

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2013**

### **UPA IGARASSU**



### **MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO**

**Período janeiro à dezembro de 2013**

Fevereiro, 2014.

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº. 004/2009, assinado em 28 de dezembro de 2009, 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 IGARASSU, no município de Igarassu, referente ao período de janeiro a dezembro de 2013.

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 e relatórios trimestrais, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios trimestrais de 2013, de modo a retratar o desempenho da execução ao longo desse exercício.

## INTRODUÇÃO

Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº. 12.973 de 26 de dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de setembro de 2009, Lei nº. 14.248, de 17 de dezembro de 2010, e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 001/2009 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 IGARASSU, do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP Hospitalar, sendo assinado o contrato nº 004/2009, em 28 de dezembro de 2009 e publicado no D.O.E. em 23 de janeiro de 2010.

A UPA IGARASSU é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopédica e pediátrica. 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, além de acesso a transporte adequado e interface com a rede hospitalar através da central de regulação da SES/PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU.

A unidade está localizada no município de Igarassu integrante da região metropolitana Norte com uma população de 105.003 mil habitantes (IBGE 2010 - Fonte: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?ibge/cnv/poppe.def>). Sendo ainda, uma área de grande incidência de acidentes e lesões por violência.

A UPA possui 1.326,31m<sup>2</sup>, composto por sala de recepção e de espera, brinquedoteca, classificação de risco, assistência social, consultórios para atendimento de ortopedia, pediatria e clínica médica, sala de curativos e sutura, sala vermelha, sala amarela com observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X,

sala de medicação, câmara escura, morgue, utilidades, equipamentos e sala de gesso. Possui ainda áreas de depósito, dispensação de medicamentos, rouparia, almoxarifado, laboratório, acesso de ambulância, posto, escada, acesso principal, segurança, depósito de material de limpeza, laboratório, arquivo, sanitários públicos e farmácia; elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso médico.

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.

## **INDICADORES DE MONITORAMENTO DO CONTRATO 2013**

- 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 de urgência/emergência) – representa 20% da parte variável, condicionada ao cumprimento de no mínimo 85% da meta de produção estabelecida em 144.000/ano, 36.000 no trimestre e 12.000 atendimentos/mês;

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

**2.2) Produção SIA (% 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 resolvida e pesquisa de satisfação do usuário), Qualidade da Informação e Turnover, monitorados, mas sem valoração financeira para fins de avaliação.

## **DESEMPENHO ASSISTENCIAL**

### **1) PRODUÇÃO MÉDICA**

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência que foram realizados pela UPA IGARASSU 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. Para efeito de produção contratada x realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA IGARASSU no período de janeiro a dezembro de 2013 (1º e 2º semestre de 2013).

**Tabela 1. Produção contratada e realizada pela UPA IGARASSU**

<b>ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA</b>			
<b>MÊS</b>	<b>URGÊNCIA</b>		
	<b>CONT.</b>	<b>REAL.</b>	<b>%</b>
JANEIRO	12.000	11.040	92,00
FEVEREIRO	12.000	9.524	79,37
MARÇO	12.000	10.805	90,04
ABRIL	12.000	10.414	86,78
MAIO	12.000	11.405	95,04
JUNHO	12.000	10.353	86,28
JULHO	12.000	8.833	73,61
AGOSTO	12.000	8.520	71,00
SETEMBRO	12.000	8.742	72,85
OUTUBRO	12.000	9.249	77,08
NOVEMBRO	12.000	9.553	79,61
DEZEMBRO	12.000	9.487	79,06
<b>TOTAL</b>	<b>144.000</b>	<b>117.925</b>	<b>81,89</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

<b>Consultas Médicas de Urgência Período 2013</b>			
<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>	<b>% Não Realizado</b>
<b>144.000</b>	<b>117.925</b>	<b>81,89</b>	<b>18,11</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimentos na UPA IGARASSU no ano de 2013 atingiu uma média mensal de 9.827 e diária de 327 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste ano 81,89% do volume contratado. Concluí-se que o desempenho assistencial da unidade representa um volume de acordo com as normas da Portaria MS nº 2.648 de 2011, que preconiza de 301 à 450 atendimentos/dia para UPA porte III, que é a classificação da UPA em

estudo. A meta foi cumprida em todos os trimestres, com exceção do trimestre de julho a setembro, no qual incidiu desconto pelo não alcance da meta.

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

### Produção UPA IGARASSU por Especialidade

Atendimento Urgência / Emergência														
	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Total	%
Clinica Médica	6972	6037	6671	6553	7336	6608	5655	5282	5481	5875	5943	5896	<b>74309</b>	<b>63,01</b>
Ortopedia	2130	1692	1811	1856	1831	1842	1858	1847	1906	2017	2233	2251	<b>23274</b>	<b>19,74</b>
Pediatria	1938	1795	2323	2005	2238	1903	1320	1391	1355	1357	1377	1340	<b>20342</b>	<b>17,25</b>
<b>Total</b>	<b>11040</b>	<b>9524</b>	<b>10805</b>	<b>10414</b>	<b>11405</b>	<b>10353</b>	<b>8833</b>	<b>8520</b>	<b>8742</b>	<b>9249</b>	<b>9553</b>	<b>9487</b>	<b>117925</b>	<b>100,00</b>
<b>Produção Médica (ContratadoxRealizado)</b>	<b>92,0</b>	<b>79,4</b>	<b>90,0</b>	<b>86,8</b>	<b>95,0</b>	<b>86,3</b>	<b>73,6</b>	<b>71,0</b>	<b>72,9</b>	<b>77,1</b>	<b>79,6</b>	<b>79,1</b>		

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência Período 2013			
Clínica	Ortopedia	Pediatria	Total
<b>74.309</b>	<b>23.274</b>	<b>20.342</b>	<b>117.925</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA IGARASSU, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 63,01%. Os casos de ortopedia correspondem 19,74%, e pediatria 17,25%.

## 2) ESCALA MÉDICA

Verifica-se que no exercício de 2013 a unidade ora analisada apresentou sua escala médica completa no plantão diurno e noturno em clínica médica, pediatria e ortopedia, acrescentando mais 01 (um) clínico no plantão noturno. Ressaltamos que a escala esteve incompleta apenas em dois meses do ano de 2013, nos meses de julho e setembro, onde resultou em desconto. Considerando cumprida a meta do indicador de qualidade escala médica, em alguns trimestres, conforme tabela abaixo dos resultados das avaliações 2013 (pág. 09).

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

<b>1º SEMESTRE 2013</b>	<b>jan/13</b>	<b>fev/13</b>	<b>mar/13</b>	<b>abr/13</b>	<b>mai/13</b>	<b>jun/13</b>
% Glosa SIA/SUS	0,01	0,01	0,55	0,00	0,00	0,00
<b>2º SEMESTRE 2013</b>	<b>jul/13</b>	<b>ago/13</b>	<b>set/13</b>	<b>out/13</b>	<b>nov/13</b>	<b>dez/13</b>
% Glosa SIA/SUS	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA IGARASSU apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o ano de 2013, totalizando 0,06%, cumprindo a meta do indicador de qualidade produção SIA/SUS.

## TABELA RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES 2013

O cumprimento das metas verificadas ao longo do exercício de 2013, em três trimestres, não resultou na aplicação de descontos na parte variável do repasse por cumprimento das metas contratadas.



INDICADOR PRODUÇÃO ATENDIMENTO URGÊNCIA (>/=85%)	META	INDICADOR ESCALA MÉDICA	META
1º TRIMESTRE DE 2013- 87,13%	Cumprida	Completa	Cumprida
2º TRIMESTRE DE 2013- 89,36%	Cumprida	Completa	Cumprida
3º TRIMESTRE DE 2013- 72,49%	Não Cumprida*	Incompleta	Não Cumprida
4º TRIMESTRE DE 2013- 78,58%	Não Cumprida**	Completa	Cumprida

Nota: \*A unidade sofreu aplicação de desconto no indicador de produção **R\$21.679,17 x 3 = R\$ 65.037,51** e no indicador de qualidade - escala médica **R\$54.197,92 x 2 (jul e set/13) = R\$108.395,84;**

\*\*A unidade não sofreu aplicação de desconto por manter no trimestre a escala médica completa.

## INDICADORES DE QUALIDADES (PRÉ-REQUISITOS)

### Relatório de resultados da 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.

O protocolo adotado na UPA de Igarassu 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 IGARASSU período de janeiro a dezembro de 2013

Classificação de Risco Especialidade-Enfermagem														
	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Total	%
Vermelho	182	148	195	197	192	175	182	192	190	187	218	275	2333	1,93
Amarelo	2119	1856	2228	2019	1992	2062	1889	1810	1959	1841	1953	2132	23860	19,73
Verde	8805	7581	8383	8275	9309	8179	6837	6579	6646	7223	7410	7113	92340	76,35
Azul	324	249	264	247	295	259	195	83	128	83	159	119	2405	1,99
<b>Total</b>	<b>11430</b>	<b>9834</b>	<b>11070</b>	<b>10738</b>	<b>11788</b>	<b>10675</b>	<b>9103</b>	<b>8664</b>	<b>8923</b>	<b>9334</b>	<b>9740</b>	<b>9639</b>	<b>120938</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	2.333	1,93
Amarelo	23.860	19,73
Verde	92.340	76,35
Azul	2.405	1,99
<b>Total</b>	<b>120.938</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

### Relatório de atenção ao usuário

A 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.

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 IGARASSU é um serviço que tem como resultados nas pesquisas o maior percentual da classificação como BOM serviço, fato observado durante todas as análises dos relatórios mensais do ano de 2013.

## **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 Igarassu sede da UPA representa 54.931 (45,87%) dos atendimentos da unidade, seguido de Abreu e Lima com 36.089 (30,14%) e Paulista com 9.395 (7,85%) percentuais consolidados do período de janeiro a dezembro de 2013.

As **metas foram cumpridas**, pois a UPA IGARASSU, 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

Em 2013 foram realizadas 6.121 remoções, correspondendo a 5,19% do total de 117.925 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital Miguel Arraes e os grandes hospitais do Estado.

A tabela abaixo apresenta o número de remoção mensal.

Pacientes Transferidos													
	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Total
Total Pacientes Transferidos	582	499	530	539	490	484	554	486	446	510	507	494	6121

Fonte: Relatório Gerencial UPA Igarassu

O percentual de remoção realizada pela UPA IGARASSU em 2013 foi de 5,19% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Honorata de Queiroz Galvão (IGARASSU) no ano 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 não atingiu todas as metas quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA IGARASSU atingiu uma média de 327 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS Nº 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h para o porte III.

Referente ao indicador de produção verificou-se que o percentual de atendimentos da UPA Igarassu foi inferior ao contratado em um trimestre, o que resultou em indicação de descontos no 3º trimestre (julho, agosto e setembro/13 – percentual realizado 72,49% desconto de **R\$65.037,51**).

O indicador de qualidade escala médica não foi cumprido, no 3º trimestre nos meses de julho e setembro, o que resultou em descontos de **R\$54.197,92 x 2 = R\$108.395,84**.

O indicador de qualidade percentual de glosas no SIA/SUS foi cumprido, pois a unidade apresentou percentual abaixo de 10% no referido ano.

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 de 2013, atestamos a eficiência dos

serviços prestados, evidenciando, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise concluímos que o contrato vem sendo executado, através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e traumato-ortopedia.

Ana Paula Batista Pessoa da Silva  
Gerente de Projetos