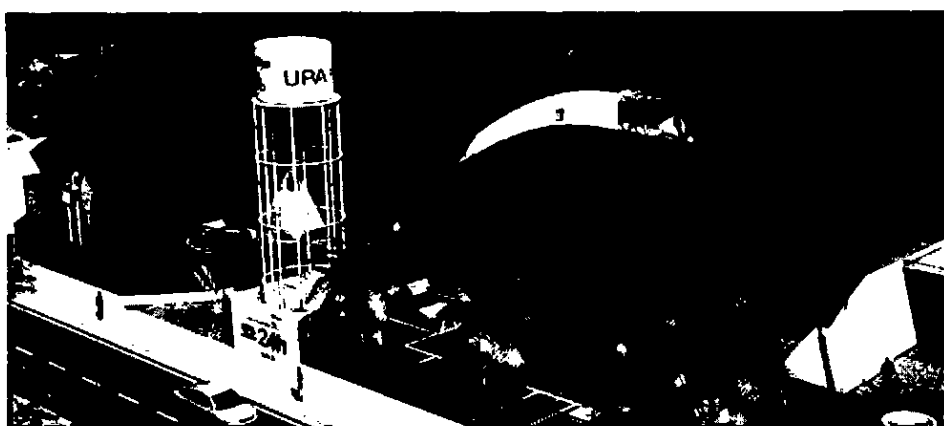


**RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO 2014**

**UPA ENGENHO VELHO**



**MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO**

**Período janeiro a junho de 2014**

setembro, 2014.



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

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 008/2010, assinado em 22 de junho de 2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP HOSPITALAR, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA ENGENHO VELHO, no município de Jaboatão dos Guararapes, referente ao período de janeiro a junho de 2014.

O Relatório de Gestão semestral 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, os obstáculos que dificultaram o trabalho, os desafios que se apresentam, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

O relatório semestral 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, relatórios trimestrais e planilha contábil e financeira, objetivando o acompanhamento do desempenho de execução das ações e serviços de saúde na unidade.

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações dos dois primeiros relatórios trimestrais de 2014, de modo a retratar o desempenho da execução ao longo desse exercício.

*Handwritten notes:*  
F  
H P DMS for  
Hau  
new @ au

## INTRODUÇÃO

A UPA ENGENHO VELHO é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, pediátrica e odontológica. Essa unidade conta com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, equipamentos para a atenção às urgências, medicamentos, 19 leitos de observação mais 01 leito de isolamento até 24 horas, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE, o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel – SAMU e Corpo de Bombeiros e a Atenção Primária.

A unidade está localizada no município de Jaboatão dos Guararapes integrante da região metropolitana do Recife com uma população de 644.620 mil habitantes (Projeção IBGE/CENSO 2010).

A UPA possui 1.326,31m<sup>2</sup>, composta por acesso principal, salas de recepção e de espera, classificação de risco, assistência social, brinquedoteca, consultórios para atendimento de odontologia, pediatria e clínica médica, sala de curativos e sutura, sala vermelha, sala amarela com observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, sala de medicação, sala de gesso, câmara escura, morgue, utilidades e equipamentos. Possui ainda áreas para depósito, dispensação de medicamentos, rouparia, almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, escada, depósito de material de limpeza, laboratório de coleta, arquivo, sanitários públicos, farmácia, elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os profissionais.

As Unidades de Pronto Atendimento - UPA 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de

*Teste  
DPS  
H F  
marry  
any  
Kean  
A*



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

4

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.

### INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2014

- 1) **Meta de Produção** - 20% do repasse de recurso variável;
- 2) **Indicadores de Qualidade** - 10% do repasse de recurso variável;
- 3) **Indicadores Requisitos de Qualidade** - não são valorados.

1.1) **Produção** (Atendimentos médicos em urgência/emergência) – representa 20% do repasse de recurso variável, vinculado ao volume de Produção alcançado. A produção contratada para a UPA ENGENHO VELHO é 31.698 no trimestre e 10.566 atendimentos/mês. A avaliação e análise da atividade contratada será efetuadas conforme tabela abaixo:

	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
URGÊNCIA / EMERGÊNCIA	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade
	Menor que 55% do volume contratado	55% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências X 30% do orçamento da unidade

Handwritten signatures and initials:

- FL
- kyee
- ay
- FEA
- Other illegible initials and marks.



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

5

**2.1) Escala Médica** – representa 5% do repasse de recurso variável, vinculado ao cumprimento da escala médica completa.

**2.2) Produção SIA/SUS (% de Glosa)** – representa 5% do repasse de recurso variável. A meta a ser atingida é percentual de glosa menor que 10% da produção.

**3) Indicadores Requisitos de Qualidade:** representados pelo Acolhimento com Classificação de Risco-ACCR, Atenção ao Usuário (queixas recebidas e resolvidas e pesquisa de satisfação do usuário), Qualidade da Informação e Turnover.

## DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 1) PRODUÇÃO MÉDICA

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos 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 da semana. Para efeito de produção contratada x realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos médicos de urgência realizados na UPA ENGENHO VELHO no período de janeiro a junho de 2014 (1° e 2° trimestre de 2014).

*Handwritten notes and signatures:*  
F  
LSD  
Kee  
any  
D  
\*

Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA ENGENHO VELHO

ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA			
MÊS	URGÊNCIA		
	CONT.	REAL.	%
JANEIRO	10.566	8.610	81,5
FEVEREIRO	10.566	7.326	69,3
MARÇO	10.566	7.503	71,0
ABRIL	10.566	8.523	80,7
MAIO	10.566	8.343	79,0
JUNHO	10.566	7.946	75,2
<b>TOTAL</b>	<b>63.396</b>	<b>48.251</b>	<b>76,11</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência 1º e 2º Trimestre - 2014		
Contratado	Realizado	% Realizado
<b>63.396</b>	<b>48.251</b>	<b>76,11</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA ENGENHO VELHO no primeiro semestre de 2014 atingiu uma média mensal de 8.042 e diária de 268 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste primeiro semestre 76,11% do volume contratado.

Conforme análise, a meta não foi cumprida por apresentar nos dois primeiros trimestres de 2014 o percentual de produção abaixo dos 85% o que incide descontos financeiros, nas avaliações trimestrais, conforme tabela da p. Indicadores de Monitoramento do Contrato, item 1.1 Produção.

*Handwritten notes and signatures:*  
 12  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]

A tabela abaixo demonstra os atendimentos de urgência realizados em cada especialidade na UPA ENGENHO VELHO. Verifica-se a predominância de atendimentos em clínica médica em comparação às especialidades de pediatria.

### Produção por Especialidade UPA ENGENHO VELHO

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Clinica Médica	6.730	5628	5.355	6.113	5.807	6.052
Pediatria	1.880	1698	2.148	2.410	2.536	1.894
<b>Total</b>	<b>8610</b>	<b>7326</b>	<b>7503</b>	<b>8523</b>	<b>8343</b>	<b>7946</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência Por Especialidade 1º e 2º Trimestre - 2014		
Clínica	Pediatria	Total
<b>35.685</b>	<b>12.566</b>	<b>48.251</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA ENGENHO VELHO, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 73,96%. Os casos de pediatria correspondem a 26,04%.

## 1.2) 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 da semana. Para efeito de produção contratada / realizada foram informados todos os atendimentos odontológicos em caráter de urgência/emergência.

*Handwritten signatures and initials:*  
 [Signature] H S ff [Signature] [Signature] [Signature]

A tabela abaixo apresenta o total de atendimentos odontológicos de urgência realizados na UPA ENGENHO VELHO no primeiro semestre de 2014.

**Produção contratada e realizada pela UPA ENGENHO VELHO**

Consultas Odontológicas			
1º SEMESTRE	Contratado	Realizado	% Realizado
2014	6.000	5.749	95,82

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

**Produção da Especialidade de Odontologia UPA ENGENHO VELHO**

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Odontologia	1.174	885	876	1.022	937	855

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA ENGENHO VELHO no primeiro semestre de 2014 foi de 5.749. A unidade atingiu uma média mensal de 958 atendimentos/mês, e uma média de 32 atendimentos/dia, correspondendo neste primeiro semestre 95,82% do volume contratado. Durante as visitas a UPA conversamos com os dentistas e verificamos que estão sendo realizados todos os tipos de atendimento odontológico (urgência e ambulatorial).

Concluí-se que o desempenho da unidade está dentro com o disposto no Contrato de Gestão da UPA ENGENHO VELHO, a qual preconiza 1.000 atendimentos/mês, uma média de 33 atendimentos odontológicos em 24 horas. Portanto, cumprida a meta do indicador de produção odontológica.

Handwritten notes and signatures at the bottom right of the page, including a checkmark and several illegible signatures.





## 2) ESCALA MÉDICA

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado às UPA), a contratada deverá ter diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras e 01 (um) dentista, no plantão diurno. E no plantão noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras e 01 (um) dentista.

A UPA apresentou escala completa, nos meses de janeiro e junho, no plantão diurno com 04 (quatro) clínicos, 02 (dois) pediatras e 01 (um) dentista, e no plantão noturno com 03 (três) clínicos, 02 (dois) pediatras e 01 (um) dentista.

A UPA apresentou escala médica incompleta na especialidade de clínica médica nos meses de fevereiro, março, abril e maio.

Conforme análise, a meta não foi cumprida em alguns meses, incidindo penalidade financeira.

## 3) SIA/SUS (% PROCEDIMENTOS GLOSADOS)

1º SEMESTRE 2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
% Glosa SIA/SUS	0,01	0,03	0,02	0,001	0,001	0,0

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA ENGENHO VELHO apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o primeiro semestre de 2014, totalizando 0,01% cumprindo a meta.

## INDICADORES DE QUALIDADES

### 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

*Assessoria Técnica*  
*Assessoria Técnica*  
*Assessoria Técnica*  
*Assessoria Técnica*  
*Assessoria Técnica*



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

10

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.

O protocolo adotado na UPA de ENGENHO VELHO para Classificação de Risco é o BH/SUS/CANADENSE, o qual classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso: Vermelho (emergências), amarelo (casos urgentes), verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

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.

A tabela abaixo apresenta o número absoluto e a porcentagem dos pacientes classificados em sua totalidade, incluindo as evasões.

**Classificados na UPA ENGENHO VELHO período de janeiro a junho de 2014**

Classificação de Risco Especialidade Enfermagem						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Vermelho	172	153	191	145	196	175
Amarelo	2.374	2167	2.327	2.644	2.648	2.621
Verde	7.234	5.908	5.868	6.754	6.434	6.009
Azul	218	198	192	176	216	229
<b>Total</b>	<b>9998</b>	<b>8426</b>	<b>8578</b>	<b>9719</b>	<b>9494</b>	<b>9034</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	1.032	1,87
Amarelo	14.781	26,75
Verde	38.207	69,15
Azul	1.229	2,22
<b>Total</b>	<b>55.249</b>	<b>100,0</b>

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

## Relatório de atenção ao usuário

Resolução das queixas e pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA. Destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço, onde é avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados a pacientes e acompanhantes atendidos na UPA abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica. E a resolução das queixas onde 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 resolveu no mínimo 80% das queixas recebidas. A unidade teve como resultados nas pesquisas o percentual de classificação como BOM serviço, fato observado durante todas as análises dos relatórios mensais do primeiro semestre de 2014.

Esta Diretoria também acompanha as queixas enviadas, pelos usuários, à Ouvidoria do Estado. A ouvidoria é um canal direto do cidadão com os gestores de saúde, que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. Diante das necessidades apresentadas pelo cidadão, esta Diretoria junto com a ouvidoria orienta, encaminha, acompanha a demanda e dá retorno ao usuário sobre as providências adotadas.

1

ES  
10/08/2014  
DPS  
any  
pau

## Relatório da origem dos pacientes

A Taxa de identificação da origem do paciente, indicador da 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 e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

O município de Jaboatão dos Guararapes, sede da UPA, representa (96,05%) correspondente a 52.950 atendimentos, seguido do município de Recife com (3,30%) correspondente a 1.818 atendimentos consolidados do período de janeiro a junho de 2014.

As metas foram 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 está sob sua governabilidade, acolhe e classifica todos os usuários e identifica a origem dos mesmos.

## RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIAS

No primeiro semestre de 2014 foram realizadas 1.357 remoções, correspondendo a 2,81% do total de 48.251 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital Dom Hélder Câmara e os grandes hospitais do Estado.

A tabela abaixo apresenta o número de remoção mensal.

Pacientes Transferidos						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
Total Pacientes Transferidos	225	211	227	244	226	224

Fonte: Sistema de Gestão / Relatório Gerencial UPA ENGENHO VELHO

*Handwritten signatures and initials:*  
T  
P  
A  
C  
M  
N



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

O percentual de remoção realizada pela UPA ENGENHO VELHO no primeiro semestre de 2014 foi de 2,81% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

R

FCM  
DUPB  
Kear  
ay  
nam



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

14

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde Fundação Professor Martiniano Fernandes - IMIP HOSPITALAR se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Governador Carlos Wilson (ENGENHO VELHO) no primeiro semestre de 2014, tendo desenvolvido ações que demonstram seu zelo com o patrimônio público, primando pela qualidade dos serviços prestados calcado nos princípios da eficácia e eficiência que norteiam a administração pública.

A Unidade não atingiu todas as metas quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA ENGENHO VELHO realizou um percentual de produção de 76,11% atendimentos e atingiu uma média de 278 atendimentos/dia. Os indicadores de qualidade: escala médica não foi cumprido nos meses de fevereiro, março, abril e maio. O percentual de glosas no SIA/SUS foi cumprido, apresentando percentual de glosas no SIA/SUS abaixo de 10%. Os indicadores não alcançados resultaram em descontos financeiros conforme contrato de gestão e avaliações trimestrais realizadas.

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 do primeiro semestre de 2014, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise, esta Comissão Técnica de acompanhamento interno dos Contratos de Gestão, conclui que o referido instrumento contratual vem sendo executado, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e odontologia

*Handwritten signatures and initials:*  
12  
EJP  
DEBS  
Ally  
Nony  
EJA

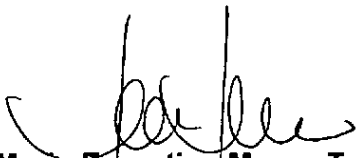



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO


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


15

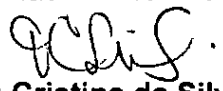
Recife, 08 de setembro de 2014.

  
Maria Ernestina Moura Tavares  
mat. nº 257.965-9

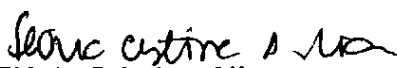
  
Danielly Martins Barbosa da Silva  
mat. nº 339.071-3

  
Katiana Alves Moreira  
mat. nº 336.951-0

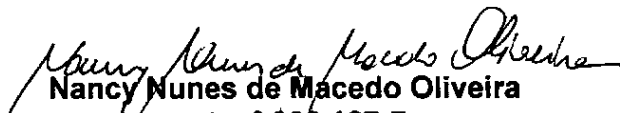
  
Maria da Conceição Belo Pessoa  
mat. nº 149.120-2

  
Tereza Cristina da Silva  
mat. nº 357.436-9

  
Ana Carmen de Carvalho Bargezi  
mat. nº 300.694-8

  
Flávia Cristina Albuquerque Lira  
mat. nº 339.068.-3

  
Manoela Gabriel Martins  
mat. nº 354.000-6

  
Nancy Nunes de Macedo Oliveira  
mat. nº 338.127-7

  
Michel Cleber Gomes de Lima  
mat. nº 337.518-8