

## **Relatório Anual de Gestão 2019**

**Unidade Pernambucana de Atenção Especializada**

**Dr. José Nivaldo Barbosa de Souza**

**UPAE Limoeiro**



**Monitoramento do Contrato de Gestão**

**Período Janeiro a Dezembro de 2019**

**Janeiro, 2020**

1

  
Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

Recife, 14 de fevereiro de 2020.

Ofício nº 07/2020

À

Ilma. Sra. Flavia Lira

Diretora Geral de Modernização e Monitoramento de Assistência à Saúde

DGMMAS – Secretaria Executiva de Atenção à Saúde

**Assunto: Relatório Gerencial Anual 2019**

Ilma. Sra.,

A UPAE Limoeiro (Unidade de Atenção Especializada), com sede na margem da PE 90, Fazenda Livramento s/n, Limoeiro/PE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 11.754.025/0003-69, por meio de sua representante legal abaixo assinada, vem, respeitosamente perante V. Sra., entregar o relatório gerencial anual de 2019.

Atenciosamente,



Paula Peixoto

Diretora Geral

Governo de Pernambuco  
Secretaria Estadual de Saúde  
Protocolo: 4697-2/2020  
CRP/SGNET. nº:  
Data de Entrada: 03/02/2020  
Nome:  
Matricula nº: Emar

Relatório Gerencial  
**UPAE LIMOEIRO**  
**ANUAL 2019**

## SUMARIO

I. APRESENTAÇÃO	2
1. INTRODUÇÃO	3
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. INDICADORES DE PRODUÇÃO	7
2.1. CONSULTAS MEDICAS	7
2.1.1 META CONTRATUAL x TOTAL DE CONSULTAS OFERTADAS	7
2.1.2. PRIMEIRAS CONSULTAS OFERTADAS x PRIMEIRAS CONSULTAS AGENDADAS	8
2.1.3. PRIMEIRAS CONSULTAS AGENDAS x PRIMEIRAS CONSULTAS EXECUTADAS	11
2.2. CONSULTAS NÃO MEDICAS E SESSÕES DE REABILITAÇÃO	13
2.2.1. META CONTRATUAL x CONSULT OFERTADA	13
3. INDICADORES/METAS DE MONITORAMENTO	16
3.1 Meta de Produção	16
3.2 Indicadores de Qualidade	16
4. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	17
4.1 Indicadores de Produção	17
a) Consultas Medicas	17
b) Consultas Não-Medicis	18
c) Sessões de Reabilitação	19
d) Projeto Boa Visão	21
e) Projeto de Atendimento a Criança com microcefalia e/ou portadores de síndromes neurológicas	21
4.2 Outras informações	2
a) Produção de exames	22
4.3 Indicadores de Qualidade	23
a) Atenção ao Usuario	23
Estruturação do serviço	23
Pesquisa de satisfação do usuario	23
Resolução de queixas	24
Ouvidoria	25
b) Constrole da Origem do Paciente	25
c) Gerenciamento Clínico	27

<i>d) Comissões e Núcleos</i>	29
Comissão de Revisão de Prontuários Médicos	26
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	29
Comissão de Ética	30
Comissão de Farmácia e Terapêutica	30
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	30
Núcleo de Segurança do Paciente	31
Núcleo de Manutenção	31
Programa de Educação Continuada	32
e) Dificuldades	32
f) Meta	33
5. CONCLUSÃO	34

  
**Paula Peixoto**  
Diretora Geral  
UPAE Limeiro

## **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 2019.

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. INTRODUÇÃO**

### **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 memória, 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.

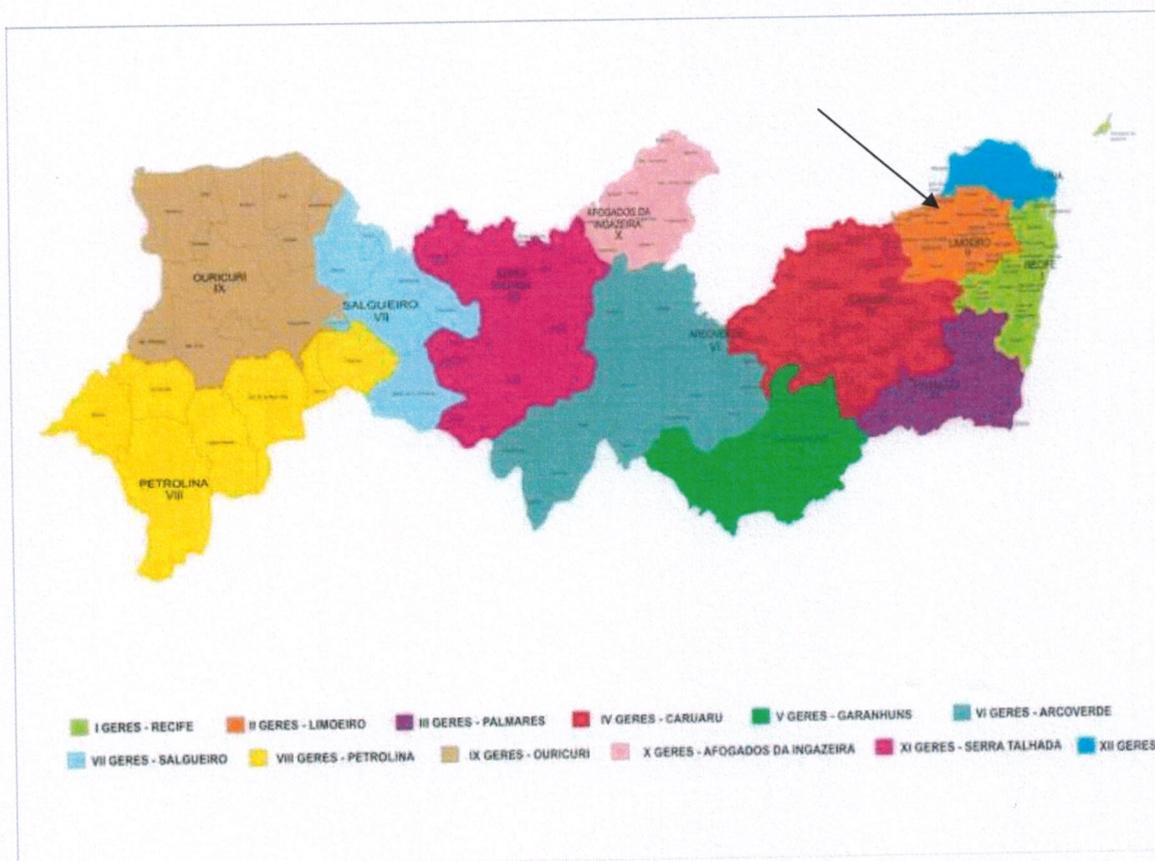
A Associação mantém um complexo hospitalar, denominado de Hospital São Luiz, construído pelo Monsenhor Luiz Ferreira Lima e inaugurado em 06 de dezembro de 1953 pelo Governador Dr. Etelvino Lins de Albuquerque e Dr. Artur Coutinho, Secretário de Saúde e Assistência Social. Hoje tem 73 anos de funcionamento 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, Casinhas, 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).



O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 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 nº 11.743, de 20 de janeiro de 2000, alterada pela Lei 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, 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 nº 003/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. em 17/05/2014.

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.

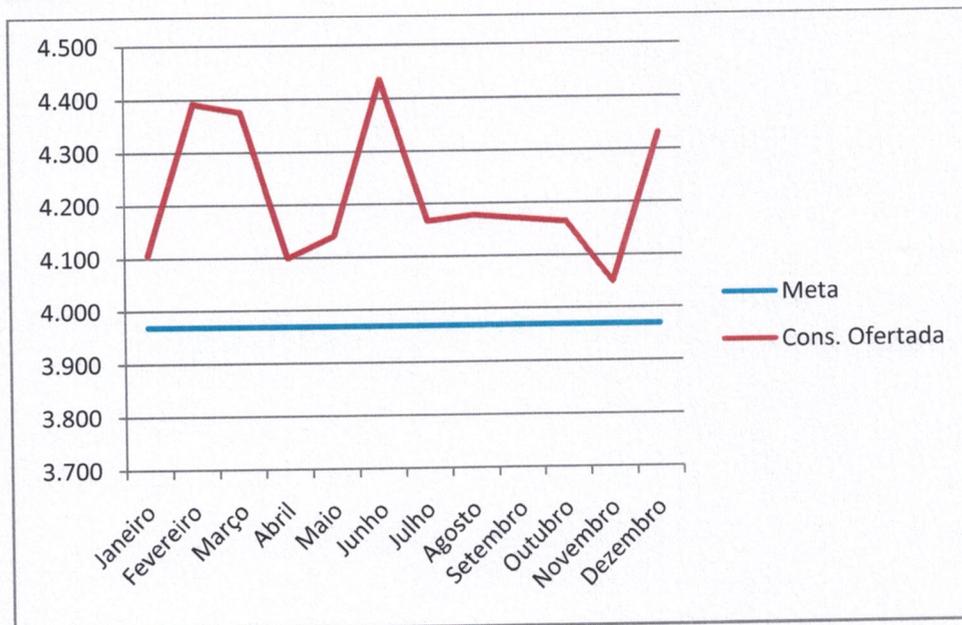
## 2. INDICADORES DE PRODUÇÃO

### 2.1. CONSULTAS MÉDICAS

#### 2.1.1. META CONTRATUAL x TOTAL DE CONSULTAS OFERTADAS

A meta contratual anual para as consultas médicas nesse ano 2019 foi de 47.616 consultas (100% do total). O total de **consultas ofertadas** nesse ano 2019 foi de **50.418** o que representa **105,88% da meta**. Ou seja, foram disponibilizados mais de 100% do previsto em contrato.

**Gráfico I - UPAE Limoeiro - Meta x Total de consultas médicas ofertadas em 2019**



Fonte: UPAE Limoeiro

Observa-se no gráfico acima que, em todos os meses a oferta foi superior a meta.

### **2.1.2. PRIMEIRAS CONSULTAS OFERTADAS x PRIMEIRAS CONSULTAS AGENDADAS**

O quadro médico da Upae Limoeiro hoje é composto por: **cardiologista (02), dermatologista (02), endocrinologista (01), urologista (01), gastroenterologista (01), mastologista (01), otorrinolaringologista (02), nefrologista (01) e oftalmologista (03)**, em regime CLT e outro PJ (pessoa jurídica).

A especialidade de ginecologia foi retida da nossa Unidade em junho/2019, por se entender que a mesma faz parte da atenção primária.

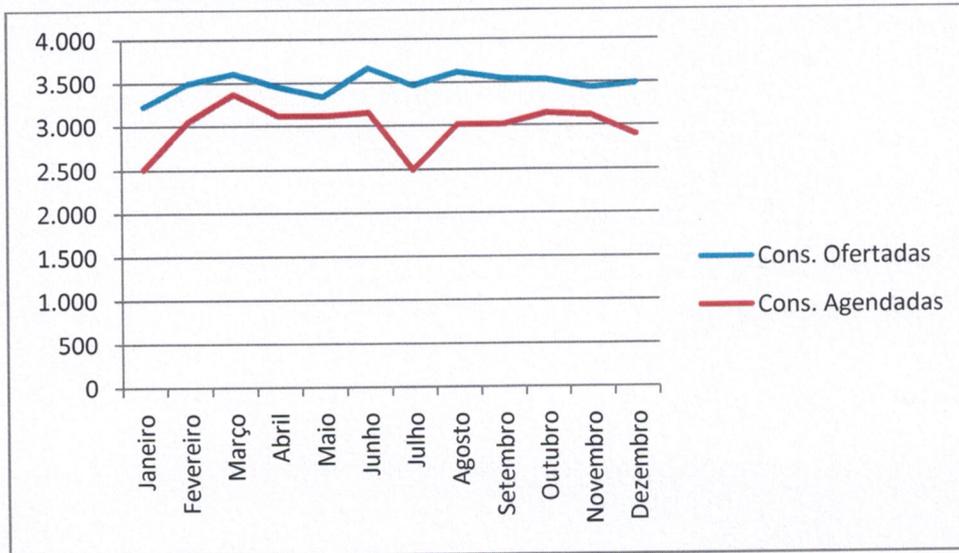
O total da oferta para as primeiras consultas nesse ano de 2019 foi de **41.600** e foram distribuídas entre os 20 municípios abrangentes que agendaram **35.928** consultas de primeira vez. O que representa um percentual de **86,37% de consultas agendadas**.

As consultas têm sido ofertadas integralmente, ou seja, mais de 100% da agenda médica têm sido ofertada.

A unidade trabalha para cumprir o compromisso de ofertar as consultas de acordo com a proposta de trabalho, porém a execução das consultas fica na dependência de comparecimento dos usuários, que pode ser influenciada por uma série de fatores tais como: falta de transporte, chuvas, distância dos sítios onde moram, pouco acesso aos postos da atenção primária, falta de informação, etc.

O gráfico II abaixo representa o histórico das primeiras consultas ofertadas X as consultas agendadas. Observa-se que a linha de consultas agendadas está bem próxima a da consultas ofertadas. Isso prova que a perda primária nesse ano de 2019, foi bem menor se compararmos aos anos anteriores. Isso se deve ao fato dos municípios estarem mais estruturados e envolvidos com o processo da regulação.

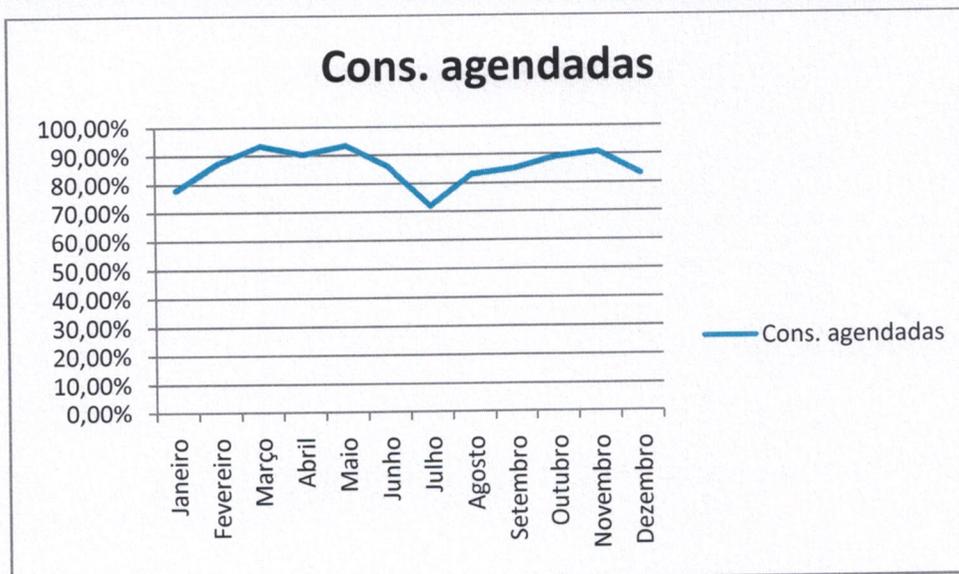
**Gráfico II - UPAE Limoeiro - Primeiras consultas médicas ofertadas x primeiras consultas médicas agendadas em 2019.**



Fonte: UPAE Limoeiro

É possível observar que o agendamento não foi de 100%, em relação à oferta. Porém foi superior a 80% em 10 meses do ano de 2019, ficando abaixo desse percentual apenas em janeiro e julho. Como se pode constatar no gráfico III abaixo.

**Gráfico III - UPAE Limoeiro - Primeiras consultas médicas agendadas em 2019.**



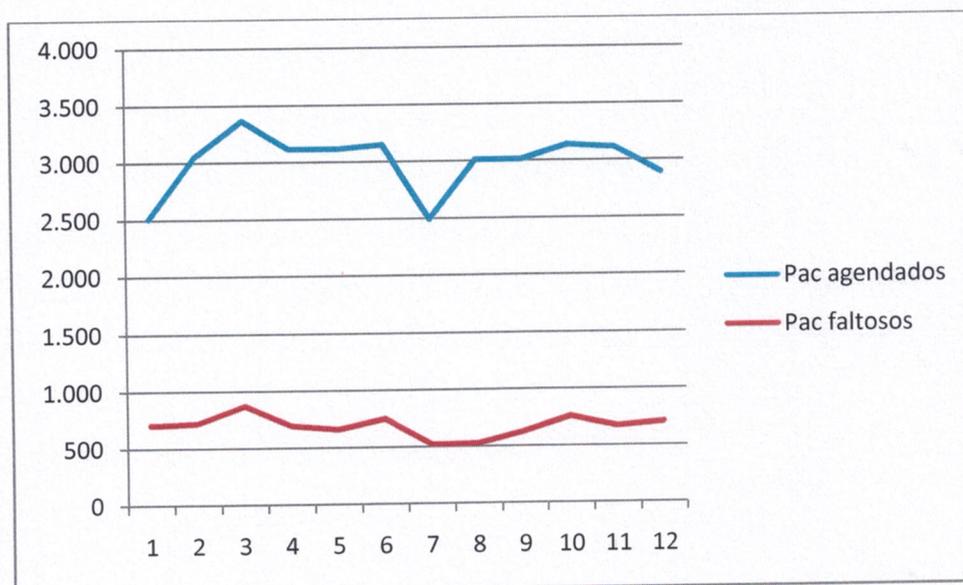
Fonte: UPAE Limoeiro

Vale à pena ressaltar que mesmo estando agendados, 20%, em média, dos usuários não conseguem comparecer a sua consulta. Essa dificuldade do não comparecimento e/ou falta à consulta, não é apenas um problema no Brasil. Pesquisas apontam que mesmo nos países desenvolvidos o índice de falta é o mesmo dos países em desenvolvimento.

A UPAE Limoeiro tem o compromisso da oferta das consultas médicas previstas em contrato, mas não tem governabilidade na sua marcação nem do comparecimento do usuário a Unidade, já que a demanda é regulada e o agendamento das primeiras consultas depende dos vinte municípios da IIª GERES.

Dos **35.928** pacientes que estavam agendados para sua primeira consulta, **8.227** faltaram. Isso representa uma taxa de absenteísmo anual de **20,02%**, **um índice previsto mundialmente.**

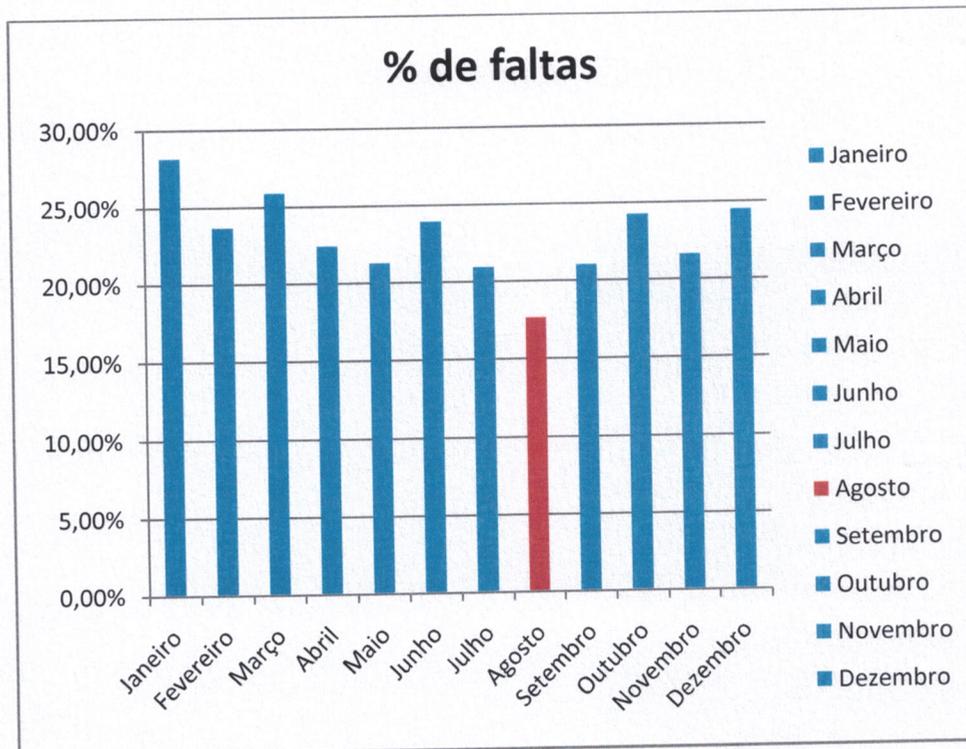
**Gráfico IV - UPAE Limoeiro - Pacientes agendados x pacientes faltosos em 2019.**



Fonte: UPAE Limoeiro

Como mostra o gráfico V abaixo, é possível observar que em apenas 01 mês (agosto), tivemos menos de 20% de falta, enquanto que, ao longo de todo o ano o percentual foi superior.

**Gráfico V - UPAE Limoeiro - % de pacientes faltosos em 2019.**



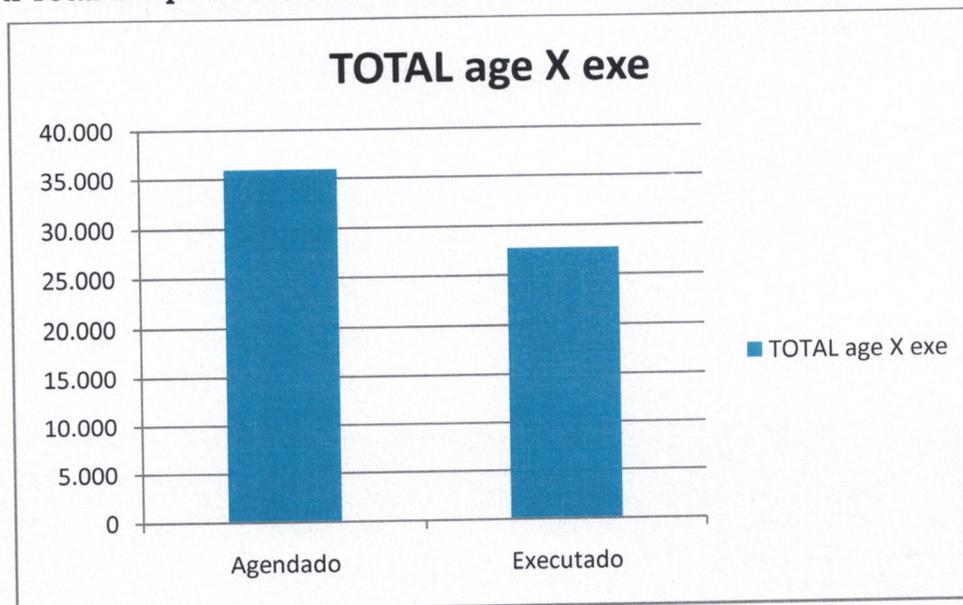
Fonte: UPAE Limoeiro

### **2.1.3. PRIMEIRAS CONSULTAS AGENDADAS x PRIMEIRAS CONSULTAS EXECUTADAS**

Das 41.600 1<sup>as</sup> consultas ofertadas, 35.928 foram agendadas, 27.701 foram executadas e 8.227 pacientes faltaram.

Existe uma crescente procura por especialistas já que os usuários, anteriormente, não tinham acesso a esse tipo de Unidade e hoje se sentem satisfeitos com os serviços ofertados pela Unidade.

**Gráfico VI - UPAE Limoeiro - Total das Primeiras consultas médicas agendadas x Total das primeiras consultas médicas executadas, em 2019.**



Fonte: UPAE Limoeiro/IIª GERES

O número de consultas agendadas foi maior que as executadas, o que significa um percentual total de **77,10% de consultas executadas**.

A UPAE Limoeiro vem crescendo a cada ano no número de atendimento e conseguindo disponibilizar serviços médicos de qualidade a sua população de usuários. Esse ano os municípios não agendaram **5.672 consultas**.

Todos os usuários atendidos de primeira vez foram agendados pelos seus municípios de origem. E quando as vagas dos municípios não são preenchidas, completamos com interconsultas e/ou voltas. Por isso, às vezes, o número de consultas agendadas é maior que as ofertadas, sem falar do over book que estamos também fazendo na Unidade, por orientação da própria SES.

## **2.2. CONSULTAS NÃO MÉDICAS E SESSÕES DE REABILITAÇÃO**

As consultas não médicas são consultas realizadas por profissionais de nível superior, exceto médicos. Elas visam à orientação terapêutica.

Foram disponibilizados o horário das 07 às 13hs e 13 às 17hs. A equipe de não médicos é composta de 01 Coordenador de Enfermagem (40h/s), 01 Assistente Social (30h/s), 01 Fisioterapeuta (28h/s), 01 Psicólogo (30h/s), 01 Enfermeiro (40h/s), 01 Fonoaudiólogo (30h/s), 01 Nutricionista (30h/s), 01 Terapeuta Ocupacional (12h/s) e 01 Farmacêutico (30h/ s).

A meta contratual anual para os não médicos é de **7.224 consultas/ano**. Foram **ofertadas 18.472 consultas** no ano de 2019 para os não médicos e **executadas 12.438 consultas**, correspondendo a **172,18% da meta**.

Quanto às sessões de reabilitação a meta anual foi de **7.200 consultas/ano**. Foram **ofertadas 10.163** e **executadas 7.686**, atingindo um percentual de **106,75% em relação a meta**.

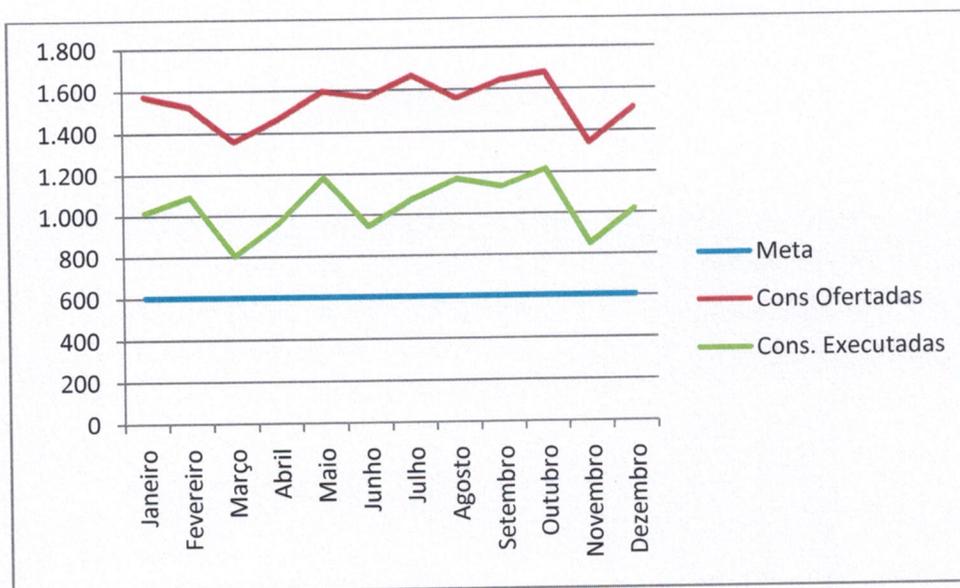
### **2.2.1. META CONTRATUAL x CONSULTA OFERTADA.**

Nesse ano de 2019 o número de consultas ofertadas para os não médicos foi maior do que a meta contratual devido ao fato de termos a equipe disponível e com carga horária completa.

As especialidades dos não médicos que mais realizou consultas em 2019 foram o serviço social (4.287) e a nutrição (2.453).

As demais especialidades contribuíram na execução das consultas que durante todo o ano foi possível atingirem a meta contratual sem nenhum problema. Como é observável no gráfico VII abaixo.

**Gráfico VII - UPAE Limoeiro - Meta x Consultas não medicas Ofertadas x Executadas, em 2019.**

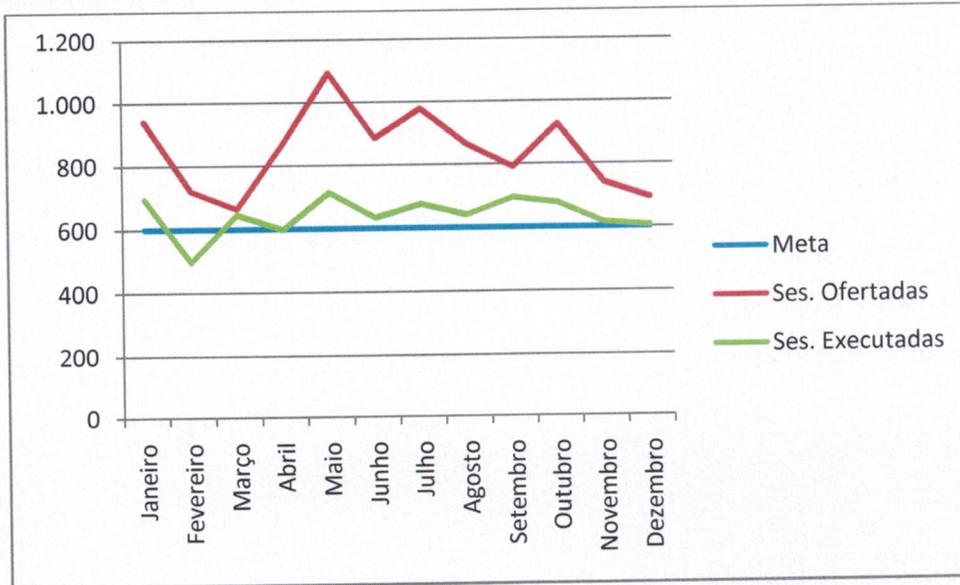


Fonte: UPAE Limoeiro/GERES

As sessões de reabilitação são atividades realizadas por uma equipe multidisciplinar (fisioterapeuta, fonoaudiólogo e terapeuta ocupacional) que tem como objetivo favorecer a independência funcional e restaurar os movimentos do usuário.

Como é possível observar no gráfico VIII abaixo, apenas no mês de fevereiro e abril não conseguimos atingir a meta nas sessões de reabilitação. Os motivos mais prováveis são que: fevereiro é um mês mais curto e com o feriado do carnaval e abril o feriado da semana santa. No demais meses atingimos a meta e conseguimos ter um número de execução até maior que o ofertado.

**Gráfico VIII - UPAE Limoeiro - Meta x sessões de fisioterapia Ofertadas x Executadas, em 2019.**



Fonte: UPAE Limoeiro/GERES

### **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.

## 4. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 4.1. Indicadores de Produção

#### a) Consultas Médicas

A UPAE Limoeiro **ofertou** 50.418 e **executou 42.246** consultas médicas durante os meses de Janeiro a Dezembro de 2019. A meta anual foi de 47.616 que representa **88,72% de execução**, assim, foram atendidos em média de 166 usuários por dia.

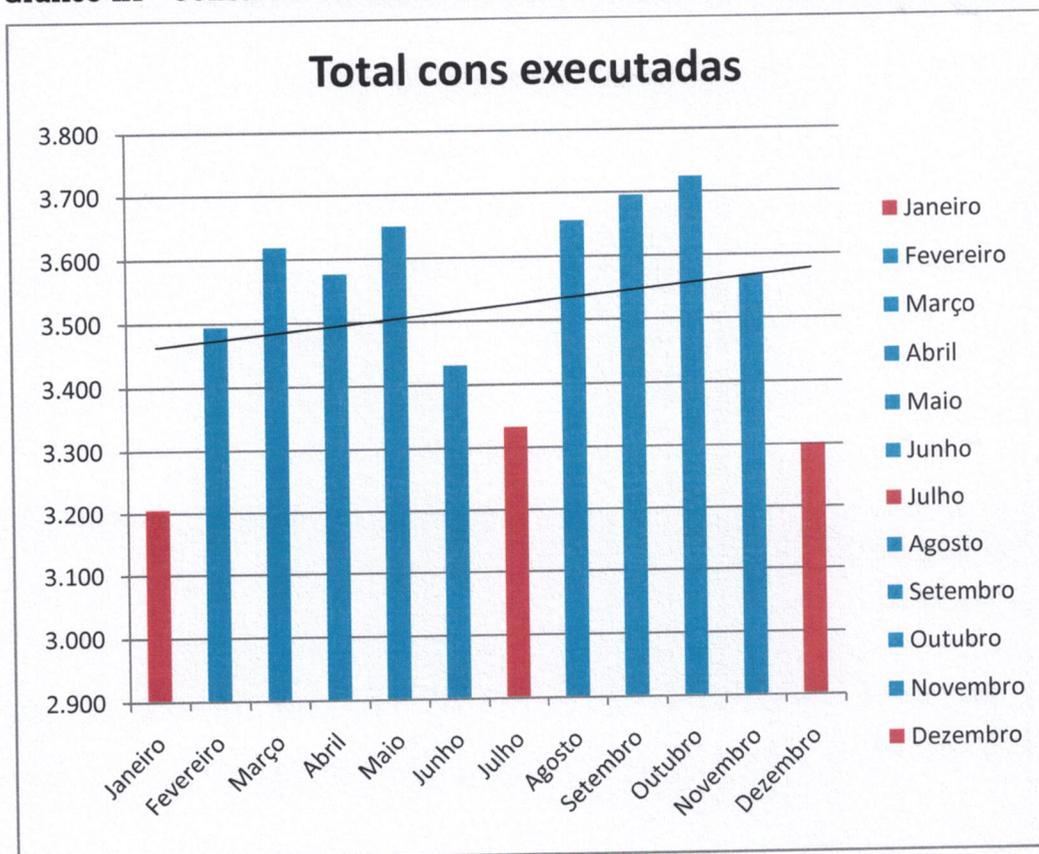
Das primeiras consultas disponibilizadas, **85,90% foi agendado** pelo município, o que melhorou a perda primária. Porém tivemos ainda **8.227 pacientes que faltaram** à primeira consulta.

O gráfico IX abaixo mostra a evolução das consultas medicas executadas no período entre janeiro a dezembro de 2019. É possível observar que no 1º mês do ano foram realizadas 3.205 consultas, chegando ao ápice em outubro com 3.724 consultas executadas e terminando o ano com 3.300.

No mês de janeiro tivemos a menor execução (3.205) do ano. E nos meses de julho (3.332) e dezembro (3.300) também conseguimos executar 85% da oferta, devido o baixo agendamento por parte dos municípios.

Na execução das consultas medicas, nesse ano, houve um pequeno acrive como mostra a linha de tendência do gráfico IX abaixo.

**Gráfico IX - Consultas médicas realizadas entre janeiro a dezembro/2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

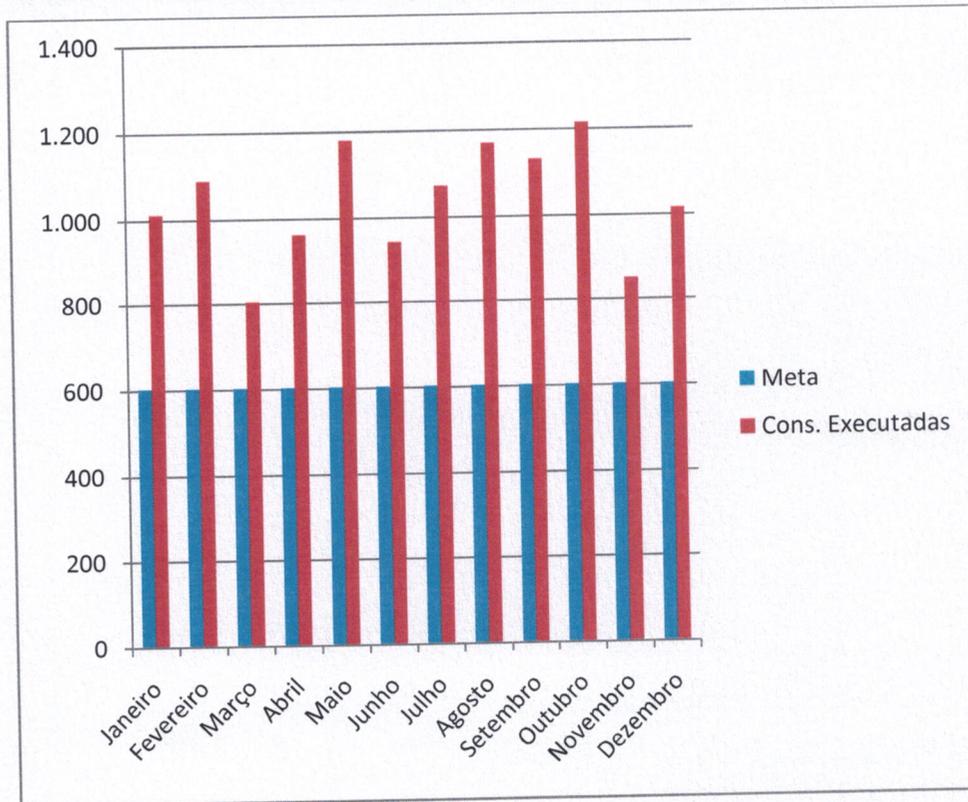
### **b) Consultas Não-Médicas**

A meta geral para os não-médicos no ano de 2019 foi **7.224**.

A UPAE Limoeiro **ofertou 18.472 consultas (255,43% da meta)** para os profissionais não-médicos nos meses de janeiro a dezembro, das quais **12.438 foram executadas (172,18% 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 X abaixo mostra as consultas dos não médicos executadas no período avaliado. Observa-se que o mês de outubro foi o de maior execução de consultas (1.214) desses profissionais.

**Gráfico X - Consultas não médicas realizadas entre janeiro e dezembro/2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

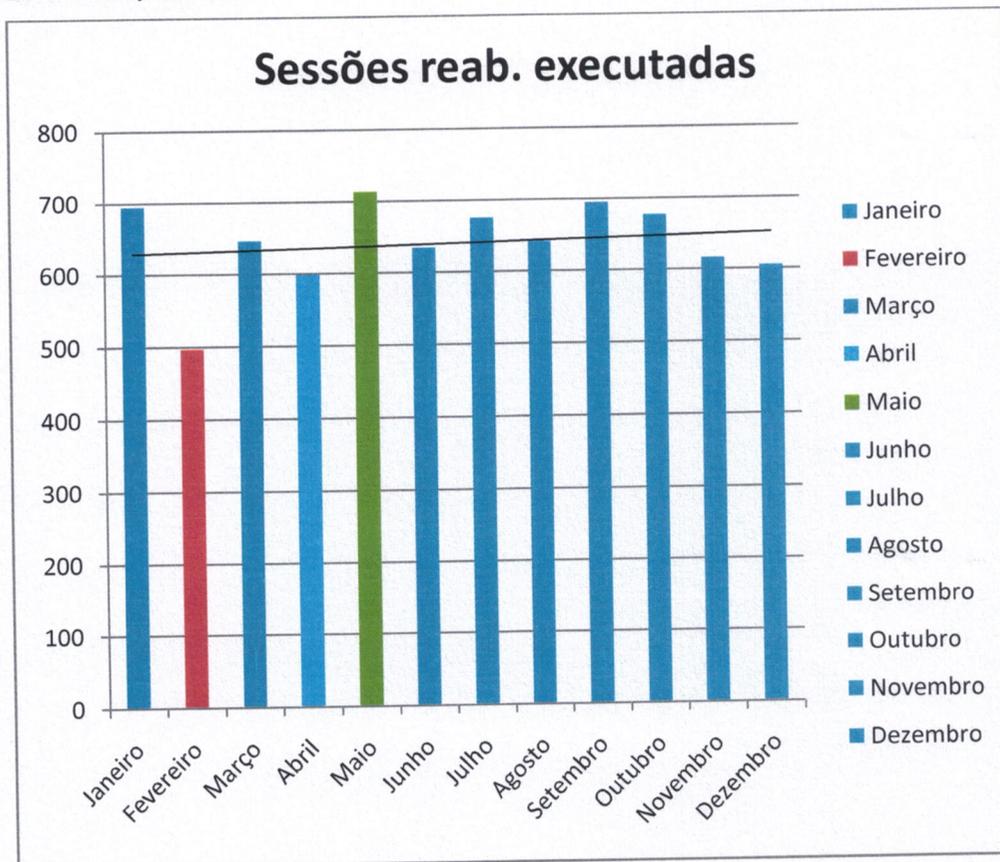
### **c) Sessões de Reabilitação**

A UPAE Limoeiro **ofertou 10.163 (141,15% da meta)** e **realizou 7.686 (106,75%)** sessões de reabilitação nos meses de janeiro a dezembro/2019.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução das sessões de reabilitação nos meses em análise. Portanto, meta cumprida.

No gráfico XI abaixo é possível observar que a produção de sessões de reabilitação é muito oscilante tendo a maior execução no mês de maio (713) e a menor em fevereiro (496).

**Gráfico XI - Sessões de reabilitação executadas x Meta, entre janeiro e dezembro/2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

Na linha de tendência do gráfico acima se observa que ao longo do ano não houve alteração significativa.

#### ***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 2019 foram **ofertados 1.440 consultas e executadas 1.394**. Sendo que: dos 1.394 atendimentos, 1.250 eram alunos e 144 professores/servidores. De todos os atendidos 958 necessitam de correção visual (uso de óculos).

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

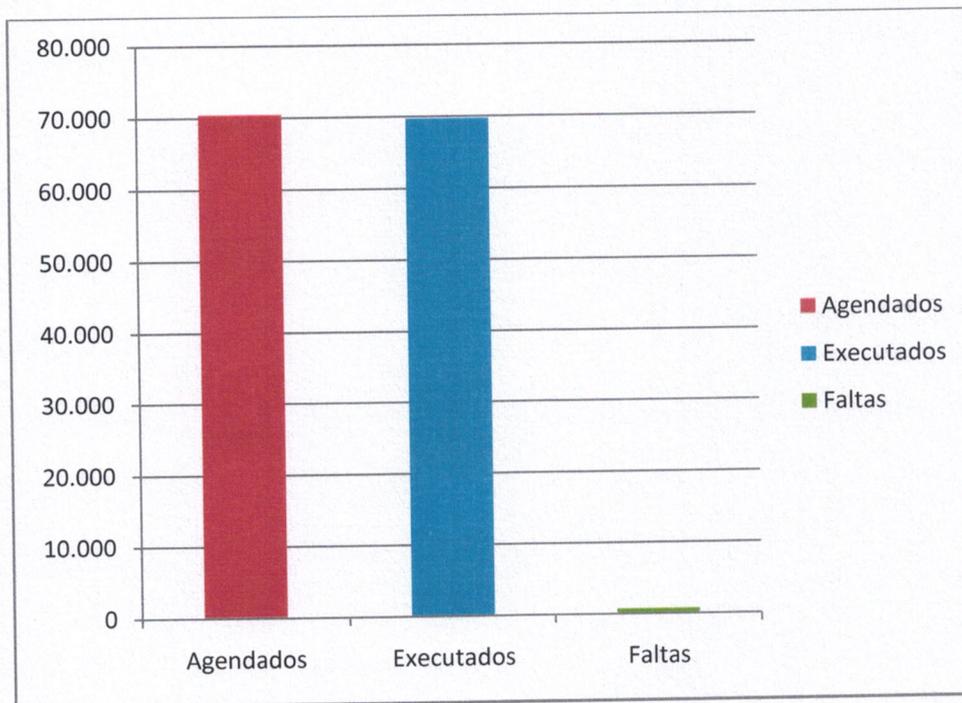
Começamos esse Projeto no mês de junho/2017. Nesse ano de 2019 foram realizados 134 atendimentos em crianças com microcefalia e 32 com outras síndromes neurológicas para consulta e sessões em reabilitação.

## 4.2 Outras informações

### a) Produção de exames

O Gráfico XII 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 XII - Quantitativo de exames agendados, executados e pacientes faltosos entre janeiro a dezembro/2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

Foram realizados no período avaliado 69.959 exames, dos quais 46,68% em patologia clínica, 6,51% em exames de cardiologia, 37,10% em oftalmologia, 6,20% em exames de imagem e 3,51% em 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**

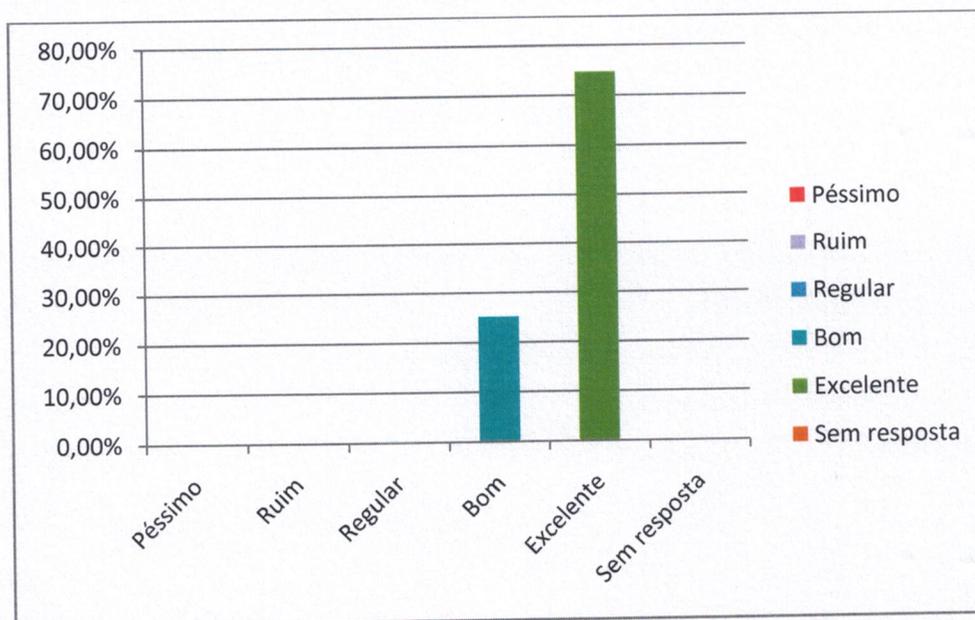
O projeto de estruturação do serviço de atenção ao usuário foi entregue no primeiro trimestre de funcionamento dessa Unidade, ou seja, em maio de 2014.

- **Pesquisa de satisfação do usuário**

O serviço foi estruturado e está em pleno funcionamento. Nesse ano 2019 foram aplicados 5.006 questionários entre usuários e/ou acompanhantes. A assistente social e a menor aprendiz dessa Unidade são os responsáveis pela coleta das opiniões dos usuários.

Os resultados obtidos foram: 74,54% dos pacientes classificaram a UPAE Limoeiro como excelente, 25,14% bom, 0,29% regular, 0,02% ruim e 0,00% péssimo. Vê gráfico XIII abaixo.

**Gráfico XIII - Pesquisa de satisfação do usuário consolidado do ano de 2019.**

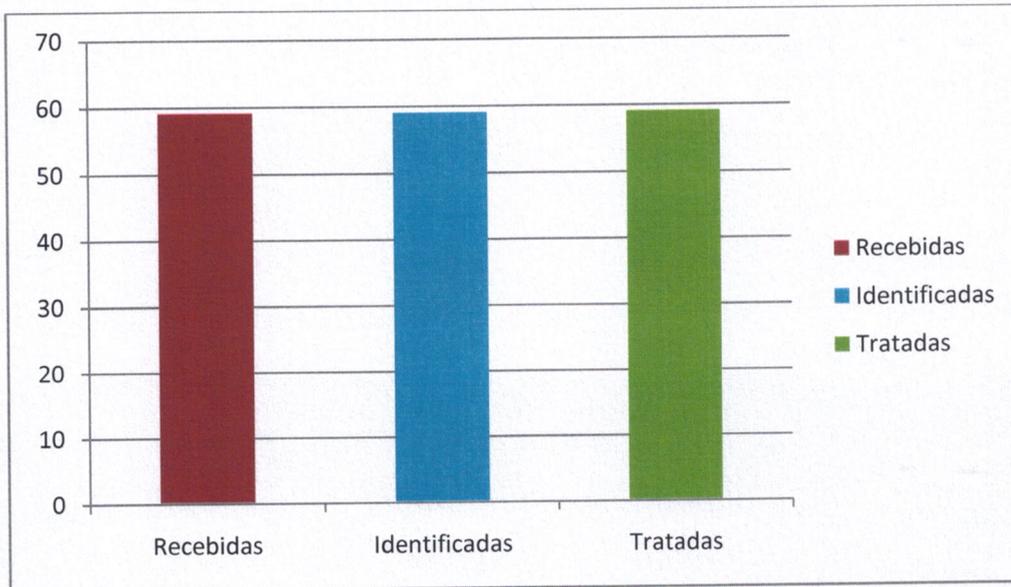


Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

#### • **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/2019, 62 queixas foram recebidas e tratadas por essa Unidade.

**Gráfico XIV - Queixas recebidas x identificadas x tratadas, janeiro à dezembro/2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

• **Ouvidoria**

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

Nesse ano de 2019, tivemos apenas 19 demandas da ouvidoria e todas foram respondidas dentro do prazo.

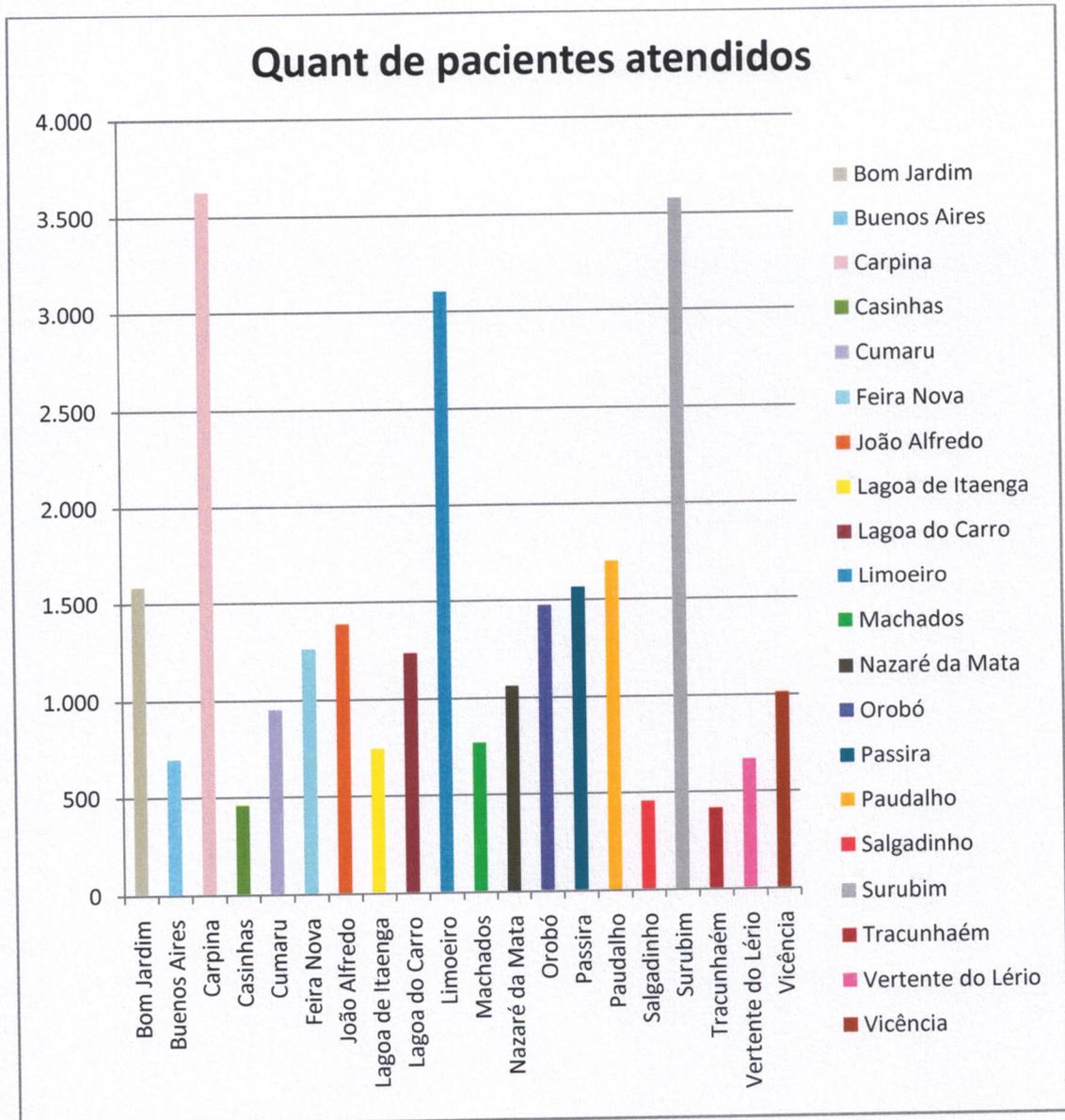
**b) Controle da Origem do Paciente**

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 2019, atendeu os municípios: Bom Jardim, Buenos Aires

Carpina, Casinhas, Cumaru, Feria Nova, João Alfredo, Lagoa de Itaenga, Lagoa do Carro, Limoeiro, Machados, Nazaré da Mata, Orobó, Passira, Paudalho, Salgadinho, Surubim, Tracunhaém, Vertente do Lério e Vicência.

**Gráfico XV – Municípios X Quantidade de pacientes atendidos, em 2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

Nota-se que apenas os municípios de Casinhas, Salgadinho e Tracunhaém enviaram menos de 500 usuários a essa Unidade. Porém

são municípios muito pequenos onde suas cotas também são menores que os demais.

Vale observar que os municípios de Carpina, Surubim e Limoeiro são os que mais enviaram pacientes a UPAE Limoeiro, devido serem os maiores e possuem também as maiores cotas.

### **c) Gerenciamento Clínico**

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

O indicador de perda primária revela o não agendamento das 1ª consultas médicas previamente ofertadas. Observa-se que 13,66% das primeiras consultas médicas não foram agendadas em 2019. 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 2019 foi de 20,02 % mantendo a linha de tendência sem evolução para declive ou acentue. 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%.

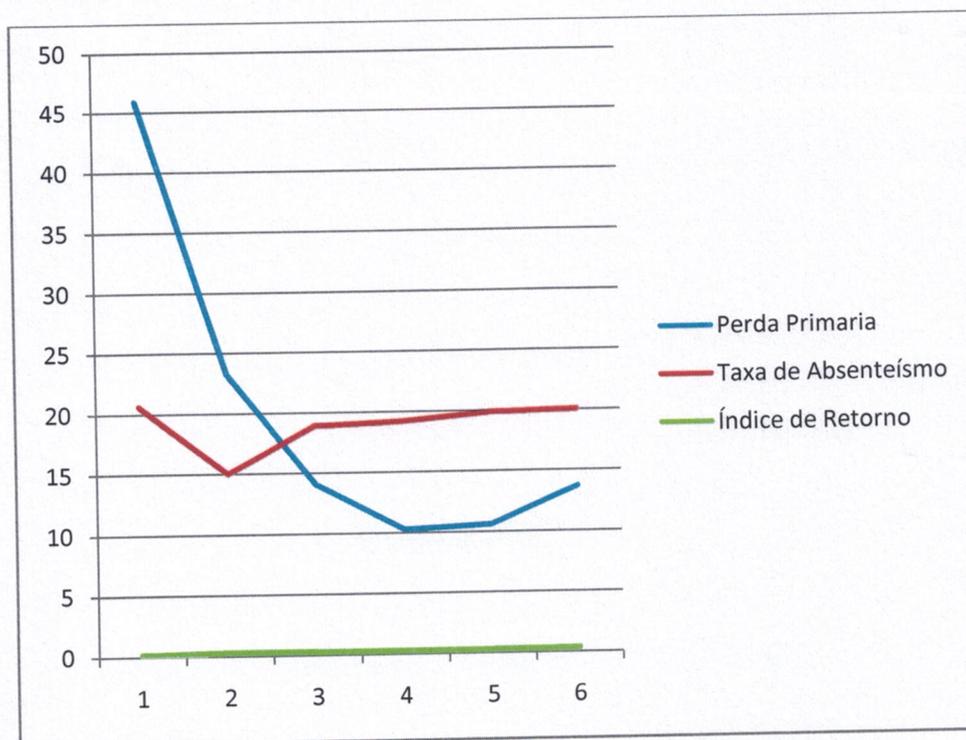
O índice de retorno é a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE. Ele verifica indiretamente a resolubilidade da Unidade. Este índice foi de 0,31 durante o ano de 2019, sem variação para mais ou menos.

**Tabela 01 - UPAE Limoeiro – Perda primária, taxa de absenteísmo e índice de retorno dos anos de 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019.**

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Perda Primaria	45,87	23,19	14,05	10,26	10,6	13,66
Taxa de Absenteísmo	20,59	14,99	18,9	19,19	19,86	20,02
Índice de Retorno	0,13	0,29	0,27	0,24	0,27	0,31

Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

**Gráfico XVI – Perda primária, taxa de absenteísmo e índice de retorno de 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019.**



Fonte: Relatórios gerenciais mensais da UPAE Limoeiro

#### **d) Comissões e Núcleos**

- **Comissão de Revisão Prontuários Médicos**

Essa comissão deu início aos trabalhos em 26/04/14, onde ocorreu à primeira reunião. Atualmente é composta por 01 presidente (medico), 01 vice - presidente (médico), 01 enfermeiro, 01 representante do arquivo, 01 assistente social e 01 representante da direção. As reuniões estão acontecendo sempre na última semana do mês e registradas em ata. Foram analisados 30 prontuários por mês, totalizando 360.

Foram identificadas algumas inconformidades tais como: falta do carimbo, sem assinatura, sem prescrição da medicação, etc e a comissão tomou as medidas necessárias para corrigi-las. Nesse ano 2019, a implantação do prontuário eletrônico foi concluída.

- **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 já estamos estruturados para atender as normas da vigilância sanitária (ANVISA/PE). A mesma se reúne na última semana do mês e é composta por: 01 coordenador de enfermagem, 01 diretor medico, 01 medica, 01 enfermeiro, 01 farmacêutica, 01 diretor e 01 auxiliar administrativo.

Nas atas mensais de reuniões do ano de 2019, esta comissão executou a proposta de capacitação constante de profissionais sobre o controle e prevenção de infecção hospitalar para um trabalho de

excelência, aplicando o uso correto da higienização das mãos, do álcool etílico a 70%, e outros.

- **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, certidões e alvarás de funcionamento que ainda estamos providenciando.

- **Comissão de Farmácia e Terapêutica**

A comissão de Farmácia e Terapêutica foi nomeada no dia 27/06/17 de acordo com a Portaria 01/2017 e deu início aos trabalhos em julho/17 e seus membros se reúnem mensalmente. Fazem parte dessa comissão: 01 diretor medico, 01 farmacêutica, 01 enfermeira, 01 coordenador de enfermagem, 01 médica e 01 auxiliar administrativo.

Essa comissão entre outros fatores analisa o custo benefícios dos medicamentos a serem comprados como também estuda ações para minimizar os desperdícios.

- **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. Hoje a CIPA está na sua 3ª formação que é composta por: Luiz Claudio (enfermeiro), Marcelo Galdino (técnico de enfermagem), Maria Auxiliadora (fonoaudióloga) e Patrícia Maria (técnica de enfermagem). Sempre visando os cuidados com os colaboradores no que diz respeito a evitar acidentes de trabalho.

- **Núcleo de Segurança do Paciente**

Em 01/12/2017 através da portaria nº 03/2017, deu-se início a formação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) que hoje é composta por: 01 diretora geral, 01 diretor medico, 01 coordenador de enfermagem 01 enfermeira, 01 farmacêutica e 01 fisioterapeuta e a partir dessa data os membros começaram a se reunir mensalmente. Essa comissão trabalha no sentido de diminuir os acidentes que poderão ocorrer com os pacientes.

- **Núcleo de Manutenção Geral**

O Núcleo de Manutenção Geral – NMG foi criado desde a inauguração da UPAE Limoeiro em abril/14 e envolve as manutenções hidráulicas, elétricas e predial. Fazem parte de núcleo: Flavio Felismino (auxiliar de manutenção), Paula Peixoto (diretora geral), Gimerson Pereira (técnico de TI) e Maria Tarcia (auxiliar administrativo).

O NMG se reúne mensalmente para planejar, executar e avaliar as manutenções prediais, elétricas e hidráulicas que forem necessárias a essa Unidade.

- **Programa de Educação Continuada**

Esse programa existe desde a inauguração da UPAE Limoeiro. Funciona de duas formas: uma é realizada reuniões com a equipe de enfermagem para atualizações e estudos de casos. A outra é informativa. Onde a equipe de não médicos instrui a população assistida nessa Unidade sobre assuntos de prevenção e cuidados com a saúde.

**e) Dificuldades**

Abaixo pontuados as dificuldades apresentadas no final do ano de 2019. 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. **Problemas estruturais no prédio: vazamentos e rachaduras.** Enviados ofícios (nº 48, 49, 55 e 56/2018) a Secretaria de Saúde e a Construtora JME.
6. **Dificuldades financeiras:** Atrasos dos repasses, sem reajustes anuais e aumento dos custos.
7. **Lista de espera para exames:** Devido a dificuldade financeira não estamos conseguindo aumentar a quantidade de realização dos exames prejudicando assim, a resolutividade do tratamento do paciente.

#### **f) Meta**

Em reunião na SES no dia 17/09/2014 com a apoiadora e demais servidores da SES, recebemos a orientação de que iríamos permanecer com os 60% da meta contratual, ou seja, 3.968 consultas médicas 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 todos os 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 (parcelas em atraso), pelos aumentos dos dissídios coletivos entre outros, essa Unidade conseguiu atingir todas as metas prevista no contrato quer seja de consultas médicas, não médicas, sessões de fisioterapia e dos indicadores de qualidade.

## 5. CONCLUSÃO

Tratando-se de um serviço de saúde inaugurado há quase 6 anos, ocorreram ainda, nesse ano 2019, 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 atuem 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 (11,85%) 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 2020.



---

Paula Peixoto  
Diretora Geral da UPAE Limoeiro  
Mat. n° 00.009



# ANEXOS



Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro



*Anexo 01 - Tabelas*



Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

Ano: 2019

1. Total de Consultas Médicas (Meta x Ofertado / Meta x Executado)

<b>Total Consultas Médicas Mensal</b>					
	<b>Meta</b>	<b>Ofertado</b>	<b>Executado</b>	<b>% Ofertado</b>	<b>% Executado</b>
Janeiro	3.968	4.105	3.205	103,45%	80,77%
Fevereiro	3.968	4.391	3.494	110,66%	88,05%
Março	3.968	4.375	3.618	110,26%	91,18%
Abril	3.968	4.099	3.575	103,30%	90,10%
Maior	3.968	4.140	3.650	104,33%	91,99%
Junho	3.968	4.434	3.431	111,74%	86,47%
Julho	3.968	4.166	3.332	104,99%	83,97%
Agosto	3.968	4.177	3.656	105,27%	92,14%
Setembro	3.968	4.170	3.695	105,09%	93,12%
Outubro	3.968	4.163	3.724	104,91%	93,85%
Novembro	3.968	4.049	3.566	102,04%	89,87%
Dezembro	3.968	4.149	3.300	104,56%	83,17%
<b>Total</b>	<b>47.616</b>	<b>50.418</b>	<b>42.246</b>	<b>105,88%</b>	<b>88,72%</b>



Paula Peixoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro

2. Primeiras Consultas Médicas (Ofertado X Agendado)

<b>Primeiras Consultas Médicas</b>			
	<b>Ofertado</b>	<b>Agendado</b>	<b>% Agendado</b>
Janeiro	3.217	2.501	77,74%
Fevereiro	3.491	3.047	87,28%
Março	3.605	3.365	93,34%
Abril	3.451	3.115	90,26%
Maiο	3.333	3.111	93,34%
Junho	3.667	3.148	85,85%
Julho	3.463	2.488	71,85%
Agosto	3.617	3.006	83,11%
Setembro	3.540	3.008	84,97%
Outubro	3.527	3.138	88,97%
Novembro	3.431	3.111	90,67%
Dezembro	3.258	2.890	88,70%
<b>Total</b>	<b>41.600</b>	<b>35.928</b>	<b>86,37%</b>

  
Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

3. Primeiras Consultas Médicas (Agendado x Executado)

<b>Primeiras Consultas Médicas</b>			
	<b>Agendado</b>	<b>Executado</b>	<b>% Executadas</b>
Janeiro	2.501	1.797	71,85%
Fevereiro	3.047	2.326	76,34%
Março	3.365	2.494	74,12%
Abril	3.115	2.417	77,59%
Maiο	3.111	2.450	78,75%
Junho	3.148	2.395	76,08%
Julho	2.488	1.968	79,10%
Agosto	3.006	2.477	82,40%
Setembro	3.008	2.377	79,02%
Outubro	3.138	2.378	75,78%
Novembro	3.111	2.439	78,40%
Dezembro	2.890	2.183	75,54%
<b>Total</b>	<b>35.928</b>	<b>27.701</b>	<b>77,10%</b>



Paula Peixoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro

4. Pacientes Faltosos (Agendado X Faltosos)

<b>Pacientes Faltosos na primeira consulta</b>			
	<b>Agendado</b>	<b>Nº Faltas</b>	<b>% Faltosos</b>
Janeiro	2.501	704	28,15%
Fevereiro	3.047	721	23,66%
Março	3.365	871	25,88%
Abril	3.115	698	22,41%
Maiο	3.111	661	21,25%
Junho	3.148	753	23,92%
Julho	2.488	520	20,90%
Agosto	3.006	529	17,60%
Setembro	3.008	631	20,98%
Outubro	3.138	760	24,22%
Novembro	3.111	672	21,60%
Dezembro	2.890	707	24,46%
<b>Total</b>	<b>35.928</b>	<b>8.227</b>	<b>22,90%</b>

Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

5. Consultas Não Médicas (Meta x Ofertado / Meta x Executado)

Consultas Não Médicas Mensal					
	Contratado	Ofertado	% Ofertado	Realizado	% Realizado
Janeiro	602	1.570	260,80%	1.012	168,11%
Fevereiro	602	1.523	252,99%	1.089	180,90%
Março	602	1.358	225,58%	803	133,39%
Abril	602	1.463	243,02%	962	159,80%
Maiο	602	1.593	264,62%	1.179	195,85%
Junho	602	1.565	259,97%	942	156,48%
Julho	602	1.665	276,58%	1.073	178,24%
Agosto	602	1.555	258,31%	1.169	194,19%
Setembro	602	1.640	272,43%	1.131	187,87%
Outubro	602	1.695	281,56%	1.214	201,66%
Novembro	602	1.340	222,59%	849	141,03%
Dezembro	602	1.505	250,00%	1.015	168,60%
<b>Total</b>	<b>7.224</b>	<b>18.472</b>	<b>255,70%</b>	<b>12.438</b>	<b>172,18%</b>

Paula Feixoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro

6. Sessões de Reabilitação - Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional  
(Meta x Ofertado / Meta x Executado)

Sessões de Reabilitação Fisioterapia Mensal					
	Contratado	Ofertado	% Ofertado	Executado	% Realizado
Janeiro	600	940	156,67%	694	115,67%
Fevereiro	600	720	120,00%	496	82,67%
Março	600	663	110,50%	646	107,67%
Abril	600	866	144,33%	598	99,67%
Maior	600	1092	182,00%	713	118,83%
Junho	600	884	147,33%	634	105,67%
Julho	600	978	163,00%	675	112,50%
Agosto	600	864	144,00%	641	106,83%
Setembro	600	798	133,00%	694	115,67%
Outubro	600	926	154,33%	676	112,67%
Novembro	600	740	123,33%	615	102,50%
Dezembro	600	692	115,33%	604	100,67%
<b>Total</b>	<b>7.200</b>	<b>10.163</b>	<b>141,15%</b>	<b>7.686</b>	<b>106,75%</b>

Paula Peixoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro

Ano: 2019

7. Pesquisa de Satisfação

<b>Pesquisa de Satisfação</b>			
<b>Meses</b>	<b>Nº de Atendimentos</b>	<b>Nº de Entrevistados</b>	<b>%</b>
Janeiro	3.205	389	12,14
Fevereiro	3.494	418	11,96
Março	3.618	422	11,66
Abril	3.575	425	11,89
Maiο	3.650	437	11,97
Junho	3.431	417	12,15
Julho	3.332	407	12,21
Agosto	3.656	432	11,82
Setembro	3.695	442	11,96
Outubro	3.724	415	11,14
Novembro	3.566	423	11,86
Dezembro	3.300	379	11,48
<b>TOTAL</b>	<b>42.246</b>	<b>5.006</b>	<b>11,85</b>

Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

8. Relatório de Queixas

<b>Porcentagem de Queixas Tratadas</b>				
	<b>Recebidas</b>	<b>Identificadas</b>	<b>Tratadas</b>	<b>(%)</b>
Janeiro	3	3	3	<b>100</b>
Fevereiro	11	11	11	<b>100</b>
Março	3	3	3	<b>100</b>
Abril	0	0	0	<b>#DIV/0!</b>
Mai	2	2	2	<b>100</b>
Junho	12	12	12	<b>100</b>
Julho	14	14	14	<b>100</b>
Agosto	1	1	1	<b>100</b>
Setembro	5	5	5	<b>100</b>
Outubro	2	2	2	<b>100</b>
Novembro	3	3	3	<b>100</b>
Dezembro	6	6	6	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

Ano: 2019

9. Controle de Origem dos Pacientes

Município	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL	%
Bom Jardim	44	150	149	124	151	161	95	182	146	92	144	147	1.585	5,72%
Buenos Aires	53	76	59	65	58	50	49	60	50	59	59	57	695	2,51%
Carpina	216	325	325	370	272	319	299	373	267	312	306	245	3.629	13,10%
Casinhas	32	38	40	36	47	54	28	24	33	44	52	28	456	1,65%
Cumaru	88	90	41	90	84	85	59	87	93	87	78	67	949	3,43%
Feira Nova	80	107	109	87	132	91	91	121	130	121	91	99	1.259	4,54%
João Alfredo	105	98	109	181	113	101	86	131	95	143	120	102	1.384	5,00%
Lagoa de Itaenga	49	56	74	45	66	58	47	92	51	108	43	51	740	2,67%
Lagoa do Carro	74	135	102	74	129	102	113	123	87	87	116	90	1.232	4,45%
Limoeiro	218	168	230	299	232	231	130	327	343	232	400	292	3.102	11,20%
Machados	24	66	98	39	64	58	63	111	62	56	58	66	765	2,76%
Nazaré da Mata	71	68	160	105	131	49	54	86	90	95	71	81	1.061	3,83%
Orobó	54	139	94	113	189	139	113	121	119	134	156	98	1.469	5,30%
Passira	167	151	180	136	134	156	105	88	132	77	109	128	1.563	5,64%
Paudalho	172	167	162	159	170	179	130	67	119	151	111	114	1.701	6,14%
Salgadinho	36	40	39	41	31	30	39	45	35	42	42	32	452	1,63%
Surubim	167	341	339	279	289	331	331	271	342	336	227	323	3.576	12,91%
Tracunhaém	3	13	14	34	40	12	26	50	76	51	72	21	412	1,49%
Vertente do Lério	63	40	86	42	56	53	59	27	46	68	77	46	663	2,39%
Vicência	81	58	84	98	62	136	51	91	61	83	107	96	1.008	3,64%
<b>Total</b>	<b>1.797</b>	<b>2.326</b>	<b>2.494</b>	<b>2.417</b>	<b>2.450</b>	<b>2.395</b>	<b>1.968</b>	<b>2.477</b>	<b>2.377</b>	<b>2.378</b>	<b>2.439</b>	<b>2.183</b>	<b>27.701</b>	<b>100,00%</b>

Paula Peixoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro

Ano: 2019

10. Gerenciamento Clínico

Gerenciamento Clínico			
	Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
Janeiro	22,26%	22,50%	0,39
fevereiro	12,72%	21,13%	0,30
Março	6,66%	23,22%	0,24
Abril	9,74%	19,34%	0,27
Maiο	6,66%	18,36%	0,30
Junho	14,18%	21,54%	0,26
Julho	28,15%	18,07%	0,39
Agosto	16,89%	16,45%	0,28
Setembro	15,03%	19,32%	0,36
Outubro	11,03%	19,72%	0,34
Novembro	9,33%	18,97%	0,30
Dezembro	11,30%	21,63%	0,31
<b>Total</b>	<b>13,66%</b>	<b>20,02%</b>	<b>0,31</b>

Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

Ano: 2019

11. Demanda Ouvidoria

<b>Demandas da Ouvidoria Estadual</b>			
	<b>Recebidas</b>	<b>Tratadas</b>	<b>(%)</b>
Janeiro	0	0	#DIV/0!
Fevereiro	0	0	#DIV/0!
Março	0	0	#DIV/0!
Abril	2	2	100
Maiο	4	4	100
Junho	5	5	100
Julho	1	1	100
Agosto	2	2	100
Setembro	0	0	#DIV/0!
Outubro	3	3	100
Novembro	0	0	#DIV/0!
Dezembro	2	2	100
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

12. Exames

	Exames										
	Total	Patologia Clínica	% Patologia	Cardiologia	% Cardiologia	Oftalmologia	% Oftalmologia	Imagem	%	Outros	% Outros
Janeiro	4.074	1.958	48,06%	305	7,49%	1.345	33,01%	331	8,12%	135	3,31%
Fevereiro	4.794	2.182	45,52%	314	6,55%	1.726	36,00%	390	8,14%	182	3,80%
Março	5.308	2.396	45,14%	414	7,80%	2.076	39,11%	293	5,52%	129	2,43%
Abril	5.506	2.698	49,00%	333	6,05%	1.858	33,75%	365	6,63%	252	4,58%
Maiο	6.154	2.890	46,96%	130	2,11%	2.519	40,93%	339	5,51%	276	4,48%
Junho	5.452	2.472	45,34%	492	9,02%	1.989	36,48%	386	7,08%	113	2,07%
Julho	5.720	3.152	55,10%	551	9,63%	1.519	26,56%	311	5,44%	187	3,27%
Agosto	7.033	3.211	45,66%	427	6,07%	2.766	39,33%	398	5,66%	231	3,28%
Setembro	6.946	3.593	51,73%	420	6,05%	2.333	33,59%	331	4,77%	269	3,87%
Outubro	7.423	3.835	51,66%	390	5,25%	2.577	34,72%	411	5,54%	210	2,83%
Novembro	5.804	2.172	37,42%	383	6,60%	2.588	44,59%	446	7,68%	215	3,70%
Dezembro	4.745	1.628	34,31	329	6,93%	2.291	48,28%	274	5,77%	223	4,70%
<b>Total</b>	<b>68.959</b>	<b>32.187</b>	<b>46,68%</b>	<b>4.488</b>	<b>6,51%</b>	<b>25.587</b>	<b>37,10%</b>	<b>4.275</b>	<b>6,20%</b>	<b>2.422</b>	<b>3,51%</b>

Paula Peixoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro



## *Anexo 02 - Relatórios*

Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limoeiro

2. Tratamento		Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Anual
Meses												
Estudantes		76	84	128	90	0	132	123	80	69	38	820
Professores/servidores		13	16	20	16	0	23	15	9	11	15	138
TOTAL/DIA		89	100	148	106	0	155	138	89	80	53	958

Gráfico 2 - Tratamento - Uso de óculos



  
 Paula Peixoto  
 Diretora Geral  
 UPAE Limoeiro

2. Tratamento		Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Anual
Meses		76	84	128	90	0	132	123	80	69	38	820
Estudantes		13	16	20	16	0	23	15	9	11	15	138
Professores/servidores		89	100	148	106	0	155	138	89	80	53	958
TOTAL/DIA												

Gráfico 2 - Tratamento - Uso de óculos



  
 Paula Peixoto  
 Diretora Geral  
 UPAE Limoeiro

3	Tratamento	Patologias (Catarata/Pterígio/Degen.da Mácula, Glaucoma, Ceratocone, Ambliopia, Estrabismo)											
		Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Anual	
	Estudantes	10	7	4	3	FÉRIAS	6	11	5	6	2	54	
	Professores/servidores	3	4	5	1	FÉRIAS	9	4	4	2	3	35	
	<b>TOTAL/DIA</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	



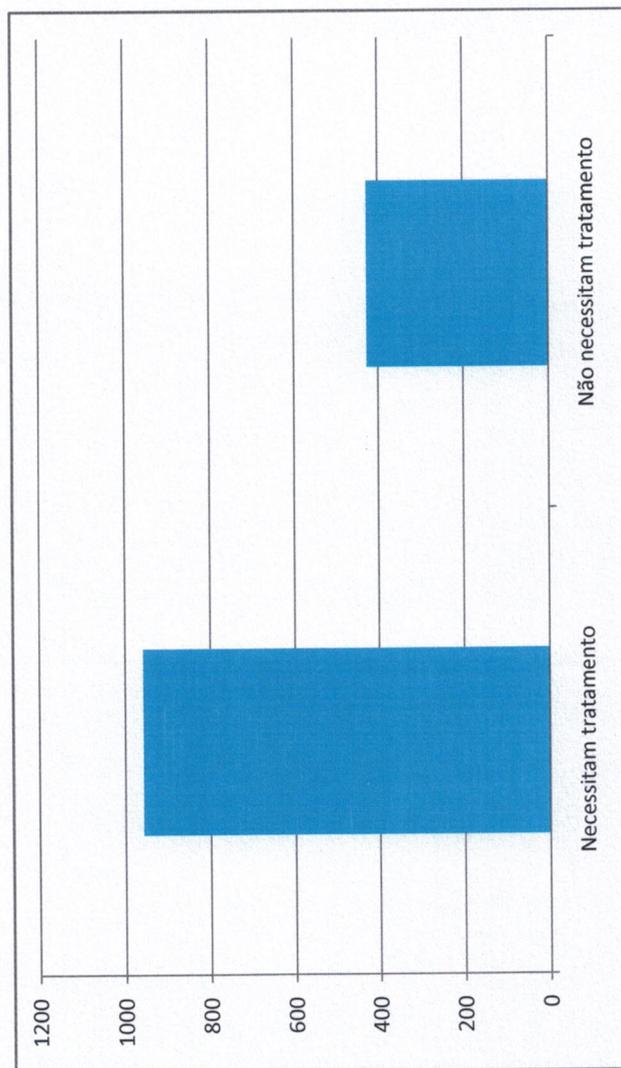
Paula Perxoto

Diretora Geral

UPAE Limoeiro

4.	Necessitam ou não do uso de óculos	
	Necessitam tratamento	958
	Não necessitam tratamento	427

**Gráfico 3 - Necessitam ou não de tratamento (óculos)**



  
 Paula Peixoto  
 Diretora Geral  
 UPAE Limoeiro



SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DIRETORIA GERAL DE MODERNIZAÇÃO E  
MONITORAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE  
**DGMMAS**

**UPAE LIMOEIRO**



Ano: 2019

Quantidade de pacientes atendidos													
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Microcefalia	12	10	10	11	10	14	13	10	13	10	10	11	134
Outras síndromes	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	32
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>166</b>

  
Paula Peixoto  
Diretora Geral  
UPAE Limociro