



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

## UPA ENGENHO VELHO



## RELATÓRIO DE EXECUÇÃO

2º TRIMESTRE DO 2º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de Junho a Agosto de 2013

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

## INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 008/2010, 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, referente ao período de Junho a Agosto de 2013.

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005, regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 003/2009 de entidade de direito privado sem fins econômicos, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento - UPA ENGENHO VELHO, do qual se sagrou vencedora a O.S. IMIP HOSPITALAR, sendo assinado o contrato nº 008/2010, em 22/06/2010 e publicação em Diário Oficial do Estado em 06 de outubro de 2010.

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 Trimestral 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, objetivando o acompanhamento de desempenho da execução das ações e serviços de saúde na unidade.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

### **UPA ENGENHO VELHO**

A UPA Engenho Velho realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização de pacientes, com atendimento de urgência/emergência em Clínica Médica, Pediatria 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, leitos de observação até 24 horas, 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 1.326,31m<sup>2</sup> e conta com sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, consultórios para atendimento de clínica médica, pediatria, odontologia e serviço social, sala vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, raio-X e câmara escura, morgue. Possuem, ainda, áreas 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.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

### Análise dos Indicadores

Os indicadores avaliados são: Produção, Escala Médica completa e produção SIA/SUS (Percentual glosas). Continuam sendo avaliados, porém não valorados, os requisitos de qualidade: Classificação de Risco, Relatório de Origem dos Pacientes e Atenção ao Usuário. Dos 30% do repasse financeiro condicionado aos indicadores, 20% é condicionada a Produção (Cumprimento de no mínimo 85% da meta contratualizada de atendimentos de urgência/emergência); e 10% a qualidade, sendo: 5% condicionado a escala médica completa e 5% a produção SIA/SUS (apresentar no máximo 10% de glosa mensal).

A tabela 1 apresenta o total e percentual de atendimentos de urgência realizados na UPA Engenho Velho, nos meses de Junho a Agosto de 2013.

**Tabela 1. Total e Percentual de Atendimentos médicos UPA Engenho Velho**

Atendimentos Médicos em Urgência/Emergência UPA ENGENHO VELHO			
	Contratado	Realizado	% Realizado
<b>Junho/2013</b>	10.566	10.241	96,92
<b>Julho/2013</b>	10.556	9.461	89,63
<b>Agosto/2013</b>	10.566	9.150	86,60
<b>Total</b>	<b>31.698</b>	<b>28.852</b>	<b>91,02</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA Engenho Velho foi de 28.852 no trimestre, atingindo um percentual de execução de 91,02% do volume de atendimento contratado. A unidade realizou uma média de 9.617 atendimentos/mês, e 320 atendimentos/dia, em consonância com o preconizado pela **PORTARIA MS Nº. 2.648/2011**.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

## **META DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DO TRIMESTRE**

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência 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. Para efeito de produção contratada / realizada foram informados todos os atendimentos odontológicos em caráter de urgência/emergência.

A tabela 2 apresenta o total de atendimentos odontológicos de urgência/emergência realizados na UPA, nos meses de Junho a Agosto de 2013.

**Tabela 02: Total e Percentual de Atendimentos Odontológico Contratado x Realizados**

<b>Atendimentos Odontológicos em Urgência/Emergência – UPA ENGENHO VELHO</b>			
	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
<b>Junho/2013</b>	1.000	642	64,2
<b>Julho/2013</b>	1.000	685	68,5
<b>Agosto/2013</b>	1.000	762	76,2
<b>Total</b>	<b>3.000</b>	<b>2.089</b>	<b>69,63</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA Engenho Velho foi de 2.089. A unidade realizou média mensal de 696 atendimentos/mês, e média de 23 atendimentos/dia.

## **INDICADOR DE QUALIDADE - ESCALA MÉDICA**

Na avaliação da escala médica, é considerado o cumprimento da escala mínima prevista no contrato de gestão, a contratada deverá ter na UPA diariamente: 06 (seis) profissionais médicos, entre clínicos e pediatras, e no plantão noturno 05 (cinco) médicos, distribuídos entre Pediatras e Clínicos.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
<b>Escala Médica 5% do Repasse Variável</b>	<b>Cumprimento da Escala mínima prevista em contrato</b>	<b>Escala Completa</b>	<b>Relatório Gerencial</b>

A UPA apresentou escala completa no plantão diurno, com 04 Clínicos, 02 Pediatras; e completa no plantão noturno com 03 Clínicos e 02 Pediatras.

**INDICADOR DE QUALIDADE PRODUÇÃO – SIA/SUS / % de Glosa**

Na avaliação da produção SIA/SUS (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é considerado o cumprimento da apresentação da produção, mensalmente, no prazo preconizado pela regulação onde o percentual de glosa deve ser de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS).

INDICADOR	ESPECIFICAÇÃO	META	FONTE DE VERIFICAÇÃO
<b>Relatório SIA/SUS 5% do Repasse Variável</b>	<b>Informar produção Mensalmente dentro do prazo preconizado pela regulação.</b>	<b>Informar 100% dos procedimentos realizados, com o máximo de 10% de glosas.</b>	<b>Relatório SIA/SUS e Relatório Gerencial</b>

A tabela 3 apresenta o total da produção apresentada, produção aprovada e percentual de rejeição (% de glosa).

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

**Tabela 03: Produção SIA/SUS - UPA Engenho Velho**

Produção Ambulatorial – SIA/SUS UPA ENGENHO VELHO					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
<b>Junho/2013</b>	31.150	31.105	0,14	209.297,81	1.042,20
<b>Julho/2013</b>	27.555	27.555	0,01	187.991,73	69,48
<b>Agosto/2013</b>	29.404	29.403	0,00	187.536,69	23,16
<b>Total</b>	<b>88.109</b>	<b>88.063</b>	<b>0,05</b>	<b>584.826,23</b>	<b>1.134,84</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais

A UPA ENGENHO VELHO no trimestre em análise apresentou 0,05% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta prevista no contrato de gestão; dos 88.109 procedimentos apresentados, 88.063 foram aprovados, que representou o valor de R\$ 584.826,23. O motivo das glosas no trimestre foi profissional em desacordo com a Portaria 134/11 e endereço do usuário inválido.

## Requisitos de Qualidade

### 1. Acolhimento e 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.

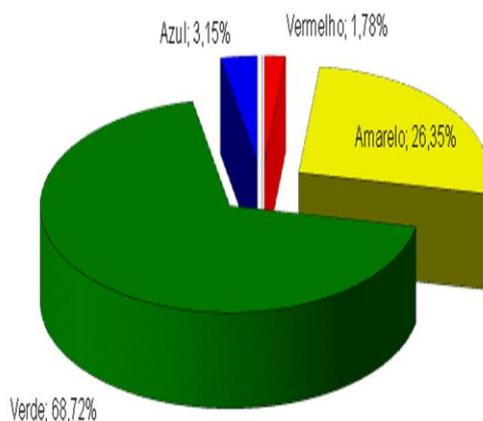
O protocolo adotado na UPA ENGENHO VELHO para Classificação de Risco é o BH/SUS/CANADENSE, o qual classifica os pacientes de acordo com a

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

gravidade clínica de cada caso: vermelho (emergências), amarelo (urgência), verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

Na análise do Relatório da Classificação de Risco da UPA Engenho Velho verifica-se que 68,72% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 26,35% como amarelo, 1,78% como vermelho e 3,15% como azul (gráfico 3). Sem muita variação em relação ao trimestre anterior.

**Gráfico 03. Percentual de Classificação de Risco (ACCR) - UPA Engenho Velho**



Fonte: Relatórios Gerenciais

## 2. 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 pelos pacientes e/ou acompanhantes. Em cada trimestre é avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que são aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPA abrangendo 10% do total de pacientes e

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

acompanhantes. A pesquisa é feita verbalmente, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica.

Importante salientar que entre os usuários pesquisados a grande maioria classifica a unidade com BOM resultado.

## **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 o 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 apresentou o Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação e resolução de 100% das queixas recebidas.

## **3. Qualidade da Informação**

### **Taxa de identificação da origem do paciente**

O objetivo é 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 **A UPA ENGENHO VELHO** enviou o relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de endereço residencial (município/bairro).

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR apresentou-se como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Engenho Velho no período de Junho a Agosto de 2013, 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 atingiu todas as metas qualitativas e quantitativas contratadas.

A UPA Engenho Velho realizou uma média de 320 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS Nº 2.648/2011**.

Tendo em vista o desempenho da Unidade ao longo da execução contratual, atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciando portanto o interesse público da continuidade do contrato em tela, face aos resultados alcançados.

Da análise, concluímos que o contrato vem sendo satisfatoriamente, oferecendo atendimento de qualidade à população usuária do SUS.