

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

Fevereiro de 2024



UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

UPA DR. ALAIR MAFRA ANDRADE

CONTRATO DE GESTÃO N.º 362/2022
RELATÓRIO MENSAL
FEVEREIRO DE 2024

Anápolis/GO

Sumário

Preâmbulo	4
Introdução	5
1 - Apresentação	6
2 - Metodologia	6
3 – Do Relatório	7
4 – Assistência Urgência e Emergência	7
5 – Serviço de Atenção ao Usuário	8
5.1. Resolução de Queixas	8
5.2. Pesquisa de Satisfação	8
6 – Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência	9
7 – Tempo de Espera na Urgência e Emergência	10
7.1. Classificação de Risco	11
8 – Taxa de Identificação da Origem do Paciente	11
9 – Taxa de Ocupação dos Leitos de Observação Clínica (%)	12
10 – Tempo Médio de Permanência nos Leitos de Observação Clínica (dias)	12
11 – Desempenho Financeiro	13
12 – Desempenho Contábil	15
13 – Considerações Finais Sobre o Relatório Mensal	16

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 fevereiro de 2024, 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 (masculino, feminino), 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 fevereiro de 2024.

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 fevereiro de 2024, 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

ASSISTÊNCIA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA		
INDICADOR:	META	FEVEREIRO/2024
ATENDIMENTO MÉDICO (Soma dos códigos)	12.000	16.529
Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento	03.01.06.009-6	16.394
Atendimento de Urgência c/ observação até 24 horas em atenção especializada	03.01.06.002-9	135
PORCENTAGEM:	%	137,74%

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 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	FEVEREIRO/2024
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.

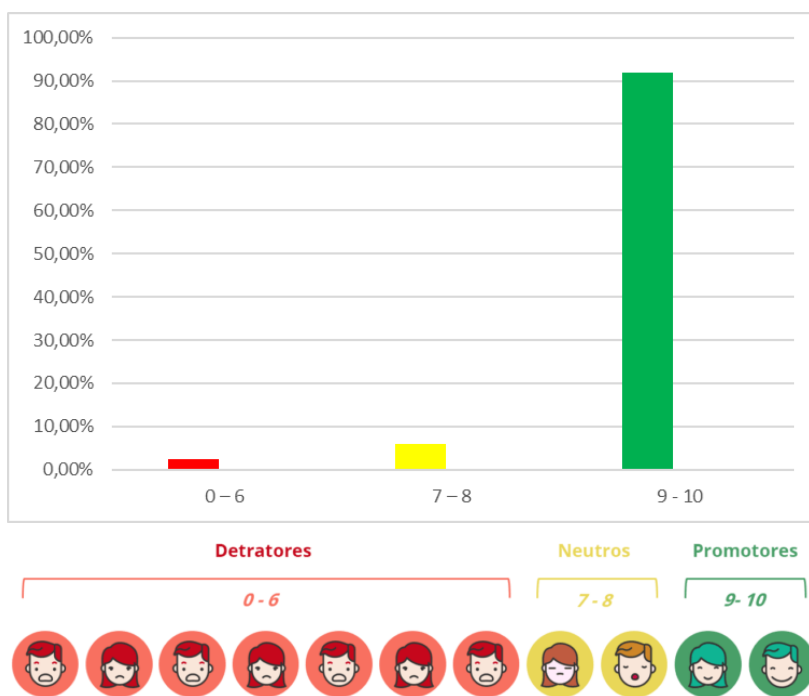
5.2 Pesquisa de Satisfação

Considerando a ferramenta *Net Promoter Score* (NPS), e a pesquisa de satisfação do usuário realizada durante o mês de fevereiro de 2024, 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 está satisfeito com o atendimento global na UPA?

UPA		
0 – 6	2,37%	Detratores
7 – 8	5,84%	Neutros
9 - 10	91,79%	Promotores



EVIDÊNCIA EM ANEXO 2

Obsevando o método de pesquisa de satisfação da ferramenta NPS exposta, verifica-se que quanto ao quesito global a porcentagem de “promotores” na Unidade se sobressai diante dos “neutros” e “detratores”.

6. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA		
INDICADOR:	META	FEVEREIRO/2024
Acolhimento e classificação de risco	90%	83,04%

na urgência e emergência	N.º Classificados 03.01.06.011-8	13.614
	Atendimento Médico 03.01.06.009-6	16.394

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 e reiterada a correção para que nos próximos relatórios, inexistam esse erro.

Lembrando que, primordialmente, cabe salientar que não há que se falar em descumprimento da meta, considerando que todos os pacientes atendidos, foram classificados. A problemática que se tem é quanto ao sistema que não disponibiliza, de forma fidedigna, a realidade fática da Unidade.

7. Tempo de Espera na Urgência e Emergência

INDICADOR	META	FEVEREIRO/2024
		Resultado (Média)
TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	Tempo de espera ≤ 60 minutos. Urgente (AMARELO)	41min16s.
	Tempo de espera ≤ 10 minutos. Muito urgente (LARANJA)	23min31s.

EVIDÊNCIA EM ANEXO 4

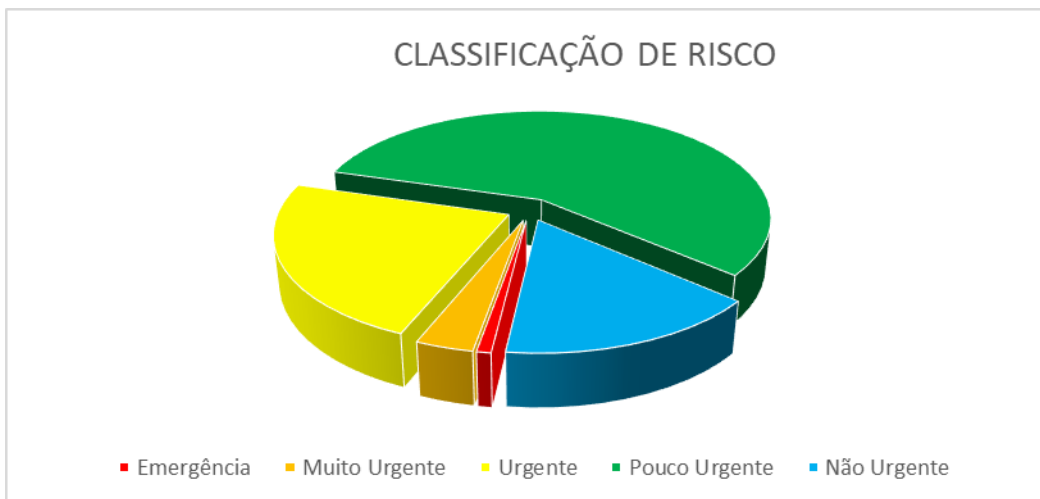
Considerando que trata-se de percentual de pacientes atendidos abaixo de 10 minutos para laranja e 60 minutos para amarelo. Para tanto, este relatório deveria ser automático do sistema, porém não possui previsão contratual do Celk para extração dos dados.

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.

7.1 Classificação de Risco

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO - FEVEREIRO/2024		
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	%
Emergência	117	0,84%
Muito Urgente	470	3,39%
Urgente	3.243	23,39%
Pouco Urgente	7.870	56,77%
Não Urgente	2.163	15,60%
TOTAL	12.439	100%



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	FEVEREIRO/2024

Taxa de identificação da origem do paciente	Código de CEPs válidos e compatíveis 95%	99,82%
---	---	--------

EVIDÊNCIA EM ANEXO 5

Verifica-se no quadro acima, o percentual referente ao quantitativo de apresentação dos CEPs, no quesito de compatibilidade junto ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

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

Taxa de Ocupação dos Leitos de Observação Clínica (%)		
INDICADOR:	META	FEVEREIRO/2024
Relação percentual entre o n.º de pacientes-dia com permanência superior a 24 horas	Não existe meta de internação hospitalar para a UPA	174,13%

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.

Além disso, inexistente previsão contratual para os pacientes internados na Sala Verde (medicação rápida), mas diante da demanda e as necessidades clínicas, são necessárias as aberturas de leitos, e a expectativa de abertura de vagas, tanto para a transferência interna (Sala Amarela), quanto transferência externa (Núcleo de Regulação).

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

Tempo Médio de Permanência nos Leitos de Observação Clínica (dias)		
INDICADOR:	META	FEVEREIRO/2024



Relação entre o total de pacientes-dia e o total de pacientes egressos da UPA	Não existe meta de permanência hospitalar para a UPA	6,3 dias
---	--	----------

EVIDÊNCIA EM ANEXO 7

Verifica-se nas planilhas anexas, no período correspondente ao mês de fevereiro/2024, 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. Desempenho Financeiro de Fevereiro/2024

Conforme planilhas abaixo, verifica-se o custeio da Unidade no mês de fevereiro de 2024, bem como, o controle do repasse financeiro realizado pela Secretaria Municipal de Saúde – SEMUSA.

INDSH - INSTITUTO NACIONAL DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA III) DR ALAIR MAFRA ANDRADE - ANÁPOLIS/GO

ANEXO IV - PLANILHA DE RECEITA E DESPESAS MENSAS 2024

ITENS DE CUSTEIO	FEVEREIRO	TOTAL
	2.024	
RECEITAS OPERACIONAIS		
1. REPASSE	2.458.827,00	2.458.827,00
1.1 Valor Recebido (no mês)	2.708.827,00	2.642.602,54
1.2 Valor Repasse Competência	2.350.174,98	2.350.174,98
1.3 Glosas	108.652,02	108.652,02
1.4 Reembolsos / Estornos (Recebidos)	1.167,07	1.167,07

1.5 Piso Enfermagem	0,00	0,00
1.6 Aplicação	785.075,71	785.075,71

DESPESAS OPERACIONAIS		
2. Pessoal - (a)	531.274,01	531.274,01
2.1 Ordenados (Salário Líquido Colaboradores) + Piso	413.372,11	413.372,11
2.2 Encargos Benef. De 1.1 (Vale Transporte)	5.466,87	5.466,87
2.3 Rescisão	58.146,26	58.146,26
2.4 Empréstimo Consignado	18.286,40	18.286,40
2.5 Pensão Alimentícia	1.535,24	1.535,24
2.6 13º Salário	0,00	0,00
2.7 Férias	30.420,40	30.420,40
2.8 Rescisão Compl Piso	4.046,73	4.046,73
3. Medicamentos	55.917,01	55.917,01
4. Material	164.967,51	164.967,51
4.1 Materiais Hospitalar / Insumos / Odontologia	125.764,11	125.764,11
4.2 Oxigênio (White Martins)	39.203,40	39.203,40
5. Materiais e Despesas Diversas	17.629,11	17.629,11
5.1 Material de Higienização / Limpeza CME	0,00	0,00
5.2 Gêneros Alimentícios / Frascos NUTRIÇÃO	4.177,17	4.177,17
5.3 Material Expediente / Escritório	4.769,10	4.769,10
5.4 Combustível (Vale Card)	2.000,00	2.000,00
5.5 Diesel p/ gerador	0,00	0,00
5.6 Aluguel / Condomínio	0,00	0,00
5.7 Aluguel Carro e Desp Viagem (Lunes)	6.682,84	6.682,84
5.8 Publicação Diário Oficial e Jornal	0,00	0,00
6. Área de Apoio	42.753,47	42.753,47
6.1 Laboratório	40.674,19	40.674,19
6.2 Material diversos Manutenção / Peças e Acess Reposição	2.079,28	2.079,28
7. Seguros / Impostos / Taxas	293.329,47	293.329,47
7.1 FGTS Folha	59.452,08	59.452,08
7.2 FGTS Rescisório	10.514,83	10.514,83
7.3 INSS Folha	58.414,26	58.414,26
7.4 INSS Serviços Terceiro	25.985,42	25.985,42
7.5 IR Folha	52.135,39	52.135,39
7.6 IR Serviços Terceiro	13.811,99	13.811,99
7.7 PCC Serviços Terceiro	37.365,96	37.365,96
7.8 Impostos / Taxas Prefeitura / ISS / Custas Protesto	33.723,45	33.723,45
7.9 Despesas Financeiras (Tar. Banc) / Juros e Multas	1.552,15	1.552,15
7.10 FGTS Resc Compl Piso	373,94	373,94

8. Telefonia CLARO / VIVO	1.352,55	1.352,55
9. Serviço de Terceiros / Contratos	1.524.356,58	1.524.356,58
9.1 Contrato Médicos TL2 e Max Serviços Médicos (Diretor Tec)	757.037,39	757.037,39
9.2 Serviços de Terceiros (PJ) - Banco de Sangue / APIJA	41.110,10	41.110,10
9.3 Contrato Manutenção / Gowt / Soluções / Med Service	207.481,42	207.481,42
9.4 Treinamento e Educação Permanente / CIEE	540,00	540,00
9.5 Lavanderia (TEXTILMED)	53.076,07	53.076,07
9.6 Radiologia / Tomografia (BIO IMAGEM)	53.460,96	53.460,96
9.7 COREN / CRM / CRN / CURSOS	332,00	332,00
9.8 Serviços Terceiros Diversos (PJ)	800,00	800,00
9.9 Auditoria/Prestação de Contas Externa ANDERSON / PLANNERS	0,00	0,00
9.10 Serviço de Segurança do Paciente - IBSP	0,00	0,00
9.11 Serviço de DEDETIZAÇÃO (SEPT)	813,40	813,40
9.12 BIONEXO	1.875,32	1.875,32
9.13 Consultoria de Acreditação QMENTUM	0,00	0,00
9.14 Fundo Fixo	1.000,00	1.000,00
9.15 Outsourcing / Impressoras (ADVEN)	31.119,43	31.119,43
9.16 Serviços RH (TNEURO E G3CAT) e exames clínicos Strategy / Medfacil	5.140,90	5.140,90
9.17 Publicação Jornal (GMV MIDIA)	11.737,98	11.737,98
9.18 Serviços de Terceiros (PJ) - PORTO PEREIRA	192.013,70	192.013,70
9.19 Segurança e Vigilância (GRUPO CARDOSO)	25.220,00	25.220,00
9.20 Locação Ambulância (TRIMED)	38.475,00	38.475,00
9.21 SAKR (ODONTOLOGIA)	40.215,10	40.215,10
9.22 Reembolso de Despesas Compartilhadas (RDC) - até 3% Rateio	62.907,81	62.907,81
9.23 Prog Nac Cont Qualidade / GAMMA TECH	586,37	586,37
10. Informática	8.613,53	8.613,53
10.1 Serviços Gráficos / Encadernações / Digitalização	0,00	0,00
10.2 Sistema Gestão Hospitalar	0,00	0,00
10.3 Tecnologia de Informação FINANCEIRO TOTVS	0,00	0,00
10.4 Tecnologia Servidor e firewall SLTECH	5.680,00	5.680,00
10.5 Acesso à Internet VIVO / EXPLORERNET	2.933,53	2.933,53
10.6 Materiais Diversos Informática	0,00	0,00
11. Investimentos	0,00	0,00
Equipamentos	0,00	0,00
Móveis e Utensílios	0,00	0,00
Veículos (Pneu / Insufilm / Bateria / Troca de Óleo/ Manutenção)	0,00	0,00
		0,00
12. TOTAL DESPESA MENSAL UPA 24H	2.640.193,24	2.640.193,24

12. Desempenho Contábil de Fevereiro/2024

Diante da evidência em anexo 8, verifica-se o desempenho contábil em três partes, a Razão Resumido em Real, o Diário Geral, e o Balancete de Verificação, referentes ao mês de fevereiro de 2024.

13. Considerações sobre o Relatório Mensal de Fevereiro/2024

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.

Por todo o exposto, concluímos o relatório mensal de fevereiro de 2024, 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