



**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 NOVA DESCOBERTA**



**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO**

**1º TRIMESTRE DO 2º ANO DO CONTRATO DE GESTÃO**

**Período de Fevereiro à Abril de 2013**

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 002/2011, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Fundação Manoel da Silva Almeida, para o gerenciamento da Unidade de Pronto Atendimento – UPA Nova Descoberta, no município de Recife, referente ao período de Fevereiro a Abril de 2013.

A Lei Estadual nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 12.973, de 25/12/2005 e regulamentada pelo Decreto nº. 23.046 de 19/01/2001 fundamentaram o Processo Público de Seleção nº 004/2010 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 Nova Descoberta, do qual se sagrou vencedora a O.S. Fundação Manoel da Silva Almeida, sendo assinado o contrato nº 002/2011 em 03/01/2011.

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 das UPA foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento dos relatórios gerenciais mensais, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas e o acompanhamento do desempenho de execução das ações de saúde na unidade.

### **UPA NOVA DESCOBERTA**

A UPA Nova Descoberta realiza procedimentos de baixa e média complexidade 24 horas por dia, com atendimento de emergência em Clínica médica, Ortopedia, Pediatria e Odontologia. 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 da SES-PE e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.

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 ortopedia, pediatria, clínica médica e serviço social, sala Vermelha (sala de suporte à vida), sala de procedimentos, salas de nebulização e de gesso, observação masculina, feminina e pediátrica, sala de medicação, farmácia, dispensação de medicamentos, almoxarifado, Raios-X e câmara escura, morgue. Possui ainda áreas de depósito, rouparia, laboratório, acesso de ambulância, posto policial, segurança, depósito de material de limpeza, arquivo médico, sanitários públicos e elevador para cadeirantes, administração, refeitório, vestiário e repouso para os funcionários.

## **ANÁLISE DOS INDICADORES**

Os indicadores avaliados são: Produção Escala médica e Produção SIA/SUS (% glosas), os indicadores anteriores serão considerados como requisitos obrigatórios de qualidade (Classificação de Risco, Relatório de origem dos pacientes e Atenção ao usuário), 30% do repasse financeiro é variável e 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); e 10% a indicadores de qualidade sendo 5% condicionado a escala médica completa, e 5% a produção SIA/SUS (apresentar no máximo 10% de glosa mensal).

### **METAS DE PRODUÇÃO / ATENDIMENTO MÉDICO DO TRIMESTRE**

Na avaliação da Produção (20% da parte variável do recurso repassado as UPA), são considerados os atendimentos médicos de urgência que foram realizados pela UPA Nova Descoberta 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 e realizada foram informados todos os atendimentos médicos nas várias especialidades em caráter de urgência/emergência.

A tabela 1 apresenta o total de atendimentos de urgência realizados na UPA, no 1º trimestre do 2º ano de funcionamento, nos meses de Fevereiro a Abril de 2013.

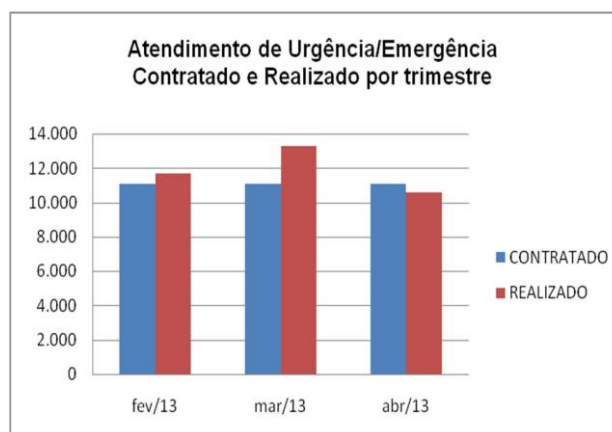
**TABELA 1: CONSULTAS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA**  
**Fevereiro a Abril 2013 UPA Nova Descoberta**

<b>Consultas Médicas de Urgência</b>				
	<b>Contratado</b>	<b>Realizado</b>	<b>% Realizado</b>	<b>Produção SIA/SUS</b>
<b>Fevereiro</b>	11.079	11.679	105,4	12.460
<b>Março</b>	11.079	13.257	119,7	14.510
<b>Abril</b>	11.079	10.602	95,7	13.776
<b>Total</b>	<b>33.237</b>	<b>35.538</b>	<b>106,9</b>	<b>40.746</b>

Fonte: Sistema de Gestão/ Relatórios Gerenciais

No período em análise, a UPA Nova Descoberta cumpriu 106,9% da meta contratualizada; a unidade realizando 35.538 atendimentos de urgência/emergência, atingindo uma média de 395 atendimentos/dia, estando de acordo com o volume de atendimentos estabelecidos pela Portaria MS nº 2.648 de 2011, que é de 301 a 450 atendimentos/dia para UPA porte III, classificação de todas as UPA em Pernambuco.

**Gráfico 1**



Fonte: Sistema de Gestão/ Relatórios Gerenciais

Como observado no gráfico, a UPA cumpriu a meta de produção do trimestre.

## METAS DE QUALIDADE

### Escala Médica

Na avaliação da escala médica (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é considerado o cumprimento da escala mínima prevista no contrato de gestão, no qual a contratada deverá ter na UPA diariamente 06 (seis) profissionais médicos, entre Clínicos e Pediatras, no plantão diurno e o 01 trauma- ortopedista. E no plantão noturno 04 (quatro) médicos, distribuídos entre Pediatras e Clínicos.

A UPA Nova Descoberta apresentou escala completa no período, tendo a mais o 4º Clínico noturno, tendo cumprido a meta prevista.

### Produção SIA/SUS (% glosa)

Na avaliação da produção SIA/SUS (5% da parte variável do recurso repassado as UPA), é considerado o cumprimento da apresentação da produção, mensalmente, no prazo preconizado pela Regulação com glosa de no máximo 10% da produção apresentada no Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS).

**Tabela 2: Produção Ambulatorial – UPA Nova Descoberta**

Produção Ambulatorial – SIA/SUS – UPA NOVA DESCOBERTA					
	Apresentada	Aprovada	% de Rejeição	Valor (R\$) Aprovado	Valor (R\$) Rejeitado
<b>Fevereiro</b>	59.152	59.146	0,010	318.399,42	138,96
<b>Março</b>	64.267	64.244	0,035	359.950,23	557,47
<b>Abril</b>	63.149	63.139	0,015	344.649,48	241,28
<b>Total</b>	<b>186.568</b>	<b>186.529</b>	<b>0,020</b>	<b>1.022.999,13</b>	<b>937,71</b>

Fonte: Sistema de Gestão/ Relatórios Gerenciais

A UPA Nova Descoberta no trimestre em análise apresentou 0,02% de Glosa no Sistema de Informação Ambulatorial, cumprindo a meta de produção SIA/SUS. Dos 186.568 procedimentos apresentados, 186.529 foram aprovados, o que representa o valor de R\$ 1.022.999,13, sendo o valor rejeitado de R\$ 937,71.

## **REQUISITOS DE QUALIDADE**

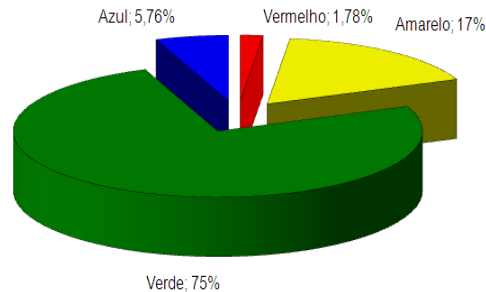
Após a adoção dos novos indicadores de qualidade: Escala Médica e Percentual de Glosas SIA/SUS, os indicadores de qualidade anteriores tornaram-se requisitos de qualidade, sendo monitorados, porém sem efeito financeiro para fins de avaliação. São eles:

### **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 Nova Descoberta para Classificação de Risco é o BH/SUS (Canadense), que classifica os pacientes de acordo com a gravidade clínica de cada caso; vermelha (emergências); amarela (caso urgente); 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.

### Gráfico 3. Percentual de Classificação de Risco UPA Nova Descoberta



Fonte: Sistema de Gestão/ Relatórios Gerenciais

A UPA de Nova Descoberta cumpriu a meta de estruturação do serviço de acolhimento e classificação de risco, conforme comprovam os relatórios mensais da unidade. A Classificação é realizada por três profissionais, enfermeiros capacitados para tal ação utilizando o protocolo BH/SUS/CANADENSE em três salas distintas. No consolidado do trimestre, das classificações realizadas, 1,78% foram vermelhas, 17% Amarela, 75% Verde e 5,76% Azul.

### Atenção ao Usuário

A pesquisa de satisfação do usuário, sobre o atendimento da UPA, destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes e/ou acompanhantes. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas 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 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. A tabela 3 mostra as queixas mais prevalentes da UPA Nova Descoberta no trimestre.

**Tabela 3: Queixas mais Prevalentes do Trimestre – UPA Nova Descoberta**

<b>Fevereiro a Abril de 2013</b>
<b>Demora nas Remoções</b>
<b>Demora no Atendimento</b>

Fonte: Sistema de Gestão/ Relatórios Gerenciais

A meta foi cumprida, pois a UPA Nova Descoberta apresenta 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.

### **Qualidade da Informação - Relatório de Origem dos Pacientes**

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 meta foi cumprida pelo envio de relatório que aponta o processo de sistematização do cadastro dos pacientes na unidade, com identificação de sua origem, e identificação dos pacientes atendidos na UPA Nova Descoberta como sendo de sua área de abrangência.

## CONCLUSÃO

A Organização Social de Saúde Fundação Manoel da Silva Almeida se apresentou como excelente parceira na gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Nova Descoberta nos meses de Fevereiro à Abril 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, quantitativas e qualitativas contratadas.

A UPA Nova Descoberta atingiu uma média de 395 atendimentos/dia, estando de acordo com a **PORTARIA MS Nº 2.648/2011** que estabelece as Diretrizes para o funcionamento das UPA 24h, porte III. Os indicadores de qualidade (escala médica e percentual de glosa SIA/SUS) foram avaliados devidamente cumpridos.

Pelo acima exposto, percebe-se que a UPA ora analisada, cumpriu todas as metas qualitativas e quantitativas condicionadas ao repasse financeiro da parte variável, desta forma a execução do Contrato de Gestão nº: 002/2011 não indicou desconto financeiro 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 no trimestre (fevereiro à abril de 2013), atestamos a eficiência dos serviços prestados, evidenciado, portanto, o interesse público da continuidade do contrato em tela, face os resultados alcançados.

Da análise, concluímos que o contrato vem sendo executado satisfatoriamente através de uma gestão eficaz oferecendo um atendimento de qualidade à população usuária do SUS.