

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE GESTÃO 2014**

**UPA CARUARU**



**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. 010/2010, assinado em 14 de setembro 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 CARUARU, no município de CARUARU, 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 signatures and initials:*  
F  
F  
DSS  
Kee  
for  
du  
nem

## INTRODUÇÃO

A UPA CARUARU 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, 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 CARUARU integrante da região Agreste com uma população de 324.095 mil habitantes (IBGE 2010 - Fonte: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?ibge/cnv/poppe.def>). Sendo ainda, uma área considerada de grande incidência por violência, e principalmente acidentes de moto e de trabalho por máquina de costura, por ser Caruaru um município com grande número de moto táxi e polo de confecção.

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 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, 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

*Handwritten signatures and initials:*  
fl  
J  
DPS  
per  
ay  
S  
new



**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 de urgência/emergência) – representa 20% da parte variável, condicionada ao cumprimento de no mínimo 85% da meta de produção estabelecida em 162.000/ano, 81.000 no semestre e 13.500 atendimentos/mês. A avaliação e análise da atividade contratada serão 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 notes and signatures:*  
T. por  
duy  
Klein DOPS  
new



**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 (% 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 CARUARU 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 CARUARU no período de janeiro a junho de 2014 (1º e 2º trimestre de 2014).

for  
17  
Klein  
Dias  
any  
D  
Nony

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

<b>ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA</b>			
<b>MÊS</b>	<b>URGÊNCIA</b>		
	<b>CONT.</b>	<b>REAL.</b>	<b>%</b>
<b>JANEIRO</b>	13.500	12.079	89,5
<b>FEVEREIRO</b>	13.500	10.777	79,8
<b>MARÇO</b>	13.500	12.659	93,8
<b>ABRIL</b>	13.500	12.459	92,3
<b>MAIO</b>	13.500	13.511	100,1
<b>JUNHO</b>	13.500	12.091	89,6
<b>TOTAL</b>	<b>81.000</b>	<b>73.576</b>	<b>90,8</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

<b>Consultas Médicas de Urgência 1º e 2º Trimestre - 2014</b>		
<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
<b>81.000</b>	<b>73.576</b>	<b>90,8</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA CARUARU no primeiro semestre de 2014 atingiu uma média mensal de 12.262 e diária de 408 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste primeiro semestre 90,8% do volume contratado. A meta foi cumprida no primeiro semestre de 2014, atingindo um percentual de 87,7%. No segundo trimestre de 2014, a produção também foi cumprida, atingindo um percentual de 94,0%.

*Handwritten notes and signatures:*  
 ff  
 10/10  
 DUPS  
 any  
 any  
 any



**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

7

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

**Produção UPA CARUARU por Especialidade**

Atendimento Urgência / Emergência						
	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
<b>Clínica Médica</b>	7.444	6.669	7.598	7.386	7.636	6.963
<b>Ortopedia</b>	2.691	2.394	2.595	2.620	2.771	2.433
<b>Pediatria</b>	1.944	1.714	2.466	2.453	3.104	2.695
<b>Total</b>	<b>12.079</b>	<b>10.777</b>	<b>12.659</b>	<b>12.459</b>	<b>13.511</b>	<b>12.091</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Consultas Médicas de Urgência Por Especialidade 1º e 2º Trimestre - 2014			
Clínica	Ortopedia	Pediatria	Total
<b>43.696</b>	<b>15.504</b>	<b>14.376</b>	<b>73.576</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA CARUARU, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 59,4%. Os casos de ortopedia correspondem 21,1%, e pediatria com 19,5%.

## 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) traumato-ortopedista, no plantão diurno. E no plantão

*Handwritten signatures and initials:*  
Res - [initials] - [initials] - [initials] - [initials] - [initials] - [initials]



**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

8

noturno, 04 (quatro) médicos, distribuídos entre clínicos e pediatras e 01 (um) traumato-ortopedista.

A UPA apresentou escala completa no plantão diurno com 04 clínicos, 02 pediatras e 03 ortopedistas (02 (dois) ortopedistas a mais que o número contratado, 01 (um) no plantão diurno e 01 (um) no egresso, das 07 às 11h). No plantão noturno a Unidade funciona com 03 (três) clínicos (substituindo o ortopedista por 01 (um) clínico) e 02 (dois) pediatras. O atendimento de ortopedia funciona de 07 às 22h.

Conforme análise, a meta foi considerada cumprida por apresentar neste período a escala médica completa.

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

1º SEMESTRE 2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14
% Glosa SIA/SUS	0,14	0,05	0,11	0,01	0,01	0,00

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA CARUARU apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o primeiro semestre de 2014, totalizando 0,32% 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 assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolubilidade e

*Handwritten signatures and initials:*  
Red, Fey, Klean, DSS, new





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 CARUARU 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 CARUARU 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	265	245	296	249	259	275
Amarelo	2.889	2.364	3.079	3.207	3.365	3.232
Verde	8.919	8.159	9.286	8.975	9.867	8.566
Azul	881	578	692	1.038	863	967
<b>Total</b>	<b>12.954</b>	<b>11.346</b>	<b>13.353</b>	<b>13.469</b>	<b>14.354</b>	<b>13.040</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	1.589	2,0
Amarelo	18.136	23,1
Verde	53.772	68
Azul	5.019	6,4
<b>Total</b>	<b>78.516</b>	<b>100,0</b>

*Handwritten signatures and initials:*  
 ER  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]



## 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 CARUARU resolveu no mínimo 80% das queixas recebidas. A unidade teve como resultados nas pesquisas o percentual de classificação como EXCELENTE 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.

## 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

*F. P. de Souza*  
*10/05/2014*  
*10/05/2014*  
*10/05/2014*



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 CARUARU, sede da UPA, representa (72,46%) correspondente a 56.087 atendimentos, seguido de Bezerros com (4,43%) correspondente a 3.427 atendimentos e Agrestina com (3,32%) correspondente a 2.570 atendimentos consolidados do período de janeiro a junho de 2014.

As metas foram cumpridas, pois a UPA CARUARU, 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 4.145 remoções, correspondendo a 5,6% do total de 73.576 atendimentos realizados. A maior parte das transferências foi feita para o Hospital Regional 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
<b>Total de Pacientes Transferidos</b>	747	636	696	643	710	713

Fonte: Relatório Gerencial UPA CARUARU

O percentual de remoção realizada pela UPA CARUARU no primeiro semestre de 2014 foi de 4,58% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se a alta resolutividade da unidade.

*Handwritten notes:*  
res  
12  
Dias  
Day  
nem



**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

12

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde IMIP HOSPITALAR se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Dr. Horácio Florêncio (CARUARU) 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 atingiu todas as metas quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA CARUARU realizou um percentual de produção de 90,8% atendimentos e atingiu uma média de 408 atendimentos/dia. Os indicadores de qualidade: escala médica e percentual de glosas no SIA/SUS foram considerados como meta cumprida, pois a unidade apresentou escala médica completa e apresentou percentual de glosas no SIA/SUS abaixo de 10% ambos no primeiro semestre de 2014.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu todas as metas condicionadas ao repasse financeiro variável, desta forma a execução do Contrato de Gestão nº: 010/2010 não indicou descontos financeiros relativo à produção e qualidade.

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 de Gestão, concluí que o referido instrumento contratual vem sendo executado através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade a população usuária do SUS, nas áreas de clínica médica, pediatria e traumatologia-ortopedia.

Handwritten signatures and initials: F. Silva, J. C. B. S., A. L. Y., and M. M.



**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

13

Recife, 08 de setembro de 2014.

  
Maria Ernestina Moura Tavares  
mat. n° 257.965-9

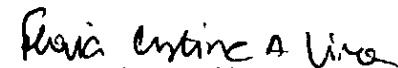
  
Danielly Martins Barbosa da Silva  
mat. n° 339.071-3


  
Katiana Alves Moreira  
mat. n° 336.951-0

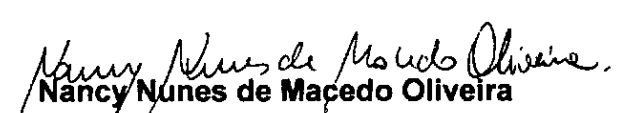
Maria da Conceição Belo Pessoa  
mat. n° 149.120-2

  
Tereza Cristina da Silva  
mat. n° 357.436-9

  
Ana Carmen de Carvalho Bargetzi  
mat. n° 300.694-8

  
Flávia Cristina Albuquerque Lira  
mat. n° 339.068.-3

  
Manoela Gabriel Martins  
mat. n° 354.000-6

  
Nancy Nunes de Macedo Oliveira  
mat. n° 338.127-7

  
Michel Céber Gomes de Lima  
mat. n° 337.518-8