

**RELATÓRIO**

**MENSAL DE GESTÃO**

**Setembro de 2023**



**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO**

**UPA DR ALAIR MAFRA ANDRADE**

**INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH**

**CONTRATO DE GESTÃO N.º 362/2022  
RELATÓRIO MENSAL  
SETEMBRO DE 2023**

Anápolis/GO

## ÍNDICE

Preâmbulo	04
Introdução	05
Metodologia	06
Indicadores	07
Considerações Finais	15

## PREÂMBULO

A UPA 24H - Unidade de Pronto Atendimento Dr. Alair Mafra Andrade está sob o égide do Contrato de Gestão n.º 362/2022, o qual adveio do Chamamento Público 001/2022, respaldado nos termos dos artigos 7º, 8º, 9º, 10 e 11 da Lei Municipal n.º 4.173 de 16 de dezembro de 2021, e subsidiariamente à Lei Federal n.º 8.666/1993 e suas alterações, que fundamenta o Processo Público de Seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos, neste ato representado pelo vencedor do Certame e atual CONTRATADA, o Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH qualificada como Organização Social de Saúde – OSS e responsável pela operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na aludida Unidade.

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 enfrentados, bem como as iniciativas ou medidas que devem ser desencadeadas.

O Relatório Mensal de Monitoramento do Contrato de Gestão da UPA foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas pela Unidade, por meio de auditorias sistemáticas, acompanhamento dos relatórios gerenciais mensais, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

O presente Relatório tem por objetivo consolidar as informações dos relatórios do mês de setembro de 2023, de modo a retratar o desempenho de execução ao longo desse exercício.

## INTRODUÇÃO

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 da Rede de Atenção às Urgências, com acolhimento e classificação de risco em todas as unidades, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergências.

A UPA 24H - Unidade de Pronto Atendimento Dr. Alair Mafra Andrade realiza procedimentos de baixa e média complexidade, com estabilização dos pacientes de maior complexidade, com atendimento médico em urgência/emergência, em Clínica Médica, Odontológica e Médico Cirurgião Geral.

Essa Unidade, nos termos do Instrumento de Chamamento Público n.º 001/2022, conta com estrutura de 3.300 metros quadrados de área construída distribuídos em sala de recepção e de espera, classificação de risco, sala de assistência social, farmácia, sete consultórios médicos e um odontológico, salas de procedimentos (sutura, curativo, medicação), salas de diagnósticos (Raios X, Tomografia, Ultrassonografia, ECG) e laboratório de análises clínicas. Conta, ainda, com 22 leitos de observação (masculino, feminino e infantil), dois leitos de isolamento, sala de urgência com quatro boxes de reanimação, e salas de espera para acompanhantes, 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 e Corpo de Bombeiros.

## 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento aos dispositivos do Contrato de Gestão n.º 362/2022 celebrado entre o Município de Anápolis e a Organização Social de Saúde – OSS, Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – INDSH, elaboramos o presente relatório correspondente ao mês de setembro de 2023.

Serão apresentadas informações condensadas das atividades contratadas relativas aludido mês, referente às metas qualitativas e quantitativas

## 2. METODOLOGIA

Para a apresentação dos indicadores foi utilizado o Anexo III – INDICADORES E METAS DE PRODUÇÃO QUANTITATIVOS, que trata da avaliação da parte fixa do Contrato de Gestão n.º 362/2022, correspondente ao repasse de 90% dos meses supracitados.

São as metas e critérios:

- a) Atendimento de Urgência e Emergência: atendimento de urgência na atenção especializada.
- b) Manutenção do serviço em funcionamento nas 24 horas do dia, todos os dias da semana, com produção mensal estimada de 12.000 (doze mil) atendimentos médicos.
- c) A meta anual é a realização de 144.000 (cento e quarenta e quatro mil) consultas médicas de urgência e emergência em clínica médica e clínica cirúrgica.

E, ainda, para a apresentação dos indicadores foi utilizado o Anexo IV – INDICADORES E METAS DE DESEMPENHO - QUALITATIVOS, que trata da avaliação da parte variável do Contrato de Gestão n.º 362/2022, correspondente ao repasse de 10% dos meses supracitados.

Sendo as metas e critérios:

1. Serviço de Atenção ao Usuário – resolução de queixas;
2. Acolhimento e Classificação de Risco na urgência e emergência;
3. Tempo máximo de espera para classificados com Risco Amarelo  $\leq$  60 minutos;

4. Tempo máximo de espera para classificados como Risco Laranja ≤ 10 minutos; e
5. Taxa de Identificação da origem do paciente.

Considerando, ademais, o desempenho das seguintes metas dos indicadores abaixo relacionadas:

6. Taxa de Ocupação dos leitos de observação clínica (%);
7. Tempo Médio de Permanência nos leitos de observação clínica (dias).

### **3. DO RELATÓRIO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão n.º 362/2022, assinado em 11/05/2022, celebrado entre o Município de Anápolis e o Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, para o Gerenciamento da UPA III Dr. Alair Mafra Andrade.

O relatório mensal de monitoramento do Contrato de Gestão, elaborado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, referente ao período de setembro de 2023, apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão competente com o objetivo de avaliar o cumprimento das metas contratadas e gerenciamento dos indicadores.

### **4. Assistência Urgência e Emergência**

<b>ASSISTÊNCIA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>		
<b>INDICADOR:</b>	<b>META</b>	<b>SETEMBRO/2023</b>
ATENDIMENTO MÉDICO (Soma dos códs.)	12.000	16.476
Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento	03.01.06.009-6	15.471
Atendimento de Urgência c/ observação até 24 horas em atenção especializada	03.01.06.002-9	1.005

PORCENTAGEM:

%

**137,30%**

#### EVIDÊNCIA EM ANEXO 1

Considerando as informações prestadas nesse item, verifica-se que os dois códigos, sendo o 03.01.06.009-6 e 03.01.06.002-9, é a somatória referente a produção de meta quantitativa. No entanto, os valores que fazem referência ao Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento não estão sendo contabilizados de forma correta, uma vez que os atendimentos dos cirurgiões não estão parametrizados.

E ainda, quanto ao Atendimento de urgência c/ observação até 24 horas, existe uma falha de parametrização do sistema Celk onde este código está sendo cobrado com duplicidade por um erro de amarração, ou ainda, não está sendo computado de maneira fidedigna, sendo que tal código corresponde aos pacientes que ficam em observação na Unidade e que tem avaliação e atendimento médico diário.

Nessas observações, cabe salientar que já foi solicitado a correção dos itens, para que o relatório seja feito de forma correta pelo sistema.

## 5. Serviço de Atenção ao Usuário

### 5.1. Resolução de Queixas

Resolução de Queixas		
INDICADOR:	META	SETEMBRO/2023
Atenção ao Usuário	80%	100%

#### EVIDÊNCIA EM ANEXO 2

Considerando o aprimoramento de informações e o sistema de resolução de queixas e pesquisa de satisfação, todas as demandas referente a resolução de queixas foram respondidas em tempo hábil.

### 5.2. Pesquisa de Satisfação

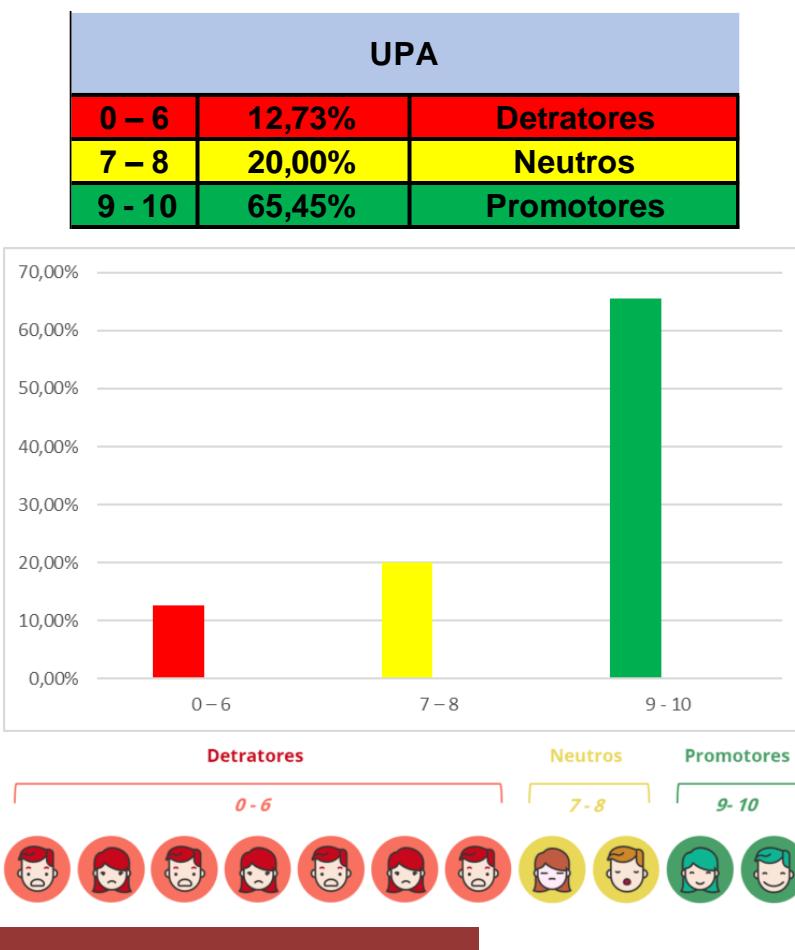
### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INDICADOR	UPA	RECEPÇÃO	TRIAGEM	TEMPO DE ESPERA	MÉDICO	ENFERMAGEM/ MEDICAÇÃO	EXAME DE IMAGEM	Laboratório	LIMPEZA/ HIGIENE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Escala de 0 - 10	8,5	8,94	8,92	8,29	8,96	8,51	9,29	9,16	8,79

#### EVIDÊNCIA EM ANEXO 2

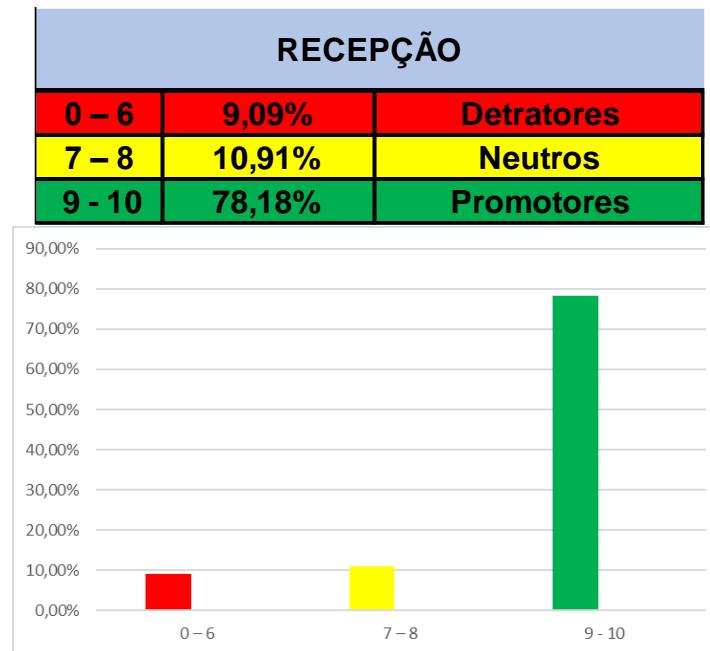
Considerando a ferramenta *Net Promoter Score* (NPS), e a pesquisa de satisfação do usuário realizada durante o mês de Setembro de 2023, conforme os parâmetros estabelecidos pela Ouvidoria através do Serviço de Atendimento ao Usuário, tivemos os seguintes resultados:

- Em uma escala de 0 à 10, o quanto você indicaria a UPA para um amigo/ familiar?

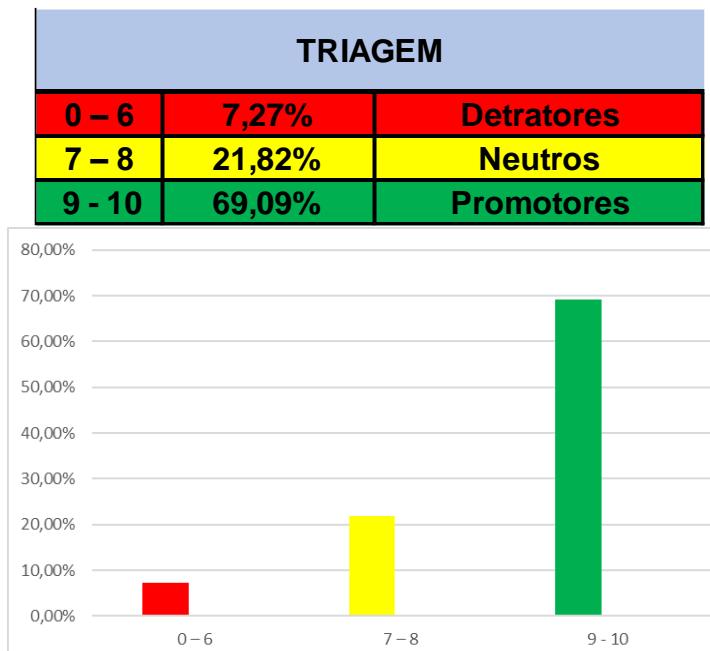


➤ Em uma escala de 0 à 10, avalie os setores:

- **Recepção:**



- **Triagem:**

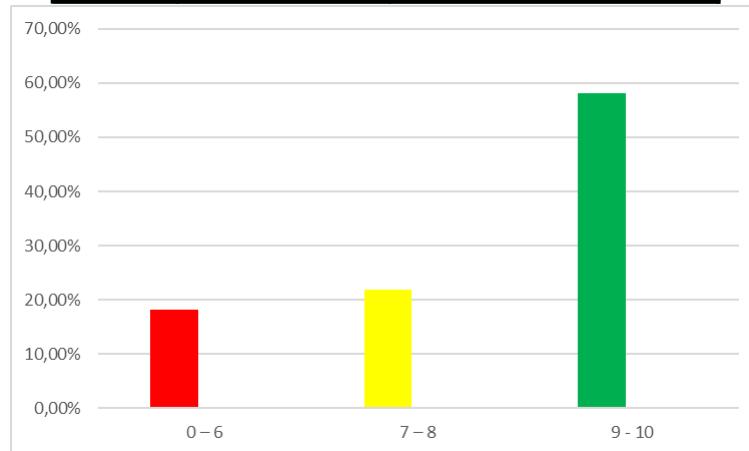


- **Tempo de Espera:**



### TEMPO DE ESPERA

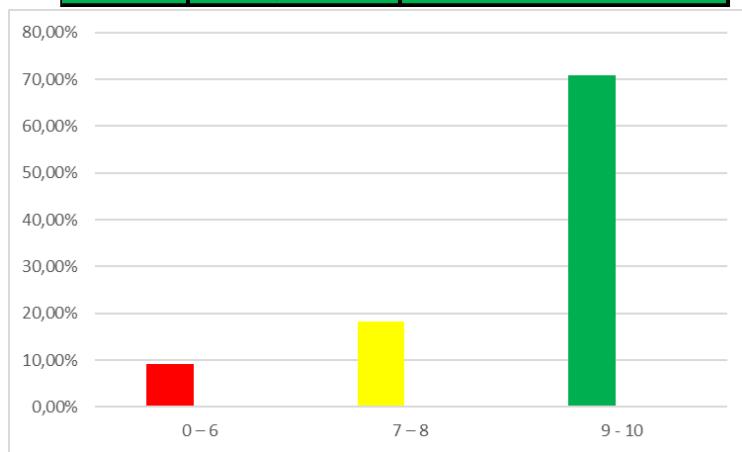
0 - 6	18,18%	Detratores
7 - 8	21,82%	Neutros
9 - 10	58,18%	Promotores



- Atendimento Médico:

### MÉDICO

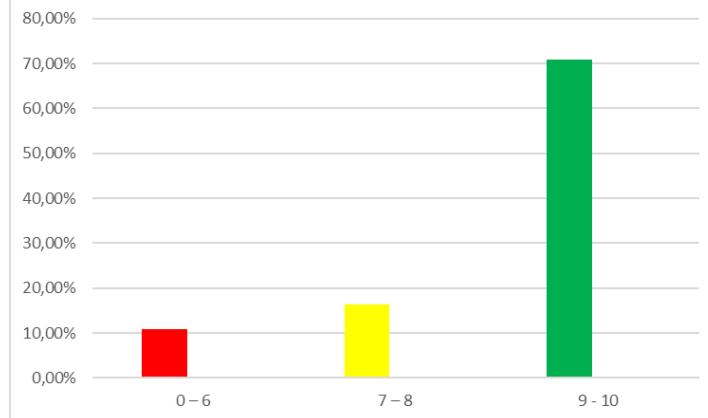
0 - 6	9,09%	Detratores
7 - 8	18,18%	Neutros
9 - 10	70,91%	Promotores



- Enfermagem/Medicação

### ENFERMAGEM/MEDICAÇÃO

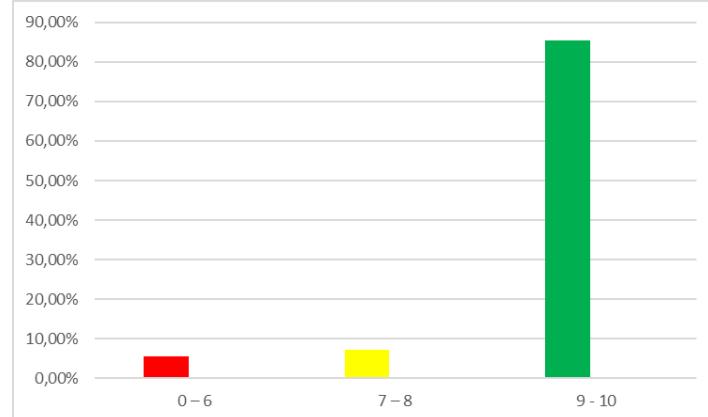
<b>0 – 6</b>	<b>10,91%</b>	<b>Detratores</b>
<b>7 – 8</b>	<b>16,36%</b>	<b>Neutros</b>
<b>9 - 10</b>	<b>70,91%</b>	<b>Promotores</b>



- Exames de Imagiologia**

### EXAMES DE IMAGIOLOGIA

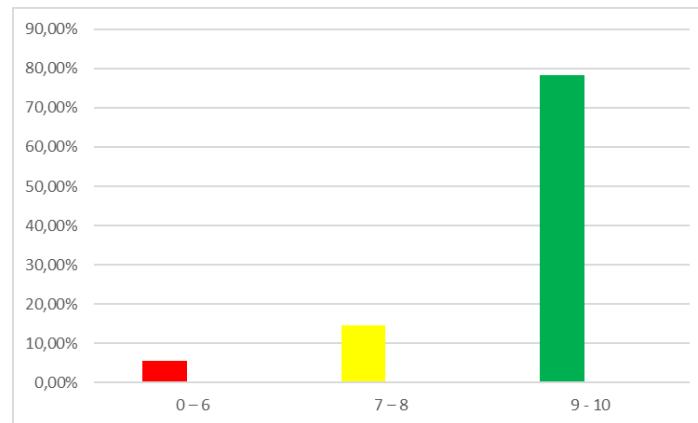
<b>0 – 6</b>	<b>5,45%</b>	<b>Detratores</b>
<b>7 – 8</b>	<b>7,27%</b>	<b>Neutros</b>
<b>9 - 10</b>	<b>85,45%</b>	<b>Promotores</b>



- Exames Laboratoriais**

### LABORATÓRIO

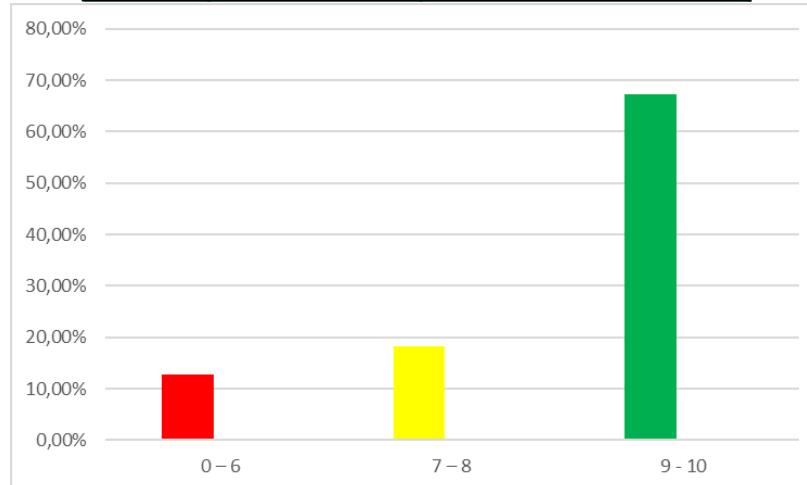
<b>0 – 6</b>	<b>5,45%</b>	<b>Detratores</b>
<b>7 – 8</b>	<b>14,55%</b>	<b>Neutros</b>
<b>9 - 10</b>	<b>78,18%</b>	<b>Promotores</b>



- Higiene e Limpeza**

### LIMPEZA

<b>0 - 6</b>	<b>12,73%</b>	<b>Detratores</b>
<b>7 - 8</b>	<b>18,18%</b>	<b>Neutros</b>
<b>9 - 10</b>	<b>67,27%</b>	<b>Promotores</b>



Observando o método de pesquisa de satisfação da ferramenta NPS exposta, verifica-se que em todos os quesitos a porcentagem de "promotores" na Unidade se sobressai diante dos "neutros" e "detratores".

## 6. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

<b>ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>		
<b>INDICADOR:</b>	<b>META</b>	<b>SETEMBRO/2023</b>

Acolhimento e classificação de risco na urgência e emergência	90%	80,80%
	<b>N.º Classificados</b> 03.01.06.011-8	<b>12.502</b>
	<b>Atendimento Médico</b> 03.01.06.009-6	<b>15.471</b>

#### EVIDÊNCIA EM ANEXO 3

Considerando os atendimentos médicos, é notório observar que estão maiores do que a classificação, pois o sistema Celk possui algum erro de amarração em sua organização, fazendo com que haja duplicação nos atendimentos, tendo sido solicitado a correção para que nos próximos relatórios, inexistentes esse erro.

#### 7. Tempo de Espera na Urgência e Emergência

INDICADOR	META	SETEMBRO/23
		Resultado (Média)
<b>TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	Tempo de espera ≤ 60 minutos. <b>Urgente (AMARELO)</b>	33min39s.
	Tempo de espera ≤ 10 minutos. <b>Muito urgente (LARANJA)</b>	20min00s.

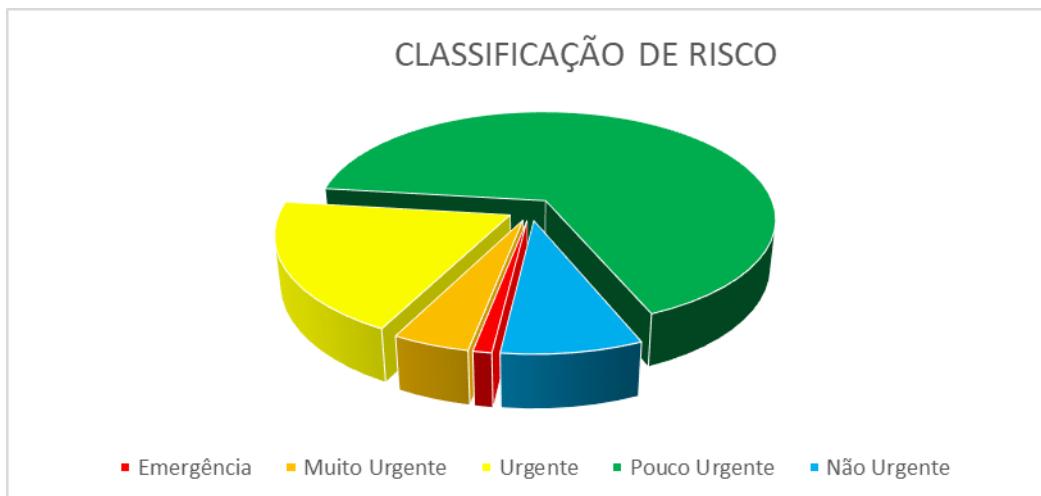
#### EVIDÊNCIA EM ANEXO 4

Considerando que trata-se de percentual de pacientes atendidos abaixo de 10 minutos para laranja e 60 minutos para amarelo. Para tanto, este relatório deveria ser automático do sistema, porém não possui previsão contratual do Celk para extração dos dados.

Ressalta-se que o tempo está ficando maior que o esperado, ainda devido ao sistema começar a contar o tempo quando se inicia a classificação e

o fim do atendimento médico. O tempo, nesse caso, deveria contar ao final da classificação até o início efetivo do atendimento médico.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
DESCRÍÇÃO	QUANTIDADE	%
Emergência	135	1,10%
Muito Urgente	556	4,51%
Urgente	2.385	19,36%
Pouco Urgente	8.229	66,79%
Não Urgente	1.015	8,24%
<b>TOTAL</b>	<b>12.320</b>	<b>100%</b>



Verifica-se nos demonstrativos acima, as classificações de risco, conforme o Protocolo de Manchester.

## 8. Taxa de Identificação da Origem do Paciente

TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DO PACIENTE		
INDICADOR:	META	SETEMBRO/2023
Taxa de identificação da origem do paciente	Código de CEPs válidos e compatíveis 95%	99,63%

EVIDÊNCIA EM ANEXO 5

## 9. Taxa de Ocupação dos Leitos de Observação Clínica (%)



### Taxa de Ocupação dos Leitos de Observação Clínica (%)

INDICADOR:	META	SETEMBRO/2023
Relação percentual entre o n.º de pacientes-dia com permanência superior a 24 horas	Não existe meta de internação hospitalar para a UPA	138,76%

EVIDÊNCIA EM ANEXO 6

Verifica-se na planilha anexa, a taxa de ocupação por dia, nas salas amarela, vermelha e verde (corredor), diante disso, insta afirmar que diariamente, as taxas de leitos ocupados, excedem a meta contratual, tanto pela espera de vaga no sistema de regulação, quanto pelo fluxo intenso de pacientes internados.

### 10. Tempo Médio de Permanência nos Leitos de Observação Clínica (dias)

INDICADOR:	META	SETEMBRO/2023
Relação entre o total de pacientes-dia e o total de pacientes egressos da UPA	Não existe meta de permanência hospitalar para a UPA	6,6 dias

EVIDÊNCIA EM ANEXO 7

Verifica-se nas planilhas anexas, no período correspondente ao mês de setembro/2023, o tempo de permanência nas salas amarela, vermelha e verde (corredor), importante salientar que as internações variam entre curta duração (1 ou 2 dias), média duração (3 a 5 dias), e ainda, aquelas internações de longa duração (de 6 ou mais dias), existindo, inclusive, pacientes com tempo médio de internação entre 10, 15 e 20 dias.

Tais números se dão em razão da ausência de vagas através da Central de Regulação, e também, quanto aos casos de maior complexidade clínica ou de ausência de plano terapêutico adequado para o tratamento dos pacientes.

## 11. Considerações sobre o Relatório Mensal de Setembro/2023.

Primordialmente, cabe salientar quanto à oportunidade concedida pela Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão – CMAOS para aprimorar os Relatórios de prestação de contas, com as devidas informações inseridas ao que fora estipulado pelo Contrato de Gestão e pela Comissão.

No que tange aos resultados apresentados no presente relatório, é pertinente mencionar quanto às metas da Assistência de Urgência e Emergência e Acolhimento e Classificação de Risco, nota-se uma fragilidade no Sistema Celk, ante os erros de duplicidade ou amarração, os quais estão sendo aperfeiçoados e, ainda, a rotina interna está sendo aprimorada para prestar o melhor atendimento ao usuário e, concomitantemente, alcançar as metas impostas.

Lembrando, ainda, que os dados da meta Quantitativa, são baseados nos resultados correlatos aos publicados pelas bases oficiais do SIA/DATASUS, através dos códigos do sistema, quais sejam:

- Atendimento de urgência c/ observação até 24 horas - CÓD 03.01.06.002-9;
- Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento - CÓD 03.01.06.009- 6;
- Acolhimento com Classificação de Risco - CÓD 03.01.06.011- 8.

Com efeito, objetivando não apenas o cumprimento de metas, mas também a melhoria do atendimento aos usuários, tendo em vista a capacitação técnico-profissional e a mais próxima da realidade com as informações apresentadas, oportuna e reiteradamente são realizadas melhorias na rotina assistencial e administrativa da Unidade.

No mesmo sentido, vale apontar que, na meta referente a Ouvidoria, foi criado um correio eletrônico de Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, para otimização das informações e aprimoramento na prestação dos serviços de saúde, não deixando de realizar as pesquisas de satisfação já implantadas.

Por todo o exposto, concluímos o relatório mensal de setembro de 2023, informando os resultados obtidos desta Unidade e reiterando a solicitação

que não seja aplicada nenhuma sanção ou glosa referente a execução dos mesmos, pois todos os esforços estão sendo aplicados para promover o melhor atendimento e eficiência aos usuários da unidade.

Por oportuno, renovamos os votos de estima e consideração.

**Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano – INDSH**  
**Sebastião Bismarques da Silva**  
**Diretor Executivo**