



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 Dezembro de 2012 à Fevereiro 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 Dezembro de 2012 a Fevereiro 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, Pediátrica e Odontológica 24 horas. 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 (% glosas). Continuam sendo avaliados porém não valorados os requisitos de qualidade (Classificação de Risco, Relatório de origem dos pacientes e Atenção ao usuário). 40% do repasse financeiro condicionados aos indicadores 30% são condicionados 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), correspondente ao mês de dezembro de 2012. Em relação aos meses de janeiro e fevereiro de 2013, o 6º Termo Aditivo, descreve que 30% do repasse financeiro é variável são condicionados ao cumprimento das metas de Produção e Qualidade, sendo que deste, 20% serão condicionados a Produção (Cumprimento de no mínimo 85% da meta contratualizada de atendimentos de urgência/emergência); 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 Dezembro de 2012 à Fevereiro de 2013.

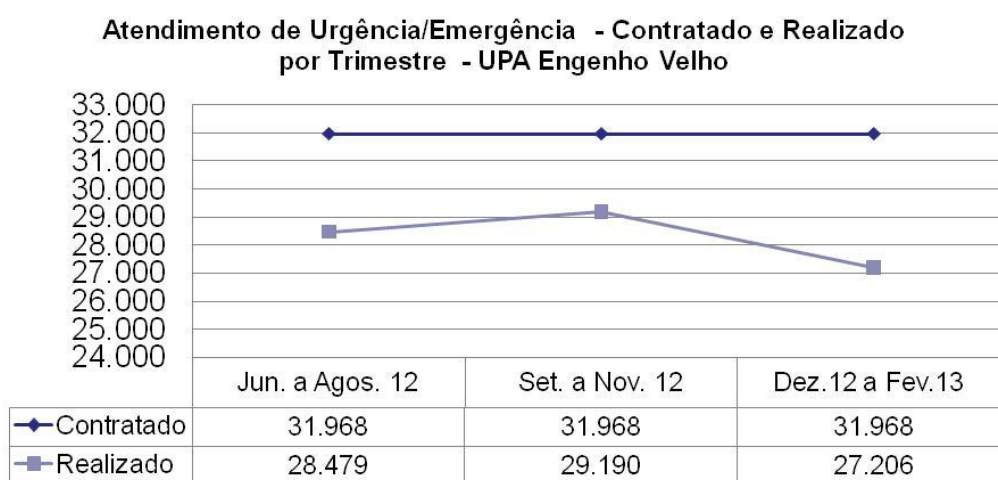
**Tabela 1. Total e Percentual de Atendimentos médicos UPA Engenho Velho Dezembro de 2012 à Fevereiro de 2013.**

Atendimentos Médicos de Urgência/Emergência UPA Engenho Velho			
	Contratado	Realizado	% Realizado
Dezembro/ 12	10.566	8.991	85,09
Janeiro /13	10.566	9.467	89,59
Fevereiro/ 13	10.566	8.748	82,79
<b>Total</b>	<b>31.698</b>	<b>27.206</b>	<b>85,82</b>

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

Verificou-se que o volume de atendimento na UPA Engenho Velho foi de 27.206 no trimestre, atingindo um percentual de execução de 85,82% do volume de atendimento contratado. A unidade atingiu uma média mensal de 9.068 atendimentos/mês, e uma média de 302 atendimentos/dia, em consonância com o preconizado pela **PORTARIA MS Nº. 2.648/2011**.

**Gráfico 1.**



Fonte: Relatórios Gerenciais

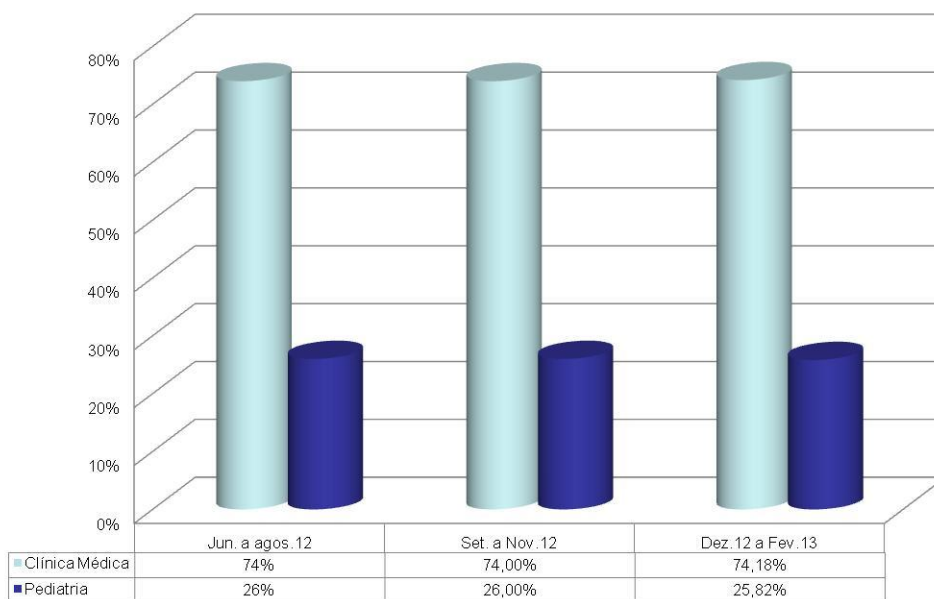
Ao analisar o gráfico 01, observa-se uma tendência decrescente na curva de atendimentos, porém como a escala médica estava completa, foi justificada pela ausência de demanda.

O gráfico 02 apresenta o total de atendimentos da UPA Engenho Velho nos três últimos trimestres, por especialidade médica.

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

Gráfico 02

Percentual de Atendimento Médico por Especialidade x Trimestres  
UPA Engenho Velho



Fonte: Relatórios Gerenciais

Ao analisar o gráfico 02, percebe-se que ocorre o predomínio de atendimentos de Clínica médica comparando com os atendimentos de Pediatria, e que não há variação entre os percentuais.

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

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 do trimestre em análise. 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 Dezembro de 2012 à Fevereiro de 2013.

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

**Tabela 02: Total e Percentual de atendimentos Odontológico Contratado x Realizados – UPA Engenho Velho – Dezembro de 2012 à Fevereiro de 2013.**

<b>Consultas Odontológicas de Urgência – UPA Engenho Velho</b>			
	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
Dezembro/12	1.500	678	45,2
Janeiro/13	1.000	972	97,2
Fevereiro/13	1.000	730	73
<b>Total</b>	<b>3.500</b>	<b>2.380</b>	<b>68</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais

Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA Engenho Velho foi de 2.380. A unidade realizou uma média mensal de 793 atendimentos/mês, e uma média de 26 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.

<b>INDICADOR</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>META</b>	<b>FONTE DE VERIFICAÇÃO</b>
<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>

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

Referente à escala médica 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 – SIA/SUS/ % de Glosa**

Na avaliação da produção SIA/SUS, são considerados o cumprimento da apresentação da produção, mensalmente, no prazo preconizado pela regulação onde o percentual de glosa é de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS).

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

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

**Tabela 03: Produção SIA/SUS - UPA Engenho Velho – Dezembro de 2012 à Fevereiro de 2013**

Produção Ambulatorial SIA/SUS UPA Engenho Velho					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
<b>Dezembro/ 12</b>	29.302	29.300	0,006	187.224,84	46,32
<b>Janeiro /13</b>	32.971	32.970	0,003	197.552,60	23,16
<b>Fevereiro/ 13</b>	30.652	30.652	-	189.265,41	-

Fonte: Relatórios Gerenciais



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

A UPA ENGENHO VELHO, no trimestre em análise, apresentou 0,009% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta de produção SIA/SUS.

## Requisitos de Qualidade

### 1. Acolhimento e Classificação de Risco

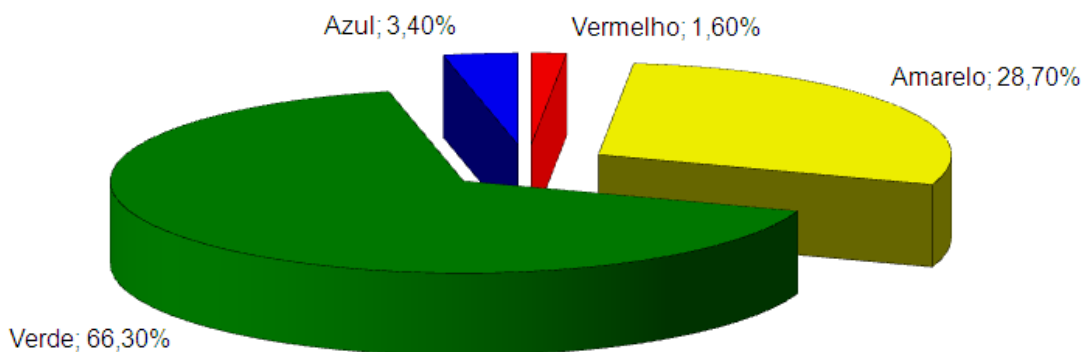
O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, 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 gravidade clínica: vermelho (emergências), amarelo (urgência), verde (pouco urgente) e azul (não urgente).

.A análise dos resultados obtidos na UPA Engenho Velho demonstra que 66,30% dos pacientes que procuraram a unidade foram classificados como verde, caracterizando pacientes com situação pouco urgente, 28,70% como amarelo, 1,60% como vermelho e 3,40% como azul (gráfico 3).

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

**Gráfico 03. Percentual de Classificação de Risco (ACCR) - UPA Engenho Velho –  
Dezembro de 2012 à Fevereiro de 2013**



Fonte: Relatórios Gerenciais

## 2. Atenção ao Usuário

### A) Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação do usuário, 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 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.

### 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.

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

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, que estão sob sua governabilidade. Importante salientar que entre os usuários pesquisados a grande maioria classifica a unidade com BOM resultado.

### 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 e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE.

**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 Dezembro de 2012 à Fevereiro 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 atingiu uma média de 302 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS** Nº 2.648/2011 que estabelece as Diretrizes para o funcionamento da UPA 24h para o porte III. Os indicadores de qualidade Escala Médica e Percentual de Glosa no SIA/SUS cumpriram meta no trimestre.

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 executado satisfatoriamente, oferecendo atendimento de qualidade à população usuária do SUS.

---

Larissa Carla Crispim Souza Costa  
Coord. De Monitoramento da Alta Complexidade