



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2013

### UPA CURADO



MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO 005/2010





**PERNAMBUCO**

GOVERNO DO ESTADO

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

## **APRESENTAÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 005/2010, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Hospital do Tricentenário, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA Curado, no município de Jaboatão dos Guararapes, 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 pactuadas.



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

## INTRODUÇÃO

A 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 001/2010 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 Curado, do qual se sagrou vencedora a O.S. Hospital do Tricentenário, sendo assinado o contrato nº 005/2010, em 18/05/2010 e publicado no D.O.E. em 27/02/2010.

A UPA Curado realiza procedimentos de baixa e média complexidade 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, ortopedia, odontologia e pediatria. 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. A unidade está localizada na Cidade de Jaboatão dos Guararapes, Região Metropolitana oeste do Recife. Sendo esta, 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, emergência (sala vermelha), curativos e sutura, observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, 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.





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

## 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 meta de Produção da UPA Curado é de 162.000 atendimentos ao ano, com 13.500 atendimentos/mês.

#### 2. Indicadores de Qualidade

**2.1. Escala Médica** – representa 5% do repasse; a unidade deverá apresentar escala médica completa.

**2.2. Produção SIA/SUS** (% de Glosa) – representa 5% do repasse de recurso variável; a unidade deverá apresentar % glosa no SIA/SUS <10%.

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





## AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos médicos em urgência/emergência, que foram realizados pela UPA Curado 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.

Os resultados obtidos na UPA Curado no ano de 2013 apresenta-se compatível com o volume contratado, atingindo um total anual de 141.903 atendimentos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo a 88% do volume contratado. Analisando a média geral de atendimento alcançado por mês e por dia respectivamente, 11.825 atendimentos/mês e 394 atendimentos/dia, concluí-se que o desempenho assistencial da UPA Curado está em consonância com os parâmetros exigidos na [PORTARIA MS Nº 104/2014](#) que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h.

A tabela 01 demonstra o total de atendimentos médicos de urgência contratado e realizado da UPA Curado para o ano de 2013.

**Tabela 1: Total de Consultas Médicas de Urgência/Emergência Contratado x Realizado – UPA Curado – 2012.**

Atendimentos Contratado	Atendimentos Realizados	% Realizada
162.000	141.903	88

Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão



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

A UPA Curado cumpriu a meta de produção de consultas médicas ao longo de 2013. A tabela 02 apresenta a produção de consultas de urgência/emergência da UPA Curado mês a mês.

**tabela 02: Consultas de Urgência/Emergência realizadas UPA Curado - 2013**

Mês	Contratado	Realizado	%
Janeiro	13.500	12.212	90,46
Fevereiro	13.500	10.981	81,34
Março	13.500	13.018	96,43
Abril	13.500	12.868	95,32
Maio	13.500	14.144	104,8
Junho	13.500	11.949	88,51
Julho	13.500	10.313	76,39
Agosto	13.500	10.736	79,53
Setembro	13.500	10.900	80,74
Outubro	13.500	12.100	89,63
Novembro	13.500	11.443	84,76
Dezembro	13.500	11.239	83,25
Total	162.000	141.903	87,59

Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

Referente a produção de consultas de urgência/emergência odontológica, a UPA Curado no ano de 2013 cumpriu 82,17% da meta contratualizada, conforme observamos na tabela 03 abaixo:

**Tabela 03: Total de Consultas Odontológicas de Urgência/Emergência Contratado x Realizado – UPA Curado – 2013.**

Atendimentos Contratado	Atendimentos Realizados	% Realizada
18.000	14.791	82,17

Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

No ano de 2013, a UPA Curado apresentou uma média mensal de 1.232 atendimentos odontológicos, e uma média diária de 41 atendimentos desta especialidade, sendo a UPA no Estado de Pernambuco com maior índice de atendimento em urgência/emergência odontológica. Cabe destacar que esta meta não possui valoração financeira.



## Indicadores de Qualidade

### Percentual de glosa SIA/SUS 2013

A UPA Curado de janeiro a dezembro de 2013 apresentou no Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS 642.162 procedimentos, dos quais 24.166 foram glosados, o que representa um percentual de 3,8 % de glosa, abaixo do parâmetro máximo de 10% estabelecido contratualmente.

**Tabela 04 - PERCENTUAL DE GLOSA PRODUÇÃO SIA/SUS UPA Curado – 2013**

Mês	Apresentada	Aprovada	Quantidade Procedimentos Glosados	% Rejeição
Janeiro	56.680	56.679	1	0,001
Fevereiro	45.433	45.433	0	0
Março	53.424	41.343	12.081	22,61
Abril	66.296	54.215	12.081	18,22
Maio	70.854	70.853	1	0,001
Junho	48.730	48.730	0	0
Julho	45.090	45.089	1	0,002
Agosto	48.973	48.972	1	0,002
Setembro	56.077	56.077	0	0
Outubro	53.864	53.864	0	0
Novembro	48.593	48.593	0	0
Dezembro	48.148	48.148	0	0
<b>Total</b>	<b>642.162</b>	<b>617.996</b>	<b>24.166</b>	<b>3,8</b>

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

## **Escala Médica**

A unidade ora analisada, durante o ano de 2013, apresentou déficit na escala médica no mês de dezembro, mais especificamente na especialidade de ortopedia, sendo indicado desconto financeiro conforme Contrato de Gestão Nº. 005/2010. Embora a unidade não tenha cumprido a meta de escala médica no mês de dezembro, o desconto financeiro não foi efetuado pois a avaliação trimestral deste referido mês ainda será realizada, considerando que o trimestre engloba os meses de dezembro/13, janeiro e fevereiro/14.



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE

DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

## Requisitos de qualidade

### 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 acompanhantes. O protocolo adotado na UPA Curado para Classificação de Risco é o BH/SUS – Canadense.



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

**Tabela 05. ACCR UPA Curado - 2013**

1. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	TOTAL	VERMELHO	AMARELO	VERDE	AZUL
	166.890	542	35.427	120.990	9.931
		0,3%	21%	72%	6%

Fonte: Relatórios Gerenciais/Sistema de Gestão

A UPA de Curado cumpriu a meta de estruturação do serviço de acolhimento e Classificação de Risco, conforme comprovam os relatórios mensais da unidade. A Classificação é proferida por dois profissionais, enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo BH/SUS/CANADENSE em duas salas distintas.

### Relatório de atenção ao usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA Curado, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes e/ou acompanhantes. 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 Curado apresentou alto índice de aprovação, apresentando seu maior percentual na classificação BOM, sendo seguido pela classificação EXCELENTE. Quanto ao “percentual de queixas resolvidas”, a unidade em estudo alcançou 100% de resolutividade, superando a meta contratualizada de 80%.



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

## **Relatório da origem dos pacientes**

O objetivo é conhecer o local de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional da **UPA** por meio da caracterização da origem da demanda. A meta foi considerada cumprida pelo envio de relatórios mensais e censo de origem dos pacientes. Verificou-se que mais de 80% dos pacientes atendidos na UPA Curado são da cidade de Jaboatão dos Guararapes , seguidos por pacientes da cidade do Recife.



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

## CONCLUSÃO

A UPA Curado cumpriu a meta de produção em todos os trimestres de 2013, exceto no trimestre de Junho à agosto; o não cumprimento deste indicador no referido trimestre deu-se por falta de demanda espontânea, não sendo realizado desconto financeiro pois tal fato está previsto no Anexo Técnico I do CG05/2010, item 2.2. No ano de 2013 a unidade atingiu uma média de 394 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS Nº. 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h.

Quanto ao Indicador de Qualidade “% de Glosa no SIA/SUS”, a meta foi cumprida, pois a unidade apresentou percentual de Glosas abaixo de 10% no ano de 2013.

Relativo ao indicador “Escala Médica”, a unidade apresentou déficit apenas no mês de dezembro/13, sendo indicado desconto de 5% do repasse da qualidade, referente ao déficit de profissionais traumato-ortopedistas. Embora a unidade não tenha cumprido a meta de escala médica no mês de dezembro, o desconto financeiro não foi efetuado pois a avaliação trimestral deste referido mês **ainda** será realizada, considerando que o trimestre engloba os meses de dezembro/13, janeiro e fevereiro/14.

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

---

José Francisco do Monte G. Júnior  
Coord. Inovação Tecnológica em Saúde  
Matrícula 3390640

