

**UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24H DR. ULISSES LUNA  
RUA PROJETADA Nº 240 BAIRRO NOVO – DELMIRO GOUVEIA / AL**

# **RELATÓRIO MENSAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO.**

## **OUTUBRO / 2018.**



Rodrigo Machado

**Coordenador Administrativo**

Michelli Vilar Fortes

**Coordenação de Enfermagem**

Dr. Fábio Pedrosa

**Coordenação Médica**

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	4
1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL.....	5
1.2. Finalidades do IDAB.....	6
<b>2. INDICADORES DE PRODUÇÃO</b> .....	6
2.1. Metas.....	6
<b>3. RELATÓRIO DA GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL</b> .....	12
3.1. UPA DELMIRO GOUVEIA/AL – .....	12
<b>4. INDICADORES DE QUALIDADE</b> .....	13
4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas.....	13
4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida.....	14
<b>5. PRODUÇÃO DE EXAMES</b> .....	154
<b>6. CARÊNCIAS</b> .....	154
<b>7. COMISSÕES</b> .....	16
<b>8. RELATORIO EDUCAÇÃO PERMANENTE</b> .....	164
<b>9. CONCLUSÃO</b> .....	16
<b>10. ANEXOS</b> .....	18

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo demonstrar a atuação do Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB, na gestão da UPA Delmiro Gouveia/AL, no mês de OUTUBRO de 2018, através da utilização de metodologias de trabalho, fluxo de processos técnicos e administrativos. Este é um caminho progressivo composto por muitos desafios, visando a melhoria contínua da assistência prestada à população, e objetivando também o alcance das metas estipuladas no Contrato de Gestão 001/2018, firmado entre o Instituto Diva Alves do Brasil e a Prefeitura Municipal de Delmiro Gouveia/AL, em 29 de janeiro de 2018.

Certamente o trabalho que vem sendo desenvolvido continuará produzindo resultados positivos à população de Delmiro Gouveia/AL, o que reforça ainda mais a parceria estabelecida entre o IDAB e a Secretaria de Saúde de Delmiro Gouveia/AL.

A equipe do Instituto se encontra ao inteiro dispor desta Secretaria para esclarecer quaisquer dúvidas acerca dos aspectos envolvidos no cumprimento de metas contratuais.

Cordialmente,



Instituto Diva Alves do Brasil  
**Rodrigo Machado**  
Coordenador Administrativo

Rodrigo Machado

**Coordenador Administrativo**

## 1.1. A ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Pessoa jurídica de direito privado, constituído na forma de associação sem fins econômicos, nem lucrativos, com sede social e foro no município de Cacimbinhas, Estado de Alagoas.

Especializado em gestão de serviços de saúde e administração hospitalar é formado por uma equipe multidisciplinar sempre visando levar as melhores práticas da gestão privada para a administração pública.

Qualificada como Organização Social (OS), tem como visão / missão buscar soluções na área da saúde para oferecer um atendimento humanizado, a máxima qualidade em todos os serviços prestados, pautando suas ações no respeito, ética e na valorização aos profissionais, tornando-se uma instituição nacionalmente reconhecida pelo atendimento humanizado em serviços de saúde.

Este relatório vem demonstrar as atividades desenvolvidas no referido mês de OUTUBRO de 2018, no processo de planejamento e gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no Contrato, de forma a prestar contas dos recursos utilizados com o gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar aos pacientes críticos, buscando o aperfeiçoamento do uso dos recursos públicos.

O IDAB busca o atendimento do objetivo de ampliar, modernizar e qualificar a capacidade instalada na UPA, elevando a oferta de leitos, ofertando serviços de qualidade e assegurando aos usuários uma assistência em caráter contínuo e resolutivo.

## 1.2. Finalidades do IDAB

O Instituto Diva Alves do Brasil - IDAB tem a finalidade gestora de operacionalizar e executar as ações e os serviços de saúde em suas unidades. Seus principais objetivos são:

- Melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- Reduzir as formalidades burocráticas para acesso aos serviços;
- Dotar o agente executor de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para agilizar e flexibilizar o gerenciamento da instituição;
- Utilizar os recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- Priorizar a avaliação por resultados;
- Promover maior integração entre os setores públicos e privado e a sociedade;
- Atender na UPA a demanda espontânea ou referenciada da rede básica;
- Garantir a humanização da assistência.

## 2. INDICADORES DE PRODUÇÃO

### 2.1. Metas

O contrato de gestão nº 01/2018, estabelece os indicadores de metas contratuais qualitativos e quantitativos, para a unidade. Para este mês, a meta contratada para atendimento médico, na UPA Delmiro Gouveia foi de 6.750 atendimentos.

A UPA Delmiro Gouveia realizou, no mês em análise, 4969 consultas médicas, atingindo 73,6% da meta.

Crescimento de 5,2 % em relação aos atendimentos do mês de Setembro de 2018.

No período, foi registrado 01 óbito atestado, representando 0,02 % dos atendimentos mensais realizados.

O Instituto Diva Alves do Brasil não mede esforços para divulgar e reforçar a importância da UPA junto à comunidade, prestando atendimento humanizado e individualizado, respeitando as diretrizes do Ministério da Saúde, além de prestar informações sobre “ O QUE É A UPA?” e “PARA QUE SERVE A UPA”, informando diariamente à população através das emissoras de rádio da cidade, a quantidade de atendimentos realizados, visando conscientizar a população e demonstrar a real efetividade e transparência no serviço prestado à população de Delmiro Gouveia e região.

Reforçando seu compromisso com a população DelmireNSE, as datas comemorativas e datas mundiais de combate às doenças, como o dia de combate ao Câncer de Mama, realizado em outubro, são sempre lembradas pelo Instituto Diva Alves do Brasil - IDAB, através de reuniões, palestras e eventos abertos ao público, afim de, manter relação afinada com a população e levar ao conhecimento dos mais desassistidos, os serviços que a UPA disponibiliza em sua estrutura, 24h por dia.

## **EVENTO DIA DAS CRIANÇAS**

A UPA Delmiro Gouveia / AL, gerida pelo Instituto Diva Alves do Brasil – IDAB, realizou nesta sexta-feira, 12 de outubro de 2018, AÇÃO SOCIAL ITINERANTE DO DIA DAS CRIANÇAS, levando alegria para os povoados vizinhos à UPA, realizando brincadeiras, distribuindo lanches, roupas e brinquedos para as crianças de comunidades carentes de Delmiro Gouveia.

Foram 3 comunidades visitadas: Povoado Ponto Chique, Bairro Novo Horizonte e Povoado Peba.

Na ocasião, cerca de 400 famílias participaram das visitas, realizadas por 20 voluntários do Instituto Diva Alves do Brasil, entre eles, funcionários, familiares e amigos de funcionários da UPA.

Demais ações estão sendo preparadas para as próximas datas comemorativas.



É o Instituto Diva Alves do Brasil indo aonde a população mais necessita.

## EVENTO OUTUBRO ROSA



As Unidades de Pronto Atendimento (UPA) administradas pelo Instituto Diva Alves do Brasil (IDAB) aderiram à campanha Outubro Rosa e desenvolveram ações com o objetivo de alertar as mulheres e a sociedade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama. A UPA de Delmiro Gouveia realizou uma palestra ministrada por uma funcionária de Radiologia do IDAB que venceu o câncer de mama. O evento também teve a

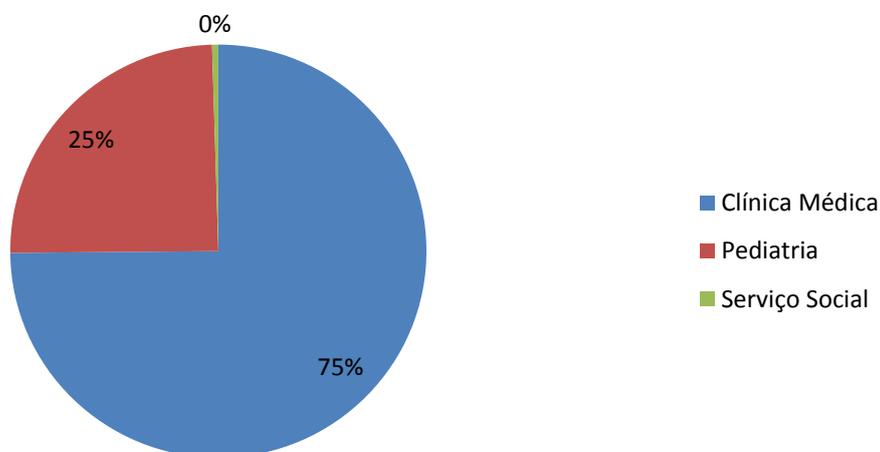
participação de uma convidada que enfrenta o câncer de mama e contou sua experiência.



### ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADE

ATENDIMENTOS POR ESPECIALIDADE - UPA DELMIRO GOUVEIA/AL		
ATENDIMENTO	Assistência Social	24
	Clínica médica	3720
	Pediatria	1225
	<b>Total</b>	<b>4969</b>

## Atendimentos por especialidade



### Análise do Resultado:

A clínica médica permanece sendo a especialidade mais procurada na UPA DELMIRO GOUVEIA/AL

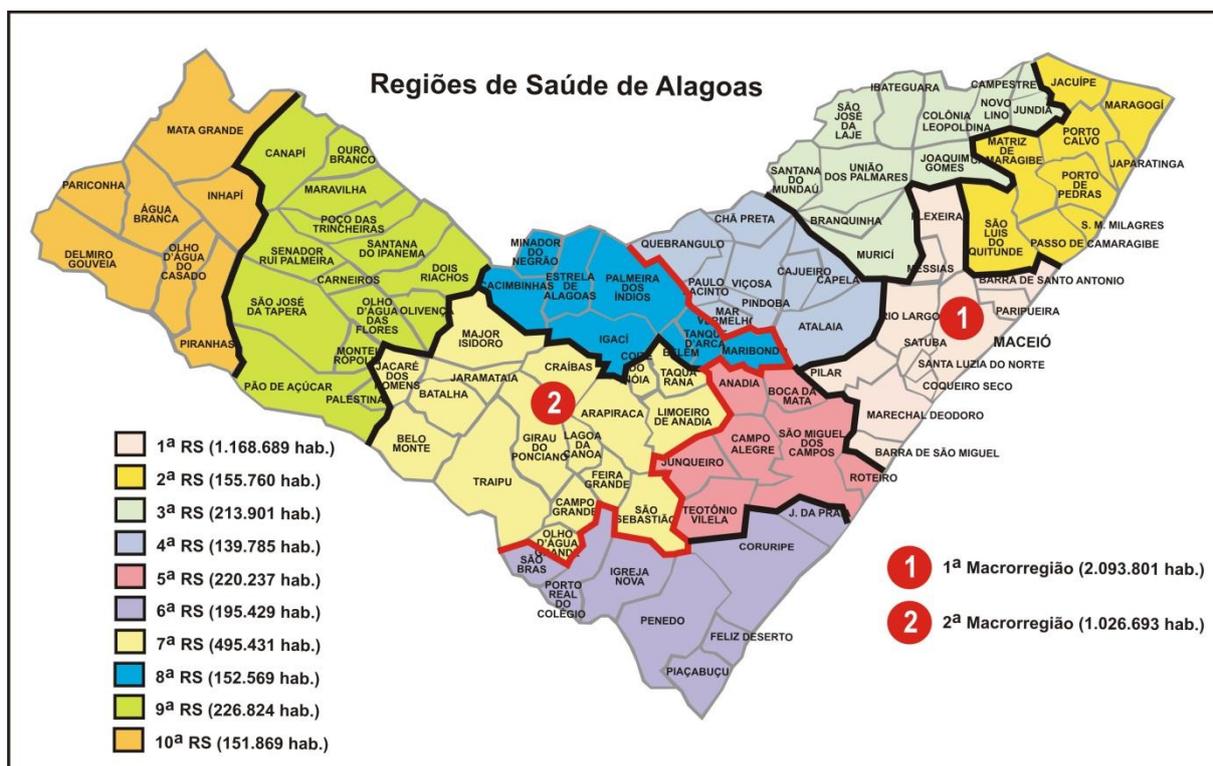
### Comentário:

A UPA DELMIRO GOUVEIA/AL é responsável pela demanda de atendimento de urgência e emergência de toda a região em clínica médica e pediatria, salientando que 100% dos pacientes que buscaram a unidade foram acolhidos e atendidos, ou foram encaminhados aos centros municipais de especialidades, quando necessário.

Diante dos dados apresentados acima, observamos que o IDAB segue norteando sua gestão pela Política Nacional de Humanização, buscando excelência no atendimento médico realizado 100% pelo SUS.

Apesar das dificuldades, é possível projetar o aumento de atendimentos para os próximos meses, já que o corpo clínico encontra-se completo, a assistência médica está sendo prestada de forma ininterrupta, e o Instituto Diva Alves do Brasil segue dando prosseguimento nas medidas de melhorias da unidade.

Reforçamos que a Unidade está preparada para atender integralmente as metas quantitativas e qualitativas, recebendo a demanda espontânea de toda 9ª e 10ª regiões de Saúde do Estado de Alagoas.



Para melhor exemplificar, demonstramos no quadro a seguir, o quantitativo de atendimentos das cidades que mais demandaram a Unidade no mês.

**IDAB**

**RELATORIO POR CIDADES**

Item - Tipo: S OS - Data/Hora: 01/10/2018 a 31/10/2018 Classe

Cidade	Qtd
	21
Água Branca	196
Aracaju	3
Canapi	2
Delmiro Gouveia	4263
Inhapi	22
Maceió	13
Mata Grande	12
Nordestina	2
Nossa Senhora do Soc	3
Olho D'Água do Casad	110
Ouro Branco	2
Pariconha	267
Paulista	3
Petrolândia	5
Piranhas	33
Recife	4
Santana do Ipanema	3
São Sebastião do Pass	3
Tacaratu	2
Total:	4969

### 3. RELATÓRIO DA GESTÃO IDAB – INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

**3.1. Unidade UPA DELMIRO GOUVEIA / AL** – No mês de OUTUBRO, a Unidade seguiu recebendo melhorias em sua estrutura, através da reforma gradual dos móveis como poltronas e cadeiras, de macas e colchões hospitalares, manutenção

preventiva e corretiva de equipamentos hospitalares, apesar do recebimento parcial de recursos.

#### 4. INDICADORES DE QUALIDADE

A avaliação da UPA 24h quanto ao alcance de metas qualitativas será feita com base nos indicadores de desempenho listados no anexo I.

##### 4.1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

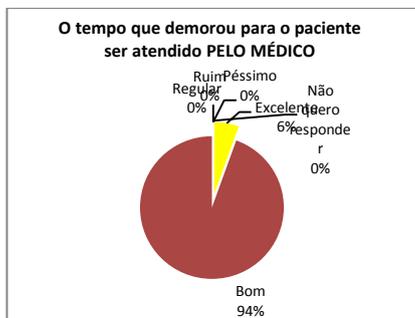
A UPA DELMIRO GOUVEIA / AL, com objetivo de manter um canal de comunicação com os pacientes, utiliza o Serviço de Atenção ao Usuário, onde os mesmos podem expressar sua satisfação ou descontentamento com algum aspecto do atendimento da Unidade.

São disponibilizados ao público (pacientes e acompanhantes), conforme Projeto de Atenção ao Usuário, caixas de sugestão e formulários para preenchimento espontâneo de queixas e sugestões, conforme imagem abaixo:

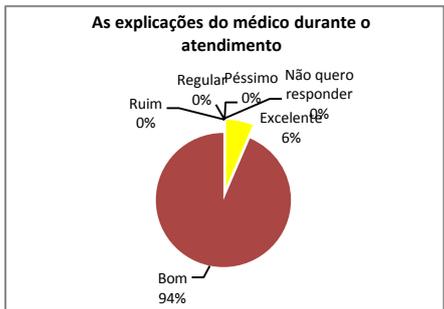
UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO		Pesquisa Satisfação Formulário				
Especialidade: Clínica Geral ( ) Pediatria ( ) Serviço Social ( )						
Entrevistado: Paciente ( ) Acompanhante ( ) Dt. / /						
"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."						
Questionário	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
<b>1. Como você avalia esta UPA?</b>						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:					
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?					
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)					
<b>2. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
2.1	Pelos Médicos:					
2.2	Pelos Enfermeiros:					
2.3	Pela Recepção:					
<b>3. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
3.1	Dos Médicos:					
3.2	Dos Enfermeiros:					
3.3	Dos Funcionários da Administração:					
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?					
<b>5. A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
5.1	Pelos Médicos:					
5.2	Pelos Enfermeiros:					
5.3	Pelos Funcionários da Administração:					
<b>6. O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:</b>						
<b>7. As explicações do médico durante o atendimento:</b>						
<b>8. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:</b>						
<b>9. O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:</b>						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento:					
	( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a)					
Observação:						

UPA24h UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO		Pesquisa Satisfação Formulário				
Especialidade: Clínica Geral ( ) Pediatria ( ) Serviço Social ( )						
Entrevistado: Paciente ( ) Acompanhante ( ) Dt. / /						
"Sua opinião é muito importante para continuarmos melhorando o serviço realizado por esta UPA."						
Questionário	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não quero responder
<b>1. Como você avalia esta UPA?</b>						
1.1	Limpeza e conforto da recepção, banheiros, corredores, salas de espera e consultórios:					
1.2	Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?					
1.3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas Internas)					
<b>2. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:</b>						
2.1	Pelos Médicos:					
2.2	Pelos Enfermeiros:					
2.3	Pela Recepção:					
<b>3. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas:</b>						
3.1	Dos Médicos:					
3.2	Dos Enfermeiros:					
3.3	Dos Funcionários da Administração:					
4.	Sua sensação de segurança em relação aos atendimentos oferecidos por esta unidade?					
<b>5. A educação e o respeito com que você foi tratado:</b>						
5.1	Pelos Médicos:					
5.2	Pelos Enfermeiros:					
5.3	Pelos Funcionários da Administração:					
<b>6. O interesse do médico em ouvir as queixas dos pacientes:</b>						
<b>7. As explicações do médico durante o atendimento:</b>						
<b>8. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados:</b>						
<b>9. O silêncio no ambiente, na sala de espera e observação:</b>						
10.	Pensando agora no geral, na unidade como um todo, o (a) Senhor (a) poderia nos dizer se está satisfeito (a) ou insatisfeito (a) após o atendimento:					
	( ) Satisfeito (a) ( ) Insatisfeito (a)					
Observação:						

#### 4.2. Resultado Gráfico da Pesquisa Dirigida



O tempo que demorou para o paciente ser atendido PELO MÉDICO	
Excelente	12
Bom	206
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>218</b>



As explicações do médico durante o atendimento:	
Excelente	14
Bom	204
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Não quero responder	0
<b>Total</b>	<b>218</b>

Os pontos apresentados pelos pacientes e acompanhantes, em ambas as pesquisas, são analisadas pela equipe de Coordenação da Unidade e as medidas são tomadas no menor tempo possível.

As reclamações e sugestões são analisadas e encaminhadas para conhecimento das equipes de Gestão Administrativa e Assistencial da Unidade, para que sejam conhecidas e esclarecidas pelos Gestores das áreas envolvidas.

### 5. PRODUÇÃO DE EXAMES

No mês em estudo, foram realizados 971 exames na UPA Delmiro Gouveia/AL, entre exames laboratoriais e de imagem, conforme ANEXO II.

### 6. CARÊNCIAS

A UPA Delmiro Gouveia/AL, em sua estrutura, está pronta para atender a pacientes das especialidades definidas em contrato, com atendimento de urgência e emergência. Investimentos em manutenção de equipamentos hospitalares, equipamentos de informática e da estrutura física da Unidade estão sendo orçados.

O apoio logístico na manutenção externa da Unidade é ofertado pela Prefeitura Municipal de Delmiro Gouveia, com sua estrutura de máquinas e equipamentos.

## 7. COMISSÕES

Reuniões das Comissões Obrigatórias ocorrerão no mês de novembro de 2018, com datas a serem divulgadas conforme cronograma desenvolvido pela Coordenação Médica da Unidade.

## 8. EDUCAÇÃO PERMANENTE

O Ministério da Saúde, através da portaria N° 1.996 de 20 de OUTUBRO de 2007, dispõe de novas diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Com a finalidade de formar e capacitar profissionais da saúde para atenderem as reais necessidades da população conforme os princípios do SUS (BRASIL, 2007).

O Serviço de Educação Permanente, baseado nesta política, trabalha treinando, capacitando, atualizando e aprimorando a técnica assistencial a fim de construir um profissional crítico, reflexivo e atuante diante dos problemas de saúde e da clientela atendida, permitindo uma assistência integral, humanizada e com excelência no cuidar.

O treinamento em serviço é uma ferramenta importante para a gestão institucional, pois viabiliza o acesso dos funcionários ao conhecimento de temas atuais referentes à assistência à saúde a fim de proporcionar a equivalência na qualidade da assistência por todos os funcionários da instituição.

A forma de ministrar as aulas nos treinamentos está direcionada ao tipo de assunto a ser abordado, geralmente usamos o método problematizado, participativo e prático, fundamentados no conhecimento científico. Caracteriza-se, ainda, por um processo educativo dinâmico, contínuo, de revitalização na superação pessoal e profissional objetivando a qualificação para o exercício da enfermagem atual no contexto da saúde pública com postura ética e atendimento humanizado, exercício da cidadania, reafirmação e reformulação de valores, intensificando a utilização do

processo de enfermagem considerando a necessidade da clientela e as transformações sociais.

▪ **METAS DA EDUCAÇÃO PERMANENTE:**

- ✓ Aprimorar o conhecimento científico e metodológico dos profissionais mediante capacitações permanentes;
- ✓ Detectar as dificuldades no processo de trabalho;
- ✓ Ampliar a resolutividade diante dos problemas do cotidiano;
- ✓ Melhorar o atendimento e a assistência aos pacientes;
- ✓ Fortalecer a integração interpessoal da equipe multiprofissional.

**ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE REALIZADAS:**

DATA	TEMA	PÚBLICO ALVO	QTDE. PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
18/10/2018	Prevenção ao câncer de mama	Mulheres acima de 35 anos / Público interessado em geral;	60 participantes	06 HORAS
26/10/2018	Punção venosa	Técnicos de enfermagem e enfermeiros;	10 participantes	04 HORAS

## 9. CONCLUSÃO

A UPA Delmiro Gouveia/AL é referência em atendimento de urgência e emergência na 9ª e 10ª regiões de saúde de Alagoas, atuando para realizar um serviço de excelência para a população, diminuindo as internações em hospitais ou encaminhando os pacientes devidamente estabilizados para as Unidades de

retaguarda, tornando-se uma referência para a população Alagoana, em especial, a população do sertão.

Analisando os números da UPA Delmiro Gouveia / AL, percebe-se a importância da UPA para a população da região e a necessidade de sua melhoria contínua, afim de, proporcionar aos pacientes o melhor atendimento SUS da região.

#### **ANEXOS**

- 1. Relatório assistencial;**
- 2. Produção diária;**
- 3. Exames;**
- 4. Planilha de óbito;**
- 5. Planilha de origem dos pacientes;**
- 6. Pesquisa de Satisfação do Usuário;**