



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

**PRIMEIRO QUADRIMESTRE  
2020**

**UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO  
SAMAMBAIA**

---

**30 DE MAIO DE 2020**

---

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

## Sumário

Introdução.....	4
Gestão de Pessoas.....	4
Gestão Financeira e Contábil .....	6
Análises Financeiras e Gerenciais .....	7
SalDOS Bancários.....	8
Custeio.....	8
Custo Total.....	9
Custo com Pessoal.....	10
Material de Consumo, Serviço de Terceiros e Despesas Gerais...	10
Despesas Gerais .....	12
Investimentos .....	12
Considerações para a Necessidade de Repactuação .....	13
Acompanhamento das Metas e dos Indicadores.....	14
Metas de produção.....	14
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
Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada .....	21
Acolhimento com Classificação de Risco .....	21
Indicadores de Desempenho .....	22
Índice de Satisfação do Usuário Atendido .....	22
Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados .....	23
Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela .....	25
Tempo de Faturamento Hospitalar.....	27
Meta do Plano de Ação e Melhoria.....	28
Outras Ações .....	28
Conclusões .....	31

## 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 ...	19
Figura 7 - Acolhimento com Classificação de Risco .....	20
Figura 8 -Taxa de Atendimento de Pacientes Referenciados .....	24
Figura 9 - Tempo Médio de Permanência em Leitos de Observação em Sala Amarela .....	26
Figura 10 - Tempo de Faturamento Hospitalar .....	27

## 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.....	8
Tabela 6- Investimentos .....	12
Tabela 7 - Quadro consolidado das metas e indicadores de produção	21

## **Introdução**

Este relatório está dividido em quatro partes principais. A primeira apresenta informações gerais sobre a estruturação do quadro de pessoal da UPA - Samambaia, 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, 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 a leis trabalhistas atenta a sustentabilidade do negócio.

Com um manual de contratações próprio, o IGESDF realizou, no primeiro quadrimestre de 2020, novas contratações de profissionais para atender de forma mais eficiente os usuários da UPA – Samambaia.

Ao final do quadrimestre, somando aos 90 profissionais estatutários, cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal ao IGESDF, o quadro de profissionais da UPA- Samambaia encontrava-se com um total de 244 colaboradores nesta unidade de saúde.

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

<b>CARGO</b>	<b>CELETISTA</b>	<b>ESTATUTÁRIO</b>	<b>TOTAL</b>
Analista de patologia clinica	1	0	1
Analista de gestão de pessoas	1	0	1
Analista de laboratorio	5	0	5
Assistente administrativo	6	0	6
Assistente social	3	0	3
Assistente social	0	1	1
Auxiliar administrativo	1	0	1
Auxiliar de enfermagem	0	29	29
Auxiliar de farmacia	5	0	5
Cirurgiao dentista	0	1	1
Coordenador administrativo	1	0	1
Coordenador de enfermagem	1	0	1
Coordenador medico	1	0	1
Coordenador multiprofissional	1	0	1
Enfermeiro	26	13	39
Farmaceutico	2	1	3
Farmaceutico hospitalar	1	5	6
Gerente de unidade de pronto atendimento	2	0	2
Medico clinico e plantonista	1	11	12
Medico plantonista	32	0	32
Medico-medicina emergencia	0	3	3
Motorista	0	1	1
Nutricionista	3	2	5
Tec. Higiene dental - thd	0	3	3
Tecnico administrativo	0	3	3
Tecnico de enfermagem	53	0	53
Tecnico de laboratorio	5	0	5
Tecnico em laboratorio - patologia clinica	3	12	15
Tecnico em radiologia	0	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>90</b>	<b>244</b>

Fonte: Superintendência de Pessoas – IGESDF (31/05/2020)

Em 2019 foi desenvolvido o Programa de Gestão do Desempenho, baseado no modelo de Gestão por Competências que servirá para motivar o profissional a aperfeiçoar as suas competências voltadas às necessidades da instituição. O programa 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, existe 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 - Samambaia serão informadas neste relatório de acompanhamento e avaliação, contendo uma análise clara e objetiva sobre o assunto abordado.

### **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

Na Tabela 2 estão discriminadas as transferências financeiras provenientes da SES-DF, referente ao primeiro quadrimestre de 2020:

**Tabela 2- Repasse Financeiro**

<b>Competência</b>	<b>Data Contrato Gestão</b>	<b>Data Efetivação Repasse</b>	<b>Dias de Atraso</b>	<b>Valor R\$</b>
Janeiro	07/01/2020	21/01/2020	14	R\$ 343.745,67
Fevereiro	07/02/2020	11/02/2020	4	R\$ 247.513,37
Março	06/03/2020	04/03/2020	0	R\$ 404.324,85
Abril	07/04/2020	01/04/2020	0	R\$ 794.066,50

Como pode ser observado, no período de janeiro a abril os repasses provenientes da Secretaria de Saúde do DF apresentaram atrasos nos meses de janeiro e fevereiro, os demais meses foram efetuados dentro do prazo. Por sua vez, o 3º Termo Aditivo ao 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, os repasses deveriam ter sido efetuados na modalidade de fomento ou antecipação, no entanto, as parcelas de janeiro e fevereiro excederam a data prevista. Isto impactou e continua prejudicando fortemente a 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 abaixo:

**Tabela 3 - Saldo Bancário**

<b>Conta</b>	<b>Tipo</b>	<b>Saldo em 30/04/2020</b>
215-0096476	Conta-Corrente	48.381,43
215-0095380	Conta-Corrente	47.250,71
	Saldo conta-corrente	95.632,14
<b>Conta</b>	<b>Tipo</b>	<b>Saldo em 30/04/2020</b>
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>

### **Custeio**

A tabela 4, estão demonstrados os valores previstos no Anexo VI do Contrato de GeNstão nº 001/2018 SES-DF.

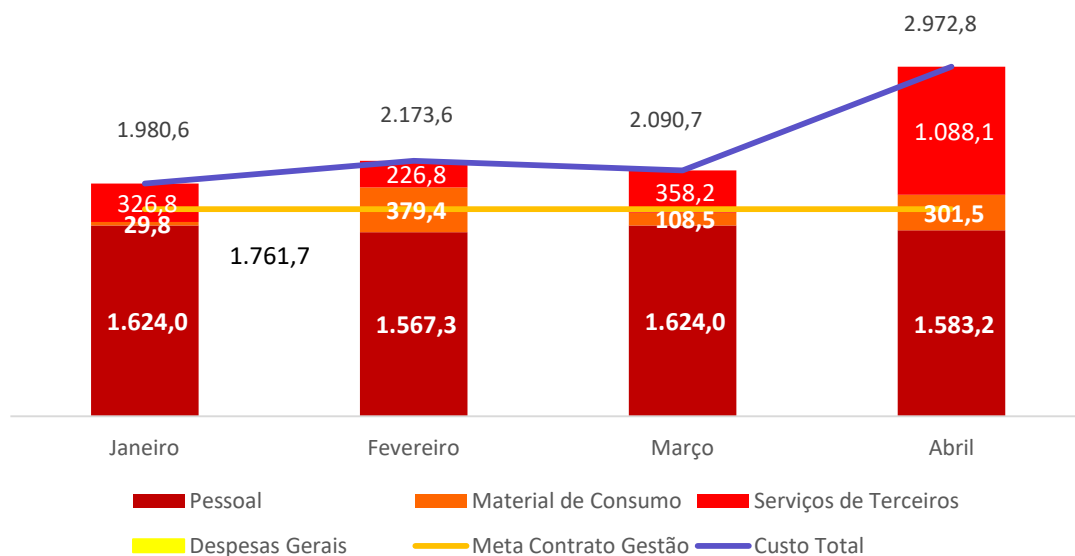
**Tabela 4- Custeio**

<b>Mês</b>	<b>Custeio</b>	<b>Pessoal</b>	<b>Total</b>
Janeiro	528.515,07	1.233.201,83	1.761.716,90
Fevereiro	528.515,07	1.233.201,83	1.761.716,90
Março	528.515,07	1.233.201,83	1.761.716,90
Abril	528.515,07	1.233.201,83	1.761.716,90
<b>Total</b>	<b>2.114.060,28</b>	<b>4.932.807,32</b>	<b>7.046.867,60</b>

## Custo Total

A Figura 1 – Custo Total representa o custo total da UPA – Samambaia no período de janeiro a abril de 2020:

**Figura 1 - Custo Total**



O Anexo VI do Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF prevê um custo total (pessoal + custeio) no quadrimestre de R\$ 7.046.867,60. No entanto, o custo real da UPA – Samambaia ficou em R\$ 9.217.706,68 excedendo em 30,80% em relação à meta contratual.

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

O custo com pessoal representa 69,42%;

O custo de Serviços de Terceiros representa 21,70%; e

O custo com Materiais de Consumo representa 8,89%.

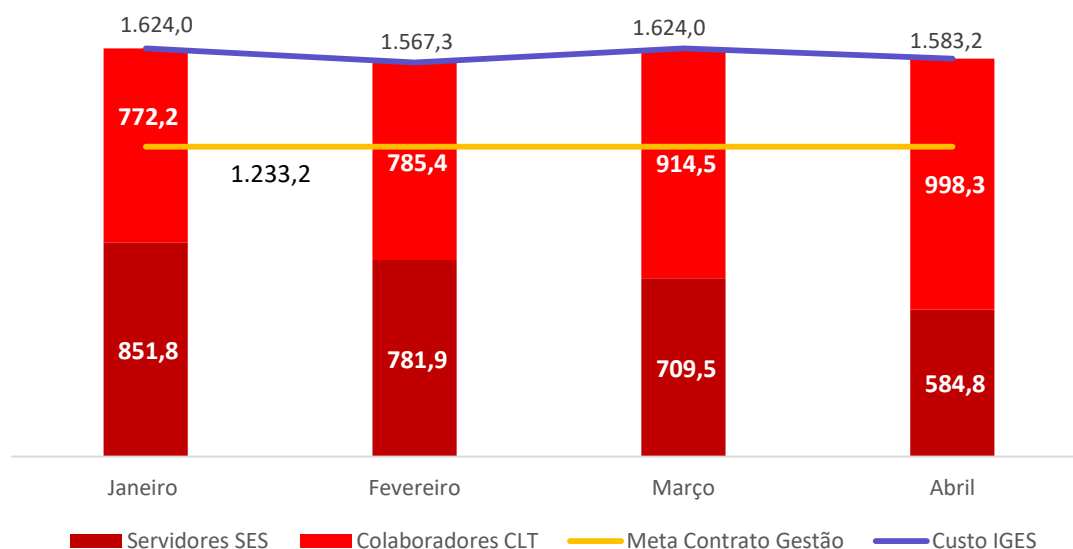
Tendo como referência o custo total real do 1º quadrimestre, e projetando-o até o final do ano de 2020 (08 meses),

o valor necessário para custear a operação da Unidade seria de R\$ 18.435.413,36. Ressalta-se que o valor previsto no contrato de gestão para os próximos quadrimestres é de R\$ 14.093.735,20.

### Custo com Pessoal

A Figura 2 – Custo com Pessoal representa o custo real da UPA – Samambaia no período de janeiro a abril de 2020.

**Figura 2 - Custo com Pessoal**

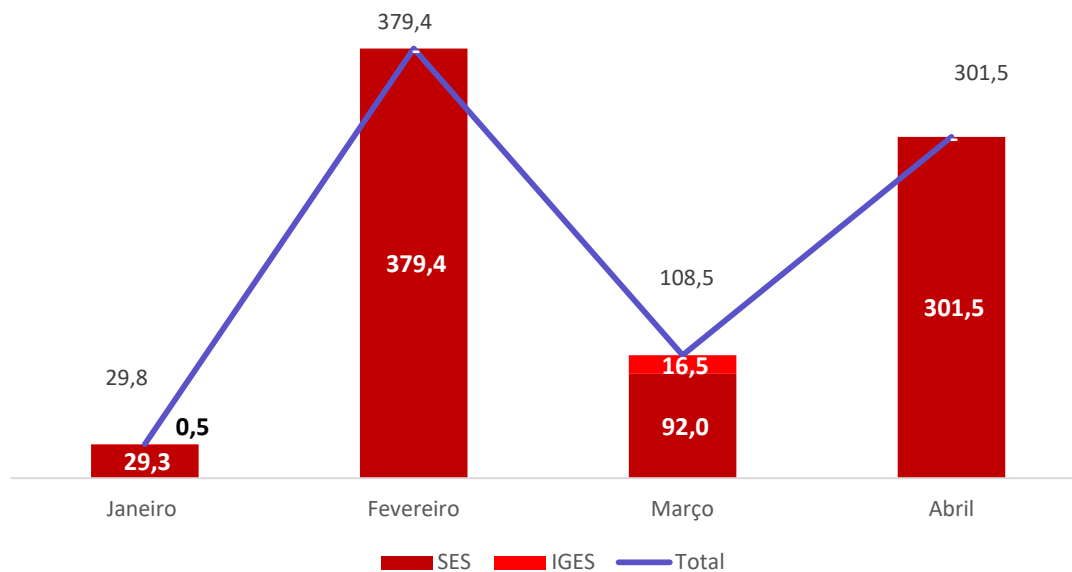


O Anexo VI do Contrato de Gestão nº 001/2018 SES-DF prevê um custo total com pessoal no quadrimestre de R\$ 4.932.807,32. No entanto, o custo real com pessoal da UPA – Samambaia ficou em R\$ R\$ 6.398.519,80, excedendo em 29,71% em relação à meta do contrato de gestão.

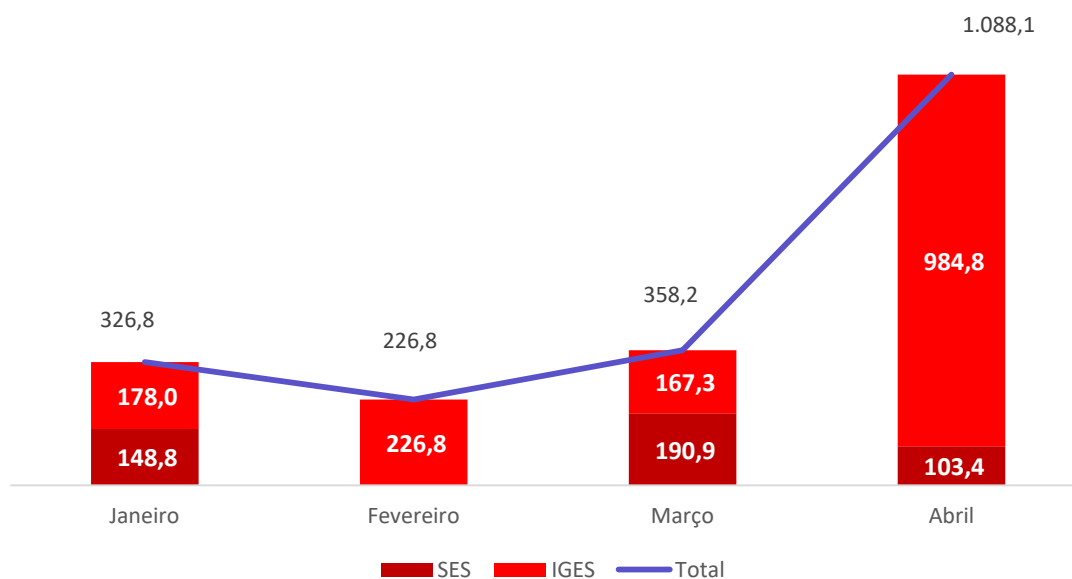
### Material de Consumo, Serviço de Terceiros e Despesas Gerais

A Figura 3 - Material de Consumo e a Figura 4 - Serviços de Terceiros representam o custo com material de consumo e serviços de terceiros da UPA – Samambaia 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\$ 2.114.060,28. No entanto, o custo real para custeio da UPA – Samambaia ficou em R\$

2.819.186,88 excedendo em 33,36% 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 – Samambaia 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 77,85% do custo com serviços de terceiros foi realizado diretamente pela UPA – Samambaia e o restante, que equivale 22,15%, pela SES/DF.

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

### **Despesas Gerais**

Não houve operações classificadas como elemento de despesa do grupo de despesas gerais durante o período de janeiro a abril de 2020.

### *Investimentos*

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

**Tabela 5-** Investimentos

Investimentos realizados 2020				
Mês	Bem	Fornecedor	Valor	Unidade
Jan/20	Seladoras para farmácia	Império comércio de equipamentos de refrigeração	R\$ 880,80	

Mar/20	160 - poltronas hospitalar reclinavel	Medi-saude prod medicos hosp eireli	R\$ 120.000,00	<b><u>Samambaia 12 r\$ 714.29 r\$ 8.571.48;</u></b>
<b>Total</b>			<b>R\$ 120.880,80</b>	

Os investimentos foram realizados utilizando-se do recurso destinado ao custeio, somando o valor de R\$ 8.571,48 (Oito mil, quinhentos e setenta e um reais e quarenta e oito centavos).

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

O gasto total demonstra claramente que a UPA – Samambaia operou no primeiro 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 na época.

Além disso, a produtividade da UPA – Samambaia 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 - Samambaia.

### **Metas de produção**

As metas de produção da UPA - Samambaia 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 1º 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, alguns indicadores sem fonte complementar de extração serão apresentados com a série histórica quadrimestral incompleta. Outros indicadores serão apresentados com dados preliminares em abril, todos compartilhados e sob ciência da área técnica competente.

Importante enfatizar que no Contrato de Gestão 001/2018 SES-DF na Cláusula Vigésima Oitava onde é tratado da 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 do Contrato de Gestão 001/2018 SES-DF onde a Clausula Décima Terceira trata das alterações da Clausula Vigésima Oitava do referido contrato, a qual informa:

*Parágrafo Primeiro. O prazo de que trata o caput(Clausula 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 possíveis 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.

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.

### ***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, o paciente deve ser encaminhado com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

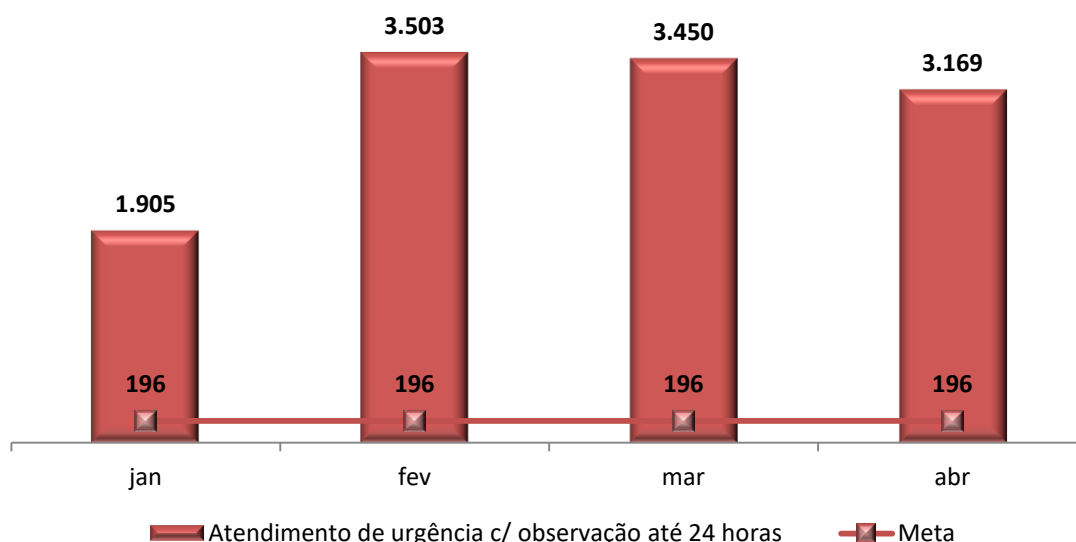
A meta estipulada para Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada foi de 2.354 atendimentos ao ano. Ao dividir a meta anual pelos três trimestres, obteve-se como meta linear quadrimestral o quantitativo de 785 atendimentos.

No que se refere a este indicador, foram realizados 12.027 atendimentos, resultando numa produção de 511% dos valores acordados para a meta anual.

Dessa forma, tendo em vista os atendimentos realizados de janeiro a abril de 2020, o percentual alcançado em relação à meta linear quadrimestral foi de 1.532%.

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.: os dados de abril são preliminares e foram extraídos do sistema de gestão hospitalar MV Soul

Em análise do gráfico apresentado, percebe-se que em janeiro ocorreram menos registros, se comparado com os meses subsequentes, bem como nota-se oscilações na linha histórica. Esse comportamento está relacionado à fonte de dados de apuração, visto que o quantitativo faturado não representa necessariamente o quantitativo produzido no mês de competência.

Cabe ressaltar que os dados da base oficial DATASUS podem sofrer alterações, uma vez que constantemente ocorrem atualizações no sistema.

Por outro lado, considerando o desempenho da UPA neste tipo de procedimento, observa-se que os resultados obtidos neste quadrimestre foram além das expectativas superando muito Meta para o 1º quadrimestre e também o ano de 2020. As oscilações apresentadas no gráfico, podem ser atribuídas à vários fatores, tendo em vista que a

procura por atendimento em UPA é espontânea, sendo de porta, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Infere-se que os resultados apresentados, especificamente em janeiro, foram menores em razão do período de férias, recesso e afastamentos legais, sem desconsiderar também a menor procura do serviço pelos usuários.

Para os outros meses, devem ser consideradas as sazonalidades epidemiológicas atribuídas ao período, evidenciando o aumento da procura de assistência pela população usuária desta UPA, em virtude do início do outono, com temperaturas e sensação térmica mais baixas, o que costumamente provoca doenças respiratórias. Outro destaque foi o número de usuários atendidos na tenda, instalada na UPA – Samambaia, para atendimento de pacientes com suspeita de Dengue e Arbovirose.

Mais um fator a ser considerado é a situação que o mundo vem enfrentando, atribuída a Pandemia do vírus da espécie SARS-COV-2 que causa a doença Covid-19 (Corona Vírus Disease 2019). Com as medidas de enfrentamento estabelecidas pelo Governo do Distrito Federal, a população apresentou mudança de comportamento em relação à procura de atendimento de urgência, fato este que pode estar relacionado às medidas de isolamento e distanciamento social.

### **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 25.098 atendimentos ao ano. Ao dividir a meta anual pelos três

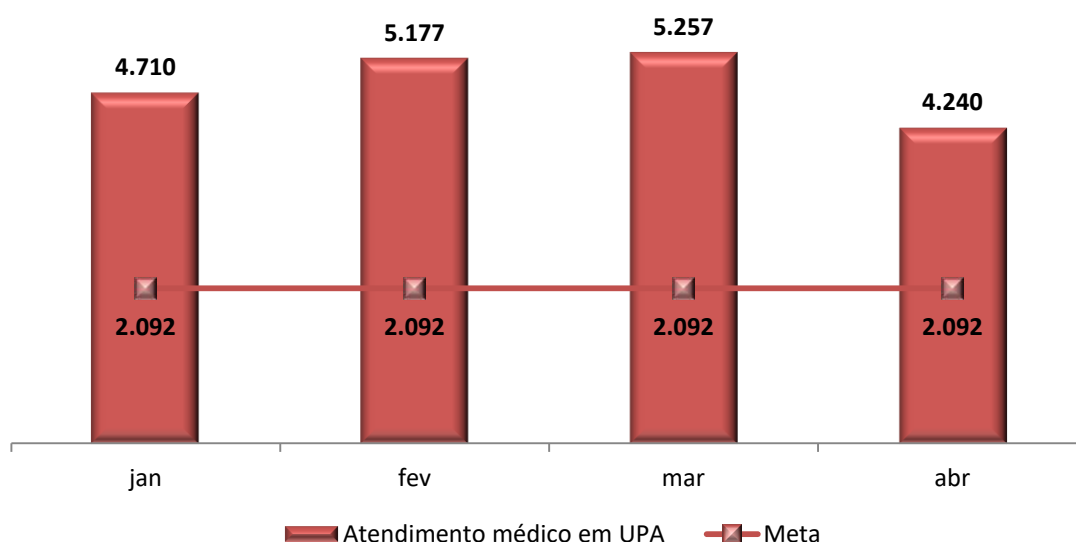
quadrimestres, obteve-se como meta linear quadrimestral o quantitativo de 8.366 atendimentos.

No que se refere a este indicador, foram realizados 19.384 atendimentos, resultando numa produção de 77% dos valores acordados para a meta anual.

Dessa forma, tendo em vista os atendimentos realizados de janeiro a abril de 2020, o percentual alcançado em relação à meta linear quadrimestral foi de 231%.

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

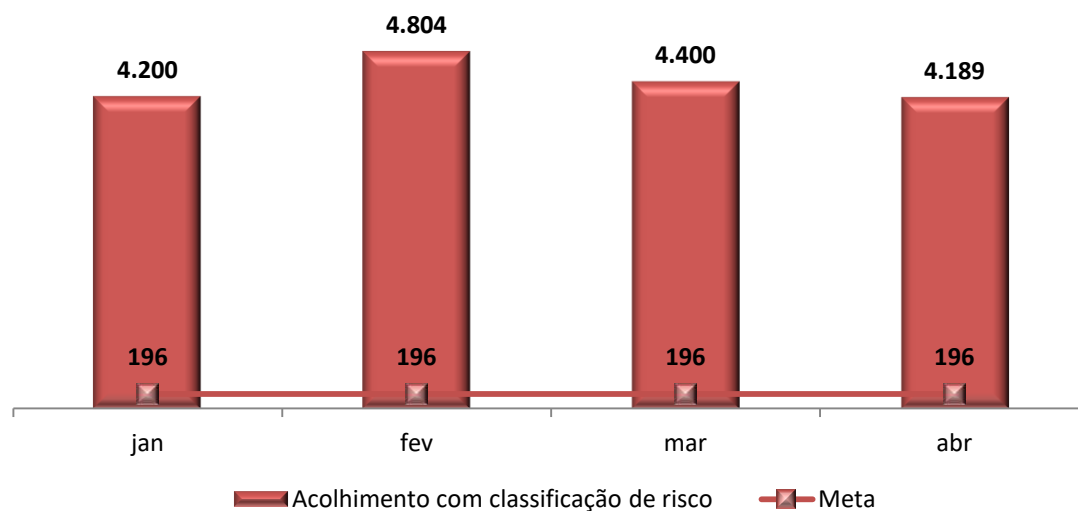
Obs.: os dados de abril são preliminares e foram extraídos do sistema de gestão hospitalar MV Soul

O comportamento apresentado na Figura 6 pode ser explicado pelas mesmas causas e justificativas do indicador Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada.

### 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.

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



Extraído de: SIA/DATASUS

Obs.: os dados de abril são preliminares e foram extraídos do sistema de gestão hospitalar MV Soul

A meta anual estipulada para Acolhimento com Classificação de Risco foi de 2.354 procedimentos. Ao dividir a meta anual pelos três quadrimestres, obteve-se como meta linear quadrimestral o quantitativo de 785 acolhimentos.

No que se refere a este indicador, foram realizados 17.593 acolhimentos, resultando em uma produção muito acima dos valores acordados para a meta anual.

**Tabela 6** - Quadro consolidado das metas e indicadores de produção

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Total	Meta quadrimestral linear	Meta Anual	%
<i>Atendimento de Urgência com Observação até 24 horas em Atenção Especializada</i>	1.905	3.503	3.450	3.169	<b>12.027</b>	785	<b>2354</b>	511%
<i>Atendimento Médico em Unidade de Pronto Atendimento</i>	4.710	5.177	5.257	4.240	<b>19.384</b>	8.366	<b>25.098</b>	77%
<i>Acolhimento com Classificação de Risco</i>	4.200	4.804	4.400	4.189	<b>17.593</b>	785	<b>2.354</b>	747%

## **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***

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 de dados, é usado um questionário impresso, padronizado e auto administrado.

No último quadrimestre, 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 o IGESDF e o Instituto Euvaldo Lodi-DF.

No quadrimestre passado, 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 objetivo de alinhar 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 o baixo percentual de acolhimento da transferência às unidades hospitalares



de referência e o impacto negativo na produção da unidade de pronto atendimento.

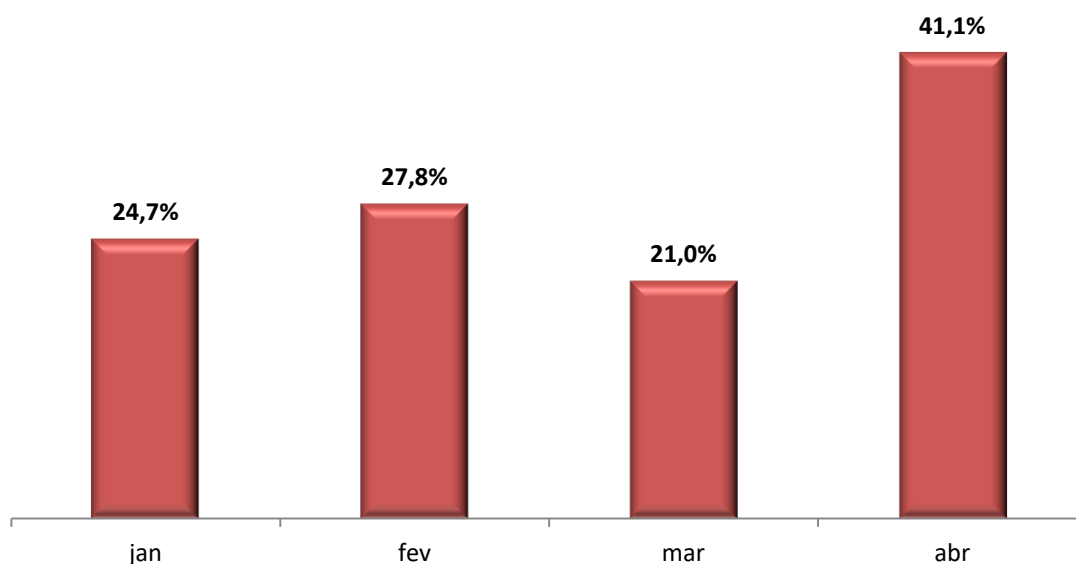
A metodologia de cálculo do indicador encontra-se em fase de validação para melhor apuração dos dados e está sendo analisada, com o propósito de definir a continuidade e/ou a padronização desse processo.

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, a seguir, apresenta os dados referentes aos meses de janeiro a março de 2020:

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



O indicador mostra resultados que estão na média de 28,65%. 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.

De acordo com a Portaria ministerial nº 10 de 03 de janeiro de 2017, os pacientes em leitos de observação deverão permanecer por um período de até 24 horas, para elucidação diagnóstica ou estabilização clínica. Após esse período o paciente deve ser transferido para outro estabelecimento de saúde, ou seja, um hospital de retaguarda.

Para melhorar os resultados deste indicador, a Superintendência da Unidade de Atenção Pré-Hospitalar vem trabalhando com a implementação 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.

### ***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.

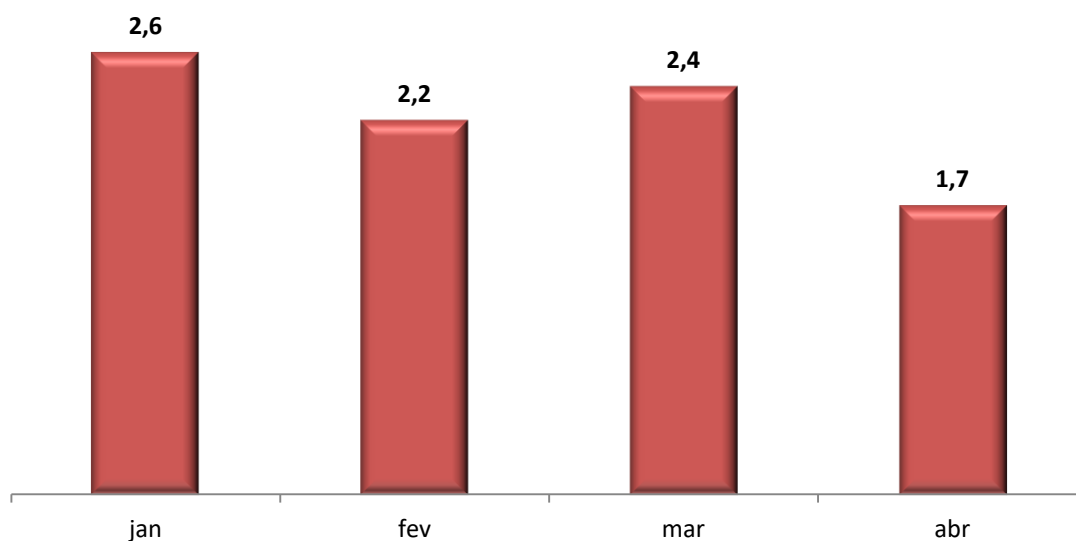
A Sala Amarela é o local onde os pacientes em observação permanecem até serem avaliados e receberem alta ou, quando não tiveram suas queixas resolvidas, serem encaminhados com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

Este indicador avalia o tempo em média que um paciente ocupa um leito de observação. Isso contribui para a gestão eficiente do leito operacional.

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.

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



Extraído de: MV Soul Produção

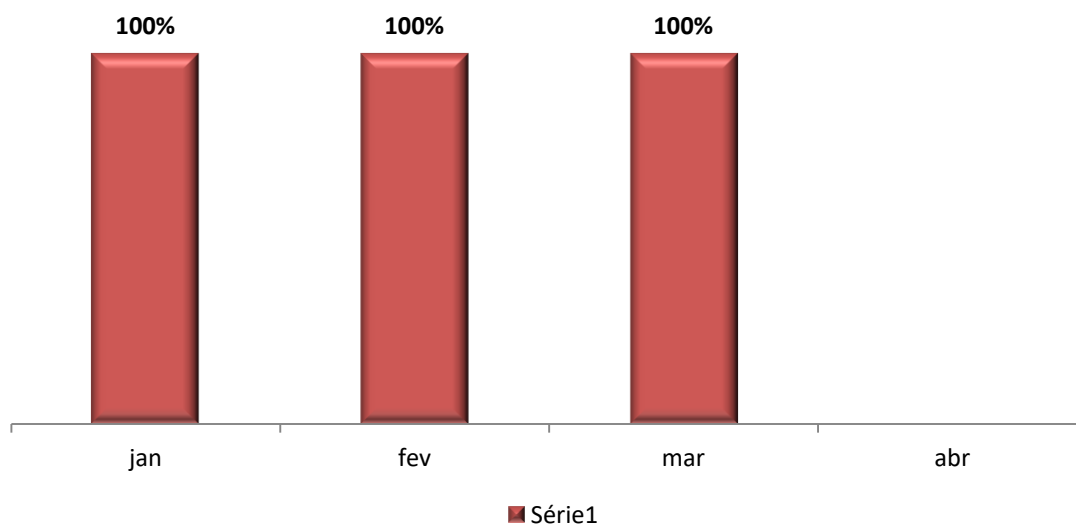
Ao analisar a Figura 9 pode-se observar que ocorreram oscilações no decorrer do ano com variações entre 1,7 dias a 2,6 dias. Esses resultados demonstram que a UPA de Samambaia ainda se encontra em processo de ajuste para alcançar uma gestão de leitos cada mais eficiente.

### **Tempo de Faturamento Hospitalar**

O tempo de faturamento hospitalar mede 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, 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.

**Figura 10** - Tempo de Faturamento Hospitalar



Extraído de: Sistema DB Saúde

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

A Figura 10 a seguir apresenta linearidade ao longo do acompanhamento desse indicador com pequenas oscilações que se relacionam aos ajustes que a equipe de faturamento enfrentou ao longo do 1º quadrimestre de 2020.

## Meta do Plano de Ação e Melhoria

Como meta de plano de ação e melhorias, pactuado no Terceiro Termo aditivo ao Contrato de Gestão nº001/2018 SES-DF, para a UPA - Samambaia 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 Samambaia 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:

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - SAMAMBAIA**

- 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 panels, 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;
- Implementação da identificação segura por meio de pulseiras e identificação com cores diferenciadas para pacientes da atenção primária oriundos de exames de emergência;

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - SAMAMBAIA**

- Treinamento / capacitação das Equipe por parte do NQSP quanto às demandas da segurança do paciente e diagnóstico situacional;
- Implementação 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 Samambaia;
- Revisão do sistema de controle de incêndio da UPA 24h de Samambaia;
- 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;

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - SAMAMBAIA

- 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 - Samambaia inicia uma tendência constante de crescimento na produção e melhoria na qualidade de gestão e assistencial.