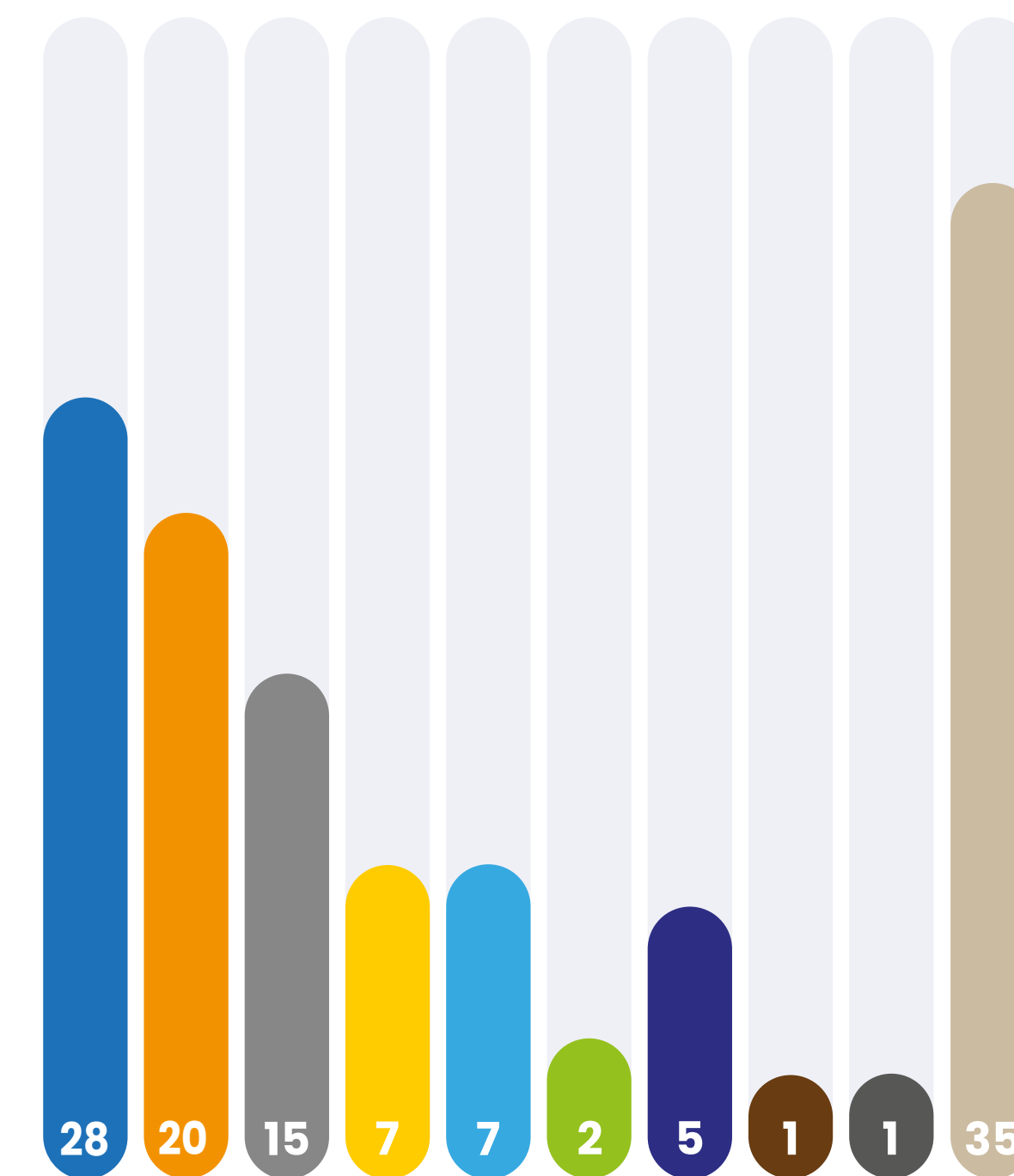
Absenteísmo Doença, Dias por Unidade de Saúde, de Janeiro a Dezembro de 2022



**PLATÃO ARAÚJO**



**28 DE AGOSTO**



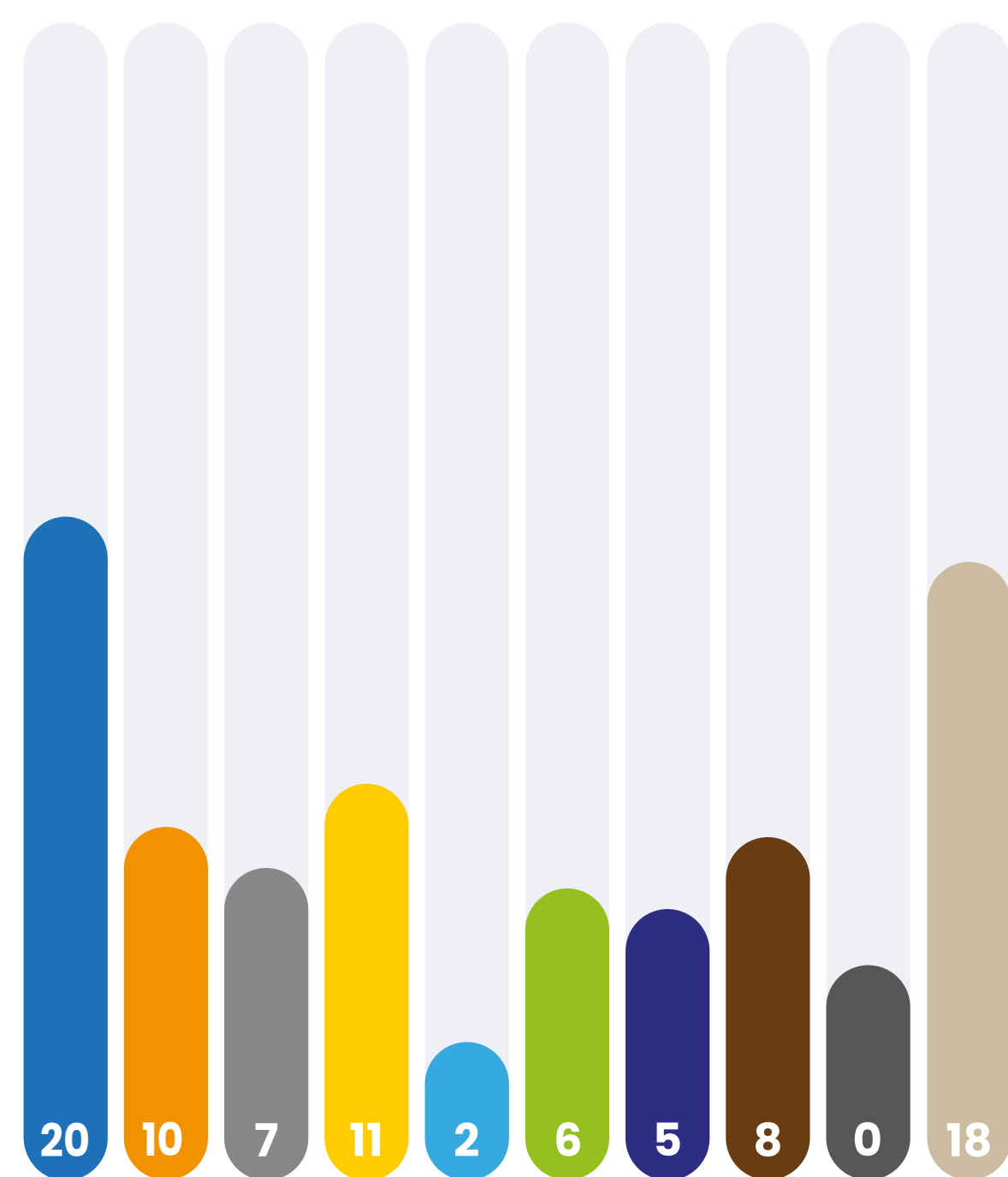
**JOÃO LÚCIO**

CID 10	CLASSIFICAÇÃO	
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE	M54.5 DOR LOMBAR
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS	J06.9 INFECÇÃO VIAS AÉREAS
J11	INFLUENZA	R10 DOR ABDOMINAL E PÉLVICA
		R51 CEFALeia
		J00.9 NASOFARINGITE
		K08.1 PERDA DE DENTES
		B34.9 INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA

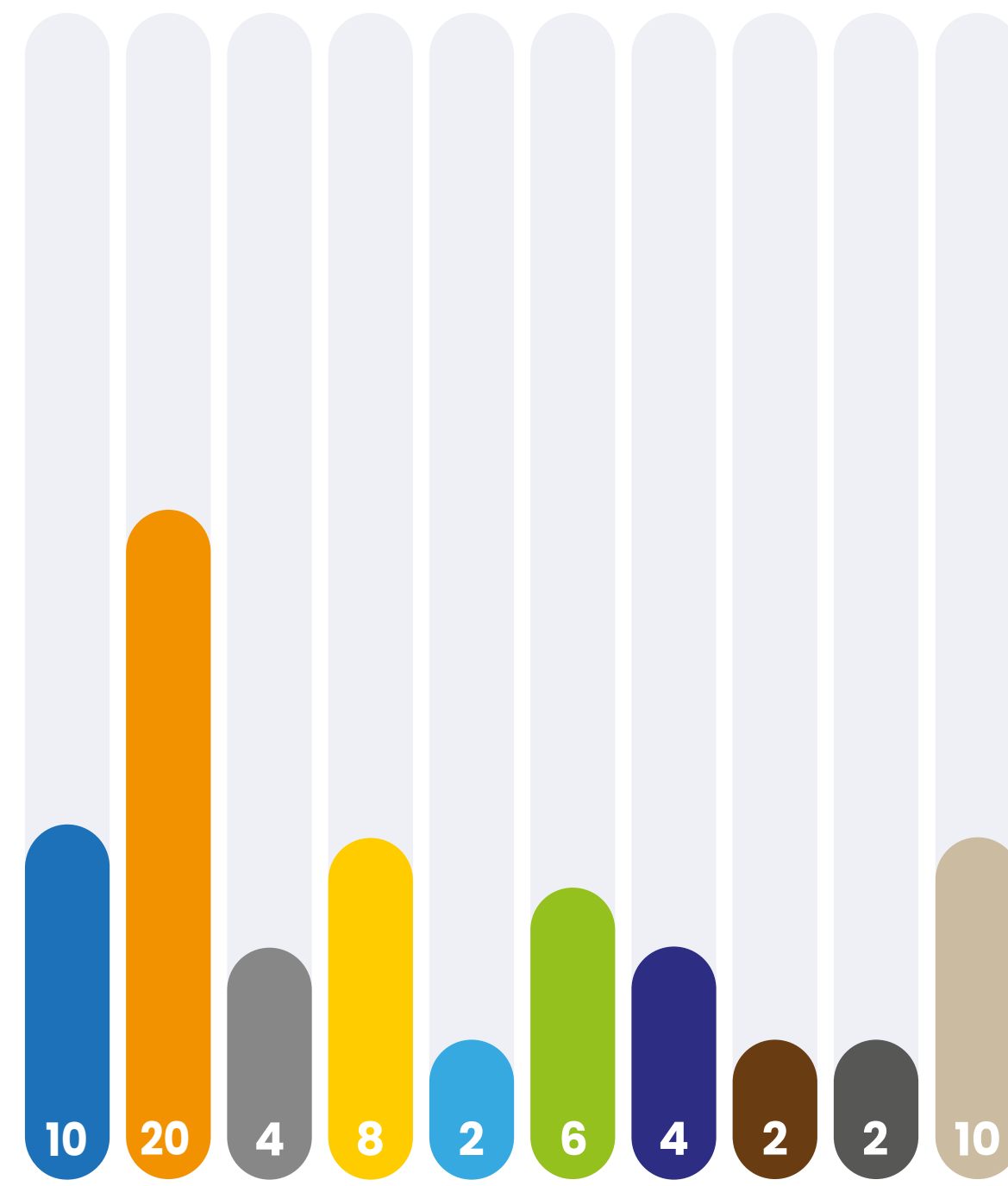


# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

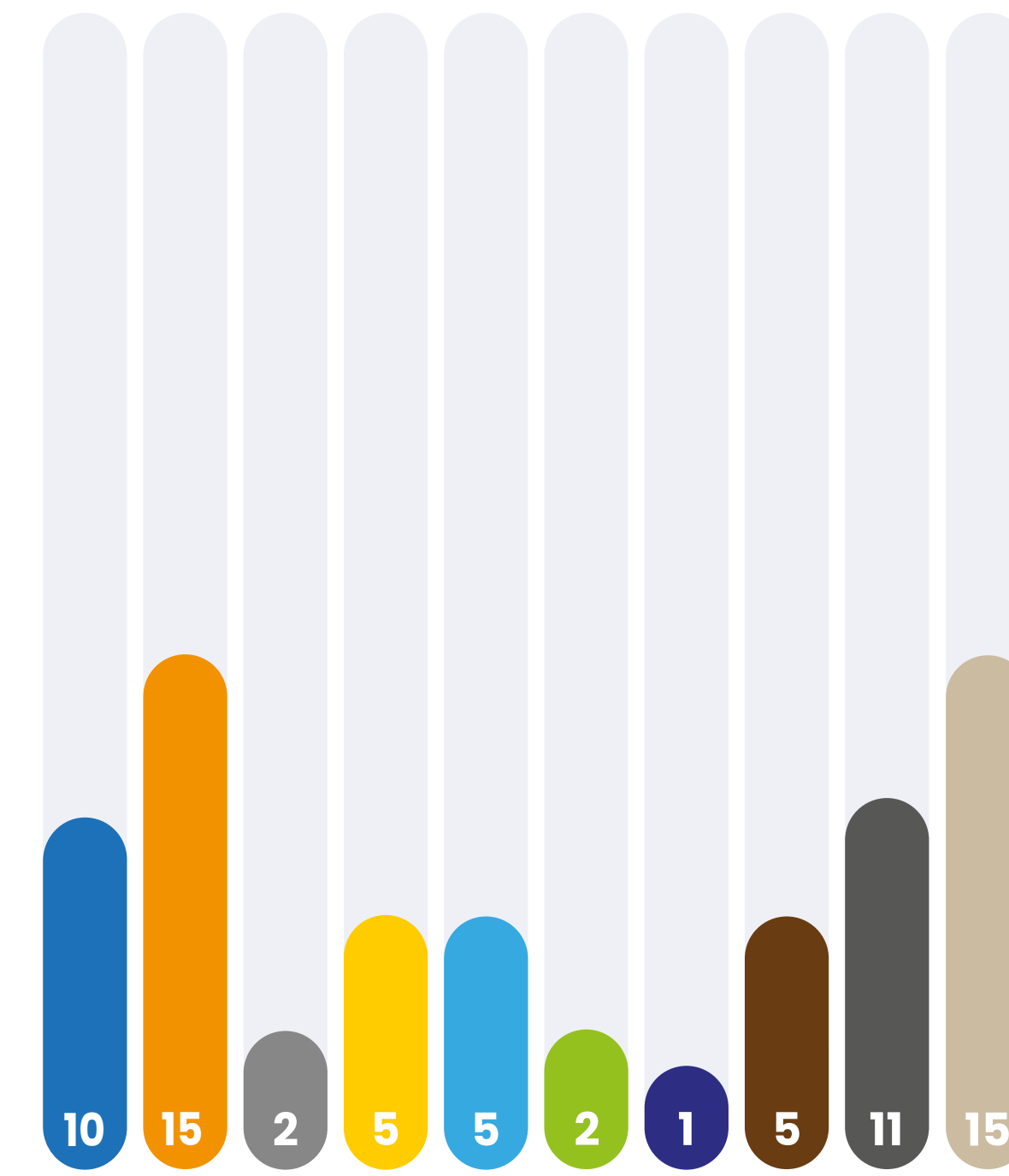
Absenteísmo Doença, Dias por Unidade de Saúde, de Janeiro a Dezembro de 2022



**ANA BRAGA**



**BALBINA MESTRINHO**

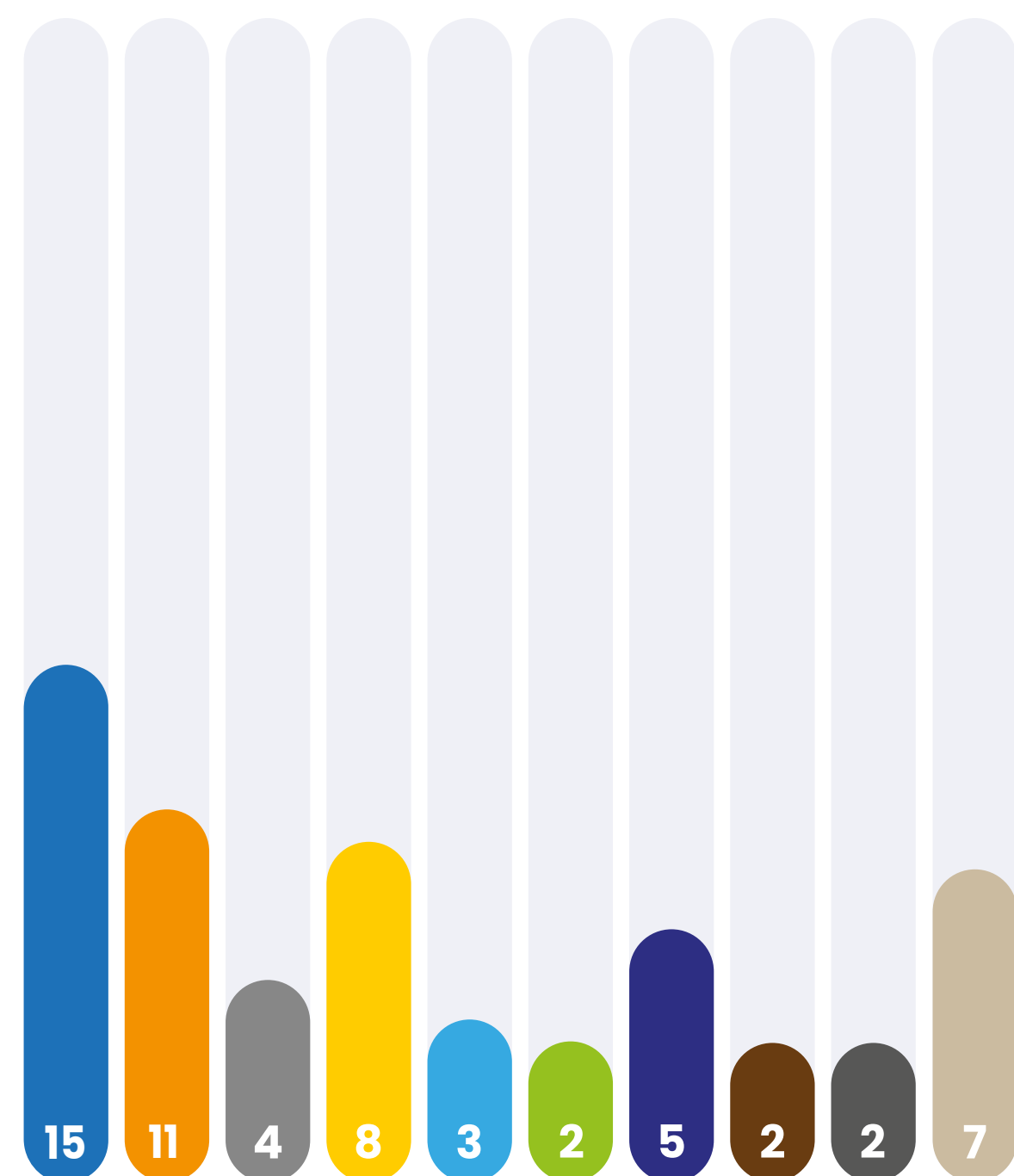


**HPSC ZONA SUL**

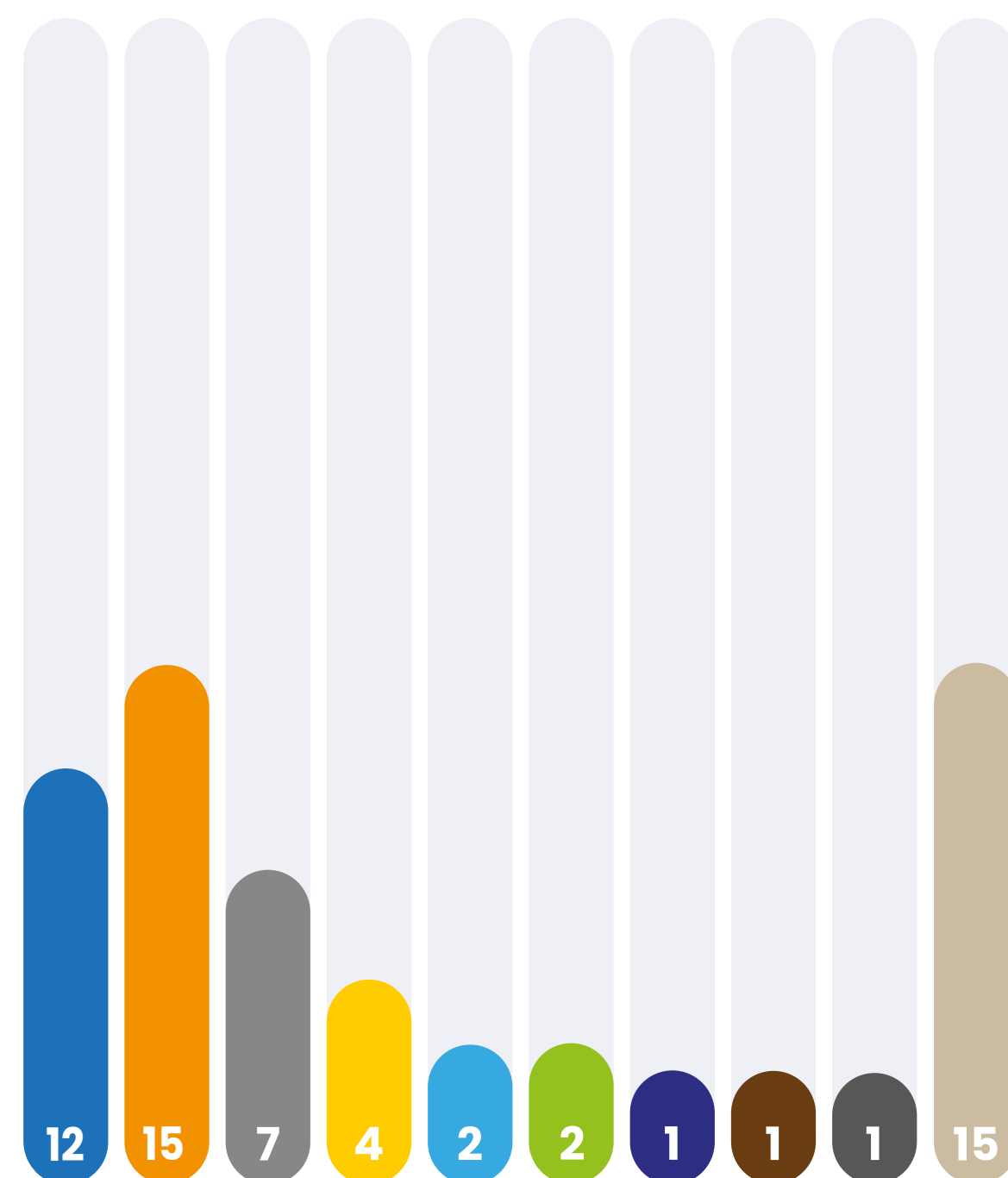
CID 10	CLASSIFICAÇÃO	
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE	M54.5 DOR LOMBAR
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS	J06.9 INFECÇÃO VIAS AÉREAS
J11	INFLUENZA	R10 DOR ABDOMINAL E PÉLVICA
		R51 CEFALIA
		J00.9 NASOFARINGITE
		K08.1 PERDA DE DENTES
		B34.9 INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA

# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

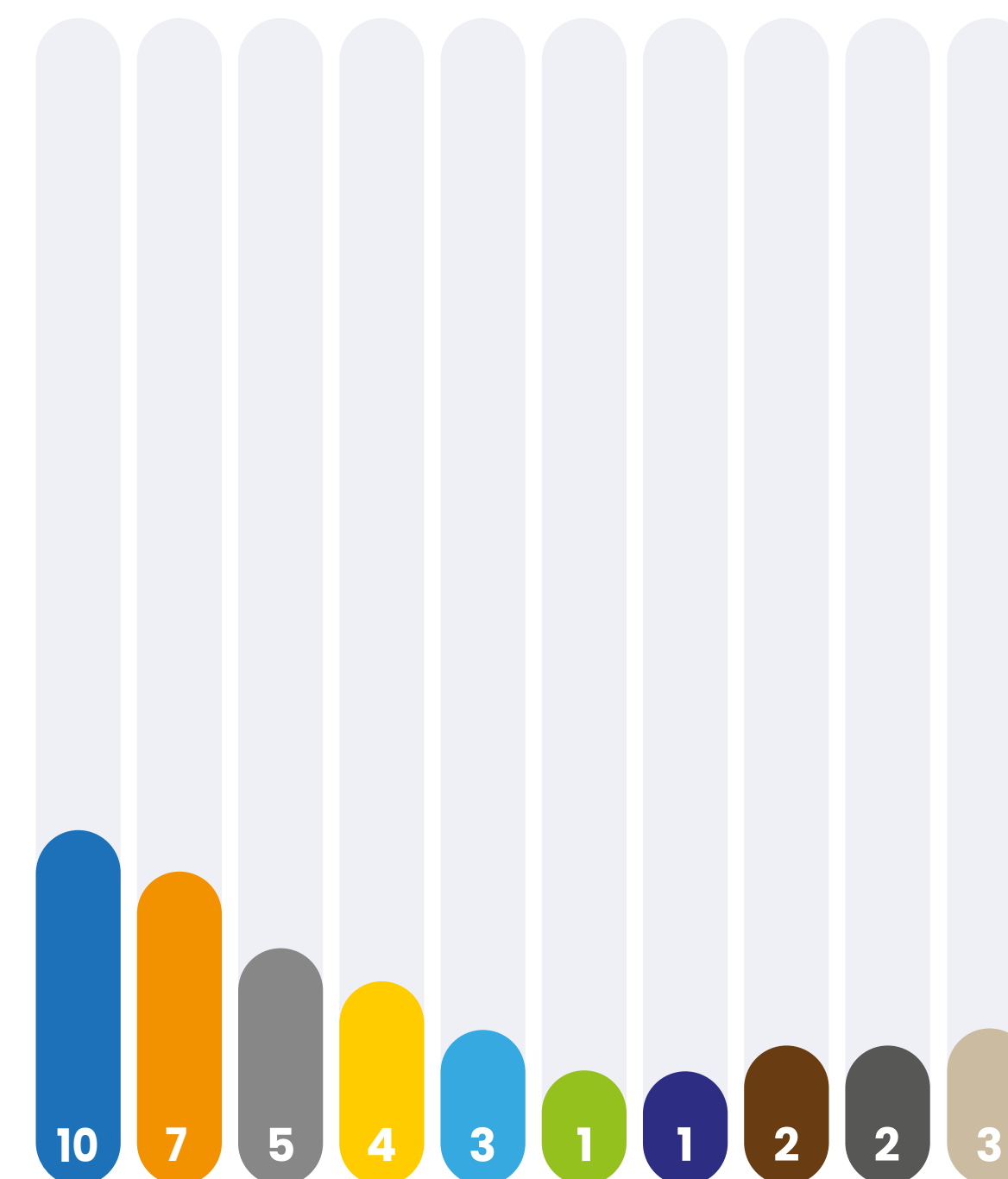
Absenteísmo Doença, Dias por Unidade de Saúde, de Janeiro a Dezembro de 2022



**MELHOR EM CASA**



**NAZIRA DAOU**

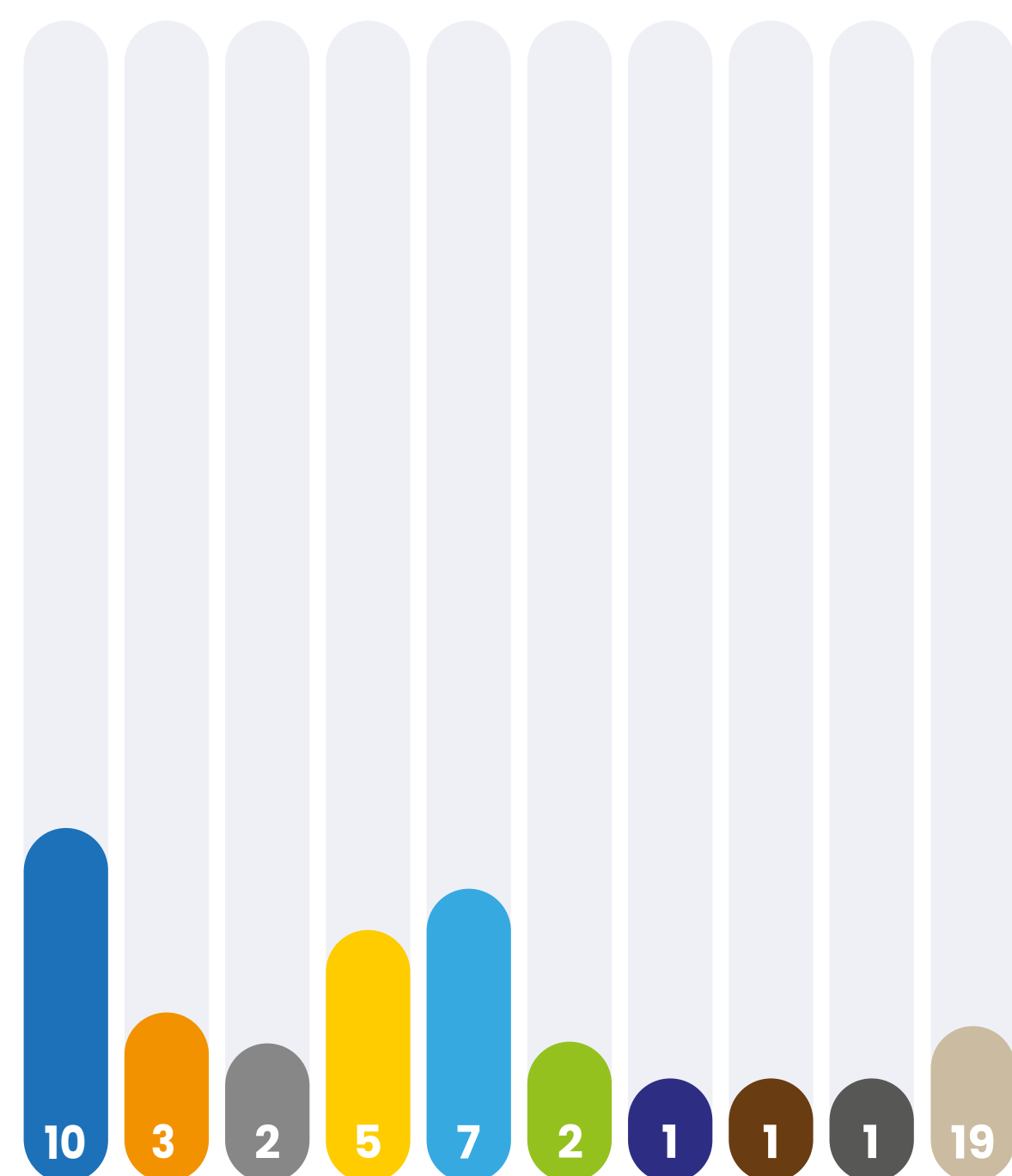


**DONA LINDU**

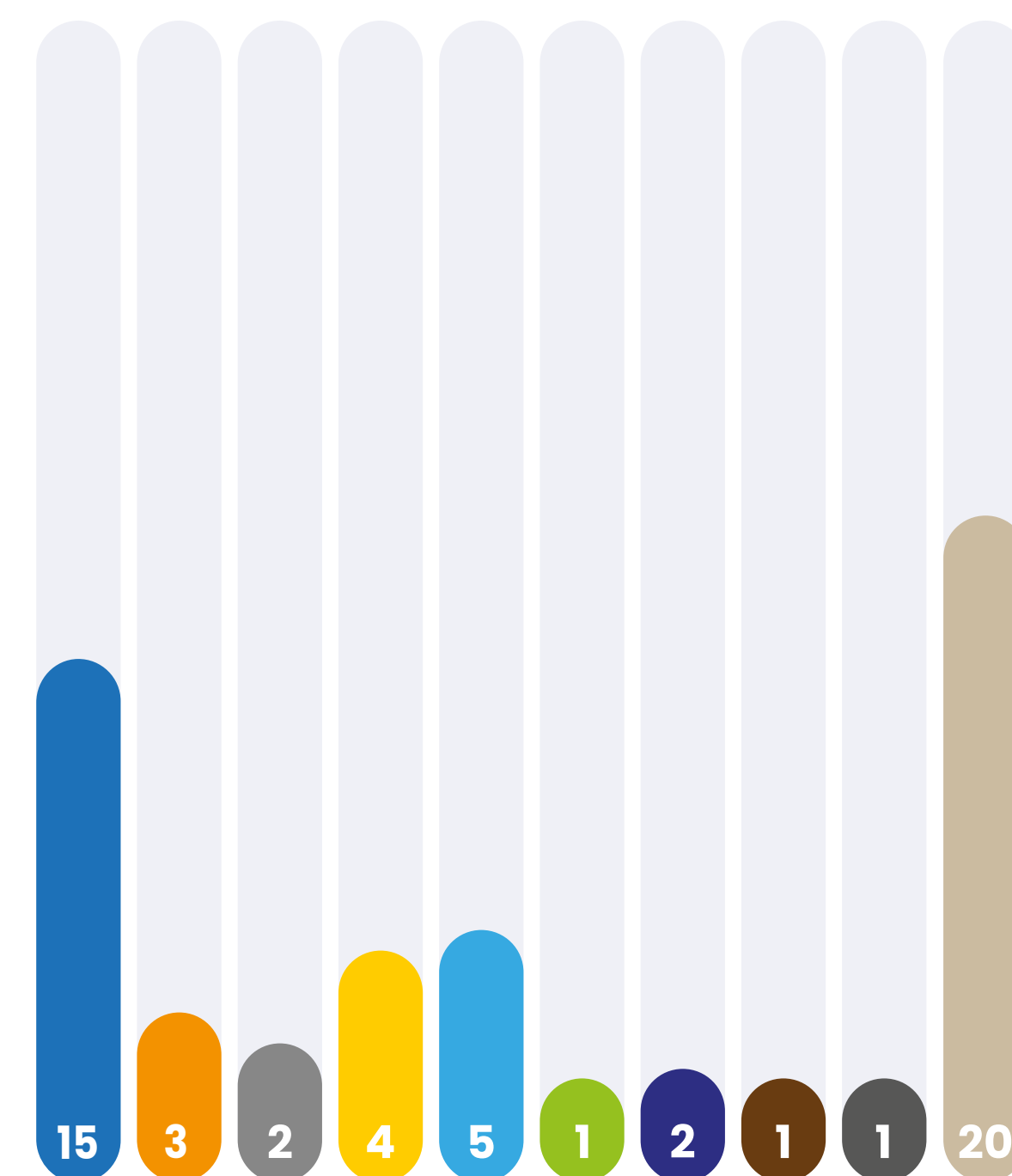
CID 10	CLASSIFICAÇÃO
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS
J11	INFLUENZA
M54.5	DOR LOMBAR
J06.9	INFECÇÃO VIAS AÉREAS
R10	DOR ABDOMINAL E PÉLVICA
R51	CEFALEIA
J00.9	NASOFARINGITE
K08.1	PERDA DE DENTES
B34.9	INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA

# ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

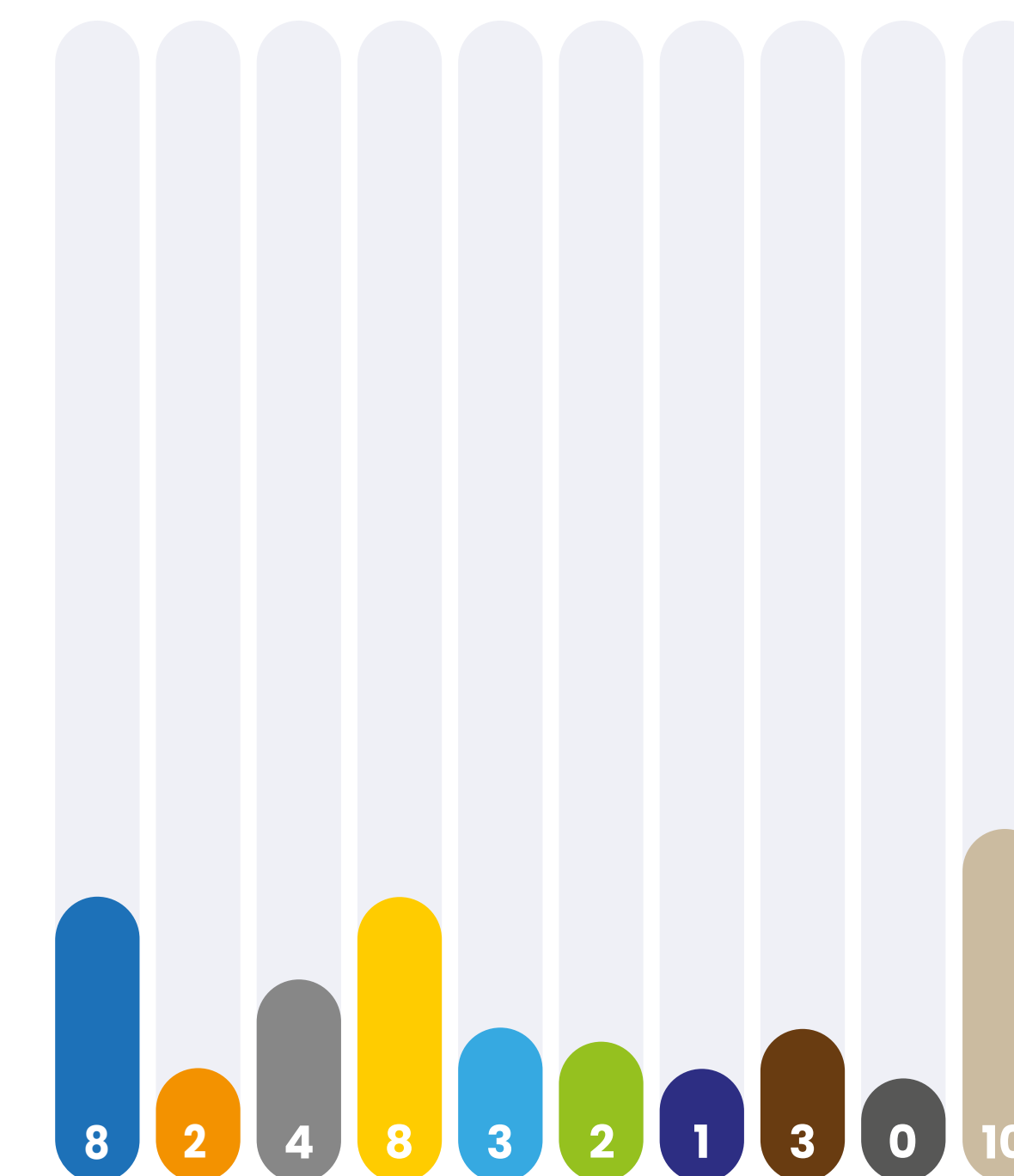
Absenteísmo Doença, Dias por Unidade de Saúde, de Janeiro a Dezembro de 2022



**HPSC ZONA OESTE**



**HPSC ZONA LESTE**



**ROSA BLAYA**

CID 10	CLASSIFICAÇÃO	
A09	DIARREIA E GASTROENTERITE	M54.5 DOR LOMBAR
B34.2	INFECÇÃO POR CORONAVÍRUS	J06.9 INFECÇÃO VIAS AÉREAS
J11	INFLUENZA	R10 DOR ABDOMINAL E PÉLVICA
		R51 CEFALEIA
		J00.9 NASOFARINGITE
		K08.1 PERDA DE DENTES
		B34.9 INFECÇÃO VIRAL NÃO ESPECIFICADA

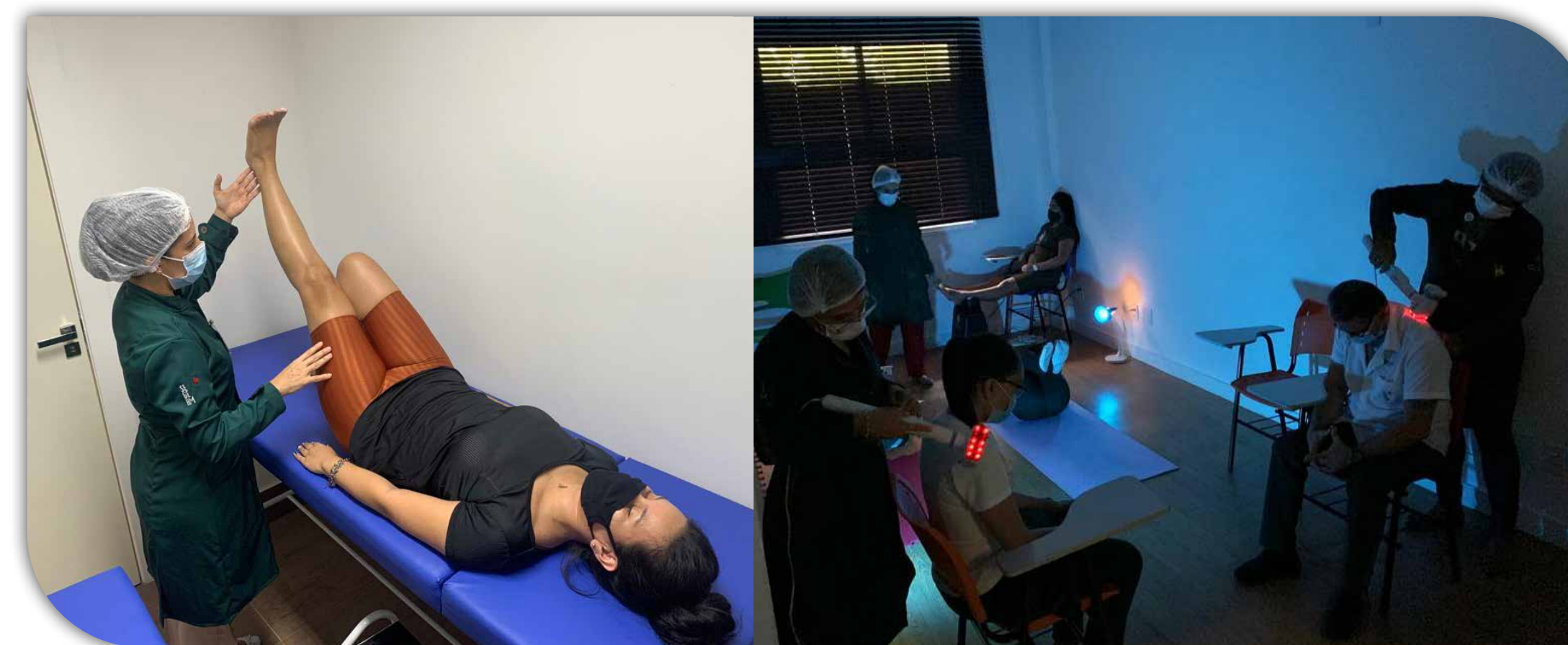
## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Programa Ações que Resgatam

Em janeiro de 2021, com o agravamento da segunda onda da Pandemia de Covid-19, a cidade de Manaus vivenciou um aumento expressivo de casos de pacientes internados, acréscimo diário do número de óbitos, falta de leitos hospitalares, além da escassez do suprimento de oxigênio em hospitais do estado, o que acarretou o colapso de grandes proporções do sistema público e privado de saúde.

Diante desse cenário, muitos profissionais da linha de frente ficaram extremamente fragilizados e vulneráveis em aspectos físicos, sociais e psicológicos. O momento trouxe problemáticas que levaram a rotinas exaustivas e intensos sofrimentos psíquicos, o que resultou em afastamentos de suas atividades laborais, seja pela contaminação do vírus, ou pelo alto nível de estresse do contexto protagonizado, tornando-os debilitados pelas experiências vividas em seus ambientes de trabalho.

Ao considerar propostas a fim de minimizar os danos socioemocionais, a Associação SEGEAM desenvolveu o piloto do Projeto “Ações que Resgatam”, uma intervenção por meio de uma equipe multiprofissional, com o objetivo de auxiliar de maneira emergencial os colaboradores e familiares que foram acometidos pela Covid-19, por meio de atendimentos com Psicóloga, Assistente Social e Fisioterapeuta.



## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Programa Ações que Resgatam

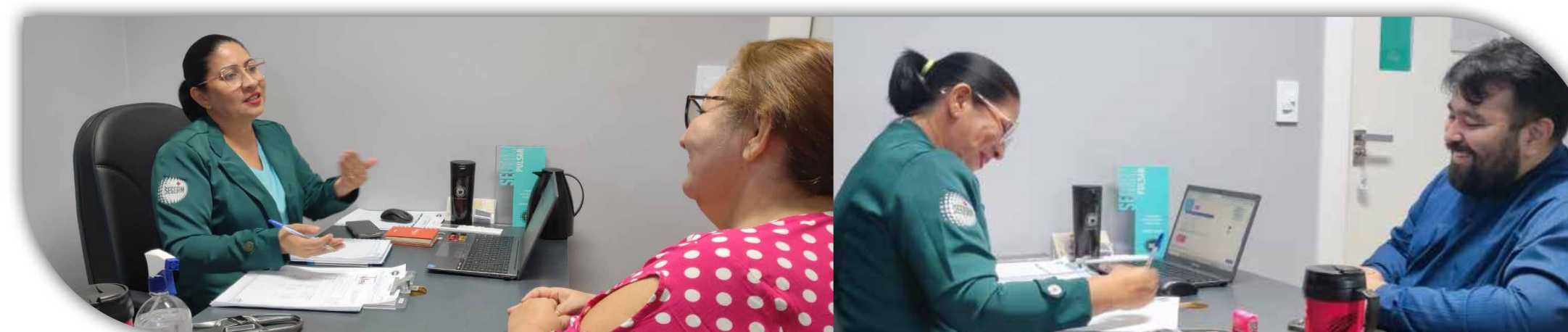
A vivência das angústias experienciadas durante o ápice da pandemia evidenciou a relevância de dar continuidade ao projeto, direcionado a segmentos que foram surgindo após a doença e até mesmo a outras demandas que não estavam diretamente ligadas a ela. Dessa forma, viu-se a necessidade de sua ampliação, considerando os benefícios e impactos positivos na esfera biopsicossocial dos seus colaboradores, passando a ser um Programa da Associação SEGEAM, a partir de maio de 2021.

O Programa Ações que Resgatam tem por objetivo prestar acolhimento emergencial qualificado, com um olhar integral ao colaborador, visando propiciar sua saúde biopsicossocial, além de fomentar ações de prevenção e promoção à saúde, com campanhas alusivas a períodos e temas importantes, palestras de sensibilização em relação ao bem-estar e qualidade de vida de suas equipes e suporte profissional em áreas específicas.

Investir nestes aspectos é essencial ao desenvolvimento e sucesso de uma organização. É necessário que todos tenham essa consciência e busquem identificar as necessidades de sua equipe, para identificar vulnerabilidades, buscar melhorias e prevenir situações relacionadas ao prejuízo do bem-estar.

Com o propósito de ampliar os atendimentos, a SEGEAM inovou e passou a também realizar suporte emergencial remoto, somados aos atendimentos presenciais, que resultaram em 1.393 atendimentos durante o ano de 2022, sendo 539 em Psicologia, 368 em Fisioterapia e 486 em Serviço Social.

É a SEGEAM se preocupando e valorizando cada vez mais seu principal valor: **as pessoas.**



## ATENÇÃO AOS NOSSOS COLABORADORES

### Privacidade de Dados (LGPD)

Uma Organização Social (OS) que atua em Saúde deve atribuir grande importância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). É crucial para a Associação SEGEAM garantir a privacidade e a confidencialidade das informações dos pacientes e de seus colaboradores, evitando o acesso não autorizado, o uso indevido ou a divulgação inadequada. Trata-se de uma precaução especialmente importante quando se trata do setor de Saúde, em que dados sensíveis e confidenciais são coletados regularmente.

Assim, durante o ano de 2022, a SEGEAM iniciou o processo de implantação das adequações à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), por meio da consultoria da empresa UPRIVACY. Dentro do relatório descritivo setorial e por área de atuação da sede da Associação SEGEAM, foram consideradas as adequações prioritárias sobre as recomendações de cibersegurança referidas no Manual da ISO/IEC 27002.

A adoção das diretrizes da LGPD implica a implementação de boas práticas de segurança de dados. Isso inclui a proteção adequada contra acesso não autorizado, a utilização de medidas técnicas

e organizacionais de segurança, como criptografia e controle de acesso, e a realização de avaliações regulares de risco e auditorias internas. Tais práticas ajudam a prevenir violações de dados e a mitigar os riscos associados à segurança da informação.

Dessa forma, considerando a importância da atuação da Associação SEGEAM em todas as unidades de prestação dos seus serviços, busca-se proteger a privacidade dos pacientes e colaboradores, cumprir as obrigações legais, construir relações de confiança e adotar boas práticas de segurança de dados.





# GESTÃO FINANCEIRA





# GESTÃO FINANCEIRA

## Desempenho Econômico

### RECEITA X DESPESAS 2021

Receita Bruta: R\$ 66.112.671,78

Custo dos Serviços Prestados: R\$ 58.020.495,61

Despesas Operacionais: R\$ 8.201.620,34

Total de Despesas: R\$ 66.222.115,95

Resultado: - R\$ 109.444,17

### RECEITA X DESPESAS 2022

Receita Bruta: R\$ 80.116.449,84

Custo dos Serviços Prestados: R\$ 66.636.026,62

Despesas Operacionais: R\$ 11.060.778,76

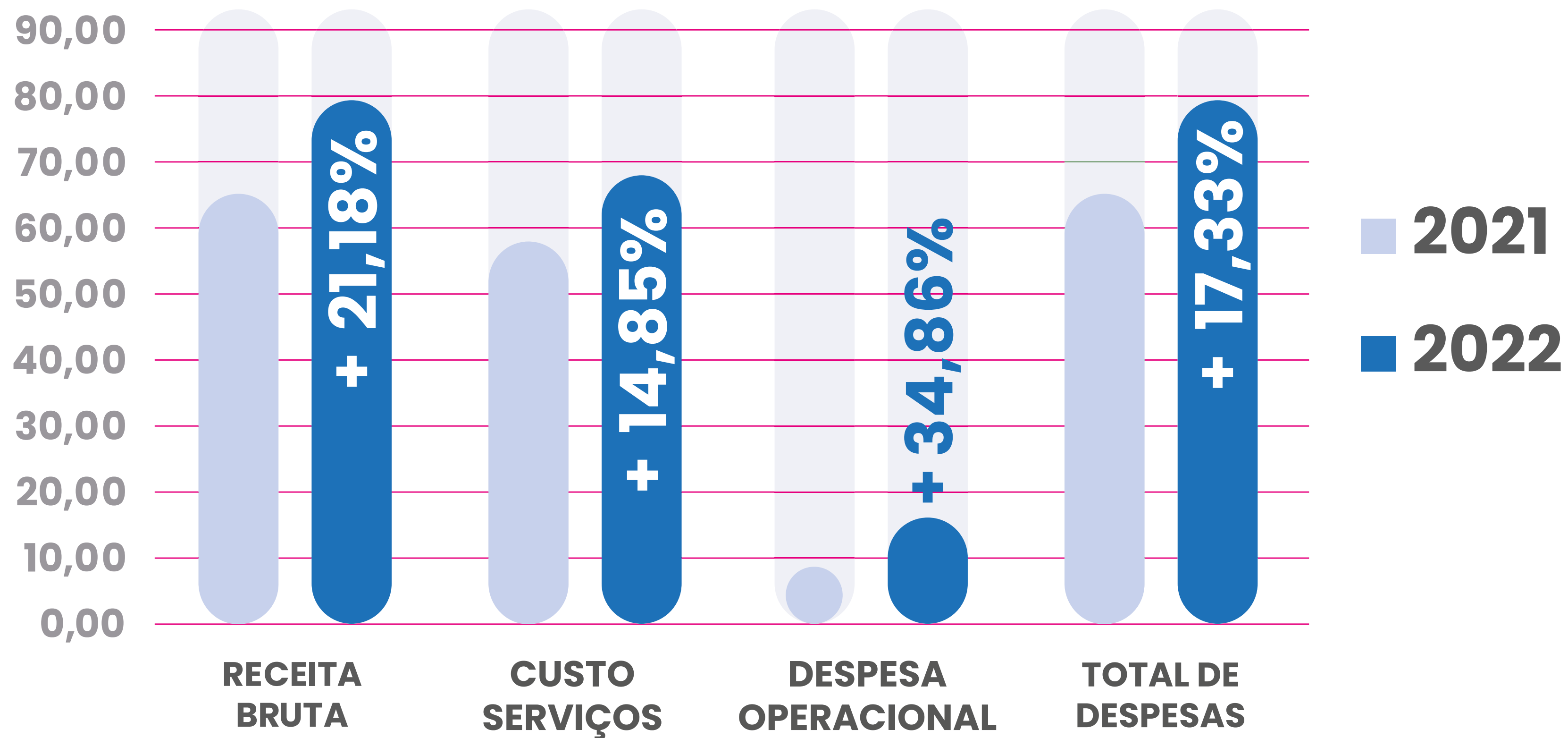
Total de Despesas: R\$ 77.696.805,38

Resultado: R\$ 2.419.644,46



# GESTÃO FINANCEIRA

## Desempenho Econômico





# GESTÃO FINANCEIRA

## Desempenho Econômico

### ÍNDICES FINANCEIROS DA ASSOCIAÇÃO SEGEAM

LIQUIDEZ CORRENTE

R\$ 1,64

0,00 1,00 2,00 3,00 4,00 5,00

2021

R\$ 1,22

2022

R\$ 1,64

LIQUIDEZ GERAL

R\$ 1,00

0,00 1,00 2,00 3,00 4,00 5,00

2021

R\$ 0,86

2022

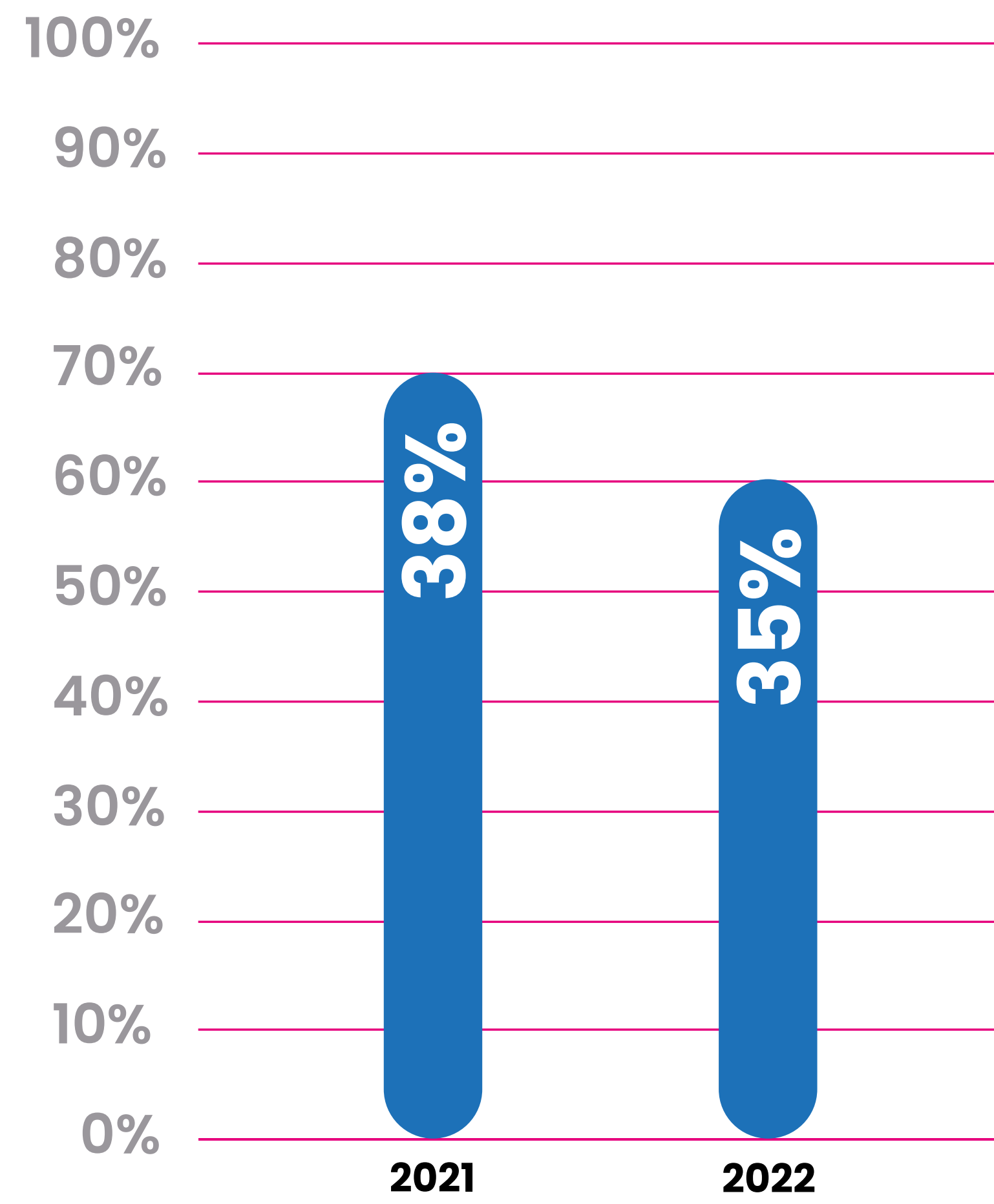
R\$ 1,00



# GESTÃO FINANCEIRA

## Desempenho Econômico

ENDIVIDAMENTO TOTAL  
35%



A Associação SEGEAM entende a importância da Eficiência Operacional como componente a ser considerado quando se fala em investimentos. A automatização de processos permite que nossos colaboradores executem suas atividades de forma mais rápida, precisa e eficiente. Tarefas rotineiras e repetitivas podem ser automatizadas, liberando tempo e recursos para atividades de maior valor agregado. Isso reduz a possibilidade de erros, de retrabalho, melhora a produtividade e otimiza os recursos disponíveis.

Outro componente importante e estratégico do ano de 2022 foi o Planejamento Fiscal, do qual uma implementação adequada ajuda a otimizar recursos financeiros, por meio de uma eficiente gestão tributária. O planejamento fiscal também ajuda a Associação a cumprir todas as obrigações legais e reduzir os riscos, garantindo a sustentabilidade e continuidade de suas operações.

O investimento em treinamento e capacitação dos nossos colaboradores foi outro item também privilegiado, fundamental para o crescimento e sucesso de uma Organização Social, especialmente da área de Saúde. Ao oferecer oportunidades de aprendizado aos colaboradores, a SEGEAM promove o desenvolvimento de habilidades técnicas e de liderança,

melhorando a eficiência, a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

O treinamento e a capacitação profissional também desempenham um papel importante na retenção de talentos. Ao investir no desenvolvimento dos colaboradores, a SEGEAM demonstra preocupação com seu crescimento e sucesso individual, o que pode aumentar a satisfação, o engajamento e a motivação das equipes. A capacitação profissional permite que os nossos colaboradores acompanhem as mudanças, incluindo novas tecnologias, regulamentações e melhores práticas. Isso ajuda a Associação a se adaptar e inovar, mantendo-se atualizada e competitiva em um ambiente de constante evolução.

Assim, a automatização de processos, o planejamento fiscal e o investimento em treinamento e capacitação profissional foram focos de maiores investimentos da Associação no ano de 2022, por entendermos que são fundamentais para garantir a produtividade e otimização dos recursos disponíveis, a eficiência financeira, a conformidade legal e o desenvolvimento dos colaboradores, bem como o crescimento sustentável da Associação SEGEAM.



# AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Janeiro Branco

O Janeiro Branco é um movimento social dedicado à construção de uma cultura da Saúde Mental na humanidade. É, também, o nome do Instituto que coordena esse movimento. O seu objetivo é chamar a atenção dos indivíduos, das instituições, das sociedades e das autoridades para as necessidades relacionadas à Saúde Mental dos seres humanos. Uma humanidade mais saudável pressupõe respeito à condição psicológica de todos. A cor branca foi escolhida por, simbolicamente, representar “folhas ou telas em branco” sobre as quais podemos projetar, escrever ou desenhar expectativas, desejos, histórias ou mudanças com as quais sonhamos e as quais desejamos concretizar.

Em janeiro de 2022, a Associação SEGEAM realizou uma ação de conscientização, com o objetivo de alertar a população sobre a importância do cuidado com a saúde mental. A iniciativa teve como foco disseminar informações sobre a necessidade de cuidados pessoais e emocionais à comunidade, especialmente as mulheres que frequentam a pista liberada da orla da Praia da Ponta Negra.

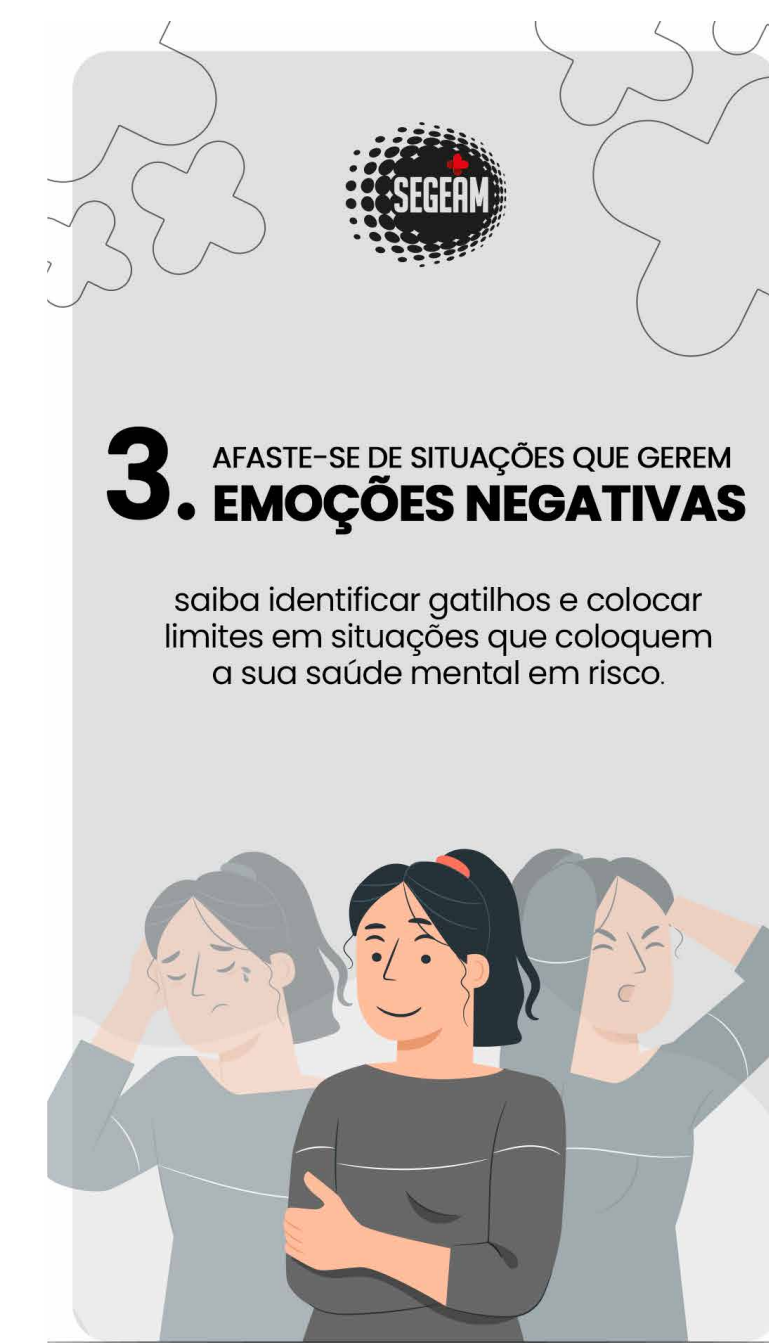
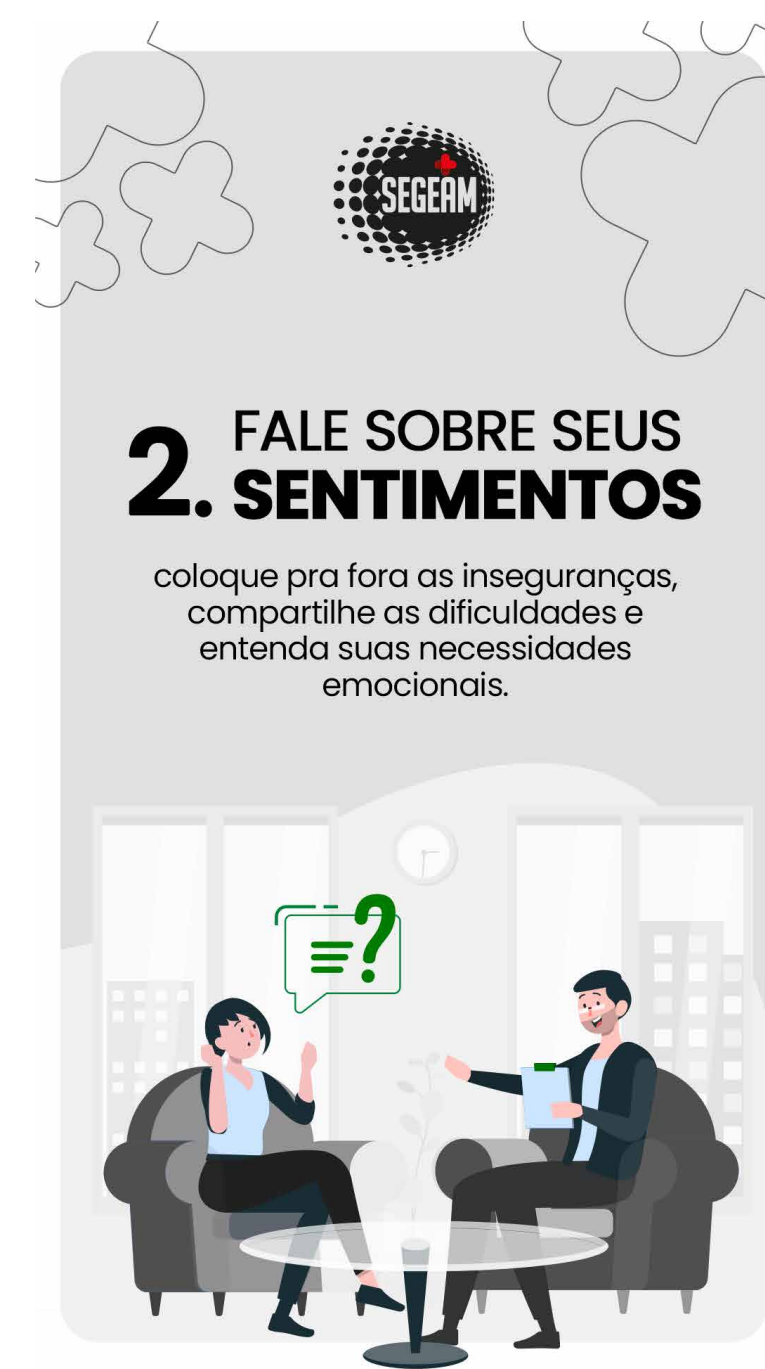


# AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

## Janeiro Branco

Durante a campanha, a instituição enfatizou a importância da saúde mental e da prevenção de doenças psicológicas, abordando temas como a ansiedade, depressão e estresse. Além disso, foram divulgadas informações sobre a importância da busca por ajuda profissional e de como identificar sinais de alerta para transtornos mentais.

Com essa iniciativa, a SEGEAM contribuiu para a promoção do autocuidado e da prevenção de doenças psicológicas, bem como à promoção da consciência sobre a importância do cuidado com a saúde mental.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Convenção NOSSA SEGEAM

A primeira Convenção coletiva, intitulada “NOSSA SEGEAM”, ocorrida em fevereiro de 2022, foi preparada durante o ano de 2021, pensada em cada detalhe, como queriam a Presidente e Vice-Presidente Executivas, Karina Barros e Eliane Santana, respectivamente.

Foram convidados colaboradores estratégicos, com o intuito de consolidar os propósitos da SEGEAM como organização e apresentar os horizontes de atuação pretendidos, especialmente a partir da união de todos que fazem parte da Associação e contribuem igualmente ao êxito coletivo.





## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Convenção NOSSA SEGEAM

A Costa do Sauipe atendeu a todos os requisitos imaginados durante a concepção do plano, quais sejam, um local seguro, com uma grande diversidade de atividades e, se possível, com belezas naturais, mas que principalmente se adequasse ao planejamento financeiro e às limitações orçamentárias comuns a Associações sem fins econômicos.



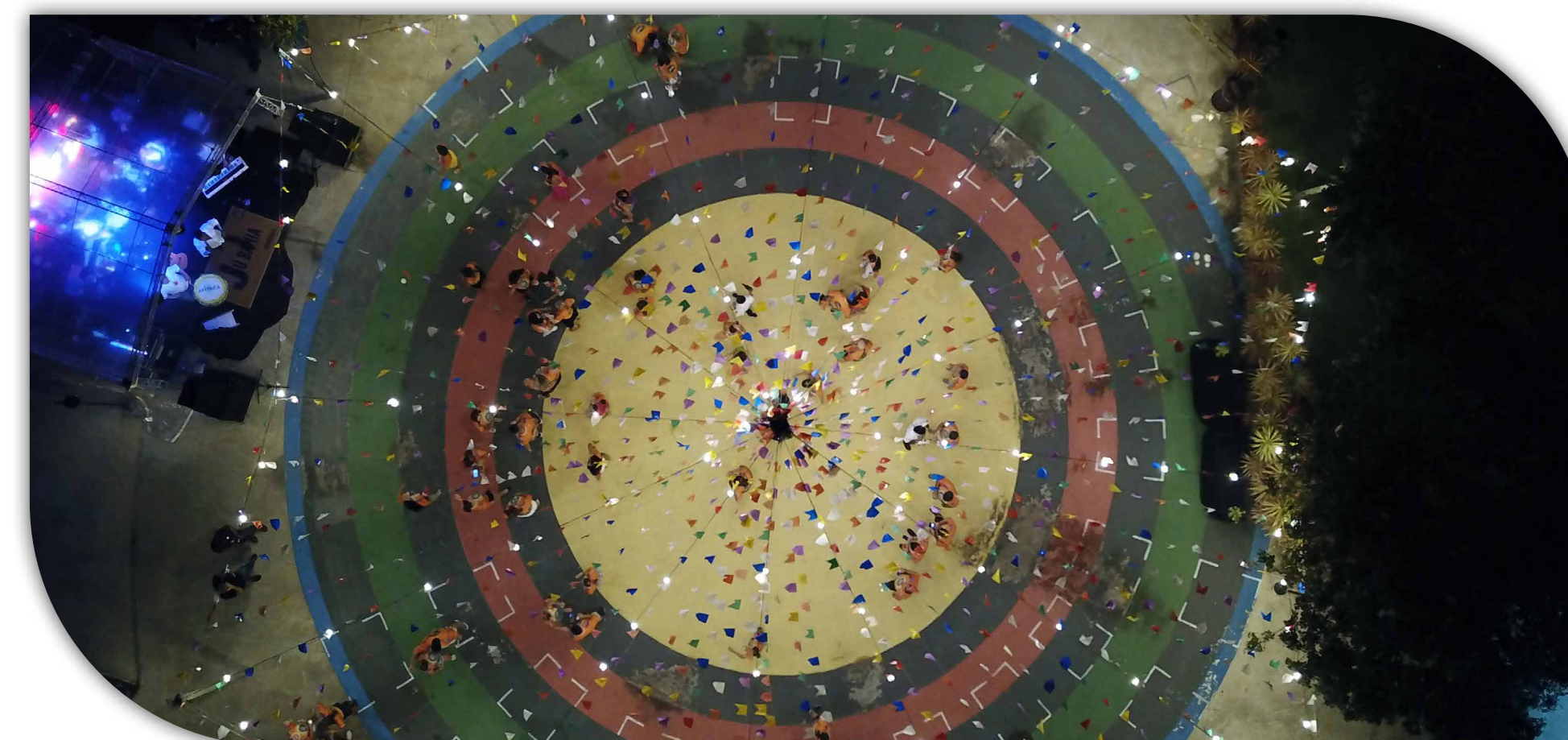
## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Convenção NOSSA SEGEAM

Foram quatro dias de integração, com temas em sessões plenárias e atividades de entretenimento à noite, dada a riqueza cultural da Bahia e a diversidade natural do nosso país, com várias atrações musicais e teatrais.

Além de integrar os participantes, o evento proporcionou momentos de imensa emoção, em especial durante a solenidade de premiações das categorias Cuidar, Conectar, Apoiar e Pulsar, criadas para que os profissionais recebessem o merecido reconhecimento pela excelência do trabalho que executam.

Além disso, ocorreu a homenagem a dois colaboradores falecidos durante a Pandemia de Covid-19, muito queridos e respeitados por nossa Associação.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Convenção NOSSA SEGEAM

A fotografia ao final do evento simboliza a emoção, união, engajamento, profissionalismo, excelência e amor dos colaboradores da Associação SEGEAM. Foi apenas a primeira convenção de muitas outras que virão!



*“A Convenção Nossa SEGEAM foi muito especial para nós, porque não foi comum, foi uma reunião de colaboradores em que o amor falou mais alto. Todos os detalhes foram bem pensados e nada escapou aos olhares atentos e cuidadosos de Karina Barros e Eliane Santana”.*

H3 Design



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Abril Verde

O Abril Verde é um movimento nacional que inclui instituições dos setores público e privado e que visa esclarecer a sociedade sobre questões da segurança e saúde do trabalhador brasileiro. Em 2022, a Associação SEGEAM adotou o tema “Todos juntos pela saúde e segurança do trabalho”. Durante a mobilização, os direitos do trabalhador entram em pauta, para reduzir os agravos à saúde, por meio de campanhas educativas. O mês foi escolhido por conta do Dia Mundial da Saúde, comemorado oficialmente em 7 de abril.

Neste âmbito, a SEGEAM realizou, em 8 de abril de 2022, uma blitz em 26 unidades públicas de saúde de Manaus, em que a instituição presta serviços multidisciplinares, para orientar os profissionais sobre a NR 32 (Norma Regulamentadora), que estabelece as diretrizes básicas para a implementação de medidas de proteção à segurança dos trabalhadores do setor.

Além de esclarecer que o uso de adornos é proibido em ambientes hospitalares, de forma a evitar que organismos nocivos à saúde sejam transportados para os hospitais, a atividade “Adorno Zero” também reforçou a importância da adesão aos protocolos de segurança, como o de lavagem das mãos, que, apesar de simples, a medida é considerada extremamente eficaz, na proteção dos pacientes de possíveis infecções, bem como na redução das chances de contaminação dos profissionais. A ação durou o dia inteiro, com o intuito de alcançar o maior número de profissionais possível, que atuam em diferentes plantões. Além da blitz, a SEGEAM realizou uma programação online, com transmissão de lives pelo seu canal no YouTube.

As doenças ocupacionais, o suporte psicossocial aos profissionais e colaboradores, além do fortalecimento da campanha, estiveram em pauta por meio dos temas: Síndrome de Burnout, uso de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) e a ergonomia no ambiente de trabalho. Também houve rodas de conversa com a participação de internautas, para tirar dúvidas sobre a campanha.

## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Semana de Enfermagem

A Semana de Enfermagem compreende três eixos principais: ensino, reconhecimento profissional e promoção social. Com base nessas premissas a Associação SEGEAM realizou, de 16 a 20 de maio de 2022, sua III Semana da Enfermagem, com o tema “Os avanços e conquistas no exercício profissional – qualidade e segurança nos serviços prestados”. A programação foi alusiva ao Dia da Enfermagem, comemorado em 12 de maio, e ao Dia do Técnico de Enfermagem, celebrado em 20 de maio.

O evento ocorreu no auditório da Universidade Paulista (UNIP) e reuniu cerca de mil inscritos, com programação direcionada a profissionais e acadêmicos da área, e contou com palestras e minicursos voltados à atualização de práticas assistenciais e à troca de experiências profissionais. Foram oferecidas 100 vagas por palestra e 60 para cada minicurso, com direito a certificado.

Além de promover a troca de experiência e a atualização profissional, com base em protocolos validados nacional e internacionalmente, a atividade teve por objetivo democratizar o acesso de profissionais da saúde que atuam no Amazonas às práticas mais atuais relacionadas à Enfermagem, área que ganhou destaque nos últimos anos, em função da forte atuação na linha de frente para o enfrentamento à Pandemia de Covid-19.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Semana de Enfermagem

Distribuir a programação em horários diferentes foi uma medida adotada de forma estratégica pela SEGEAM, para permitir maior participação dos profissionais da saúde, especialmente, dos enfermeiros que atuam em regime de plantão no SUS, principais beneficiados com o cronograma.



Entre os minicursos e palestras, receberam destaque temas como Síndrome de Burnout; manejo no cuidado das hemorragias pós-parto (HPP) e nas práticas avançadas de enfermagem no serviço de emergência; processo de cicatrização; desenvolvimento das habilidades socioemocionais; sutura e suporte básico de vida; prevenção a eventos adversos; saúde mental, cuidado domiciliar; Síndrome Hipertensiva Específica na Gravidez (SHEG); manejo de estomias; urgências e emergências pediátricas e violência obstétrica. Tal cronograma reforça um processo evolutivo que vem de décadas dentro da área da Enfermagem, sempre pautado em novas metas de qualidade.

Além da UNIP, a III Semana de Enfermagem recebeu o apoio de vários parceiros. Entre eles, a Singular Educacional, as empresas Medicnorte, Flex Fisioterapia & Pilates e OCS Distribuidora.

## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Semana de Enfermagem

*“Atualmente, a SEGEAM tem um amplo leque de atuação em Manaus, prestando serviços altamente especializados na atividade-fim, o que nos levou a um vasto cronograma, que incluiu técnicas mais comuns à rotina da enfermagem, como a realização de suturas, até técnicas mais avançadas, como o manejo das estomias, que inclui, por exemplo, as colostomias, traqueostomias, a ostomia, gastrostomia, procedimentos muito comuns, inseridos no cotidiano da enfermagem”*

**Adriana Macedo,**  
Secretária Executiva de Gestão de Pessoas



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Sorriso TOP

A Associação SEGEAM lançou em 9 de junho de 2022, na Escola Estadual Marcantonio Vilaça I, o projeto “Sorriso Top”, desenvolvido em parceria com a Secretaria de Estado de Educação e Desporto (Seduc), cujo objetivo foi o de levar aos alunos dos ensinos fundamental e médio, de três escolas estaduais de Manaus, ações educativas voltadas à saúde bucal. Cerca de dois mil alunos foram beneficiados com o Projeto.

Para a SEGEAM, promover o conhecimento, a partir de ações educativas sobre saúde bucal, ajuda a esclarecer as dúvidas de crianças e adolescentes, durante um período em que essa parcela da população está mais suscetível a problemas comuns a essas faixas etárias, como o aparecimento de placas e cáries. Além disso, auxilia na orientação sobre os chamados fatores etiológicos relacionados às enfermidades bucais, estimulando a adesão aos hábitos mais saudáveis e preventivos.

A cerimônia contou com apresentações musicais, de dança e atividades recreativas, prestigiadas por pais e alunos da unidade de ensino.





## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Sorriso TOP

As orientações também tiveram como foco a manutenção do equilíbrio da estrutura bucal, reforçando os hábitos de higienização adequados, tais como a correta escovação dos dentes, a utilização de fio dental de modo a evitar lesões, a realização do autoexame para a detecção de problemas visíveis, além da visita periódica ao dentista. Com essas medidas simples, é possível evitar futuros traumas que requerem tratamentos mais complexos e invasivos.

Também houve a aplicação de flúor nos alunos participantes, que ajuda a prevenir cáries e torna os dentes mais resistentes aos desgastes naturais. As turmas receberam em sala de aula, cirurgiões-dentistas e técnicos em saúde bucal, que abordaram temáticas que foram além da escovação, como as doenças gengivais, mau hálito, boca seca e alimentação saudável.

Foi construído um Cronograma de ações práticas que se estendeu até o mês de setembro de 2022, nas escolas estaduais Marcantonio Vilaça I, Marcantonio Vilaça II e Almirante Ernesto Mello Baptista. O

programa foi desenvolvido com recursos disponibilizados a partir da emenda parlamentar nº 007/2021, de autoria do deputado estadual João Luiz Almeida da Silva.

As ações incluíram ainda a aplicação de um questionário para identificar o conhecimento prévio dos alunos acerca dos temas e o nível de absorção do conteúdo ao final da programação. O material impresso que foi distribuído durante a programação conteve informações didáticas, construídas a partir da orientação de profissionais da área da Odontologia, considerando o público-alvo e protocolos preconizados pelas autoridades de saúde.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Agosto Dourado: Doe um Pote

No Brasil, desde 2017, é promovido o apoio à amamentação durante todo o mês de agosto, conhecido como Mês do Aleitamento Materno ou Agosto Dourado, em referência à cor que simboliza o padrão ouro de qualidade do leite humano. A Associação SEGEAM tem desempenhado um papel fundamental nessa campanha em Manaus, ao desenvolver há três anos a iniciativa “Doe um pote”, que tem como objetivo arrecadar potes de vidro com tampa de plástico para doação aos Bancos de Leite Humano do estado do Amazonas.

Em 2022, a SEGEAM intensificou as atividades voltadas para a arrecadação dos potes, resultando em uma

quantidade significativa de doações. Essa ação contribui para garantir o acesso das mães a recipientes adequados ao armazenamento do leite materno, além de ajudar a evitar o desperdício de alimentos e a reduzir o impacto ambiental causado pelo descarte inadequado de embalagens.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Agosto Dourado: Doe um Pote

A campanha “Doe um pote” arrecadou um total de 1.953 potes de vidro com tampa de plástico, que foram distribuídos entre seis instituições: Maternidade Balbina Mestrinho, Maternidade Ana Braga, Maternidade Chapot Prevost, Maternidade Alvorada, Maternidade Nazira Daou e Instituto da Mulher Dona Lindu. Todas essas instituições recebem serviços da SEGEAM, por meio de contratos firmados com a Secretaria de Saúde do Estado do Amazonas.

Cada instituição recebeu uma mesma quantidade de unidades dos potes, permitindo que fossem utilizados nos Bancos de Leite Humano e nos Postos de Coleta de Leite Humano (PCLH). Assim, a SEGEAM reforça o seu compromisso social, em prol da saúde e do bem-estar dos recém-nascidos e de suas mães, por meio de uma ação fundamental à garantia do armazenamento adequado do leite materno, o que demonstra a importância de iniciativas como essa para garantir um futuro mais sustentável e saudável para todos.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Outubro Rosa

O Outubro Rosa é um movimento internacional realizado durante todo este mês, de conscientização da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama. Além de chamar a atenção das mulheres para a necessidade de consultas periódicas ao especialista e de fazer a mamografia, essa campanha também estimula que as mulheres sempre façam o autoexame das mamas.

No Brasil, o primeiro movimento do Outubro Rosa se deu em outubro de 2002, quando o Obelisco do Ibirapuera, em São Paulo, foi iluminado com luzes cor de rosa. Depois disso, ele foi ganhando força, alcançando várias cidades brasileiras, incluindo a cidade de Manaus, que abraçou a campanha,

promovendo atividades e, assim como no resto do mundo, iluminando os principais monumentos com a cor rosa durante a noite.

Sobre o câncer de mama, infelizmente, trata-se do segundo tipo mais frequente no mundo e, por isso, merece tanta atenção. No Brasil, por exemplo, o número de óbitos continua alto, especialmente por causa do grande número de diagnósticos tardios, ou seja, com o câncer em estado avançado. Embora os casos sejam recorrentes o ano inteiro, o Outubro Rosa é importante porque enfatiza o autocuidado às mulheres.

A Associação SEGEAM promoveu uma ação de conscientização sobre a importância do autoexame das mamas, durante todo o mês de outubro.

Com o intuito de conscientizar sobre a prevenção do câncer de mama, a equipe do Programa Ações que Resgatam enfatizou a importância do autoexame para detectar precocemente possíveis anormalidades. A campanha destacou também a importância do acompanhamento médico periódico, além de fornecer informações sobre os exames complementares que devem ser realizados para uma detecção precoce da doença.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Desapego Consciente e SEGEAM Solidária

A Associação SEGEAM, por meio do programa Ações que Resgatam, desenvolveu o Projeto “Desapego Consciente – Uma Ação Solidária”, com o objetivo de conscientizar e incentivar a responsabilidade social e a sustentabilidade entre seus colaboradores. O projeto busca promover o descarte consciente de objetos em condições adequadas para sua reutilização, visando instrumentalizar ações para o exercício da cidadania, voltado para a responsabilidade social e sustentabilidade.

Por meio do projeto, os colaboradores da SEGEAM puderam contribuir para a construção de um mundo mais justo e

equilibrado, em que a preservação do meio ambiente e o respeito aos direitos humanos sejam prioridades.

A equipe do Programa Ações que Resgatam realizou a entrega dos itens arrecadados pelas campanhas do Desapego Consciente e SEGEAM Solidária. Foram doadas peças de roupas e 24 cestas básicas para instituições selecionadas pela equipe. Além disso, pacientes do Programa Pé Diabético também foram contemplados com a doação de alguns itens.

As instituições escolhidas para receber a ação solidária foram a Casa Andrea do Amazonas, Abrigo Janell Doyle, SRT Lar Rosa

Blaya e Abrigo Monte Salém. A iniciativa visou contribuir com a melhoria das condições de vida das pessoas atendidas por essas instituições, demonstrando o compromisso da Associação SEGEAM com a responsabilidade social e a solidariedade.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Novembro Azul

Novembro Azul é o nome dado ao movimento internacional criado para a conscientização sobre o câncer de próstata e para alertar os homens da importância do diagnóstico precoce. Criado em 2003, o mês de novembro foi escolhido por causa do dia 17 de novembro, que é o Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata.

Este câncer, o tipo mais comum entre os homens, é a causa de morte de 28,6% da população masculina que desenvolve neoplasias malignas. No Brasil, um homem morre a cada 38 minutos devido ao câncer de próstata, segundo os dados mais recentes do Instituto Nacional do Câncer (Inca), do Ministério da Saúde (MS).

O Inca estima que 480 homens desenvolverão câncer de próstata em 2023, no Amazonas. A informação é da Secretaria Estadual de Saúde (SES). No entanto, segundo o órgão, há 90% de chances de cura da doença, quando feito o rastreio e o diagnóstico na fase inicial.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Novembro Azul

A Associação SEGEAM realizou a Campanha Novembro Azul com o objetivo conscientizar os homens sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. O foco da iniciativa foi promover a saúde e o bem-estar dos colaboradores e da comunidade em geral, alertando sobre a gravidade da doença e incentivando a realização de exames regulares, com vistas à prevenção e detecção precoce.

Para alcançar tais objetivos, foram realizadas iniciativas de conscientização, como a publicação de conteúdo em redes sociais, comunicação interna, divulgação de banners no telão principal e totens internos. O material informativo utilizado foi criado com o propósito de transmitir informações sobre o câncer de próstata, os fatores de risco, a importância da prevenção e do diagnóstico precoce, além de incentivar os homens a realizarem exames periódicos e a adotarem hábitos de vida saudáveis.



## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### Dezembro Vermelho

No dia 27 de outubro de 1988, há 34 anos, a Assembleia Geral da ONU e a Organização Mundial da Saúde instituíram o dia 1º de dezembro como o Dia Mundial de Luta contra a Aids, cinco anos após a descoberta do Vírus da Imunodeficiência Humana (Human Immunodeficiency Virus – HIV), vírus causador da doença.

No Brasil, o Dezembro Vermelho foi instituído pela Lei nº 13.504/2007 e marca uma grande mobilização nacional chamando a atenção para a prevenção, assistência e proteção dos direitos de pessoas infectadas.

O Amazonas registra que aproximadamente 19 mil pessoas convivem com HIV/Aids, número que acende o alerta sobre a necessidade de incentivar o diagnóstico precoce de casos e reforça a importância do controle e do tratamento. Em 2022, Manaus registrou 1.848 casos novos de HIV e 546 casos novos de Aids, com 250 óbitos. O ano de 2021 encerrou com o registro de 283 óbitos.

Na Associação SEGEAM, diversas ações fizeram parte da campanha Dezembro Vermelho, cujo foco principal foi a necessidade de orientar sobre a prevenção da infecção por HIV, combater o preconceito e a discriminação em relação às pessoas com diagnóstico positivo.

Uma delas foi a distribuição de preservativos e palestras com orientações sobre a prevenção de ISTs. Outras iniciativas de conscientização incluíram a publicação de conteúdo em redes sociais, comunicação interna, divulgação de banner no telão principal e totens internos.





## AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

### SEGEAM PARA TODOS

A Associação SEGEAM encerrou 2022 com mais de mil e duzentos colaboradores. Com o propósito de demonstrar todo o respeito, gratidão e orgulho pelo trabalho desenvolvido no decorrer do ano, foi realizada uma confraternização no espaçoso salão de eventos do SESI Clube do Trabalhador.

O nome escolhido, SEGEAM Para Todos, indica o quanto era imprescindível a participação de todas as nossas equipes. Devido às especificidades em razão das escalas, plantões e demandas diversas, peculiares às unidades de saúde, o evento foi realizado em dois dias, 8 e 9 de dezembro. Assim, todos poderiam comparecer em alguma das oportunidades.

As atrações contaram com o melhor da tradição amazonense, boa comida, shows com artistas de

alto prestígio e muita emoção. Foi desenvolvida uma identidade visual inspirada na Copa do Mundo de 2022, a partir do conceito de celebração daqueles que entram em campo no dia a dia, em seus cargos e postos de trabalho na Associação. Além disso, o futebol foi escolhido não apenas como entretenimento, mas por representar uma paixão nacional, que une os brasileiros para torcerem juntos pela seleção de futebol masculino.

O tema se encaixou perfeitamente ao escopo da SEGEAM, afinal todos os colaboradores formam a nossa Seleção de craques, que salvam e transformam vidas o dia todo, incansavelmente. Um verdadeiro time vencedor! Cada paciente atendido é uma bola na rede, um gol para a vida. A SEGEAM é assim, uma salvadora de vidas, uma acolhedora que cuida, uma força que vence!





# AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

SEGEAM PARA TODOS



1º CONFRATERNIZAÇÃO

# SEGEAM PARA TODOS

## **Direção**

Karina Barros  
Presidente Executiva

Eliane Santana  
Vice-Presidente Executiva

## **Coordenação Geral**

Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento da Associação SEGEAM

## **Coordenação Editorial e Redação**

Maria Luiza de Andrade Picanço Meleiro  
Gerente do Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento

Antonio Felipe Oliveira Rodrigues  
Assessoria

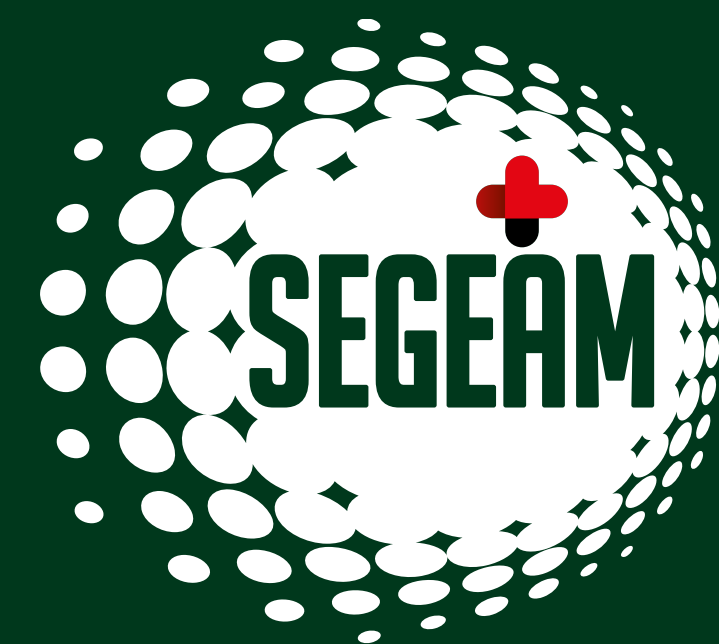
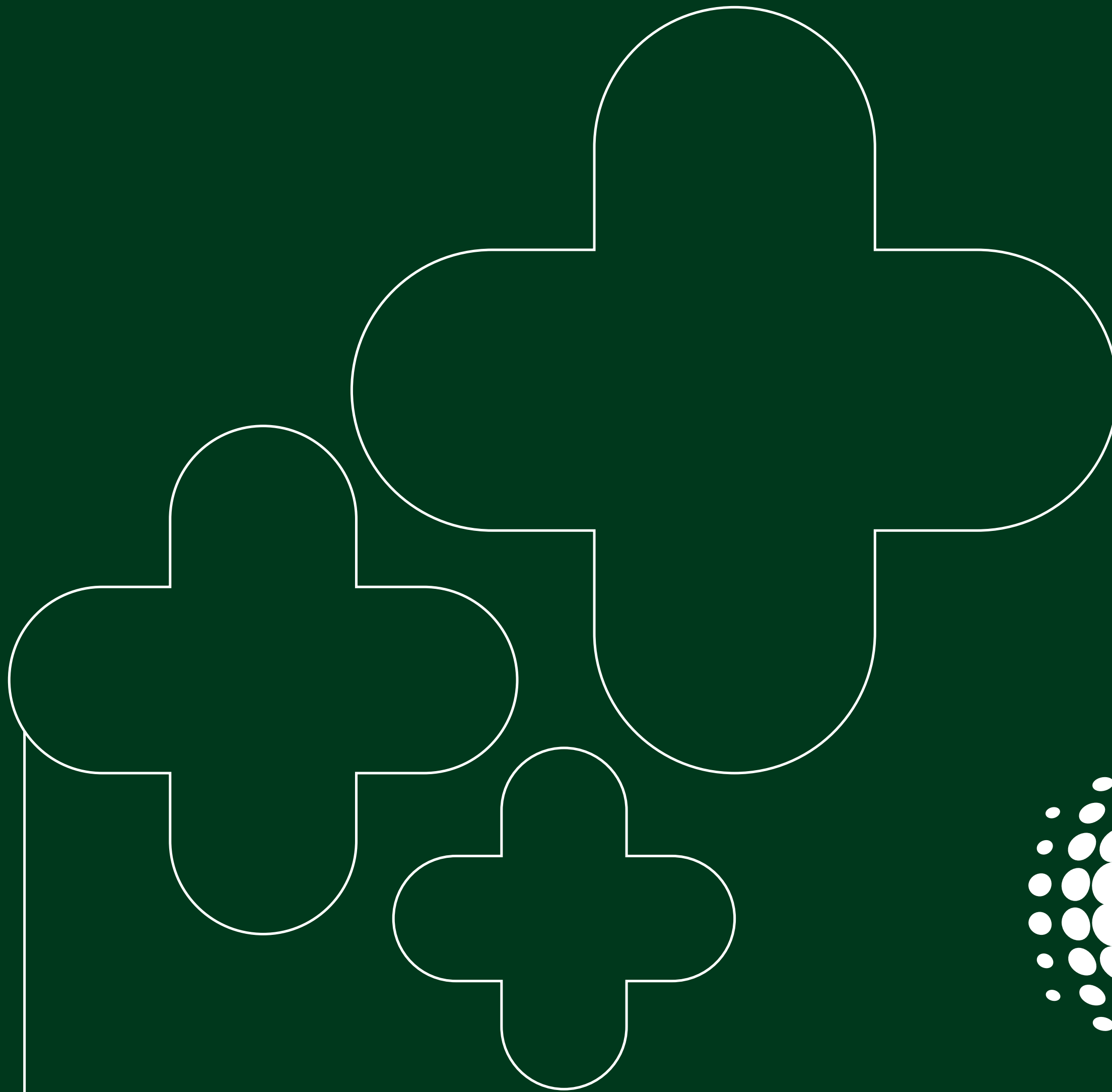
## **Projeto Gráfico e Diagramação**

H3 Design e Comunicação

## **Fotos**

Banco de Imagens da Associação SEGEAM/H3 Design e Comunicação

A Associação SEGEAM agradece a contribuição de todos os seus colaboradores  
ao Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022.



    /segeam\_enfermagem

[www.segeam.com.br](http://www.segeam.com.br)

**Sustentabilidade, Empreendedorismo e Gestão em Saúde no Amazonas**

Rua Stênio Neves – 131, Parque Dez de Novembro, CEP 69.055-713 – Manaus - AM.