

**GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**UPA ENGENHO VELHO**



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO**

**Período Janeiro a Dezembro de 2013**

Recife, Fevereiro de 2013

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão Nº. 08/2012, assinado em 22/06/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA ENGENHO VELHO, no município de Jaboatão dos Guararapes e tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho de execução ao longo desse exercício.

O Relatório de Gestão configura um instrumento privilegiado de monitoramento por contemplar aspectos qualitativos e quantitativos, envolvendo também uma análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços obtidos, os obstáculos que dificultaram o trabalho, os desafios que se apresentam, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

O Relatório Anual de Monitoramento do Contrato de Gestão da UPA foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento dos relatórios gerenciais mensais, avaliações trimestrais, objetivando o acompanhamento de desempenho da execução das ações e serviços de saúde na unidade.

## INTRODUÇÃO

As Unidades de Pronto Atendimento - UPA 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de urgência hospitalares, onde em conjunto com estas compõe uma rede organizada de Atenção às Urgências. São integrantes do componente pré-hospitalar fixo e são implantadas em locais estratégicos para a configuração das redes de atenção à urgência, com acolhimento e classificação de risco em todas as unidades, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências Emergência.

Este relatório apresenta o resultado obtido com a execução do Contrato de Gestão celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e Organização Social de Saúde IMIP - Hospitalar, para o gerenciamento da UPA Engenho Velho e está em conformidade com a Lei nº 11.743 de 20 de janeiro de 2000.

A UPA ENGENHO VELHO realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento em urgência/emergência em clínica médica, pediátrica e odontologia 24 horas por dia. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 18 leitos de observação até 24 horas e 04 leitos de estabilização dos pacientes mais graves, além de acesso a transporte adequado e ligação com a rede hospitalar através da central de regulação médica de urgências e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU.

Sua área de construção é de 1.326,31m<sup>2</sup> e conta com sala de recepção e de espera, classificação de risco, consultórios para atendimento de pediatria, clínica médica e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, de observação masculina, feminina e



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO  
DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, Raios-X e câmara escura, morgue. Possui, ainda, área de depósito, rouparia, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, segurança, depósito de material de limpeza, arquivo médico, sanitários públicos e elevador de cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os funcionários.

Neste documento está sendo avaliado o cumprimento das metas contratuais da unidade supracitada no período de janeiro a dezembro de 2013. Nesse processo os indicadores a serem avaliados são de Produção e de Qualidade.

## AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

### I. INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013

**Meta de Produção** – 20% do repasse de recursos;

**Indicadores de Qualidade** - 10% do repasse de recursos;

**Indicadores Requisitos de Qualidade** - não são valorados

**1. Produção** (Atendimentos Médicos em urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso. A Produção da UPA ENGENHO VELHO foi de 115.963 atendimentos ao ano, com 9.663 atendimentos/mês, o que dá uma média de 322 atendimentos/dia.

### 2. Indicadores de Qualidade

**2.1. Escala Médica Completa** – representa 5% do repasse do recurso variável;

**2.2. Produção SIA/SUS** (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso variável;

**3. Indicadores Requisitos de Qualidade:** Atenção ao Usuário – Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), Pesquisa de Satisfação do Usuário, Qualidade da Informação (Origem dos pacientes) e Turnover.

## DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos médicos em urgência/emergência, que foram realizados pela UPA ENGENHO VELHO às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido, pela Secretaria Estadual da Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

O resultado obtido com a execução do Contrato de Gestão da UPA Engenho Velho no ano de 2013 demonstra o nível de utilização dos recursos e deve ser utilizado para nortear a definição de novas metas e definir o perfil da unidade em decorrência da demanda por ela absorvida.

**TABELA 1. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA UPA ENGENHO VELHO**

ATENDIMENTO MÉDICO 2013	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
		126.792	115.963

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento da UPA ENGENHO VELHO no ano de 2013 está dentro do percentual contratado, que é de 85% a 100% da meta de produção, com média diária de 322 pacientes/dia atendidos nas diferentes especialidades médicas, o que representa um volume dentro do que é proposto pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza de 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em estudo. Na avaliação da meta realizada, observamos que o percentual de atendimentos realizados foi de 91,46%, meta cumprida.

Na tabela 2, apresentamos a produção mês a mês da unidade no ano de 2013

**TABELA 2. PRODUÇÃO CONTRATADA E REALIZADA MÊS A MÊS  
COM PERCENTUAL DE EXECUÇÃO.**

ATENDIMENTOS MÉDICOS EM URGÊNCIA/EMERGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	10.566	9.467	89,60
FEVEREIRO	10.566	8.748	82,79
MARÇO	10.566	10.212	96,65
ABRIL	10.566	10.692	101,19
MAIO	10.566	12.426	117,60
JUNHO	10.566	10.241	96,92
JULHO	10.566	9.461	89,54
AGOSTO	10.566	9.150	86,60
SETEMBRO	10.566	8.962	84,82
OUTUBRO	10.566	8.863	83,88
NOVEMBRO	10.566	9.461	89,54
DEZEMBRO	10.566	8.280	78,36
<b>TOTAL</b>	<b>126.792</b>	<b>115.963</b>	<b>91,46</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 3 apresenta os atendimentos médicos em urgência/emergência realizados em cada especialidade na UPA ENGENHO VELHO. Verifica-se a predominância de atendimentos em Clínica Médica em comparação à especialidade de Pediatria.

### TABELA 3. PRODUÇÃO POR ESPECIALIDADE

ATENDIMENTO MÉDICO POR ESPECIALIDADE	CLÍNICA MÉDICA	PEDIATRIA
	85.962	30.001
	74,13%	25,87%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

### PRODUÇÃO ODONTOLÓGICA

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência que foram realizados pela UPA ENGENHO VELHO às pessoas que procuraram tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido, pela Secretaria Estadual da Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do trimestre em análise. Para efeito de produção contratada x realizada foram informados todos os atendimentos odontológicos realizados em caráter de urgência/emergência.

A tabela 4 abaixo apresenta o total de atendimentos odontológicos em urgência/emergência realizados na UPA Engenho Velho no ano de 2013.

**Tabela 4 - Produção Odontológica contratada e realizada pela UPA Engenho Velho**

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	META CONTRATADA	META REALIZADA	%
	12.000	9.478	79%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Verificou-se que o volume de produção odontológica na UPA ENGENHO VELHO no ano de 2013 foi de 9.478.

A unidade atingiu uma média mensal de 315 atendimentos/mês. Ressaltamos que a unidade trabalhou com escala odontológica completa no ano de 2013, com 01 (um) dentista 24h por dia, meta cumprida.



## DESEMPENHO QUALIDADE

### PERCENTUAL DE GLOSA 2013

A UPA ENGENHO VELHO, de janeiro a dezembro de 2013 apresentou ao Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS 397.686 procedimentos, dos quais apenas 4.387 foram glosados, o que representa um percentual de 1,10% de glosas, muito abaixo do parâmetro máximo de 10% previsto em Termo Aditivo.

Na tabela 4 é apresentado o Percentual de Glosa mês a mês, que no ano de 2013 foi de 1,10%, o que demonstra o excelente desempenho da unidade no período. Importante destacar que os 10,03% de glosa do mês de outubro/13 se deu porque a unidade ultrapassou o teto financeiro, fato que independe da unidade.

**TABELA 4. PERCENTUAL DE GLOSA PRODUÇÃO SIA/SUS – 2013**

Mês	SAI/SUS			
	Produção Apresentada	Produção Aprovada	Quantitativo de Procedimentos Glosados	%
Janeiro	32.971	32.970	1	0,00
Fevereiro	30.652	30.652	0	0,00
Março	34.106	34.103	3	0,01
Abril	35.366	35.366	0	0,00
Mai	41.571	41.570	1	0,00
Junho	31.150	31.105	45	0,14
Julho	27.555	27.551	4	0,01
Agosto	29.404	29.403	1	0,00
Setembro	29.205	29.205	0	0,00
Outubro	43.164	38.833	4.331	10,03
Novembro	33.604	33.603	1	0,00
Dezembro	28.938	28.938	0	0,00
<b>Total</b>	<b>397.686</b>	<b>393.299</b>	<b>4.387</b>	<b>1,10</b>

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

## ESCALA MÉDICA

Não alcançou a meta de qualidade – escala médica completa.

O não cumprimento deste indicador de qualidade, **acarretou aplicação de desconto** no repasse em razão da unidade ter apresentado escala médica incompleta na especialidade de Clínica Médica.

## INDICADORES REQUISITOS DE QUALIDADE

### 1) Relatório de resultados do Acolhimento com Classificação de Risco

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolubilidade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco - ACCR, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados nas **UPA**. Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à **UPA** e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo, e deverão ser informados pelo Acolhimento sobre o tempo de espera, além de receber ampla informação sobre o serviço aos usuários, familiares e acompanhantes. O

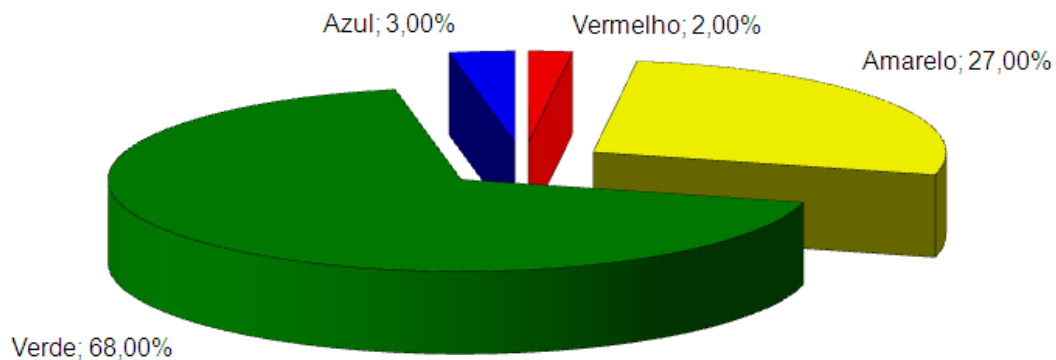
protocolo adotado na UPA ENGENHO VELHO para Classificação de Risco é o BH/SUS – Canadense. O quadro abaixo nos mostra o perfil do usuário da unidade em estudo.

1. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
	129.641	2.097	35.086	88.684	3.774
		2%	27%	68%	3%
		29%			

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A análise do resultado da Classificação de Risco obtido pela UPA ENGENHO VELHO demonstra que 68% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, e 29% como vermelho e amarelo, que são os pacientes de maior gravidade. Abaixo apresentamos a representação gráfica do perfil do usuário da UPA Engenho Velho segundo a Classificação de Risco – 2013.

#### PERCENTUAL DOS ATENDIMENTOS DA UPA ENGENHO VELHO CONFORME ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

## 2) Relatório de atenção ao usuário

### A) Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço, é realizada, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados a

pacientes e acompanhantes atendidos nas UPA, abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica.

### **B) Resolução de Queixas**

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio de um autor identificável (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução/tratamento da queixa ao conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

A UPA ENGENHO VELHO é um serviço muito bem avaliado pelos usuários, fato também observado durante as visitas de monitoramento à unidade.

### **3) Relatório da origem dos pacientes**

A Taxa de identificação da origem do paciente, indicador de qualidade da informação, tem por objetivo conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional da **UPA** por meio da caracterização da origem da demanda. O indicador permite melhor planejamento regional dos serviços de saúde ao identificar fluxos de referência corretos e incorretos. O indicador utiliza a identificação correta do Código de Endereçamento Postal (CEP) e do código do IBGE. A meta é atingir 98% de CEP válido.

Quanto à origem dos usuários a UPA ENGENHO VELHO tem como principais clientes os usuários de sua área de abrangência de Jaboatão dos Guararapes e Recife.

**As metas de requisito de qualidade foram consideradas cumpridas**, pois a UPA ENGENHO VELHO, apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas

recebidas, que estão sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

## RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

O quadro abaixo demonstra a alta resolutividade da unidade, que resolveu 98% dos casos de demanda recebida.

RESOLUTIVIDADE	TOTAL DE ATENDIMENTOS	RESOLUTIVIDADE	%	REMOÇÕES	%
	115.963	113.086	98%	2.877	2%

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A tabela 6 apresenta a distribuição das remoções da UPA ENGENHO VELHO, mês a mês, durante o ano de 2013, com pequena variação durante o período em estudo.

**TABELA 6. REMOÇÕES 2013 DISTRIBUÍDAS MÊS A MÊS**

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out	Nov	Dez	Total
<b>Nº de remoções</b>	268	246	237	212	207	229	245	267	226	253	242	245	<b>2.877</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

## CONCLUSÃO

A UPA ENGENHO VELHO durante o ano de 2013 alcançou à meta de produção, prevista em contrato com Produção de 91,46% da meta contratada de 126.792 atendimentos.

Quanto ao indicador Percentual de Glosas, a unidade apresentou excelente desempenho com percentual 1,10%, meta cumprida. Em relação à escala médica que não estava completa no mês de outubro, gerou um desconto de 5% do repasse variável referente à qualidade.

O relatório anual enviado pela unidade atendeu as expectativas pela sua organização, apresentação e sistematização.

A UPA ENGENHO VELHO durante o ano de 2013 alcançou todas as metas de Requisito de Qualidade, pois apresenta o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas, que estão sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

Considerando que o princípio da eficiência pressupõe que a realização de determinada atividade aconteça com presteza e perfeição para que produza efetivos resultados na consecução das finalidades propostas e tendo em vista o desempenho da Unidade ao longo da execução contratual, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciado, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise, concluímos que o contrato vem sendo executado satisfatoriamente através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.