

**RELATÓRIO DE  
ACOMPANHAMENTO E  
AVALIAÇÃO DO  
CONTRATO DE GESTÃO**

**1º QUADRIMESTRE/  
2020**

**UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO  
RECANTO DAS EMAS**

---

**30 DE MAIO DE 2020**

---

**Instituto de Gestão Estratégica de  
Saúde do Distrito Federal**



## **Sumário**

Introdução.....	4
Gestão de Pessoas.....	5
Gestão Financeira e Contábil .....	7
Análises Financeiras e Gerenciais .....	7
SalDOS Bancários.....	8
Custeio.....	9
Custo Total.....	9
Custo com Pessoal.....	10
Material de Consumo, Serviços de Terceiros e Despesas Gerais .	11
Despesas Gerais .....	12
Investimentos .....	12
Emendas Parlamentares .....	13
Considerações para a Necessidade de Repactuação .....	13
Acompanhamento das Metas e dos Indicadores.....	14
Metas de produção.....	15
Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada .....	16
Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento .....	18
Acolhimento com Classificação de Risco .....	20
Indicadores de Desempenho .....	24
Índice de Sastifação do Usuário Atendido .....	24
Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados.....	25
Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela .....	27
Tempo de Faturamento Hospitalar.....	29
Meta do Plano de Ação e Melhoria.....	30
Outras Ações .....	31
Conclusões.....	34

## Índice de Figuras

Figura 1 - Custo Total .....	9
Figura 2 - Custo com Pessoal .....	10
Figura 3 - Material de Consumo .....	11
Figura 4 - Serviços de Terceiros .....	11
Figura 5 - Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada.....	17
Figura 6 - Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento ...	18
Figura 7- Acolhimento com Classificação de Risco .....	21
Figura 8- Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados .....	26
Figura 9- Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela .....	28
Figura 10 - Tempo de Faturamento Hospitalar .....	30

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Quantidade de Colaboradores por Categoria Profissional .....	5
Tabela 2 - Repasse Financeiro.....	7
Tabela 3 - Saldo Bancário.....	8
Tabela 4 - Custeio UPA Recanto das Emas .....	9
Tabela 5- Investimentos .....	13
Tabela 6 – Atendimento Médico em UPA .....	19
Tabela 7 – Acolhimentos com Classificação de Risco .....	22
Tabela 8 - Quadro consolidado das metas e indicadores de produção	23

## Introdução

Este relatório está dividido em quatro partes principais. A primeira apresenta informações gerais sobre a estruturação do quadro de pessoal da UPA - Recanto das Emas, incluindo o número de contratados no período e a absorção de mão de obra oriunda da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES/DF).

A segunda parte retrata os temas referentes à gestão financeira e contábil da UPA no primeiro quadrimestre de 2020, revelando os dados relativos aos gastos e investimentos do período e os saldos bancários.

A terceira parte apresenta as metas de produção, os indicadores de desempenho e as metas de plano de ação e melhoria, conforme estabelecidos no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF.

A quarta parte apresenta informações sobre ações que não estão definidas no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF, mais que tiveram impactos na situação epidemiológica do período e na melhoria da assistência à população pela UPA.

Por fim, apresentam-se comentários gerais dos resultados apurados e as ações desenvolvidas no período, para constante aperfeiçoamento do desempenho do IGESDF.

## Gestão de Pessoas

A Gerência Geral de Pessoas é a área do IGESDF responsável por captar, reter e desenvolver talentos, bem como promover o bem-estar e a saúde física e mental dos seus colaboradores. Além disso, regulamenta a relação empregador e empregado aplicando as leis trabalhistas atenta à sustentabilidade do negócio.

Ao final do quadrimestre, somando aos 148 profissionais estatutários, cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal ao IGESDF, o quadro de profissionais da UPA - Recanto das Emas encontrava-se com um total de 281 colaboradores nesta unidade de saúde.

A Tabela 1 demonstra o quadro de colaboradores especificados por categoria profissional.

**Tabela 1 - Quantidade de Colaboradores por Categoria Profissional**

<b>CARGO</b>	<b>CELETISTA</b>	<b>ESTATUTÁRIO</b>	<b>TOTAL</b>
Analista de patologia clinica	3	0	3
Analista de laboratorio	1	0	1
Analista pol publ e gest gov	0	1	1
AOSD - pat. Clinica	0	1	1
Assistente administrativo	4	0	4
Assistente social	3	0	3
Auxiliar de atendimento	1	0	1
Auxiliar de enfermagem	0	29	29
Auxiliar de farmacia	6	0	6
Auxiliar de laboratorio de patologia clinica	1	0	1
Coordenador administrativo	1	0	1
Coordenador de enfermagem	1	0	1
Coordenador médico	1	0	1
Coordenador multiprofissional	1	0	1
Enfermeiro	24	16	40
Farmacutico	1	6	7
Gerente de unidade de pronto atendimento	1	0	1
Médico - clinica medica	0	14	14
Médico plantonista	31	0	31
Médico-medicina emergencia	0	4	4
Motorista	0	7	7
Nutricionista	3	0	3

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO  
PRIMEIRO QUADRIMESTRE/2020  
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - RECANTO DAS EMAS**

Tec. Higiene dental – THD	0	3	3
Tecnico administrativo	0	11	11
Tecnico de enfermagem	42	33	75
Tecnico de laboratorio	1	0	1
Tecnico em laboratorio - patologia clinica	7	8	15
Tecnico em radiologia	0	4	4
Tecnico lab. Pat. Clinica	0	8	8
Tecnico pol publ e gest gov	0	2	2
Telefonista	0	1	1
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>148</b>	<b>281</b>

Fonte: Gerência de Cadastro de Folha Pagamento – IGESDF

Desde 2019 está sendo desenvolvido o Programa de Gestão do Desempenho, baseado no modelo de Gestão por Competências que serve para motivar o profissional a aperfeiçoar as suas competências voltadas às necessidades da instituição. O programa continua operante e é considerado o principal instrumento de desenvolvimento do profissional e é uma ferramenta que busca identificar necessidade de treinamento, promoção e sucessão.

Para o desenvolvimento das habilidades necessárias para cada função, existem uma série de treinamentos com a finalidade de aprimorar o trabalho realizado pelos colaboradores, tendo o viés de aperfeiçoar aspectos comportamentais e o desenvolvimento pessoal e profissional de todas as áreas do IGESDF com base nos valores institucionais: excelência, espírito de corpo, transparência, respeito à dignidade humana e segurança.

O IGESDF preza pela valorização do trabalhador. Por isso, celebrou acordos coletivos com os sindicatos de médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticos e demais categorias. Quanto à busca de inclusão cidadã, o programa para PCDs (Pessoas com Deficiências) prevê a efetivação daqueles que se integram ao perfil de atuação profissional requisitado pelo IGESDF, bem como o desenvolvimento dos gestores para oferecer todo o apoio necessário após a contratação.

## Gestão Financeira e Contábil

As informações relacionadas à Gestão Financeira e Contábil, da UPA - Recanto das Emas, apresentadas neste relatório de acompanhamento e avaliação, buscam propiciar uma análise clara e objetiva sobre cada um dos assuntos previstos no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão entre a SES-DF e o IGESDF.

### Análises Financeiras e Gerenciais

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF possui atualmente as seguintes contas bancárias para movimentar seus recursos financeiros:

- BRB 215-009.647-6
- BRB 215-009.538-0

As transferências financeiras provenientes do Contrato de Gestão 001/2018 referentes ao primeiro quadrimestre de 2020, estão discriminados abaixo, na Tabela 2.

**Tabela 2 - Repasse Financeiro**

Competência	Data Contrato Gestão	Data Efetivação Repasse	Dias de Atraso	Valor R\$
Janeiro	07/01/2020	21/01/2020	<b>14</b>	R\$ 199.303,41
Fevereiro	07/02/2020	11/02/2020	<b>4</b>	R\$ 67.693,93
Março	06/03/2020	04/03/2020	<b>0</b>	-R\$ 32.502,15
Abril	07/04/2020	01/04/2020	<b>0</b>	R\$ 441.021,96

Como pode ser observado, em janeiro e fevereiro os repasses provenientes da Secretaria de Saúde do DF foram efetuados com atraso e certa imprevisibilidade de valores.

Por sua vez, o Terceiro Termo Aditivo do Contrato de Gestão estabelece, no seu Anexo VI, que as parcelas mensais deverão

ser repassadas até o 5º dia útil de cada mês, conforme disposto na cláusula décima segunda, inciso V.

Desse modo, todos repasses deveriam ter sido efetuados na modalidade de fomento ou antecipação, no entanto, as parcelas de janeiro e fevereiro excederam a data prevista. Isto foi corrigido a partir de março, impactando de forma positiva na gestão financeira e na operação do IGESDF.

Com a finalidade de garantir a maximização dos recursos e o controle dos saldos, os valores recebidos são empregados em aplicações com disponibilidade imediata, sendo que os resgates são realizados de acordo com a necessidade de liquidação dos compromissos assumidos.

### **Saldos Bancários**

Os saldos bancários em 30/04/2020 estão apresentados na Tabela 3:

**Tabela 3 - Saldo Bancário**

Conta	Tipo	Saldo em 30/04/2020
215-0096476	Conta-Corrente	48.381,43
215-0095380	Conta-Corrente	47.250,71
	Saldo conta-corrente	95.632,14
Conta	Tipo	Saldo em 30/04/2020
215-0096476	Aplicação	-
215-0095380	Aplicação	38.067.221,67
	Saldo aplicação	38.067.221,67
<b>Saldo final em 30/04/2020</b>		<b>38.162.853,81</b>

Cabe considerar que o repasse referente ao mês de maio/2020 foi efetivado em 27/04/2020. Portanto, o saldo final em 30/04/2020 está impactado pelo valor do repasse referente ao mês de maio/2020.

## Custeio

Na Tabela 4 estão demonstrados os valores previstos no anexo V do Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF.

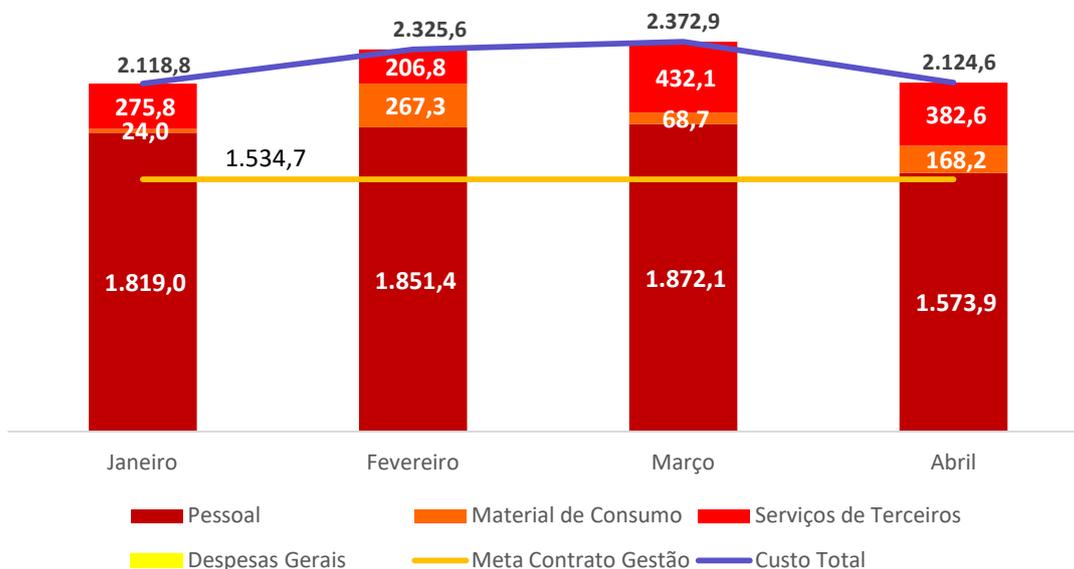
**Tabela 4 - Custeio UPA Recanto das Emas**

Mês	Custeio	Pessoal	Total
Janeiro	460.415,77	1.074.303,45	1.534.719,22
Fevereiro	460.415,77	1.074.303,45	1.534.719,22
Março	460.415,77	1.074.303,45	1.534.719,22
Abril	460.415,77	1.074.303,45	1.534.719,22
<b>Total</b>	<b>1.841.663,08</b>	<b>4.297.213,80</b>	<b>6.138.876,88</b>

## Custo Total

A Figura 1 representa o custo total da UPA – Recanto das Emas no período de janeiro a abril de 2020

**Figura 1 - Custo Total**



O Anexo V referente ao Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2108 SES-DF, prevê um custo total (pessoal + custeio) no quadrimestre de R\$ 6.138.876,88.

No entanto, o custo real da UPA- recanto das Emas ficou em R\$ 8.941.900,00 excedendo em 45,66% em relação à meta contratual.

Ao analisarmos a figura referente ao custo real observa-se que:

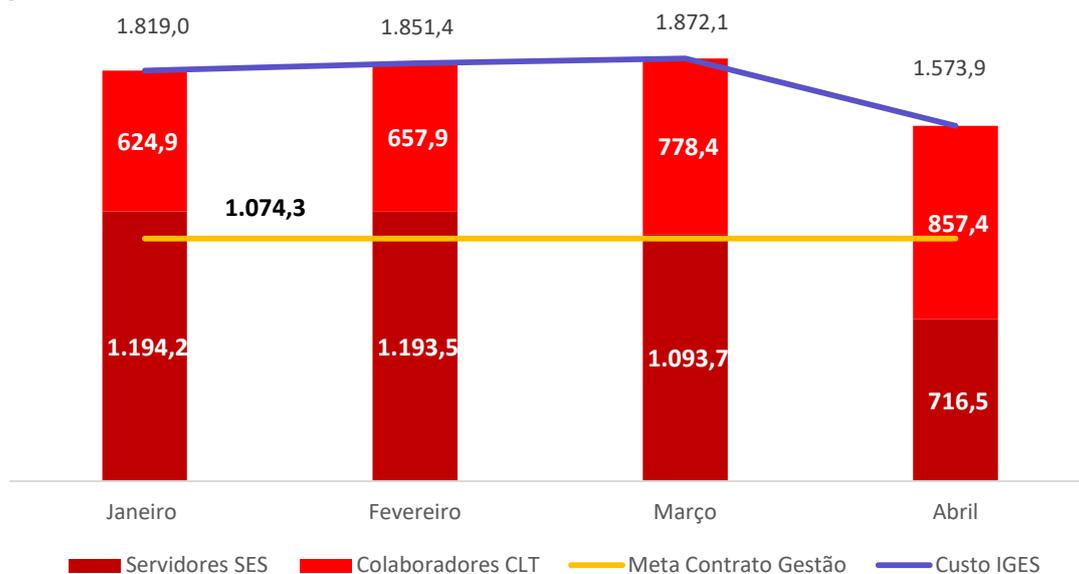
- O custo com pessoal representa 79,58%
- O custo de Serviços de Terceiros representa 14,50%
- O custo com Materiais de Consumo representa 5,91%

Tendo como referência o custo total real do 1º quadrimestre, e projetando-o até o final do ano de 2020 (08 meses), o valor necessário para custear a operação da unidade seria de R\$ 17.883.000,00. Ressalta-se que o valor previsto no Contrato de Gestão para os próximos quadrimestres é de R\$ 12.277.753,76.

### **Custo com Pessoal**

A Figura 2- Custo com Pessoal: representa o custo real da UPA – Recanto das Emas no período de janeiro a abril de 2020

**Figura 2 - Custo com Pessoal**



O anexo V referente ao Terceiro Termo Aditivo do Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF, prevê um custo total com pessoal no quadrimestre de R\$ 4.297.213,82. No entanto, o custo real com pessoal da upa Recanto das Emas ficou em R\$ 7.116.400,00, excedendo em 65,60% em relação à meta do Contrato de Gestão.

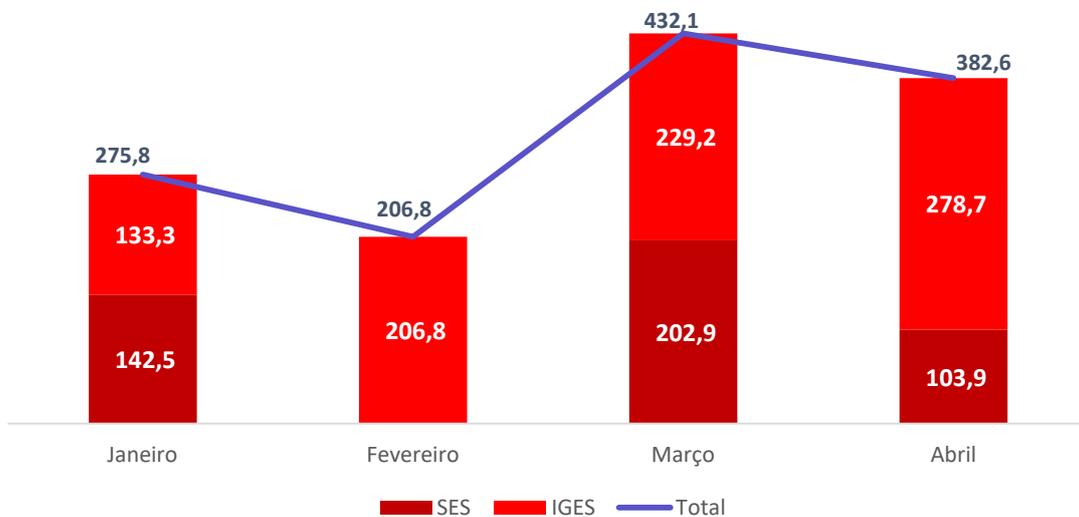
**Material de Consumo, Serviços de Terceiros e Despesas Gerais**

A Figura 3- Material de Consumo e a Figura 4 – Serviços de Terceiros: representam o custo com materiais de consumo, serviços de terceiros da UPA – Recanto das Emas no período de janeiro a abril de 2020.

**Figura 3 - Material de Consumo**



**Figura 4 - Serviços de Terceiros**



O Anexo VI do Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF prevê um custo total para custeio no quadrimestre de R\$ 1.841.663,06. No entanto, o custo real para custeio da UPA – Recanto das Emas ficou em R\$ 1.963.424,60, excedendo em 6,66% em relação à meta do contrato de gestão.

Ao analisar a figura 3 – Material de Consumo, observa-se que o custo realizado diretamente pela UPA – Recanto das Emas foi inferior aos custos contratados e realizados diretamente pela SES/DF, o que gerou uma imprevisibilidade dos valores de descontos no 1º quadrimestre.

Em relação à figura 4 - Serviços de Terceiros, verifica-se que 65,67% do custo com serviços de terceiros foi realizado diretamente pela UPA – Recanto da Emas e o restante, que equivale 34,33%, pela SES/DF.

No que se refere às despesas gerais, não houve operações no 1º quadrimestre.

#### *Despesas Gerais*

O grupo de Despesas Gerais não apresentou valores no período apresentado.

#### *Investimentos*

Ao longo do primeiro quadrimestre de 2020 foram realizados os seguintes investimentos:

**Tabela 5- Investimentos**

<b>Investimentos realizados 2020</b>				
<b>Mês</b>	<b>Bem</b>	<b>Fornecedor</b>	<b>Valor</b>	<b>Unidade</b>
Mar/20	160 – poltronas hospitalar reclinavel	Medi-saude prod medicos hosp eireli	R\$ 8.571,48	12 unidades
<b>Total</b>			<b>R\$120.880,80</b>	

O investimento foi realizado com recurso destinado ao custeio, no valor total de R\$ 8.571,48.

### **Emendas Parlamentares**

Não houveram valores transferidos para o UPA – Recanto das Emas associados aos valores de Emendas Parlamentares no período de janeiro a abril de 2020.

### **Considerações para a Necessidade de Repactuação**

O gasto total demonstra claramente que a UPA – Recanto das Emas operou no 1º Quadrimestre acima do valor estabelecido no Contrato de Gestão.

Essa situação, no entanto, é devido ao fato do cálculo do repasse previsto no contrato ter sido subestimado em razão da capacidade instalada à época.

Além disso, a produtividade da UPA – Recanto das Emas está consideravelmente acima das metas previstas.

Acrescenta-se a isso a necessidade de adaptação de atendimento como a montagem de tendas, contratação de pessoal e, conseqüentemente, o aumento de insumos para atender a sazonalidade de doenças endêmicas como a dengue.

Desta forma, observa-se a necessidade de repactuação dos valores de repasse, uma vez que os serviços ofertados excederam consideravelmente a expectativa contratualizada.

## **Acompanhamento das Metas e dos Indicadores**

Em 27 de maio de 2019 foi assinado o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão Nº 001/2018 celebrado entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SESDF e o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF. A partir dessa data, conforme cláusula terceira do referido termo, foi ampliado o limite de atuação do IGESDF, contemplando 06 (seis) Unidades de Pronto Atendimento - UPAs do Distrito Federal e o Hospital Regional de Santa Maria - HRSM.

Diante disso, houve a contratualização das metas de produção e das metas de plano de ação e melhoria, que são avaliadas desde a vigência do instrumento contratual. Também foram pactuados os indicadores de desempenho a serem sistematizados e mensurados pela UPA-Recanto das Emas.

Importante enfatizar que no Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF, na Cláusula Vigésima Oitava, onde são tratados a transição e apoio à implantação do IHBDF, informa que:

*A SES-DF prestará o apoio necessário à implementação e manutenção das atividades do IHBDF, até a sua completa organização, nos termos do art. 15 da Lei nº 5.899/2017, podendo:*

- I - fornecer materiais, bens e serviços;*
- II - executar serviços e atividades de apoio e suporte administrativo;*
- III - custear as despesas de instalação do IHBDF; e*
- IV - apoiar o registro e a obtenção de certificações federais técnicas, sanitárias, de ensino e de pesquisa, ou tributárias.*

Ressaltando que com advento da inclusão de novas unidades, foi elaborado o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão

nº 001/2018 SES-DF onde, a Cláusula Décima Terceira, trata das alterações da Cláusula Vigésima Oitava do referido contrato, a qual informa:

*Parágrafo Primeiro. O prazo de que trata o caput (Cláusula Vigésima Oitava) poderá vigorar por até 18 (dezoito) meses contados a partir da assinatura deste termo aditivo, devendo ser prorrogado por igual período na hipótese de inclusão de novas unidades à gestão do IGESDF.*

Doravante aos fatos apresentados é possível verificar que a contratante SES-DF, no prazo de até 18 meses, prestará o apoio necessário à implementação e manutenção das atividades do IGES-DF nas novas unidades incorporadas. Considerando que a assinatura do contrato ocorreu no dia 27 de maio de 2019, a contratante ficará responsável por este apoio até 27 de novembro de 2020.

### **Metas de produção**

As metas de produção da UPA - Recanto das Emas foram definidas a partir da legislação e diretrizes pertinentes, bem como as características dessa unidade de saúde. Os indicadores de produtividade estabelecidos para essas metas visam aferir a capacidade de resposta e a eficiência dos processos dessa UPA ao longo do primeiro quadrimestre de 2020.

Nesse contexto, o instrumento contratual define as atividades assistenciais a serem realizadas, bem como os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico. A seguir, são apresentados os números extraídos dos sistemas oficiais do Ministério da Saúde, disponíveis no Departamento de Informática do SUS – DATASUS.

Destaca-se que os dados extraídos no DATASUS se referem à produção faturada por mês de processamento, sem desconsiderar o período de três meses disponíveis para a correção das críticas (glosas) identificadas.

Considerando o tempo que a base oficial do Ministério da Saúde necessita para fazer o processamento mensal da produção ambulatorial e hospitalar, a série histórica quadrimestral será apresentada com dados preliminares em abril, todos compartilhados e sob ciência da Superintendência da unidade de Atenção Pré-Hospitalar.

As figuras e análises a seguir apresentam um panorama dos esforços realizados a cada mês para o alcance das metas definidas no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão N° 001/2018 SES-DF.

Os gráficos mostram a produção mensal, cujos resultados são comparados à meta quadrimestral. A análise é linear, sendo dividido o valor da meta em igual proporção para cada mês.

Ressalta-se que as metas lineares não consideram as particularidades, eventos e tendências sazonais, que podem interferir no desempenho durante o período.

### ***Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada***

Esse tipo de atendimento compreende o exame inicial e o acompanhamento ao paciente em situação de urgência. Neste caso o atendimento vai além da consulta, pois o paciente permanece em observação por até no máximo 24 horas. Neste tempo pode ser administrada medicação conforme o quadro clínico do paciente, ou ainda podem ser realizados exames para esclarecimento diagnóstico. Após este atendimento, caso não haja resolutividade da demanda, os pacientes devem ser encaminhados com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

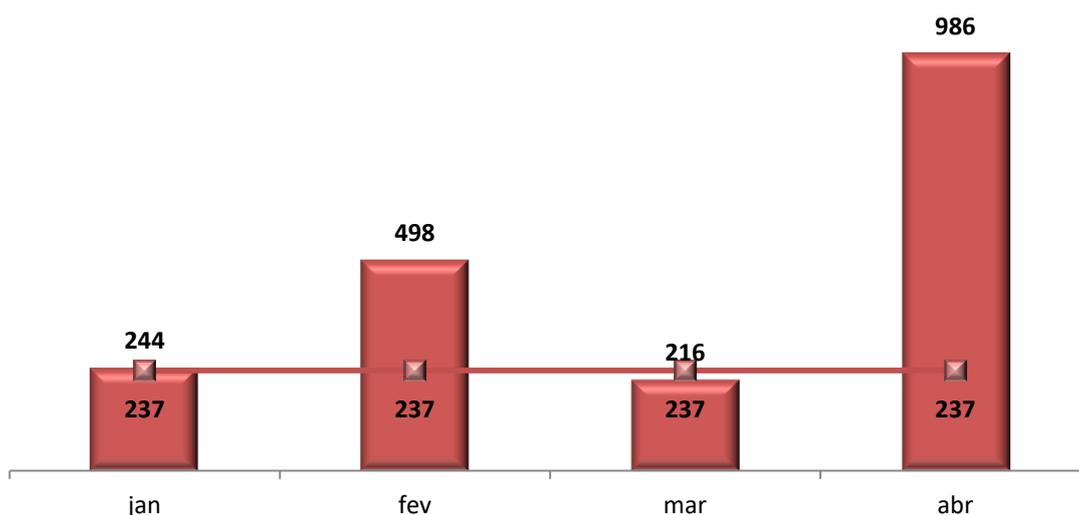
A Meta estipulada para os atendimentos de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada foi de 2.842 atendimentos ao ano. Ao dividir a meta anual pelos três quadrimestres,

obteve-se como meta linear quadrimestral o quantitativo de 947 atendimentos.

Dessa forma, visto que foram realizados 1.944 atendimentos de janeiro a abril de 2020, o percentual alcançado em relação à meta linear quadrimestral foi de 205%. Todavia, analisando os resultados, usando como base a meta anual, a UPA - Recanto das Emas alcançou 68% do previsto.

A Figura 5 apresenta o gráfico com o quantitativo de atendimentos realizados no período avaliado.

**Figura 5 - Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada**



Extraído de: SIA/DATASUS.

**Obs.:** o dado de abril é preliminar (sujeito a alterações) e atestado pela Superintendência das UPAs

Em análise do gráfico apresentado na Figura 6, percebe-se oscilações entre os meses de janeiro a abril, justificadas pela mudança do sistema de apuração dos dados. Essas oscilações estão relacionadas também à fonte de dados de apuração, visto que para os três primeiros meses foram utilizadas informações provenientes do DataSUS/MS e para o mês de abril foram coletados dados preliminares de fontes coleadas do sistemas de gestão hospitalar do IGESDF.

Vale ressaltar que no mês de abril, em razão da sazonalidade das doenças respiratórias, houve uma maior procura da população por assistência desta UPA, em virtude do início do outono, acarretando temperaturas e sensação térmica mais baixas, o que provocando bronquites, rinites e demais doenças respiratórias.

### ***Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento***

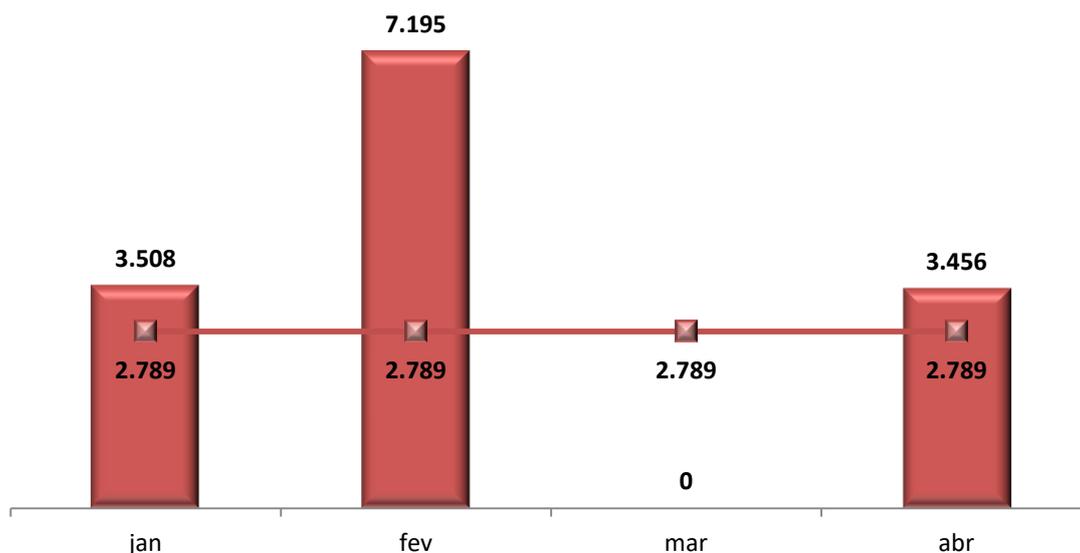
Consiste no atendimento aos pacientes acometidos por quadros de urgência e emergência, realizando o atendimento inicial, estabilizando o paciente e definindo o encaminhamento responsável, quando necessário. Esse tipo de atendimento ocorre em unidade de pronto atendimento que possui apenas leitos de observação em sua instalação física.

A Meta estipulada para Atendimento Médico em UPA foi de 33.467 procedimentos no ano. Ao dividir a meta anual pelos três quadrimestres, obteve-se como meta linear quadrimestral o quantitativo de 11.156 procedimentos.

Dessa forma, visto que foram realizados 14.159 procedimentos de janeiro a abril de 2020, o percentual alcançado em relação à meta linear quadrimestral foi de 127%. Todavia, analisando os resultados, usando como base a meta anual, a UPA - Recanto das Emas alcançou 42% do previsto.

A Figura 6 apresenta o gráfico com o quantitativo de atendimentos realizados no período avaliado.

### ***Figura 6 - Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento***



Extraído de: SIA/DATASUS

**Obs.:** o dado de abril é preliminar (sujeito a alterações) e atestado pela Superintendência das UPAs

Ao analisar-se a Figura acima, identifica-se que não foram registrados atendimentos pelo DATASUS no mês de março de 2020. Evidentemente, isso não traduz a realidade das ações desenvolvidas na UPA do Recanto das Emas, visto que foram identificadas 4.570 atendimentos registrados pelo Sistema MV Soul, conforme Tabela 7. Indagado sobre a falta de registro de atendimentos médicos faturados pelo SIA/DATASUS, o Ministério da Saúde não soube explicar essa lacuna no preenchimento dos seus dados até o momento.

Infere-se, contudo, visto que os números de fevereiro equivalem aproximadamente ao dobro da média dos demais meses, que houve um acúmulo de registros naquele mês. Não obstante a acuidade dos números disponibilizados pelo SIA/DATASUS a cada mês, a meta foi superada com êxito.

Com vista à solução desta discrepância, foi solicitado, por meio do SEI nº 04016-00045968/2020-07, que a Superintendência de Atenção Pré-Hospitalar, responsável pela referida UPA, faça gestão junto a Secretaria de Saúde no sentido de equacionar a questão.

**Tabela 6** – Atendimento Médico em UPA

PROCEDIMENTO	Mar/2020
<i>Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento (Extraído do SIA/DATASUS)</i>	<b>0</b>
<i>Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento (Extraído do sistema MV Soul)</i>	<b>4.570</b>

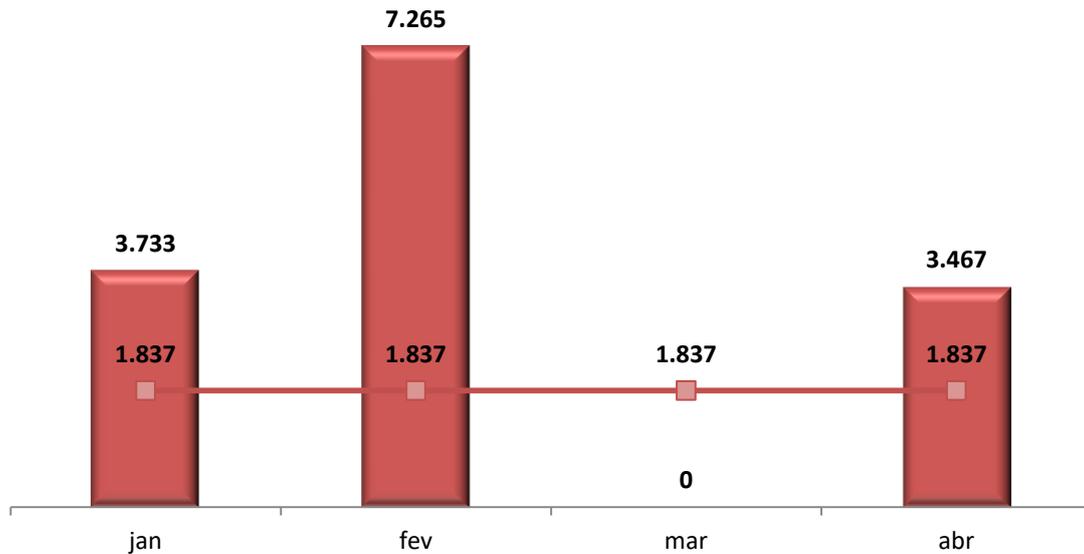
### **Acolhimento com Classificação de Risco**

Trata-se do acolhimento do paciente, identificando e classificando o grau de risco, de modo a estabelecer a ordem de prioridade e o tempo limite para o atendimento médico, utilizando-se de protocolo seguro. Considera-se um único procedimento mesmo que haja outras classificações do mesmo paciente.

A meta estipulada para Acolhimento com Classificação de Risco foi de 22.047 procedimentos. Ao dividir a meta anual pelos três quadrimestres, obteve-se como meta linear quadrimestral o quantitativo de 7.349 acolhimentos.

Desse modo, visto que foram realizados 14.465 atendimentos de janeiro a abril de 2020, o percentual alcançado em relação à meta linear quadrimestral foi de 197%. Todavia, analisando os resultados, usando como base a meta anual, a UPA – Recanto das Emas atingiu 66% do previsto.

**Figura 7-** Acolhimento com Classificação de Risco



Extraído de: SIA/DATASUS

Obs.: o dado de abril é preliminar (sujeito a alterações) e atestado pela Superintendência das UPAs

Percebe-se ao analisar a Figura acima, que não foram registrados Acolhimentos com Classificação de Risco pelo DataSUS no mês de março de 2020 para essa UPA. Evidentemente, isso não traduz a realidade das ações desenvolvidas na UPA do Recanto das Emas, visto que foram identificados 4.059 acolhimentos registrados pelo Sistema MV SOUL, conforme Tabela 8. Indagado sobre a falta de registro de atendimentos médicos faturados pelo DATASUS, o Ministério da Saúde não soube explicar essa lacuna no preenchimento dos seus dados até o momento.

Inferre-se, contudo, visto que os números de fevereiro equivalem aproximadamente ao dobro da média dos demais meses, que houve um acúmulo de registros naquele mês. Não obstante a acuidade dos números disponibilizados pelo DataSUS a cada mês, a meta foi superada com êxito.

Com vista à solução desta discrepância, foi solicitado, por meio do SEI nº 04016-00045968/2020-07, a Superintendência de Atenção Pré-Hospitalar, responsável pela referida UPA, faça gestão junto a Secretaria de Saúde no sentido de equacionar a questão.

**Tabela 7 – Acolhimentos com Classificação de Risco**

PROCEDIMENTO	Mar/2020
Acolhimento com Classificação de Risco (Extraído do SIA/DATASUS)	<b>0</b>
Acolhimento com Classificação de Risco (Extraído do sistema MV Soul)	<b>4.059</b>

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO**  
**PRIMEIRO QUADRIMESTRE/2020**  
**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - RECANTO DAS EMAS**

**Tabela 8** - Quadro consolidado das metas e indicadores de produção

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Total	Meta Quadrimestral linear	Meta	Porcentagem atingida sobre a meta anual
<i>Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada</i>	244	498	216	986	<b>1.944</b>	947	<b>2.842</b>	68%
<i>Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento</i>	3.508	7.195	0	3.456	<b>14.159</b>	11.156	<b>33.467</b>	42%
<i>Acolhimento com Classificação de Risco</i>	3.733	7.265	0	3.467	<b>14.465</b>	7.349	<b>22.047</b>	66%

Extraído de: SIA/DATASUS

## **Indicadores de Desempenho**

Os indicadores de desempenho estão relacionados à qualidade da assistência, à segurança do paciente, à qualidade da gestão da unidade e suas consequências (efeitos) sobre os públicos internos (servidores) e externos (usuários) e, de acordo com o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, não fazem parte das metas a serem alcançadas a fim de repasse financeiro pela SES-DF.

Esses indicadores mensuram a qualidade, a produtividade e a efetividade do desempenho da unidade de saúde. Para a apuração e o monitoramento dos resultados, foram utilizados diferentes mecanismos de gestão.

Dessa forma, foi possível acompanhar o indicador e avaliar o desempenho ao longo do primeiro quadrimestre. O registro e o processamento de dados estão sendo analisados com o propósito de definir a continuidade e/ou a padronização desses processos.

Os números apresentam progressos importantes e o IGESDF vem trabalhando no sentido de avançar ainda mais na efetividade e qualidade de suas ações.

### ***Índice de Satisfação do Usuário Atendido***

O Índice de Satisfação do Usuário Atendido é a relação percentual entre a quantidade de avaliação entre bom e ótimo com o total de pessoas pesquisadas (pacientes e acompanhantes atendidos). Para a coleta dos dados, é usado um questionário impresso, padronizado e auto administrado.

No último quadrimestre de 2019, não houve mensuração do indicador nas unidades sob gestão do IGESDF, em decorrência de atraso na contratação de uma empresa especializada responsável pela coleta e análise dos dados obtidos na pesquisa. Para a contratação

dessa empresa, foi assinado o contrato nº 096/2019, firmado entre IGESDF e o Instituto Euvaldo Lodi-DF.

Ainda no terceiro quadrimestre de 2019, os trâmites necessários para a realização da pesquisa de satisfação ainda estavam em fase de finalização, porém havia-se a expectativa de começar a obter os resultados do indicador no início de 2020.

No primeiro quadrimestre de 2020, após o processo de contratação finalizado, foram iniciadas as tratativas para a pesquisa de satisfação. Como projeto piloto previsto no contrato, a primeira pesquisa de satisfação ocorreu no mês de fevereiro. Porém, após a avaliação inicial dos resultados, foram levantados alguns questionamentos junto à empresa contratada, com o serviço prestado às necessidades do IGESDF.

No momento, o IGESDF aguarda um posicionamento da empresa, com o propósito de garantir dados válidos e em conformidade com a realidade atual do instituto, os quais posteriormente serão apresentados neste relatório. Não menos importante, o cenário pandêmico pode ocasionar atrasos nas próximas pesquisas de satisfação devido à impossibilidade de acesso dos pesquisadores às unidades de saúde e realidade atual dos serviços prestados, na qual o contrato de gestão se baseia.

### ***Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados***

A Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados é a relação percentual entre o número de pacientes acolhidos pela respectiva unidade hospitalar de referência e o número total de pacientes referenciados na unidade de pronto atendimento. A avaliação do indicador permitirá identificar a correlação entre percentual de acolhimento da transferência às unidades hospitalares de referência e seu impacto na produção da unidade de pronto atendimento.

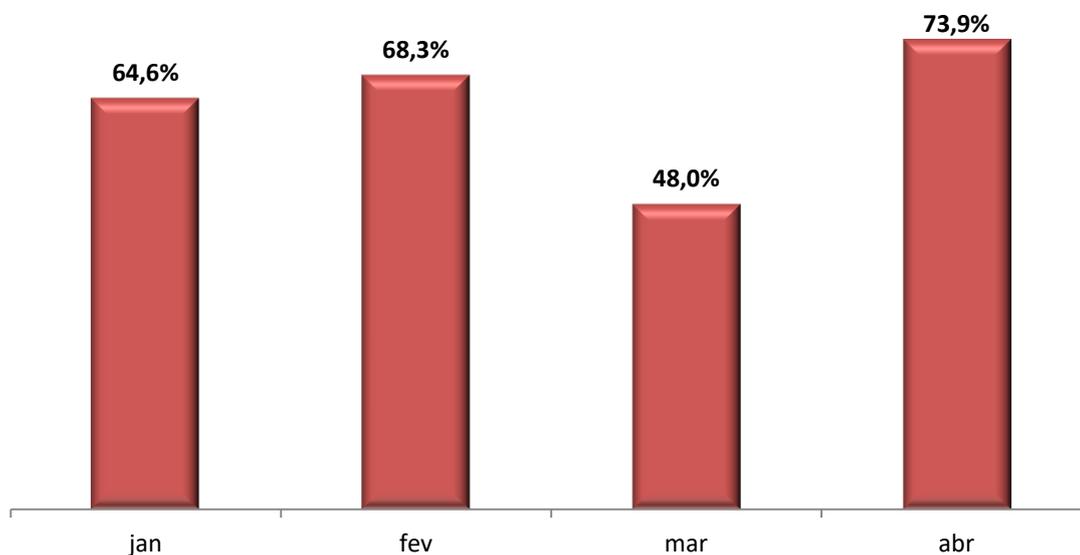
A metodologia de cálculo do indicador encontra-se em fase de validação para melhor apuração dos dados e está sendo analisada com o propósito de definir a continuidade e/ou a padronização desse processo.

A Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar realizou o levantamento dos dados, que constam na Figura 8, por meio do sistema de gestão hospitalar MV Soul. Para chegar aos resultados apresentados, foi utilizada a fórmula de cálculo estipulada no terceiro termo aditivo ao contrato de gestão.

Cabe destacar que esse indicador apresenta a seguinte polaridade: “quanto maior, melhor”.

A Figura 8 apresenta os dados referentes aos meses de janeiro a março de 2020:

**Figura 8-** Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados



Fonte: Equipe de Gerenciamento de Leitos da UPA – Recanto das Emas

O indicador mostra resultados que estão na média de 63,7%. Ressalta-se que a taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados auxilia na tomada de decisões para a equipe de gestão de leitos. Infere-se que quanto maior o número de pacientes transferidos

para leitos de hospitais, menor o tempo de ocupação dos leitos de observação, o que leva a uma gestão de leitos mais eficiente.

Para melhorar os resultados deste indicador, a Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar vem trabalhando com a implantação da gestão de leitos mais efetiva, monitorando diariamente os relatórios de transferência do paciente e monitorando e atualizando os leitos no Sistema de leitos da SES-DF (SISLEITOS), assim melhorando o quantitativo de transferências de pacientes referenciados.

De acordo com a legislação vigente da UPA, os pacientes não devem permanecer mais de 24 horas na unidade em destaque.

### ***Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela***

O conceito para esse indicador, apresentado no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, é a relação entre o total de pacientes-dia no período e o total de saídas na sala amarela (por altas, transferência externa, evasão ou óbitos no mesmo período). Representa o tempo médio de internações dos pacientes nos leitos de observação da sala amarela na unidade de pronto atendimento.

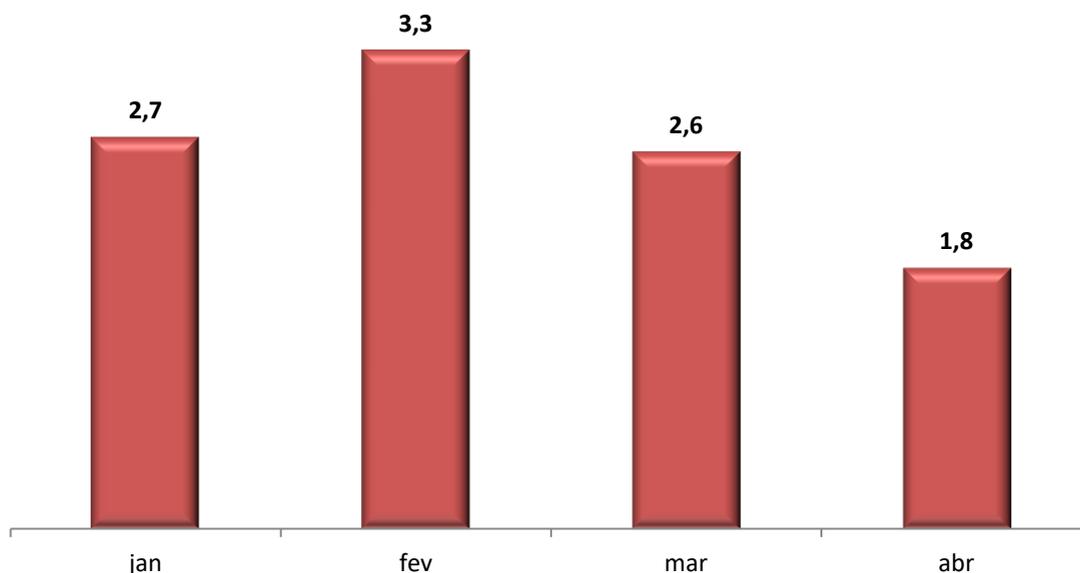
A Sala Amarela é o local onde os pacientes em observação permanecem até serem avaliados e receberem alta ou, quando não tiveram suas queixas resolvidas, devem ser encaminhados com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial. Este indicador avalia o tempo em média que um paciente ocupa um leito de observação.

Cabe destacar que esse indicador apresenta a seguinte polaridade: “quanto menor, melhor”. Isso contribui para a gestão eficiente do leito operacional.

A Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar realizou o levantamento dos dados, que constam na Figura 9, por meio do sistema de gestão hospitalar MV Soul. Todavia, tais dados encontram-se em fase de análise, com o propósito de definir e validar o processo de extração.

A Figura 9 apresenta os dados referentes aos meses de janeiro a março de 2020:

**Figura 9-** Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela



Extraído de: MV Soul Produção

O indicador mostra resultados que estão na faixa de 3 a 1 dia de tempo de permanência. Ressalta-se que a média de permanência está relacionada ao perfil de gravidade do paciente, demandas sociais/judiciais e falta de leitos nos hospitais de referência.

De acordo com a Portaria Ministerial nº 10 de 03 de janeiro de 2017, os paciente em leitos de observação deverão permanecer por um período de até 24 horas, para elucidação diagnóstica ou estabilização. Após esse período o paciente deve ser

transferido para outro estabelecimento de saúde, ou seja, um hospital de retaguarda.

A equipe multiprofissional trabalha com foco em garantir a resolução das demandas do paciente, para que o mesmo permaneça o menor tempo possível ocupando um leito de observação. Contudo, devido algumas dificuldades encontradas, destacando-se entre elas a falta de leitos disponíveis em hospitais, o paciente acaba por ocupar o leito de observação por mais de 24 horas.

Para melhorar os resultados deste indicador, a Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar vem trabalhando com a implantação da gestão de leitos mais efetiva, monitorando diariamente os relatórios de transferência do paciente e monitorando e atualizando os leitos no Sistema de leitos da SES-DF (SISLEITOS), assim melhorando o giro dos leitos de observação e reduzindo o tempo de permanência.

#### *Tempo de Faturamento Hospitalar*

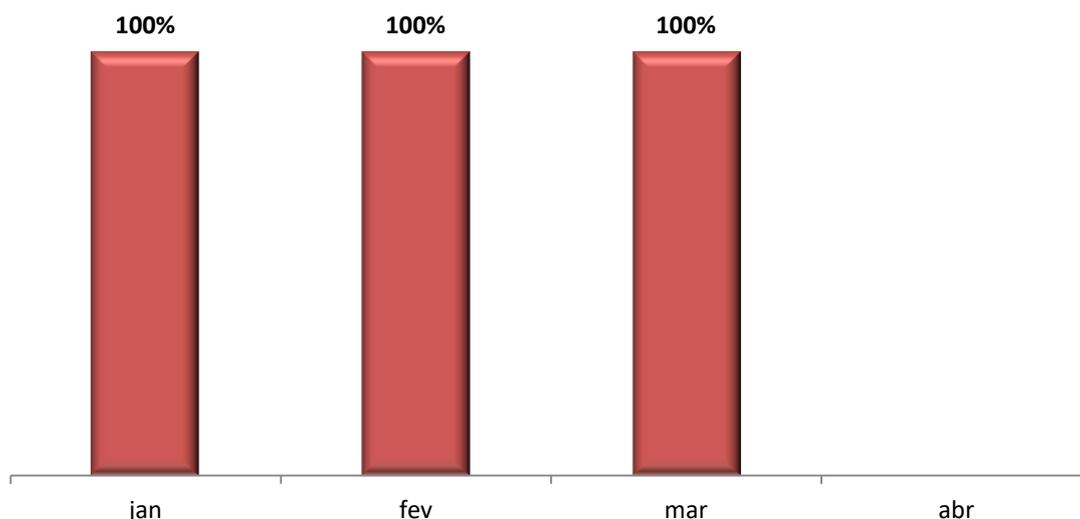
O tempo de faturamento mensura o percentual faturado e/ou informado para cobrança dentro do período corrente em relação ao total de procedimentos faturados dentro da competência.

Os dados são extraídos do sistema dbSaúde, disponibilizada pela empresa *Numb3rs Analytics*, uma plataforma que tem como característica a consolidação e visualização de uma forma estruturada dos dados abertos do Ministério da Saúde, provenientes da produção e apresentação das contas hospitalares do Sistema Único de Saúde.

Cabe destacar que esse indicador apresenta a seguinte polaridade: “quanto maior, melhor”.

A Figura 10 apresenta os dados referentes aos meses de janeiro a março de 2020, considerando o proporcional da quantidade física de produção faturada:

**Figura 10** - Tempo de Faturamento Hospitalar



Extraído de: Sistema DBSaude

Obs.: Até o fechamento deste relatório os dados de abril não estavam disponíveis no sistema dbSaude

Conforme a Figura 10, o tempo de faturamento de todos os meses foram de 100%, o que demonstra que todos os procedimentos registrados nestes períodos foram faturados dentro do mês de competência.

#### Meta do Plano de Ação e Melhoria

Como meta de plano de ação e melhorias, pactuado no Terceiro Termo aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF, para UPA – Recanto das Emas a ação/melhoria foi: criar plano de projeto para habilitação da UPA, com prazo de entrega para dezembro de 2019.

Esta meta está relacionada à criação de um plano de ações e estratégias, com a finalidade de habilitar a UPA de Recanto

das Emas para a retomada do custeio pelo Ministério da Saúde - MS. Para tal, a gerência definiu as linhas de ação para atendimento aos requisitos necessários de forma a garantir a habilitação da unidade conforme determina portaria ministerial.

Vale destacar que ainda em 2019 a meta de criação de plano de projeto para habilitação da UPA foi realizada com êxito.

Até este momento, o status do projeto de Habilitação das UPAs, junto ao Ministério da Saúde, encontra-se "Em Andamento".

Destacamos que após as solicitações do Ministério da Saúde, por meio do relatório de Visita Técnica, a Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar encaminhou um plano de providências para adequações das UPAs, bem como justificativas para as inconsistências prioritárias para retorno de Custeio de imediato. Diante deste cenário, informamos que o plano de providências supracitado está sendo realizado dentro do prazo acordado.

## **Outras Ações**

Além das ações previstas no Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 001/2018, o IGESDF vem desenvolvendo outras atividades e melhorias no sentido de aprimorar a gestão das instituições de saúde sob a sua responsabilidade, conforme descritas abaixo:

- Construção de um manual de normas e rotinas do setor de faturamento das UPAs no intuito de padronizar e otimizar os processos de trabalho;
- Readequação e modernização da infraestrutura da rede lógica reestruturada e expandida de todas as UPAs, visando assim melhorar a qualidade no tráfego das informações;
- A aquisição de 224 novos computadores e alguns equipamentos, como: switches, patches painéis, roteadores, entre outros, visando um upgrade no parque tecnológico das UPAs;

- Realização da troca de todo cabeamento estrutural, de forma a garantir a estabilidade do sistema de gestão hospitalar MV Soul, reduzindo a lentidão no uso dos sistemas, evitando perdas nas informações dos prontuários eletrônicos e faturamento, melhorando assim a extração dos relatórios de acompanhamento gerenciais e garantindo um acompanhamento mais dinâmico e o fechamento do faturamento de forma mais fidedigna;
- Realização da pactuação de quantidade fixa de leitos de retaguarda nas emergências dos hospitais de referência com a melhora na comunicação;
- Contratação de profissionais para as UPAs;
- Implementação das atividades do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NUQSP) instituído por meio do organograma institucional na UPH;
- Capacitação da ferramenta de Gestão MVGE em todas as UPAs aumentando assim as Notificações dos eventos adversos e incidentes junto a plataforma da ANVISA - NOTIVISA;
- Implantação da identificação segura por meio de pulseiras e identificação com cores diferenciadas para pacientes da atenção primária oriundos de exames de emergência;
- Treinamento / capacitação das equipes por parte do NQSP quanto às demandas da segurança do paciente e diagnóstico situacional;
- Implantação do Núcleo de Educação Permanente para treinamentos e capacitação de todos os profissionais da unidade;
- Implementação do Núcleo de Segurança do Trabalho nas UPAs pela Gerência de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho;
- Instalação de placas de sinalização e de emergência na UPA 24h de Recanto das Emas;

- Revisão do sistema de controle de incêndio da UPA 24h de Recanto das Emas;
- Revisão e substituição dos extintores de incêndios em todas as UPAs;
- Elaboração das definições de diretrizes e planos de combate a incêndio para todas as UPAs do IGESDF;
- Implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- Formação da comissão de Investigação de Óbitos em todas as UPAs;
- Instalação de Tendas nas seis UPAs voltadas para atender pacientes com suspeita de Dengue e Arboviroses, totalizando 10.358 atendimentos do dia 17/02/2020 até 30/04/2020:
- Realização de dimensionamento e contratação de RH para atender as tendas;
- Construção e Validação dos Fluxos de atendimento das Tendas da Dengue
- Capacitação das equipes e implementação dos fluxos da dengue em todas as UPAs;
- Treinamento com a Equipe da Vigilância Epidemiológica sobre as doenças de notificação Compulsória (Dengue);
- Monitoramento diário dos atendimentos de Dengue, e apresentação de relatórios de casos confirmados por meio de planilhas.

## Conclusões

Toda transição, por mais simétrica que seja, representa mudanças que pode variar entre estruturas, conceitos, visão, cultura, entre outras, ou todas elas juntas. Dessa forma, representa indubitavelmente períodos atípicos nas instituições, por maior que sejam os esforços de gestão de mudanças.

Nesse sentido, os dados apresentados como um todo apontam avanços importantes na prestação de serviços ágeis e de qualidade à população atendida por essa unidade de saúde. Os gráficos sinalizam que a UPA do Recanto das Emas inicia uma tendência constante de crescimento na produção e melhoria na qualidade de gestão e assistencial.