

## **Relatório Anual de Gestão 2017**

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

**Dr. José Nivaldo Barbosa de Souza**

**UPAE Limoeiro**



**Monitoramento do Contrato de Gestão**

**Período Janeiro a Dezembro de 2017**

**Janeiro, 2018**

## SUMARIO

I. APRESENTAÇÃO	2
1. Apresentação da ASSOCIAÇÃO de PROTEÇÃO a MATERNIDADE e a INFANCIA DE SURUBIM - HOSPITAL SÃO LUIZ	3
1.1. Histórico da Entidade	3
1.2. UPAE Limoeiro	4
2. INTRODUÇÃO	6
3. INDICADORES/METAS DE MONITORAMENTO	8
3.1 Meta de Produção	8
3.2 Indicadores de Qualidade	8
4. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	9
4.1 Indicadores de Produção	9
a) Consultas medicas	9
b) Consultas Não-Medicas	11
c) Sessões de Fisioterapia	12
d) Projeto Boa Visão	13
e) Projeto de Atendimento a Criança com microcefalia e/ou portadores de síndromes neurológicas	13
4.2 Outras informações	14
a) Apoio Diagnostico	14
4.3 Indicadores de Qualidade	15
a) Atenção ao Usuario	15
Estruturação do serviço	15
Pesquisa de satisfação do usuario	15
Resolução de queixas	16
Ouvidoria	17
b) Constrole da Origem do Paciente	17
c) Gerenciamento Clinico	19
d) Comissões	20
Comissão de Revisão de Prontuarios Médicos	20
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	20
Comissão de Ética	21
Comissão de Framacia e Terapeutica	21
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	21
e) Dificuldades	21
f) Meta	22
5. CONCLUSÃO	24

## **I. APRESENTAÇÃO**

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão n°. Gestão n° 003/2014, assinado em 03/03/2014, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde Associação de Proteção a Maternidade e a Infância de Surubim - APAMI/SURUBIM, para o gerenciamento da Unidade de Atenção Especializada Dr. José Nivaldo Barbosa de Souza – UPAE Limoeiro, referente aos meses de Janeiro a Dezembro de 2017.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla aspectos qualitativos e quantitativos, além de análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade, registrando os avanços, as dificuldades e os desafios observados.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento do relatório gerencial mensal, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

## **1. Apresentação da ASSOCIAÇÃO de PROTEÇÃO a MATERNIDADE e a INFANCIA DE SURUBIM – HOSPITAL SÃO LUIZ**

### **1.1. Histórico da Entidade**

A Associação de Proteção a Maternidade e a Infância de Surubim foi fundada em 15 de novembro de 1946, com sede e domicílio jurídico, na Cidade de Surubim, Estado de Pernambuco, à Rua Maria Barbosa S/Nº, Centro, inscrita no Cadastro Geral de Pessoa Jurídica sob o nº 11.754.025/0001-05 . É uma sociedade civil, sem fins lucrativos, beneficente, filantrópica e de assistência social idealizada por Monsenhor Luiz Ferreira Lima, in memoria, que em meio a lutas e sofrimentos, conseguiu transpor as barreiras, superar os obstáculos e vencer as dificuldades para construir uma unidade hospitalar numa região altamente carente do agreste pernambucano, visando naquele momento, aliviar as dores dos pobres, dos doentes e dos mais carentes.

A Associação de Proteção a Maternidade e a Infância de Surubim, durante toda sua existência, vêm reafirmando seu compromisso com a sociedade e buscando atingir seus objetivos estatutários, que é servir de forma fraterna e qualificada, dentro dos princípios da filantropia, que norteiam suas ações.

A Associação de Proteção a Maternidade e a Infância de Surubim é portadora do Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da Saúde, CEBAS-SAÚDE, reconhecida de Utilidade Pública Federal pelo Decreto nº 86.238 de 30/07/81 e de Utilidade Pública Estadual pela Lei nº 6.666 de 06/05/74.

A Associação mantém um complexo hospitalar, denominado de Hospital São Luiz, construído pelo Monsenhor Luiz Ferreira Lima e inaugurado em 06 de dezembro de 1953 pelo Governador Dr. Etelvino Lins de Albuquerque e Dr. Artur Coutinho, Secretário de Saúde e Assistência Social. Hoje tem 64 anos de funcionamento ininterrupto, prestando assistência médica hospitalar, ambulatorial e de emergência,

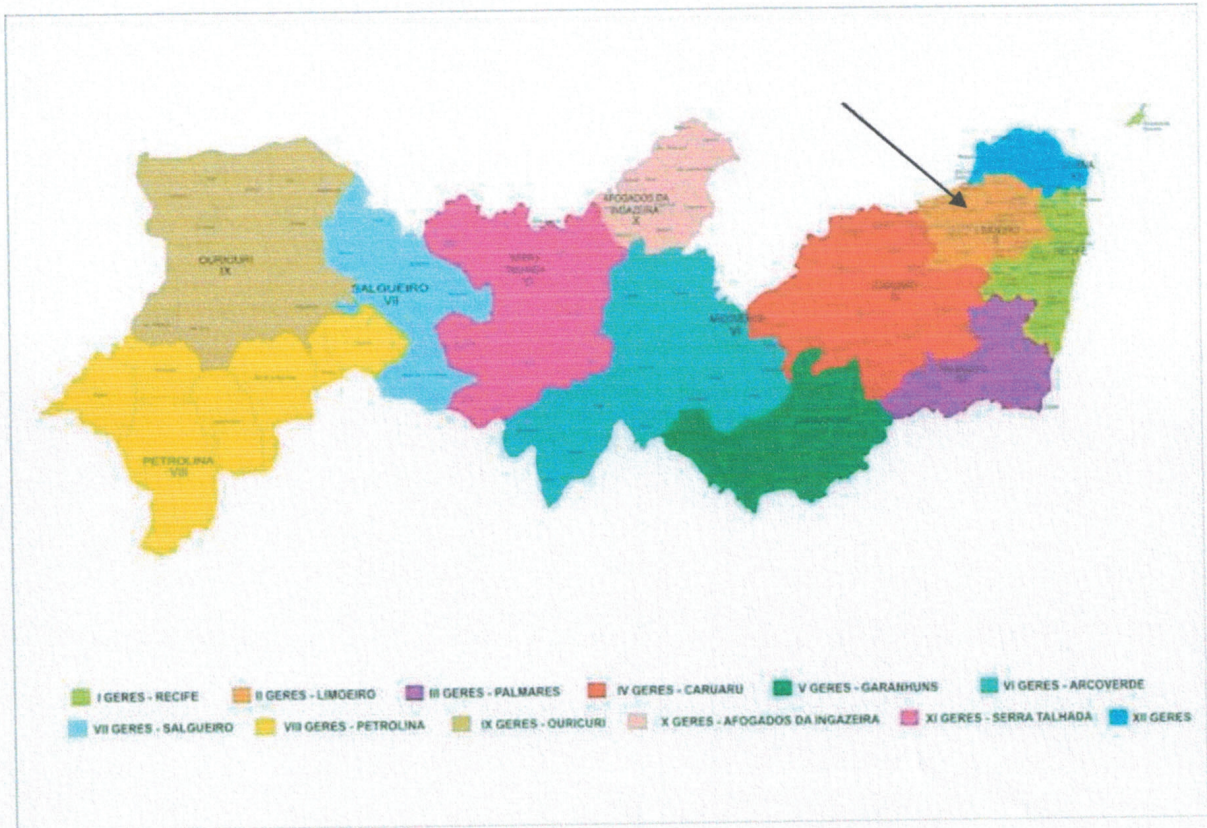
às vinte e quatro horas. Graças ao seu poder de resolutividade, é considerada unidade hospitalar de referência, atendendo a população do município de Surubim e mais 08(oito) municípios circunvizinhos, como: Vertentes do Lério, Cazinhas, Santa Maria do Cambucá, Frei Miguelinho, Vertentes, Orobó, João Alfredo e Bom Jardim.

## **1.2. UPAE Limoeiro**

A APAMI em março de 2014 assumiu a gerência da Unidade Pernambucana de Atenção Especializada em Limoeiro, situada as margens da PE 90 - Fazenda Livramento s/n, através do contrato de gestão nº 003/2014. A UPAE é um centro de diagnóstico e orientação terapêutica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de media complexidade com o objetivo de fortalecer a rede de assistência entre a atenção primária e terciária garantindo a continuidade do cuidado. Visando contribuir com a resolutividade e integralidade da população, a unidade iniciou seus serviços atendendo os 12 municípios da II GERES - Gerência Regional de Saúde, (Bom Jardim - 38.871 habitantes, Casinhas - 14.189 habitantes, Cumaru - 13.960 habitantes, Feira Nova - 21.579 habitantes, João Alfredo - 32.651 habitantes, Limoeiro - 56.336 habitantes, Machados - 15.046 habitantes, Passira - 29.031 habitantes, Orobó - 23.608 habitantes, Salgadinho - 10.252 habitantes, Surubim - 62.530 habitantes e Vertente do Lério - 7.802 habitantes, beneficiando 325.855 usuários e assegurando-lhes os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS. Fonte (IBGE 2014)

No mês de outubro/14 foram incluídos mais 8 municípios: Buenos Aires - 12.974 habitantes, Carpina - 80.194 habitantes, Lagoa do Carro - 17.247 habitantes, Lagoa de Itaenga - 21.244 habitantes, Nazaré da mata - 31.951 habitantes, Paudalho - 54.547 habitantes, Tracunhaém - 13.547 habitantes e Vicência - 32.014 habitantes,

abrangendo mais 266.718 usuários e totalizando 589.573 habitantes dos 20 municípios que a UPAE Limoeiro pode atender. Fonte (IBGE 2014).



## 2. INTRODUÇÃO

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos N° 004/2013, 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 UPAE Dr. José Nivaldo Barbosa de Souza – UPAE Limoeiro foi processado nos termos da Lei Estadual n° 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei 12.973, de 26, de dezembro de 2005, Lei Complementar n° 141, de 03 de setembro de 2009, Lei n° 14.248, de 17 de dezembro de 2010, e regulamentada pelo Decreto n° 23.046, de 19 de fevereiro de 2001, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde – SUS emanadas do Ministério da Saúde – MS, do qual se sagrou vencedora a O.S.S. APAMI SURUBIM, sendo assinado o contrato n° 003/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. em 17/05/2014.

A UPAE Limoeiro, localizada à margem da PE 90, s/n, Fazenda Livramento, no município de Limoeiro/PE, funciona em regime de 10 horas/dia assegurando assistência gratuita à população.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada é um centro regional de diagnóstico e orientação terapêutica com alta resolubilidade e densidade tecnológica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade que tem como um dos objetivos fortalecer a rede de assistência entre a atenção primária e a terciária garantindo a continuidade do cuidado.

A UPAE Limoeiro iniciou suas atividades assistenciais em 01 de abril de 2014 com sede no município de Limoeiro da II Região de Saúde, sendo referência para 12 municípios (Bom Jardim, Casinhas, Cumarú, Feira Nova, João Alfredo, Limoeiro, Machados, Passira, Orobó,

Salgadinho, Surubim e Vertente do Lério) (IBGE 2014). Totalizando uma população de 390.913 usuários (DATASUS, 2012). E que a partir de 01 de outubro de 2014 foram inseridos mais 8 municípios fazendo um total de 20 municípios Bom Jardim, Casinhas, Cumaru, Feira Nova, João Alfredo, Limoeiro, Machados, Passira, Orobó, Salgadinho, Surubim, Vertente do Lério, Buenos Aires, Carpina, Lagoa do Carro, Lagoa de Itaenga, Nazaré da mata, Paudalho, Tracunhaém e Vicência totalizando uma população de 589.573 habitantes.

A referida Unidade possui 2.251 M<sup>2</sup> de área construída, com o **setor ambulatorial** formado por recepções com sala de espera; doze consultórios e um consultório de oftalmologia, sala para coleta e coleta íntima, sala para curativo, duas salas de recuperação, entre outros. O **setor de diagnóstico** possui sala de espera com recepção, sala de fisioterapia, sala de raios-X, teste ergométrico, eletrocardiógrafo, ecografia, entre outros.

A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir preferencialmente da Saúde da Família que é a coordenadora do cuidado.



### **3. INDICADORES/METAS DE MONITORAMENTO**

#### **3.1 Meta de Produção**

**Produção:** Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado à UPAE Limoeiro, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas não médicas e 2% às sessões de fisioterapia.

#### **3.2 Indicadores de Qualidade**

**Indicadores de Qualidade:** Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Limoeiro, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico.



*Paula Peixoto*  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

#### **4. DESEMPENHO ASSISTENCIAL**

##### **4.1. Indicadores de Produção**

###### **a) Consultas Médicas**

A UPAE Limoeiro **ofertou 52.210 e executou 43.993** consultas médicas durante os meses de Janeiro a Dezembro de 2017. A meta anual foi de 47.616 que representa **92,39%** da execução, assim, foram atendidos em média de 175 usuários por dia.

Das primeiras consultas disponibilizadas, 89,81% foi agendado pelo município, o que melhorou a perda primária. Porém tivemos ainda 7.564 pacientes que faltaram à primeira consulta.

Para avaliação deste indicador, consideraremos o número de consultas executadas pela UPAE durante os meses de Janeiro a Dezembro, tendo em vista que a demanda é regulada, e que o agendamento da consulta e transporte do usuário depende do município. Portanto, meta cumprida.

O gráfico abaixo mostra a evolução das primeiras consultas realizadas no período entre janeiro a dezembro de 2017. É possível observar que no 1º mês do ano foram realizadas 1.457 consultas, chegando ao ápice em outubro com 2.967 consultas executadas e terminando o ano com 2.599.

A evolução positiva na execução das primeiras consultas é bastante visível, como mostra a linha de tendência do gráfico 01.

Gráfico 01 - Consultas médicas realizadas entre janeiro e dezembro/2017.



Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

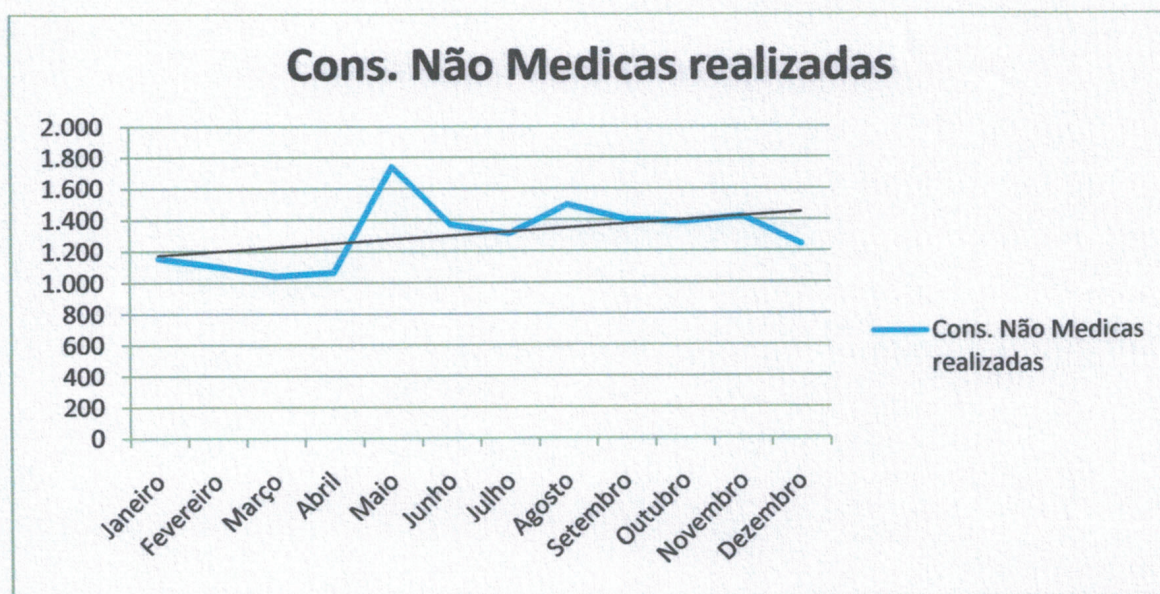
### **b) Consultas Não-Médicas**

A meta geral para os não-médicos no ano de 2017 foi 7.224.

A UPAE Limoeiro ofertou 22.263 consultas (308,18% da meta) dos profissionais não-médicos nos meses de janeiro a dezembro, das quais 15.746 foram executadas (217,97% da meta). A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna suficiente ao serviço. Meta cumprida.

O gráfico abaixo mostra as consultas executadas no período avaliado. Observa-se que maio foi o mês de maior execução de consultas (1.742) dos não médicos.

Gráfico 02 - Consultas não medicas realizadas entre janeiro e dezembro/2017.



Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

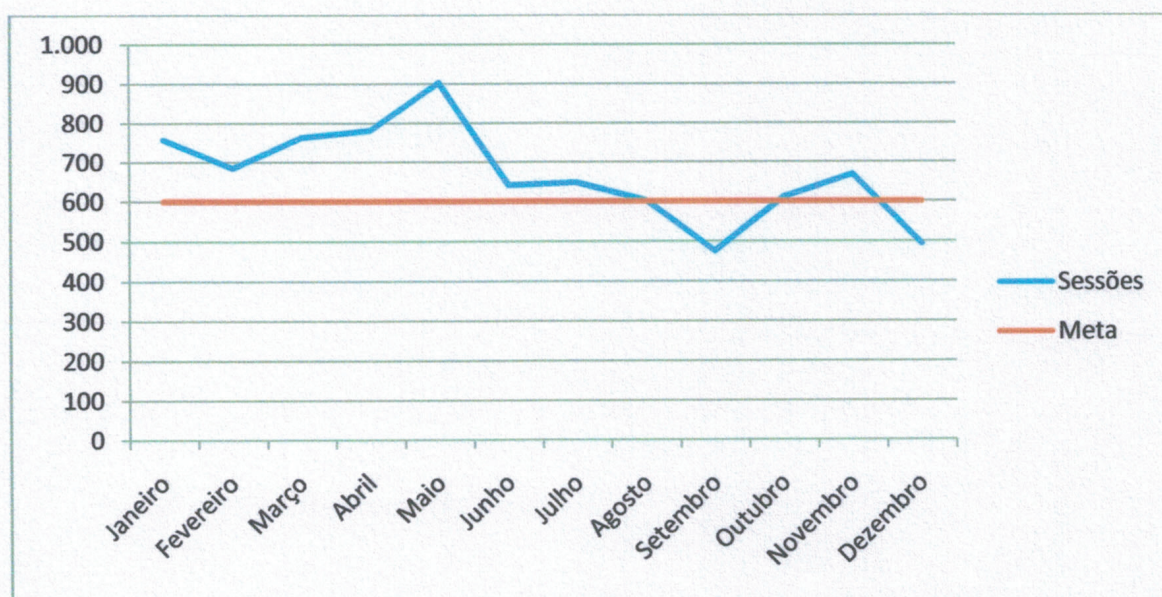
### **c) Sessões de Fisioterapia**

A UPAE Limoeiro ofertou 8.860 (123,05% da meta) e realizou 8.028 (111,50%) sessões de fisioterapia nos meses de janeiro a dezembro/17.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução sessões de fisioterapia nos meses em análise. Portanto, meta cumprida. É provável que essa meta fosse mais fácil de ser atendida se no quadro médico da UPAE Limoeiro houvesse especialidades que geralmente identificam maior número de usuários com indicação para sessões de fisioterapia tais como: reumatologia, pneumologia e/ou neurologia.

No gráfico abaixo é possível observar que a produção de sessões de fisioterapia é muito oscilante tendo um maior aclave no mês de maio/17 e um declive em setembro/17.

Gráfico 03 – Sessões de fisioterapia realizadas entre janeiro e dezembro/2017.



Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

***d) Projeto Boa Visão***

O Projeto Boa visão tem como objetivo “promover a assistência oftalmológica, identificando e corrigindo problemas visuais relacionados à refração em alunos do ensino médio e fundamental, professores e funcionários das Escolas estaduais de Pernambuco”.

A Secretaria de Saúde - SES escolheu a UPAE Limoeiro para dá início a esse projeto, conforme normativa da Lei Estadual Nº 14.511, de 7 de dezembro de 2011.

Começamos o Projeto no dia 02/10/15, ofertando 50 consultas por semana para os alunos e professores/servidores, que são previamente triados por pessoas capacitadas para tal função.

No ano de 2017 foram ofertados 1.490 consultas e executadas 1.225. Nesse mesmo período foram atendidos 1.059 alunos e 166 professores/servidores. De todos os 1.225 atendidos 1.070 necessitam de correção visual (uso de óculos).

***e) Projeto de Atendimento a Criança com microcefalia e/ou portadores de síndromes neurológicas.***

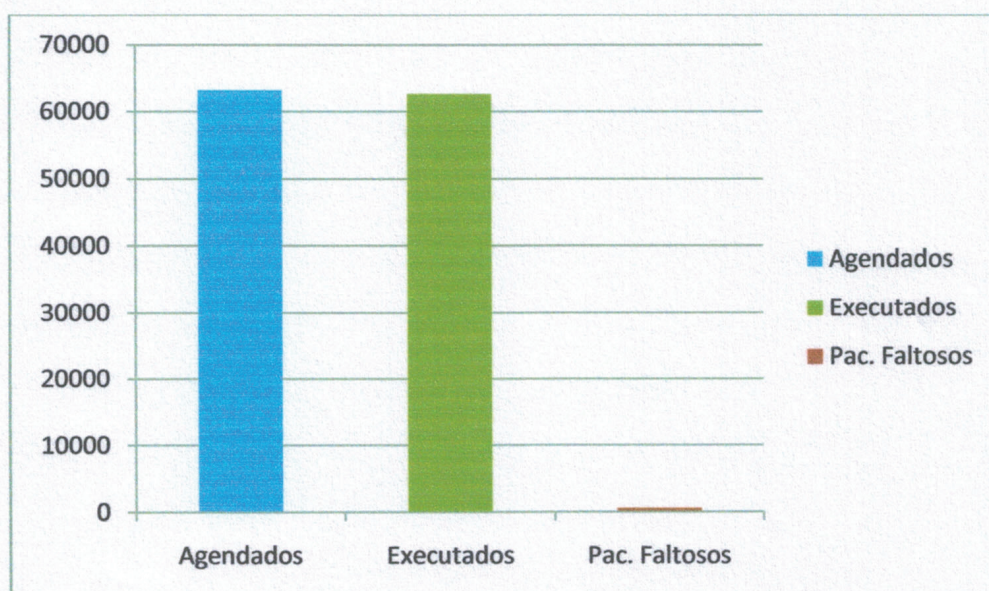
Começamos esse Projeto no mês de junho/2017 e durante os 7 meses desse projeto foram ofertadas 156 consultas e 806 sessões em reabilitação. Nesse mesmo período realizamos 84 consultas e 161 sessões Em dezembro/17 foi estendido para crianças portadoras de outras síndromes neurológicas.

## 4.2 Outras informações

### a) Apoio Diagnóstico

O Gráfico abaixo mostra o quantitativo dos exames realizados na UPAE Limoeiro. Analisando o mesmo, observa-se que o índice de faltas é muito pequeno, pois a coluna de agendados é quase igual a dos executados.

Gráfico 04 - Quantitativo de exames agendados, executados, pacientes faltosos e cancelados entre janeiro e dezembro/2017.



Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

Foram realizados no período avaliado 62.627 exames, dos quais 32.220 em patologia clínica e 30.407 em exames de cardiologia, radiologia, oftalmologia e outros.

### **4.3 Indicadores de Qualidade**

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Limoeiro, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico.

#### ***a) Atenção ao Usuário***

A Unidade deve apresentar um Serviço de Atenção ao Usuário estruturado, com realização da pesquisa de satisfação por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPAE abrangendo no mínimo 10% do total de atendimentos médicos e resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas que estão sob sua governabilidade.

- ***Estruturação do serviço***

O projeto de estruturação do serviço de atenção ao usuário foi entregue no primeiro trimestre de funcionamento dessa Unidade, ou seja em maio de 2014.

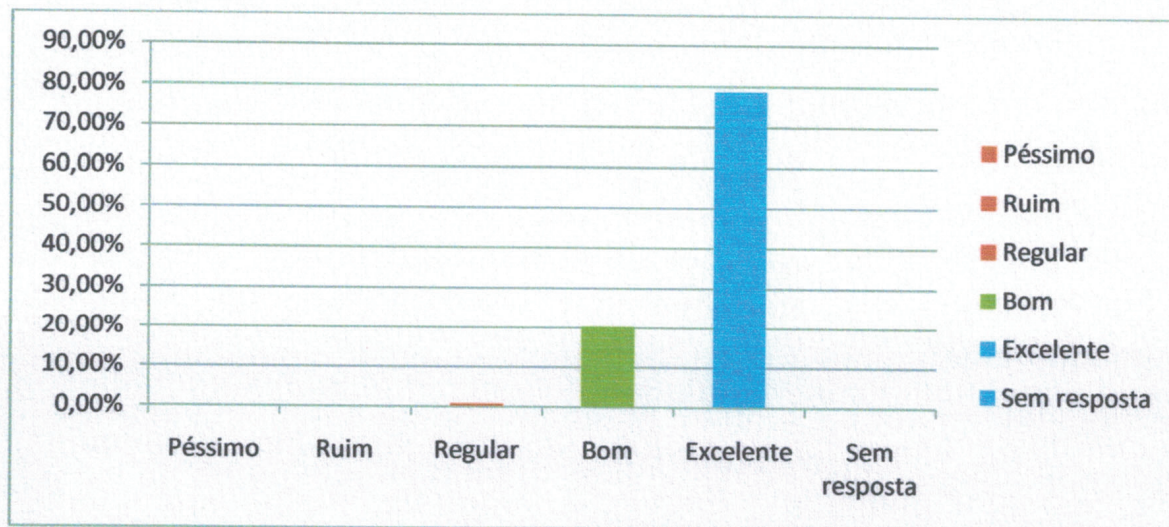
- ***Pesquisa de satisfação do usuário***

O serviço foi estruturado e está em pleno funcionamento. Nesse ano 2017 foram aplicados 4.853 questionários entre usuários ou acompanhantes dos 43.993 pacientes que realizaram consultas médicas. A assistente social dessa Unidade é a responsável pela coleta das opiniões dos usuários.



Os resultados obtidos foram: 78,13% dos pacientes classificaram a UPAE Limoeiro como excelente 20,83% bom, 0,93% regular, 0,10% ruim e 0,01% péssimo. Vê gráfico 05.

Gráfico 05 – Pesquisa de satisfação do usuário consolidado do ano de 2017.

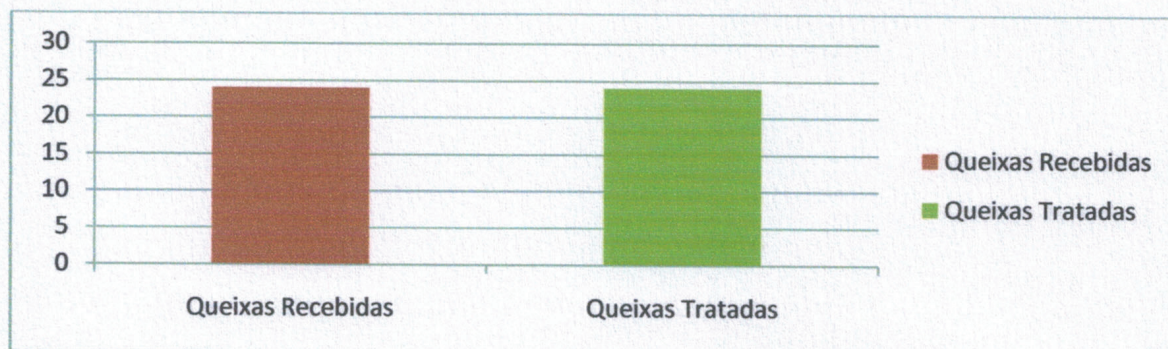


Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

#### • **Resolução de queixas**

O serviço foi implantado em 10 de abril de 2014, com caixas de sugestões nas 03 recepções. No período de janeiro à dezembro/17, 184 usuários depositaram sua opiniões nas 3 caixinhas posicionadas nas recepções dessa Unidade. Dessas, 94 foram elogios/sugestões e 90 foram reclamações. Porém desses 90, apenas 23 (queixas) usuários se identificaram tornando assim possível solucioná-las.

Gráfico 06 – Queixas recebidas x queixas tratadas, janeiro à dezembro/2017.



Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

- **Ouvidoria**

Desde o início de funcionamento da UPAE Limoeiro estamos conectados a Ouvidoria do Estado pelo sistema OUIDOR SUS, respondendo todas as queixas/reclamações que nela aparecem.

Nesse ano de 2017, tivemos apenas 3 demandas da ouvidoria, sendo elas: 2 reclamações e 1 solicitação. (gráfico anexo)

- b) Controle da Origem do Paciente**

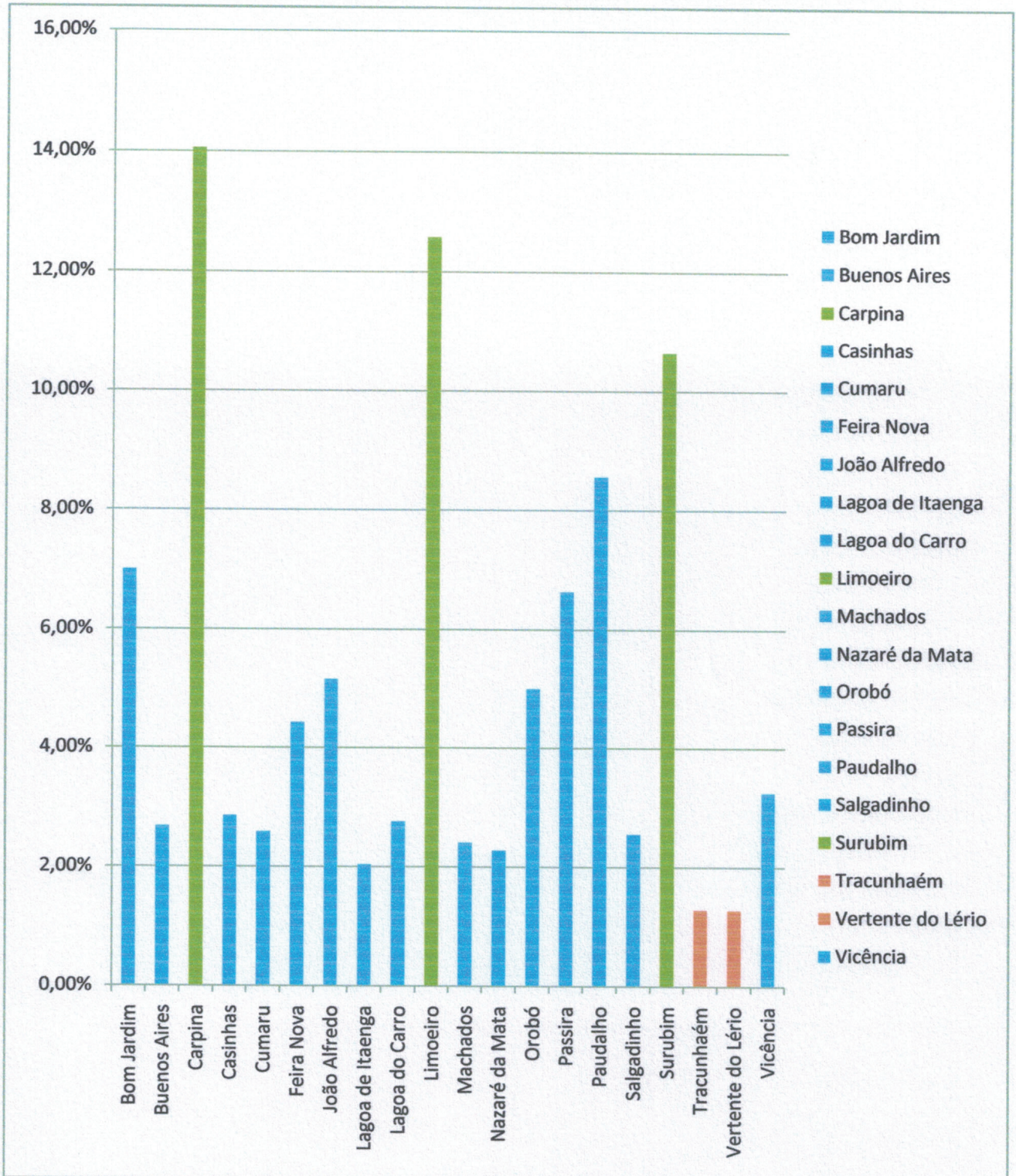
Este indicador informa a procedência dos usuários por município.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada - José Nivaldo Barbosa de Souza, no período compreendido entre janeiro à dezembro de 2017, atendeu os municípios: Bom Jardim, Casinhas, Cumaru, Feria Nova, João Alfredo, Limoeiro, Machados, Orobó, Passira, Salgadinho, Surubim, Vertente do Lério, Carpina, Lagoa de Itaenga, Lagoa do Carro, Nazaré da Mata, Paudalho, Tracunhaém, Vicência e Buenos Aires.

Nota-se que apenas 2 municípios Tracunhaém (1,29%) e Vertente do Lério (1,28%), ao longo do ano de 2017, fizeram menos de 2% de efetuaram menos de 2% do total de consultas executadas por município.

Vale parabenizar os municípios de Carpina (14,05%), Limoeiro (12,57%) e Surubim (10,65%) que desempenharam um percentual acima de 10% de consultas executadas em relação ao total efetivado. Contudo nem sempre os pacientes que foram agendados conseguem chegar a essa Unidade e realizar suas consultas. Vários motivos influenciam nessa chegada, entre eles, a mais comum é a falta de transporte.

Gráfico 07 - Origem do paciente por percentual de execução em 2017.



Fonte: Relatório gerencial OSS APAMI Surubim

### c) Gerenciamento Clínico

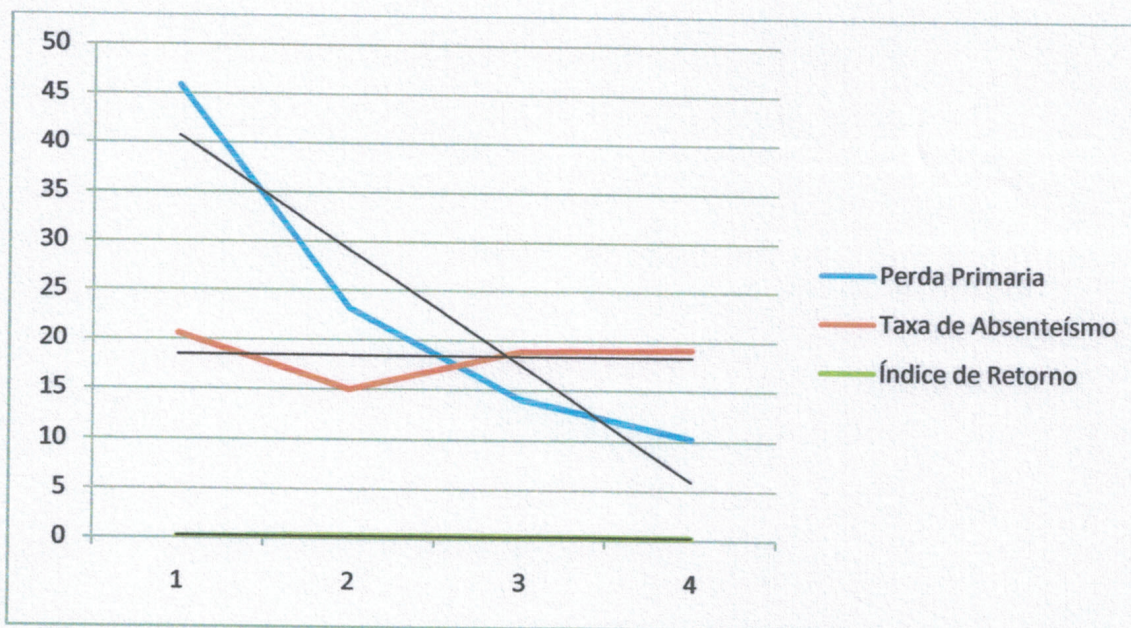
É subdividido em 03 indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno. A meta e o envio de relatórios em tempo hábil, meta cumprida.

Tabela 01 - UPAE Limoeiro – Perda primária, taxa de absenteísmo e índice de retorno dos anos de 2014, 2015, 2016 e 2017.

	2014	2015	2016	2017
Perda Primária	45,87	23,19	14,05	10,26
Taxa de Absenteísmo	20,59	14,99	18,9	19,19
Índice de Retorno	0,13	0,29	0,27	0,24

Fonte: Relatório Gerencial OSS APAMI Surubim

Gráfico 08 – Perda primária, taxa de absenteísmo e índice de retorno de 2014, 2015, 2016 e 2017.



Fonte: Relatório Gerencial OSS APAMI Surubim

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertada, nos meses de janeiro à dezembro de 2017, observa-se que 10,26% não foram agendados. Comparando com os anos anteriores, houve uma queda bastante

expressiva. Isso comprova a maior utilização das vagas ofertadas pelos municípios abrangentes.

A taxa de absenteísmo acompanha a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas, que durante o ano de 2017 foi de 19,19 % mantendo a linha de tendência sem evolução para declive ou auge. Portanto isso já é previsto nas estatísticas mundiais que a taxa de absenteísmo sempre, seja no setor público ou privado, fica em torno dos 20%.

O índice de retorno é a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE. Ele verifica indiretamente a resolubilidade da Unidade. Este índice foi de 0,24 durante o ano de 2017, sem variação para mais ou menos.

#### **d) Comissões**

- **Comissão de Revisão Prontuários Médicos**

Essa comissão deu início aos trabalhos em 26/04/14, onde ocorreu a primeira reunião. Essas reuniões estão acontecendo sempre em todas as últimas 6<sup>a</sup> feiras do mês e registradas em ata. Foram analisados 30 prontuários por mês, totalizando 360. Identificado algumas inconformidades tais como: falta do carimbo, sem assinatura, sem prescrição da medicação, etc e a comissão tomou as medidas necessárias para corrigi-las.

- **Comissão de Controle de Infecção Hospitalar**

Quanto à comissão de CCIH, foi formada no mês julho/14 após o início das atividades do serviço do laboratório. Foram nomeados os membros, através da portaria 03/2014 e estamos nos estruturando para atender as normas da vigilância sanitária (ANVISA/PE). A mesma se reúne na última semana do mês.

- **Comissão de Ética**

Com relação à comissão de ética, não se faz necessário ainda nesse momento, uma vez que cotamos com 15 médicos atualmente no quadro de profissionais e segundo Resolução nº 1657/2002 do Conselho Regional Medicina (descrita no projeto da UPAE Limoeiro) só há necessidade quando o quadro de profissionais médicos ultrapassar de 15 profissionais e tiver responsável técnico e certidões e alvarás de funcionamento que ainda estamos providenciando.

- **Comissão de Farmácia e Terapêutica**

A comissão de Farmácia e Terapêutica foi composta no dia 27/06/17 de acordo com a Portaria 01/2017 e deu início aos trabalhos em julho/17.

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**

Em julho/2017 deu-se início a formação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), onde todas as etapas exigidas pelo sindicato foram cumpridas (indicação dos membros, publicação, curso da NR-5, eleição, nomeação, ETC). Foram eleitos 02 membros e a diretoria indicou mais 02.

### **e) Dificuldades**

Abaixo pontuados as dificuldades apresentadas no final do ano de 2017. Nota-se que algumas dificuldades encontram-se sem solução desde 2014.

1. **Mobiliário:** Falta de mobília para os consultórios da área de exames.
2. **PAINEL DE CHAMADA:** Falta autorização para a compra do material da rede wifi necessário

para a instalação dos painéis nas recepções. Solicitado através do ofício 41/14 em 06/11/2014.

3. **Solicitado** ao Sr Ivan Garcia a troca de categoria de alguns ramais. Sem resposta. Solicitado por email.
4. **Impressoras:** Até o presente momento, não recebemos as máquinas e sem previsão, segundo a SES por estarem em processo licitatório, prejudicando o cumprimento das metas contratuais e causando sérios transtornos a implantação do sistema SMART. Solicitado por email e ofício nº 07/14 em 16/05/14 signet 44481-3/14.
5. **Falta** resposta sobre o HD para backup do sistema de informação. Solicitado a autorização da compra através do ofício 52/2014.
6. **Entre outros**

#### **f) Meta**

Em reunião na SES no dia 17/09/14 com a apoiadora e demais servidores da SES, recebemos a orientação de que iríamos permanecer nos 60% da meta contratual, ou seja 3.968 consultas medicas por mês, como também o recurso financeiro permanecerá no mesmo 45,45% do valor total. Sendo que em maio/15 tivemos um corte no orçamento de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), o que vem dificultando a ampliação de alguns serviços que necessários ao bom funcionamento dessa Unidade.

Mesmo com as dificuldades financeiras que a UPAE Limoeiro vem sofrendo desde maio/15 devido ao aumento de custos, por não ter tido os reajustes anuais acordados em contrato, pelo não recebimento dos repasses (08 parcelas em atraso, sendo 02 de 2016 e 06 de 2017), pelos

aumentos dos dissídios coletivos entre outros, essa Unidade conseguiu ampliar alguns serviços. Tais como:

- ✓ Exames de MAPA, HOLTER, Endoscopia, Urofluxometria e BERA
- ✓ Atendimento assistencial de reabilitação motora, respiratória, oral, psicológica e nutricional as crianças portadoras de microcefalia e/ou outras doenças neurológicas;
- ✓ Atendimento psicológico a família dessas crianças e orientações com a assistente social.



## 5. CONCLUSÃO

Tratando-se de um serviço de saúde inaugurado há quase 4 anos, ocorreram ainda, nesse ano 2017, algumas dificuldades relativas à seu funcionamento.

A estruturação da UPAE Limoeiro na II Região de Saúde envolveu municípios, Geres e Organização Social. O que para seu efetivo funcionamento, exige que todos os atores envolvidos atue em fina harmonia, uma vez que, as ações são interdependentes.

Considerando que esta é uma forma nova de pensar e fazer Saúde, quebrando paradigmas arraigados culturalmente em parte dos usuários, profissionais de saúde e gestores, exigindo assim tempo para a sua efetivação.

Concluimos que todos os documentos exigidos e instrumentos definidos para o monitoramento do contrato de gestão foram enviados pela UPAE no período avaliado.

Dos indicadores monitorados de produção previstos para serem executados nesse ano, todos foram cumpridos. Quanto aos indicadores de Qualidade, a UPAE Limoeiro realizou Pesquisa de Satisfação abrangendo no mínimo 10% do total de atendimentos e resolução de 100% das Queixas Recebidas no referido ano. Além do envio dos relatórios sobre a origem dos usuários e gerenciamento clínico, estes devidamente encaminhados em todos os meses analisados.

Limoeiro, 30 de janeiro de 2018.



Paula Peixoto  
Diretora Geral da UPAE Limoeiro  
Mat. n° 00009



# ANEXOS


1. Consultas Médicas (Ofertado X Realizado)

	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
Janeiro	3.968	4.071	2.956	102,60%	74,50%
Fevereiro	3.968	4.000	3.089	100,81%	77,85%
Março	3.968	4.275	3.378	107,74%	85,13%
Abril	3.968	3.876	3.272	97,68%	82,46%
Maior	3.968	4.687	4.337	118,12%	109,30%
Junho	3.968	4.162	3.886	104,89%	97,93%
Julho	3.968	4.385	3.934	110,51%	99,14%
Agosto	3.968	4.799	3.994	120,94%	100,66%
Setembro	3.968	4.666	3.783	117,59%	95,34%
Outubro	3.968	4.507	3.998	113,58%	100,76%
Novembro	3.968	4.281	3.670	107,89%	92,49%
Dezembro	3.968	4.501	3.696	113,43%	93,15%
<b>Total</b>	<b>47.616</b>	<b>52.210</b>	<b>43.993</b>	<b>109,65%</b>	<b>92,39%</b>

Ano: 2017

2. Primeiras Consultas Médicas (Ofertado X Agendado)

	Ofertado	Agendado	% Agendado
Janeiro	2.950	1.980	67,12%
Fevereiro	2.862	2.389	83,47%
Março	3.105	2.834	91,27%
Abril	2.712	2.399	88,46%
Maiο	3.450	3.172	91,94%
Junho	3.104	2.869	92,43%
Julho	3.285	3.007	91,54%
Agosto	3.609	3.433	95,12%
Setembro	3.568	3.283	92,01%
Outubro	3.871	3.676	94,96%
Novembro	3.473	3.337	96,08%
Dezembro	3.861	3.410	88,32%
<b>Total</b>	<b>39.850</b>	<b>35.789</b>	<b>89,81%</b>




*Paula Peixoto*  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

Ano: 2017

3. Pacientes Faltosos (Agendado X Faltosos)

	Agendados	N ° Faltosos	% Faltosos
Janeiro	1.980	523	26,41%
Fevereiro	2.389	501	20,97%
Março	2.834	591	20,85%
Abril	2.399	506	21,09%
Maiο	3.172	640	20,18%
Junho	2.869	578	20,15%
Julho	3.007	644	21,42%
Agosto	3.433	727	21,18%
Setembro	3.283	633	19,28%
Outubro	3.676	709	19,29%
Novembro	3.337	701	21,01%
Dezembro	3.410	811	23,78%
<b>Total</b>	<b>35.789</b>	<b>7.564</b>	<b>21,13%</b>



**Paula Peixoto**  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro


4. Consultas Não Médicas (Ofertado X Meta / Executado x Meta)

	Contratado	Ofertado	%Ofertado	Realizado	% Realizado
Janeiro	602	1.812	301,00%	1.156	192,03%
Fevereiro	602	1.556	258,47%	1.104	183,39%
Março	602	1.525	253,32%	1.043	173,26%
Abril	602	1.511	251,00%	1.067	177,24%
Maiο	602	2.143	355,98%	1.742	289,37%
Junho	602	1.944	322,92%	1.370	227,57%
Julho	602	2.060	342,19%	1.313	218,11%
Agosto	602	2.251	373,92%	1.496	248,50%
Setembro	602	1.747	290,20%	1.402	232,89%
Outubro	602	1.936	321,59%	1.387	230,40%
Novembro	602	1.877	311,79%	1.421	236,05%
Dezembro	602	1.901	315,78%	1.245	206,81%
<b>Total</b>	<b>7.224</b>	<b>22.263</b>	<b>308,18%</b>	<b>15.746</b>	<b>217,97%</b>

Ano: 2017

5. Sessões de Fisioterapia (Ofertado X Meta / Executado x Meta)

	Contratado	Ofertado	%Ofertado	Realizado	% Realizado
Janeiro	600	840	140,00%	758	126,33%
Fevereiro	600	880	146,67%	685	114,17%
Março	600	780	130,00%	763	127,17%
Abril	600	800	133,33%	782	130,33%
Maiο	600	780	130,00%	903	150,50%
Junho	600	660	110,00%	642	107,00%
Julho	600	715	119,17%	648	108,00%
Agosto	600	700	116,67%	603	100,50%
Setembro	600	660	110,00%	470	78,33%
Outubro	600	720	120,00%	611	101,83%
Novembro	600	665	110,83%	669	111,50%
Dezembro	600	660	110,00%	494	82,33%
<b>Total</b>	<b>7.200</b>	<b>8.860</b>	<b>123,06%</b>	<b>8.028</b>	<b>111,50%</b>




**Paula Peixoto**  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

Ano: 2017

6. Pesquisa de Satisfação

Variáveis	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Excelente		Sem resposta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Janeiro	0	0,00%	7	0,14%	85	1,61%	1.084	20,52%	4.040	76,23%	0	0,00%	5.216	100,00%
Fevereiro	4	0,08%	7	0,14%	90	1,70%	1.069	20,00%	4.302	80,16%	0	0,00%	5.472	100,00%
Março	0	0,00%	4	0,08%	61	1,14%	850	15,75%	5.133	93,13%	0	0,00%	6.048	100,00%
Abril	2	0,04%	4	0,08%	54	1,00%	837	15,45%	4.719	87,42%	0	0,00%	5.616	100,00%
Maiο	1	0,02%	7	0,13%	65	1,20%	1.381	25,20%	5.922	109,20%	0	0,00%	7.376	100,00%
Junho	1	0,02%	2	0,04%	44	0,82%	1.606	29,70%	5.323	97,46%	0	0,00%	6.976	100,00%
Julho	1	0,02%	11	0,20%	70	1,28%	1.549	28,40%	5.313	97,30%	0	0,00%	6.944	100,00%
Agosto	1	0,02%	14	0,26%	64	1,18%	1.749	32,10%	5.004	92,50%	0	0,00%	6.832	100,00%
Setembro	0	0,00%	9	0,17%	87	1,60%	1.653	30,30%	4.923	90,90%	0	0,00%	6.672	100,00%
Outubro	0	0,00%	9	0,17%	87	1,60%	1.653	30,30%	4.923	90,90%	0	0,00%	6.672	100,00%
Novembro	0	0,00%	0	0,00%	7	0,13%	1.413	26,00%	5.396	99,87%	0	0,00%	6.816	100,00%
Dezembro	0	0,00%	0	0,00%	6	0,11%	1.331	24,30%	5.671	103,60%	0	0,00%	7.008	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0,19%</b>	<b>74</b>	<b>1,37%</b>	<b>720</b>	<b>13,20%</b>	<b>16.175</b>	<b>297,30%</b>	<b>60.669</b>	<b>109,70%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>77.648</b>	<b>100,00%</b>
<b>%</b>	<b>0,01%</b>		<b>0,10%</b>		<b>0,93%</b>		<b>20,83%</b>		<b>78,13%</b>		<b>0,00%</b>		<b>100,00%</b>	

  
Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro



Ano: 2017

7. Porcentagem de Queixas Tratadas

	Recebidas	Identificadas	Tratadas	(%)
Janeiro	1	1	1	100
Fevereiro	2	2	2	100
Março	5	5	5	100
Abril	4	4	4	100
Maió	2	2	2	100
Junho	1	1	1	100
Julho	2	2	2	100
Agosto	1	1	1	100
Setembro	2	2	2	100
Outubro	1	1	1	100
Novembro	1	1	1	100
Dezembro	1	1	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



**Paula Peixoto**  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro


8. Controle de Origem dos Pacientes

Município	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Bom Jardim	176	133	139	120	160	139	155	165	168	228	205	187	1.975	7,00%
Buenos Aires	2	56	58	55	77	38	36	101	58	92	62	120	755	2,67%
Carpina	26	158	291	232	357	331	400	424	509	542	408	288	3.966	14,05%
Casinhas	13	80	89	46	71	48	72	74	67	78	106	62	806	2,86%
Cumaru	25	52	53	55	40	49	72	72	46	98	79	88	729	2,58%
Feira Nova	130	89	102	76	103	92	94	78	135	156	119	75	1.249	4,43%
João Alfredo	158	139	119	104	99	92	106	143	138	126	121	110	1.455	5,16%
Lagoa de Itaenga	15	29	53	31	55	28	30	77	35	61	116	45	575	2,04%
Lagoa do Carro	10	39	83	52	46	75	78	114	63	70	47	101	778	2,76%
Limoeiro	313	251	322	261	330	305	242	324	291	309	273	328	3.549	12,57%
Machados	65	34	68	72	84	47	39	53	61	60	43	53	679	2,41%
Nazaré da Mata	5	42	70	32	92	54	50	67	31	69	81	50	643	2,28%
Orobó	85	114	115	89	135	111	121	125	122	121	104	169	1.411	5,00%
Passira	84	134	131	119	155	127	137	171	164	229	197	224	1.872	6,63%
Paudalho	91	158	152	175	292	281	204	225	290	206	161	182	2.417	8,56%
Salgadinho	38	79	57	42	50	54	48	61	64	77	67	83	720	2,55%
Surubim	189	228	201	191	253	220	318	251	260	267	301	327	3.006	10,65%
Tracunhaém	12	28	58	17	29	64	28	35	34	33	23	2	363	1,29%
Vertente do Lério	19	23	35	28	24	32	24	36	30	36	46	28	361	1,28%
Vicência	1	22	47	96	80	104	109	110	84	109	77	77	916	3,25%
<b>Total</b>	<b>1.457</b>	<b>1.888</b>	<b>2.243</b>	<b>1.893</b>	<b>2.532</b>	<b>2.291</b>	<b>2.363</b>	<b>2.706</b>	<b>2.650</b>	<b>2.967</b>	<b>2.636</b>	<b>2.599</b>	<b>28.225</b>	<b>100,00%</b>

Ano: 2017

9. Gerenciamento Clínico

	Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
Janeiro	32,88%	21,38%	0,38
fevereiro	16,53%	18,43%	0,27
Março	8,73%	19,15%	0,22
Abril	11,54%	18,79%	0,22
Mai	8,52%	19,16%	0,22
Junho	7,57%	18,58%	0,23
Julho	8,46%	19,19%	0,28
Agosto	5,18%	19,38%	0,24
Setembro	7,99%	17,42%	0,22
Outubro	5,04%	18,01%	0,18
Novembro	3,92%	19,54%	0,21
Dezembro	11,68%	21,55%	0,21
<b>Total</b>	<b>10,26%</b>	<b>19,19%</b>	<b>0,24</b>



**Paula Peixoto**  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

10. Demanda Ouvidoria

	Recebidas	Tratadas	(%)
Janeiro	0	0	#DIV/0!
Fevereiro	0	0	#DIV/0!
Março	0	0	#DIV/0!
Abril	0	0	#DIV/0!
Maió	0	0	#DIV/0!
Junho	0	0	#DIV/0!
Julho	0	0	#DIV/0!
Agosto	0	0	#DIV/0!
Setembro	0	0	#DIV/0!
Outubro	1	1	100
Novembro	2	2	100
Dezembro	0	0	#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



**Paula Peixoto**  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

11. Exames

	Total	Patologia Clínica	% Patologia Clínica	Cardiologia	% Cardiologia	Oftalmologia	% Oftalmologia	Imagem	% Imagem	Outros	% Outros
Janeiro	4.082	2.558	62,67	367	8,99%	540	13,23%	408	10,00%	209	5,12%
Fevereiro	4.217	2.166	51,36	381	9,03%	1.203	28,53%	301	7,14%	166	3,94%
Março	4.962	2.772	55,86	447	9,01%	1.321	26,62%	310	6,25%	112	2,26%
Abril	3.987	2.722	68,27	387	9,71%	1.476	37,02%	284	7%	-882	-22,12%
Mai	5.507	2.438	44,27	565	10,26%	1.844	33,48%	319	6%	341	6,19%
Junho	5.352	2.582	48,24	494	9,23%	1.889	35,30%	286	5%	101	1,89%
Julho	5.138	2.438	47,45	470	9,15%	1.773	34,51%	336	7%	121	2,36%
Agosto	5.604	2.899	51,73	517	9,23%	1.758	31,37%	300	5%	130	2,32%
Setembro	5.392	2.524	46,81	526	9,76%	1.888	35,01%	284	5%	170	3,15%
Outubro	5.982	2.875	48,06	641	10,72%	1.904	31,83%	333	6%	229	3,83%
Novembro	6.946	4.240	61,04	595	8,57%	1.508	21,71%	366	5%	237	3,41%
Dezembro	5.458	3.006	55,08	512	9,38%	1.473	26,99%	271	5%	196	3,59%
<b>Total</b>	<b>62.627</b>	<b>33.220</b>	<b>53,04%</b>	<b>5.902</b>	<b>9,42%</b>	<b>18.577</b>	<b>29,66%</b>	<b>3.798</b>	<b>6%</b>	<b>1.130</b>	<b>1,80%</b>