

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2013**

### **UPA PAULISTA**



### **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. 002/2009, 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 PAULISTA, no município de PAULISTA, 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 PAULISTA, do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Professor Martiniano Fernandes – IMIP Hospitalar, sendo assinado o contrato nº 002/2009, em 28 de dezembro de 2009 e publicado no D.O.E. em 23 de janeiro de 2010.

A UPA PAULISTA é uma Unidade de baixa e média complexidade, funcionando 24 horas por dia, com atendimento de emergência em clínica médica, pediátrica e odontológica. 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 PAULISTA integrante da região metropolitana Norte com uma população de 306.239 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 pediatria, clínica médica e odontologia, sala de curativos e sutura,

sala vermelha, sala amarela com observação masculina, feminina e pediátrica, Raios-X, sala de medicação, câmara escura, morgue, utilidades e equipamentos. 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% do repasse de recurso variável, vinculado ao alcance da meta de Produção contratada em 2013, que corresponde a 129.600/ano, 32.400 no trimestre e 10.800 atendimentos/mês;

**2.1) Escala Médica** – representa 5% do repasse de recurso variável, vinculado ao cumprimento de 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.

## DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 1) PRODUÇÃO MÉDICA

Na avaliação da Produção, são considerados os atendimentos de urgência que foram realizados pela UPA PAULISTA 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 PAULISTA no período de janeiro a dezembro de 2013 (1º e 2º semestre de 2013).

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

<b>ATENDIMENTOS MÉDICOS DE URGÊNCIA</b>			
<b>MÊS</b>	<b>URGÊNCIA</b>		
	<b>CONT.</b>	<b>REAL.</b>	<b>%</b>
JANEIRO	10.800	9.195	85,14
FEVEREIRO	10.800	8.835	81,81
MARÇO	10.800	9.682	89,65
ABRIL	10.800	9.049	83,79
MAIO	10.800	10.182	94,28
JUNHO	10.800	9.043	83,73
JULHO	10.800	7.793	72,16
AGOSTO	10.800	7.990	73,98
SETEMBRO	10.800	7.964	73,74
OUTUBRO	10.800	8.708	80,63
NOVEMBRO	10.800	8.362	77,43
DEZEMBRO	10.800	8.334	77,17
<b>TOTAL</b>	<b>129.600</b>	<b>105.137</b>	<b>81,12</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

**Tabela 2.**

<b>Consultas Médicas de Urgência Período 2013</b>		
<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>
<b>129.600</b>	<b>105.137</b>	<b>81,12</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

Como é observado, o volume de atendimento na UPA PAULISTA no ano de 2013 atingiu uma média mensal de 8.761 e diária de 292 pacientes atendidos nas diferentes especialidades médicas, correspondendo neste ano a 81,12% do volume contratado. Conclui-se que o desempenho assistencial da unidade representa um volume abaixo do proposto pela 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.

Portanto não cumprida a meta do indicador de produção, em alguns trimestres, conforme tabela abaixo, resultados das avaliações 2013 (pag. 10).

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

**Tabela 3. Produção UPA PAULISTA 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	7532	7032	7562	7026	7734	6745	6271	6471	6295	6865	6626	6611	<b>82770</b>	<b>78,73</b>
Ortopedia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Pediatria	1663	1803	2120	2023	2448	2298	1522	1519	1669	1843	1736	1723	<b>22367</b>	<b>21,27</b>
<b>Total</b>	<b>9195</b>	<b>8835</b>	<b>9682</b>	<b>9049</b>	<b>10182</b>	<b>9043</b>	<b>7793</b>	<b>7990</b>	<b>7964</b>	<b>8708</b>	<b>8362</b>	<b>8334</b>	<b>105137</b>	<b>100,00</b>
<b>Produção Médica (ContratadoxRealizado)</b>	<b>85,1</b>	<b>81,8</b>	<b>89,6</b>	<b>83,8</b>	<b>94,3</b>	<b>83,7</b>	<b>72,2</b>	<b>74,0</b>	<b>73,7</b>	<b>80,6</b>	<b>77,4</b>	<b>77,2</b>		

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

**Tabela 4.**

Consultas Médicas de Urgência Período 2013		
Clínica	Pediatria	Total
<b>82.770</b>	<b>22.367</b>	<b>105.137</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

A especialidade de Clínica Médica é predominante na UPA PAULISTA, correspondendo a mais da metade de todos os atendimentos, 78,73%. Na pediatria representam 21,27%.

## 1.2) PRODUÇÃO ODONTOLÓGICA

São considerados os atendimentos odontológicos de urgência que foram realizados pela UPA PAULISTA 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.

Com o decorrer da execução contratual em 2012, percebeu-se a inexistência de demanda suficiente para o alcance da meta contratualizada, sendo inevitável a revisão e repactuação para o decorrer de 2013. Com a série histórica de atendimentos verificamos a necessidade de ajustar as metas de produção dos atendimentos odontológicos, posto que a média mensal contratada de 1.500 atendimentos caracteriza a necessidade de repactuação desta meta, onde concluímos que pela série histórica de 2012 de 510 atendimentos/mês percebe-se que não existe demanda suficiente para o alcance de um percentual atingível ao volume contratado, e em conformidade com a cláusula décima primeira do instrumento contratual que prevê a possibilidade de revisão e repactuação, ocorreu em 2013 a alteração do volume contratado, para 1.000 atendimento/mês.

A tabela abaixo apresenta o total de atendimentos odontológicos de urgência realizados na UPA PAULISTA no ano de 2013.

**Tabela 5. Produção contratada e realizada pela UPA PAULISTA**

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
Odontologia	676	445	584	551	547	520	580	540	551	558	653	614	6819

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

**Tabela 6.**

Consultas Odontológicas			
2013	Contratado	Realizado	%
	12.000	6.819	56,82

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial



Verificou-se que o volume de atendimento odontológico na UPA PAULISTA no ano de 2013 foi de 6.819.

A unidade atingiu uma média mensal de 568 atendimentos/mês, e uma média de 19 atendimentos/dia. Durante as visitas à UPA conversamos com os dentistas e verificamos que estão sendo realizados todo tipo de atendimento odontológico (urgência e ambulatorial).

Mesmo absorvendo todos os atendimentos odontológicos que surgem na unidade, não foi atingido o percentual de no mínimo 85%. Na hipótese de impossibilidade de cumprimento das metas estipuladas no presente contrato e seus anexos, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda suficiente para atingir os parâmetros contratualmente fixados, não haverá descontos nos pagamentos devidos, de acordo com dados que atestem a não ocorrência de demanda (Contrato de Gestão nº. 02/2009 – 5º TA – Anexo Técnico I). Ressaltamos que a unidade manteve a escala odontológica completa com 01 (um) dentista no plantão diurno e 01 (um) dentista no plantão noturno.

## **2) ESCALA MÉDICA**

Verifica-se que no exercício de 2013 a unidade ora analisada apresentou falhas em sua escala médica, considerando não cumprida a meta do indicador de qualidade (escala médica) no 3º trimestre (julho, agosto e setembro/13) sendo indicado desconto financeiro.

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

Tabela 7.

1º SEMESTRE 2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13
% Glosa SIA/SUS	5,09%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,05%
2º SEMESTRE 2013	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13
% Glosa SIA/SUS	0,07%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Sistema de Faturamento MS/SIA/SUS

A UPA PAULISTA apresentou baixo percentual de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial durante o ano de 2013, totalizando 0,45%, 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, não resultou em aplicação de descontos na parte variável do repasse, conforme demonstra a tabela abaixo:

Tabela 8.

INDICADOR PRODUÇÃO ATENDIMENTO URGÊNCIA (>/=85%)	META	INDICADOR ESCALA MÉDICA	META
1º TRIMESTRE DE 2013- 85,53%	Cumprida	Completa	Cumprida
2º TRIMESTRE DE 2013- 87,26%	Cumprida	Incompleta	Não Cumprida*
3º TRIMESTRE DE 2013- 73,29%	Não** Cumprida	Incompleta	Não Cumprida**
4º TRIMESTRE DE 2013- 78,40%	Não*** Cumprida	Completa	Cumprida

Nota: \*A unidade sofreu aplicação de desconto no indicador de qualidade **R\$ 50.183,26 x 3 = R\$ 150.549,78;**

\*\*A unidade sofreu aplicação de desconto no indicador de produção **R\$20.073,30 x 3 = R\$ 60.219,90** e no indicador de qualidade - escala médica **R\$ 50.183,26 x 3 = R\$ 150.549,78;**

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

## **INDICADORES DE QUALIDADES**

### **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 PAULISTA para Classificação de Risco é o BH/SUS/CANADENSE, o qual classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso: Vermelho (verdadeiras 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 PAULISTA período de janeiro a dezembro de 2013**

**Tabela 9.**

Classificação de Risco Especialidade Médica-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	202	195	205	210	226	240	227	232	231	224	251	214	2657	2,03
Amarelo	1918	1702	2172	1984	2297	2092	2005	1835	1872	2063	1876	1785	23601	18,03
Verde	7821	7433	7974	7536	8362	7411	6240	6499	6491	7067	6885	7087	86806	66,31
Azul	1222	1197	1292	1948	2840	2128	1554	1462	1294	1449	734	729	17849	13,63
<b>Total</b>	<b>11163</b>	<b>10527</b>	<b>11643</b>	<b>11678</b>	<b>13725</b>	<b>11871</b>	<b>10026</b>	<b>10028</b>	<b>9888</b>	<b>10803</b>	<b>9746</b>	<b>9815</b>	<b>130913</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Sistema de Gestão SES-PE/Relatório Gerencial

**Tabela 10.**

Classificação	Nº Absoluto	%
Vermelho	2.657	2,03
Amarelo	23.601	18,03
Verde	86.806	66,31
Azul	17.849	13,63
<b>Total</b>	<b>130.913</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.

Quanto a pesquisa de satisfação aplicada, os usuários consideram o serviço prestado pela UPA Paulista, como bom, correspondendo ao maior percentual de respostas.

## **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.

Os moradores do município de Paulista, sede da UPA, representam 82,82% dos atendimentos da unidade, seguido de Olinda com 8,73% e Abreu e Lima com 5,30% no período de janeiro a dezembro de 2013.

As **metas foram cumpridas**, pois a UPA PAULISTA, 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 3.994 remoções, correspondendo a 3,79% do total de 105.137 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	349	286	339	343	331	319	354	349	308	363	332	321	3994

Fonte: Relatório Gerencial UPA PAULISTA

O percentual de remoção realizada pela UPA PAULISTA em 2013 foi de 3,79% dos atendimentos realizados e se associarmos a esta variável a baixa evasão de pacientes, conclui-se pela 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) Geraldo Pinho Alves (PAULISTA) 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 Paulista realizou uma média de 292 atendimentos/dia, estando abaixo da **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 PAULISTA, em alguns trimestres, foi inferior ao contratado, o que resultou em indicação de descontos no 3º trimestre (julho, agosto e setembro/13 – percentual realizado 73,29% - desconto **R\$ 60.219,90**). Ressaltamos que no 4º trimestre não houve a aplicação de desconto, pois a unidade assegurou a escala médica completa, o que indica que houve falta de demanda espontânea, conforme previsto na cláusula protetora do contrato de gestão.

O indicador de qualidade escala médica não foi cumprido, em alguns trimestres, por falhas em sua escala médica ao longo do ano de 2013, o que resultou em descontos no 2º trimestre (abril, maio e junho/13 desconto de **R\$150.549,78**) e no 3º trimestre (julho, agosto e setembro/12 desconto de **R\$ 150.549,78**).

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.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu a execução do Contrato de Gestão nº: 02/2009. 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 especialidades de clínica médica, pediatria e odontologia.

Ana Paula Batista Pessoa da Silva  
Gerente de Projetos