



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

## CONTRATO DE GESTÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 01/2018 QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE DELMIRO GOUVEIA (AL) E O **INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL** QUALIFICADO(A) COMO ORGANIZAÇÃO SOCIAL, PARA GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA DR. ULYSSES LUNA, DISCRIMINANDO AS ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE E DO PODER PÚBLICO NA FORMA ABAIXO.

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado **O MUNICÍPIO DE DELMIRO GOUVEIA – AL**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ/MF n.º 12.224.895/0001-27, com endereço a Praça da Matriz, n.º 08, Bairro - Centro, na cidade de Delmiro Gouveia, Estado de Alagoas, representada neste ato pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal **ERALDO JOAQUIM CORDEIRO**, brasileiro, solteiro, inscrito no CPF/MF sob o n.º 354.556.675-72, residente e domiciliado na Con. José Nicodemos da Rocha S/N, Eldorado, Delmiro Gouveia, Estado de Alagoas, doravante denominada de **CONTRATANTE** e de outro lado a Organização Social **INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL – IDAB CNPJ Nº 12.955.134/0001-45**, com sede no Pov. Timbaúba, s/n, CEP nº 57.570-000, Zona Rural, Cacimbinhas - AL, representada pela **Diretora Presidente, Sra. Edilene Souza Gonzaga**, brasileira, viúva, empresária, portadora do CPF (MF) Nº 382.501.104-63, RG nº 543453 SSP/AL, residente e domiciliado na Rua Clarindo Amorim, 108, Centro, Cacimbinhas, CEP 57.570-970, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista as disposições da Lei Municipal nº 1.186/2017 e subsidiariamente pela Lei Federal nº 8.666/93, considerando o Edital da Chamada Pública nº 04/2017 2º convocação e o correspondente ato de Homologação publicado no D.O.E. de Alagoas, tudo em conformidade com as diretrizes e normas do Sistema Único de Saúde – SUS emanadas do Ministério da Saúde – MS, resolvem celebrar o presente CONTRATO DE GESTÃO, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente CONTRATO tem por objeto a operacionalização da gestão e a execução de ações e serviços de saúde a serem prestados pela CONTRATADA na UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA, doravante designada UPA DR. ULYSSES LUNA, localizada na Rua Projetada, 240, no bairro NOVO, Delmiro Gouveia /AL em regime de 24 horas/dia, que assegure assistência universal e gratuita à população.

### PARÁGRAFO ÚNICO



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

Fazem parte integrante deste CONTRATO:

- a) O Anexo Técnico I – Descrição de Serviços
- b) O Anexo Técnico II - Sistema de Pagamento
- c) O Anexo Técnico III – Indicadores de Qualidade

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DA PERMISSÃO DE USO DOS BENS**

Os bens móveis descritos no Anexo XI, bem como o imóvel de propriedade do Município de Delmiro Gouveia referente à UPA Dr. Ulysses Luna, têm o seu uso permitido pela CONTRATADA durante a vigência do presente CONTRATO.

### **PARÁGRAFO ÚNICO**

O inventário e a avaliação dos bens relacionados no Anexo XI deste Contrato foram devidamente aprovados pelas partes contratantes.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DO COMPROMISSO DAS PARTES**

### **3.1 - DA CONTRATADA**

Compromete-se a CONTRATADA:

**3.1.1** - Assegurar a organização, administração e gerenciamento da UPA Dr. Ulysses Luna objeto do presente Contrato, através do desenvolvimento de técnicas modernas e adequadas que permitam o desenvolvimento da estrutura funcional e a manutenção física da referida unidade e de seus equipamentos, além do provimento dos insumos (materiais) e medicamentos necessários à garantia do pleno funcionamento da referida Unidade de Saúde;

**3.1.2** - Assistir de forma indiferente e abrangente os usuários que demandem à UPA Dr. Ulysses Luna, procedendo aos devidos registros do SIA/SUS segundo os critérios da CONTRATANTE e do Ministério da Saúde;

**3.1.3** - Garantir, em exercício na UPA de Delmiro Gouveia referido neste Contrato, quadro de recursos humanos qualificados e compatíveis com o porte das unidades e serviços combinados, conforme estabelecido nas normas ministeriais atinentes à espécie, estando definida, como parte de sua infraestrutura técnico-administrativa nas 24 (vinte e quatro) horas/dia da UPA Dr. Ulysses Luna;

**3.1.4** - Adotar identificação especial (crachá) e fardamento de boa qualidade para todos os seus empregados, assim como assegurar a sua frequência, pontualidade e boa conduta profissional;

**3.1.5** - Incluir, na implantação da imagem corporativa e da uniformidade dos trabalhadores, o logotipo da SMS, do Estado de Alagoas e do Ministério da Saúde;

**3.1.6** - Responder pelas obrigações, despesas, encargos trabalhistas, securitários, previdenciários e outros, na forma da legislação em vigor, relativos aos empregados utilizados





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

na execução dos serviços ora contratados, sendo-lhe defeso invocar a existência deste contrato para eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las à CONTRATANTE;

**3.1.7** - Responsabilizar-se integralmente por todos os compromissos assumidos neste Contrato;

**3.1.8** - Manter registro atualizado de todos os atendimentos efetuados na UPA Delmiro Gouveia, disponibilizando a qualquer momento à CONTRATANTE e às auditorias do SUS, as fichas de atendimento dos usuários, assim como todos os demais documentos que comprovem a confiabilidade e segurança dos serviços prestados na UPA D. Ulysses Luna;

**3.1.9** - Apresentar a CONTRATANTE até o 10º dia do mês seguinte, a solicitação do pagamento dos serviços efetivamente executados no mês anterior, acompanhada de Relatórios Gerenciais e comprovantes, na forma que lhe for indicada pela CONTRATANTE;

**3.1.10** - Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços objeto do presente Contrato;

**3.1.11** - Arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo, de qualquer natureza, causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros por sua culpa, em consequência de erro, negligência ou imperícia, própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade na execução dos serviços contratados;

**3.1.12** - Consolidar a imagem da UPA Dr. Ulysses Luna, como centro de prestação de serviços públicos da rede assistencial do Sistema Único de Saúde - SUS, comprometido com sua missão de atender às necessidades terapêuticas dos pacientes, primando pela melhoria na qualidade da assistência;

**3.1.13** - Manter em perfeitas condições de higiene e conservação as áreas físicas, instalações e equipamentos da UPA de Delmiro Gouveia;

**3.1.14** - Prestar assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva de forma contínua aos equipamentos e instalações hidráulicas, elétricas e de gases em geral;

**3.1.15** - Devolver à CONTRATANTE, após o término de vigência deste Contrato, toda área, equipamentos, instalações e utensílios, objeto do presente contrato, em perfeitas condições de uso, respeitado o desgaste natural pelo tempo transcorrido, substituindo aqueles que não mais suportarem recuperação. Os bens móveis permitidos em uso poderão ser permutados por outros de igual ou maior valor, que passam a integrar o patrimônio do Município, após prévia avaliação e expressa autorização do CONTRATANTE;

**3.1.16** - Receber através de seu preposto, os bens inventariados na forma do Anexo XI, quando da assinatura do Contrato e, de forma idêntica, devolvê-los no término da vigência contratual;

**3.1.17** - Dispor da informação oportuna sobre o local de residência dos pacientes atendidos ou que lhe sejam referenciados para atendimento, registrando minimamente a definição do município de residência dos mesmos, por razões de planejamento das atividades assistenciais;

2 8



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

**3.1.18** - Encaminhar à CONTRATANTE, nos prazos e instrumentos por ela definidos, todas as informações sobre as atividades desenvolvidas na UPA Delmiro Gouveia, bem como sobre a movimentação dos recursos financeiros recebidos e movimentados pela referida unidade de saúde;

**3.1.19** – Encaminhar a CONTRATANTE as informações de que trata o item anterior, segundo os modelos por ela elaborados, até o dia 10 (dez) do mês imediatamente subsequente ao das atividades desenvolvidas, ou no dia útil que lhe for imediatamente posterior;

**3.1.20** - Em relação aos direitos dos pacientes, a CONTRATADA obriga-se a:

- a) Manter sempre atualizado o prontuário médico dos pacientes e o arquivo médico considerando os prazos previstos em lei;
- b) Não utilizar nem permitir que terceiros utilizem o paciente para fins de experimentação;
- c) Justificar ao paciente ou ao seu representante, por escrito, as razões técnicas alegadas quando da decisão da não realização de qualquer ato profissional previsto neste Contrato;
- d) Permitir a visita ao paciente em observação, diariamente, conforme diretrizes da Política Nacional de Humanização;
- e) Esclarecer aos pacientes sobre seus direitos e assuntos pertinentes aos serviços oferecidos;
- f) Respeitar a decisão do paciente ao consentir ou recusar prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de vida ou obrigação legal;
- g) Garantir a confidencialidade dos dados e informações relativas aos pacientes;
- h) Assegurar aos pacientes o direito de serem assistidos religiosa e espiritualmente por ministro de qualquer culto religioso;
- i) Assegurar a presença de um acompanhante, em tempo integral, na UPA de Delmiro Gouveia, nas observações de pacientes que tenham esse direito assegurado pela lei;

**3.1.21** - Fornecer ao paciente por ocasião de sua dispensa da UPA Dr. Ulysses Luna, relatório circunstanciado do atendimento que lhe foi prestado, denominado "INFORME DE ATENDIMENTO DA UPA "Dr. Ulysses Luna", do qual devem constar, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Nome do paciente;
- b) Nome da UPA;
- c) Localização da UPA, (endereço, município, estado);
- d) Motivo da internação (CID-10);





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

- e) Data de admissão e data da alta;
- f) Procedimentos realizados e/ou materiais empregados, quando for o caso;
- g) Diagnóstico principal de alta e diagnósticos secundários a alta;
- h) O cabeçalho do documento deverá conter o seguinte esclarecimento: "Esta conta deverá ser paga com recursos públicos".

**3.1.22** - A CONTRATADA deverá, quando do fornecimento do Informe do atendimento, colher a assinatura do paciente, ou de seus representantes legais, na segunda via do documento, que deverá ser arquivado no prontuário do paciente, observando-se as exceções previstas em lei;

**3.1.23** - Incentivar o uso seguro de medicamentos tanto ao paciente em observação clínica como ao ambulatorial, procedendo à notificação de suspeita de reações adversas, através de formulários e sistemáticas da SMS;

**3.1.24** - Implantar, após prévia aprovação da SMS, um modelo normatizado de pesquisa de satisfação;

**3.1.25** - Realizar seguimento, análise e adoção de medidas de melhoria diante das sugestões, queixas e reclamações que receber com respostas aos usuários, no prazo máximo de 30 dias úteis;

**3.1.26** - Instalar um Serviço de Atendimento ao Usuário, conforme diretrizes estabelecidas pela SMS, encaminhando mensalmente relatório de suas atividades;

**3.1.27** - Identificar suas carências em matéria diagnóstica e/ou terapêutica que justifiquem a necessidade do encaminhamento de pacientes a outros serviços de saúde, apresentando à SMS, mensalmente, relatório dos encaminhamentos ocorridos;

**3.1.28** - Não adotar nenhuma medida unilateral de mudanças na carteira de serviços, nos fluxos de atenção consolidados, nem na estrutura física da UPA Dr. Ulysses Luna, sem prévia ciência e aprovação da SMS;

**3.1.29** - Alcançar os índices de produtividade e qualidade definidos nos Anexos Técnicos I e III deste Contrato;

**3.1.30** - Acompanhar e monitorar o tempo de espera dos pacientes, incluindo essa informação nos relatórios gerenciais da UPA Dr. Ulysses Luna;

**3.1.31** - Possuir e manter em pleno funcionamento, no mínimo, as seguintes Comissões Clínicas:

- Comissão de Prontuários Médicos
- Comissão de Óbitos
- Comissão de Ética Médica



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

**3.1.32** - Possuir e manter um Núcleo de Manutenção Geral - NMG que contemple as áreas de manutenção predial, hidráulica, e elétrica, assim como um serviço de gerenciamento de Risco e de Resíduos sólidos na unidade, bem como manter o núcleo de engenharia clínica para o bom desempenho dos equipamentos.

**3.1.33** - Estabelecer e executar os planos, programas e sistemas constantes no presente edital;

**3.1.34** - Movimentar os recursos financeiros transferidos pela CONTRATANTE para a execução do objeto deste Contrato em conta bancária específica e exclusiva, vinculada à UPA Dr. Ulysses Luna, de modo a que os recursos transferidos não sejam confundidos com os recursos próprios da Organização Social.

**3.1.35.** A CONTRATADA se responsabilizará por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais e trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados, no desempenho do fornecimento do objeto contratado, ficando, ainda a CONTRATANTE, isenta de qualquer vínculo empregatício, responsabilidade solidária ou subsidiária.

### **3.2 – DA CONTRATANTE**

**3.2.1** - Disponibilizar à CONTRATADA adequada estrutura física, materiais permanentes, equipamentos e instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da UPA Dr. Ulysses Luna, conforme inventário patrimonial;

**3.2.2** - Prover a CONTRATADA dos recursos financeiros necessários à execução deste Contrato e a programar, nos orçamentos dos exercícios subsequentes, quando for o caso, os recursos necessários para custear os seus objetivos, de acordo com o sistema de pagamento previsto;

**3.2.3** - Prestar esclarecimentos e informações à CONTRATADA que visem a orientá-la na correta prestação dos serviços pactuados, dirimindo as questões omissas neste instrumento dando-lhe ciência de qualquer alteração no presente Contrato;

**3.2.4** - Desenvolver o controle e a avaliação periódica através de um preposto designado pelo Secretário da Saúde, o qual observará “in loco” o desenvolvimento das atividades de assistência aos usuários na UPA Dr. Ulysses Luna.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

Os recursos financeiros para a execução do objeto deste Contrato serão alocados para a CONTRATADA mediante transferências oriundas do CONTRATANTE, sendo permitido à CONTRATADA o recebimento de doações e contribuições de entidades nacionais e estrangeiras, rendimentos de aplicações dos ativos financeiros da Organização Social e de outros pertencentes ao patrimônio que estiver sob a administração da OS, ficando-lhe, ainda, facultado contrair empréstimos com organismos nacionais e internacionais.

### **CLÁUSULA QUINTA – DO REPASSE DE RECURSOS**





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

Para a execução do objeto da presente avença, a CONTRATANTE repassará à CONTRATADA, no prazo e condições constantes deste instrumento e seus anexos, a importância global estimada de R\$ 7.784.808,00 (Sete milhões setecentos e oitenta e quatro mil oitocentos e oito reais), com valor mensal de R\$ 648.734,00 (Seiscentos e quarenta e oito mil setecentos e trinta e quatro reais), para fins de cumprimento dos serviços pactuados nos termos do Anexo Técnico I, parte integrante deste instrumento.

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O valor pactuado será repassado pela CONTRATANTE, de acordo com o cronograma de desembolso previsto na Cláusula Sétima deste Contrato.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Os recursos repassados à CONTRATADA poderão ser aplicados no mercado financeiro, desde que os resultados dessa aplicação revertam-se, exclusivamente, aos objetivos deste Contrato.

### **CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes deste Contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

ORGÃO: 02 PREFEITURA

SECRETARIA: 09 – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

UNIDADE: 0220 – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PROJ. / ATIV: 6025 – MANUTENÇÃO DO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

PROJ. / ATIV: 6026 – BLOCO DE ATENÇÃO DE MAC – AMB. E HOSP - UPA

ELEMENTO DE DESPESA: 3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoas Jurídicas

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O pagamento do valor constante da Cláusula Quinta será efetuado conforme definido nas condições a seguir estabelecidas:

**I** – No primeiro ano de vigência do presente Contrato, o valor global a ser repassado está estimado em **R\$ 648.734,00 (Seiscentos e quarenta e oito mil setecentos e trinta e quatro reais)** mensais, totalizando o valor anual para o primeiro contrato de gestão em **R\$ 7.748.808,00 (Sete milhões setecentos e quarenta e oito mil oitocentos e oito reais)** mediante a liberação de 12 (doze) parcelas mensais, cujo valor é composto de uma parte fixa correspondente a 70% (setenta por cento) do orçamento mensal e duas partes variáveis correspondentes a 20% (vinte por cento) do orçamento mensal, com base na produção e 10% (dez por cento), com base na avaliação de indicadores de qualidade.

**II** – Do montante global previsto no item anterior, o valor de **R\$ 648.734,00 (Seiscentos e quarenta e oito mil setecentos e trinta e quatro reais)**, corresponde a primeira parcela, e será pago quando da assinatura deste Contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

**III** - O valor correspondente à segunda e até a décima primeira parcela será de R\$ **7.136.074,00 (Sete milhões cento e trinta e seis mil setenta e quatro reais)**, que corresponde a parte fixa acrescida dos 30% da parte variável de acordo com a produção e o desempenho relativo aos indicadores de qualidade, sendo a décima segunda parcela no valor do saldo conforme prestação de contas ao final do exercício financeiro do contrato inicial.

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

As metas contratuais serão avaliadas trimestralmente, e, em caso de **NÃO** cumprimento, será efetuado o desconto de até 30%.

#### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Em função da demanda espontânea e não prevista para este tipo de serviço de saúde no município de Delmiro Gouveia, e na hipótese de impossibilidade, por parte da contratada, de cumprimento das metas estipuladas no presente contrato e seus anexos, tendo como ***única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda suficiente*** para atingir os parâmetros contratualmente fixados, não haverá descontos nos pagamentos devidos, desde que os dados e informações que atestarem a não ocorrência de demanda sejam examinados, aprovados e validados pela contratante.

#### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

As parcelas de valor variável serão pagas mensalmente, junto com a parte fixa, e os eventuais ajustes financeiros a menor decorrentes da avaliação do alcance das metas das partes variáveis serão realizados nos meses subsequentes à análise dos indicadores estabelecidos, na forma disposta neste Contrato e seus Anexos.

#### **PARÁGRAFO QUARTO**

Havendo atrasos nos desembolsos previstos no cronograma de pagamento, a CONTRATADA poderá realizar adiantamentos com recursos próprios à conta bancária indicada para recebimento dos pagamentos mensais, tendo reconhecido as despesas efetivadas, desde que em montante igual ou inferior aos valores ainda não desembolsados que estejam previstos neste contrato.

#### **PARÁGRAFO QUINTO**

A CONTRATADA deverá anexar mensalmente aos relatórios encaminhados à CONTRATANTE, os comprovantes de quitação de despesas com água, energia elétrica e telefone, efetuados no mês imediatamente anterior, bem como os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e previdenciários relativos ao mês anterior.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS HUMANOS**

A CONTRATADA contratará pessoal para a execução de suas atividades, sendo de sua inteira responsabilidade os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e securitários, resultantes da execução do objeto do presente Contrato.





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O CONTRATANTE poderá colocar à disposição da CONTRATADA, mediante cessão especial nos termos da Lei nº 1186/2017, a ser formalizada através de instrumento de convênio específico, os servidores públicos municipais de seu quadro de pessoal permanente.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

O valor pago pelo Poder Público, a título de remuneração e de contribuição previdenciária do servidor colocado à disposição da CONTRATADA, será deduzido do valor de cada parcela dos recursos repassados mensalmente.

### **CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA AVALIAÇÃO DE RESULTADOS**

O órgão competente da CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento, fiscalização e avaliação deste Contrato de Gestão emitirá relatório técnico sobre os resultados alcançados pela CONTRATADA quanto às metas pactuadas, quanto à economicidade das ações realizadas e à otimização do padrão de qualidade na execução dos serviços e no atendimento ao usuário.

### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

O órgão referido nesta cláusula encaminhará o relatório técnico a Secretária de Saúde e ao órgão deliberativo da CONTRATADA, até o último dia do mês subsequente ao encerramento de cada trimestre do exercício financeiro.

### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Os resultados alcançados deverão ser objetos de análise criteriosa pela Secretária de Saúde, que norteará as correções que eventualmente se façam necessárias, para garantir a plena eficácia do instrumento, e em persistindo as falhas, para subsidiar a decisão do Prefeito do Município de Delmiro Gouveia acerca da manutenção da qualificação da Entidade como Organização Social.

### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

Ao final de cada exercício financeiro será elaborada consolidação dos relatórios técnicos emitidos pelo órgão de acompanhamento e avaliação, para análise e parecer conclusivo da Secretária da Saúde.

### **PARÁGRAFO QUARTO**

Os responsáveis pela fiscalização deste Contrato, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade na utilização de recursos ou bens de origem pública, darão imediata ciência à Controladoria Geral do Município de Delmiro Gouveia e ao TCE – Tribunal de Contas do Estado, conforme Lei Municipal nº 1.186/2017, para as providências cabíveis, sob pena de responsabilidade solidária.



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

## **PARÁGRAFO QUINTO**

Caso as metas pactuadas no Contrato de Gestão não sejam cumpridas em, pelo menos, 90% (noventa por cento), o Secretário da área relativa ao serviço transferido deverá submeter os relatórios técnicos de que trata o caput deste artigo, acompanhados de justificativa a ser apresentada pela Organização Social ao Conselho de Gestão das Organizações Sociais, que se manifestará nos termos do inciso VII do § 2º do art. 2º.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO**

O prazo de vigência do presente CONTRATO será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do presente instrumento, podendo ser prorrogado, depois de demonstrada a consecução dos objetivos estratégicos e das metas estabelecidas, se houver a indicação, garantia e aprovação das dotações orçamentárias necessárias para as despesas, por iguais e sucessivos períodos totalizando até 60 (sessenta) meses.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DA REVISÃO E REPACTUAÇÃO**

O presente Contrato poderá ser alterado, mediante revisão das metas e dos valores financeiros inicialmente pactuados, desde que prévia e devidamente justificada, com a aceitação de ambas as partes, devendo nestes casos, serem formalizados os respectivos Termos Aditivos. Poderá também ser alterado para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DA PRESTAÇÃO DE CONTAS**

A Prestação de Contas, a ser apresentada mensalmente ou a qualquer tempo, conforme recomende o interesse público, far-se-á através de relatório pertinente à execução desse Contrato de Gestão, contendo comparativo específico das metas propostas com os resultados alcançados, acompanhados dos demonstrativos financeiros referentes aos gastos e receitas efetivamente realizados.

## **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

Ao final de cada exercício financeiro, a CONTRATADA deverá elaborar consolidação dos relatórios de execução e demonstrativos financeiros e encaminhá-los à CONTRATANTE, em modelos por esta estabelecidos.

## **PARÁGRAFO SEGUNDO**

Cabe à CONTRATADA, obrigatoriamente, a publicação anual, no Diário Oficial do Estado, dos relatórios financeiros e do relatório de execução do presente Contrato de Gestão.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INTERVENÇÃO DO MUNICÍPIO NO SERVIÇO TRANSFERIDO**





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

Na hipótese de risco quanto à continuidade dos serviços de saúde prestados à população pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá assumir imediatamente a execução dos serviços objeto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO**

Na forma prevista na Lei Federal nº 8.666/93 e legislação aplicável, a rescisão do Contrato poderá ser efetivada:

**I** - por ato unilateral da CONTRATANTE, na hipótese de descumprimento, por parte da CONTRATADA, ainda que parcial, das cláusulas que inviabilizem a execução de seus objetivos e metas previstas no presente Contrato, decorrentes de má gestão, culpa e/ou dolo;

**II** - por acordo entre as partes reduzido a termo, tendo em vista o interesse público;

**III** - por ato unilateral da CONTRATADA na hipótese de atrasos dos repasses devidos pela CONTRATANTE superior a 90 (noventa) dias da data fixada para o pagamento, cabendo à CONTRATADA notificar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informando do fim da prestação dos serviços contratados.

**IV** – Nas hipóteses previstas nos artigos 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93.

#### **PARÁGRAFO PRIMEIRO**

Verificada qualquer uma das hipóteses de rescisão contratual, o CONTRATANTE providenciará a revogação da permissão de uso existente em decorrência do presente instrumento, aplicará as sanções legais cabíveis e promoverá a desqualificação da entidade como Organização Social, pelo Poder Executivo, após apuradas a falta em processo regular, assegurada a ampla defesa.

#### **PARÁGRAFO SEGUNDO**

A desqualificação da entidade acarretará a reversão dos bens e valores disponíveis referentes ao presente contrato, bem como a incorporação ao patrimônio do Município dos excedentes financeiros decorrentes de suas atividades, na proporção dos recursos públicos alocados, bem como a disponibilização, imediata, dos arquivos referentes ao registro atualizado de todos os atendimentos efetuados na UPA DR. ULYSSES LUNA, as fichas e prontuários dos usuários.

#### **PARÁGRAFO TERCEIRO**

A CONTRATADA terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da rescisão do Contrato, para quitar suas obrigações e prestar contas de sua gestão à CONTRATANTE.

#### **PARÁGRAFO QUARTO**

Na hipótese do inciso III do caput desta cláusula, a CONTRATANTE responsabilizar-se-á apenas pelos prejuízos suportados pela CONTRATADA exclusivamente em decorrência do



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

retardo na transferência de recursos, cabendo à CONTRATADA a comprovação do nexo de causalidade entre os prejuízos alegados e a mora da CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESPONSABILIDADE CIVIL, TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA DA CONTRATADA**

A CONTRATADA é responsável pela indenização de danos decorrentes de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem ao paciente, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, bem como aos bens públicos móveis e imóveis elencados no Anexo XI, de que trata a Lei Municipal nº 1.186/2017 sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

#### **PARÁGRAFO ÚNICO**

A execução do objeto deste contrato de gestão por parte dos profissionais designados pela CONTRATADA não gera responsabilidade ou vínculo de natureza trabalhista, previdenciária ou civil entre esses e a CONTRATANTE, seja de forma solidária ou subsidiária com a CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - VISTO DA ASSESSORIA JURÍDICA**

O presente CONTRATO terá o visto da Assessoria Jurídica da CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no parágrafo único do artigo 38 da Lei n.º 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO SUPORTE LEGAL**

Para execução do presente contrato bem como para a regulação dos casos omissos, aplicar-se-á a Lei Municipal nº 1.186/2017, Lei Federal nº 8.666 de 21.06.93, a Lei Federal nº 8.883 de 08.06.94, a Lei Federal n.º 9.648 de 27.05.98 e a legislação específica pertinente à matéria.

#### **CLAUSULA DÉCIMA NONA – DA APROVAÇÃO DO CONSELHO GESTOR**

O Conselho Gestor deverá aprovar os termos do presente Contrato de Gestão como condição de sua validação.

#### **CLAUSULA VIGÉSIMA – DO REGISTRO**

O presente instrumento segue visitado pelo Secretário de Saúde e pelo Conselho Gestor com vistas ao seu registro e arquivamento na Procuradoria do Município.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO**





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

As partes contratantes elegem o Foro da Comarca do Município de Delmiro Gouveia, como competente para dirimir toda e qualquer controvérsia resultante do presente contrato, renunciando, expressamente, a outro qualquer pôr mais privilegiado que se configure. E, por estarem de pleno acordo, firmam as partes o presente instrumento em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, para um único efeito de direito, na presença das testemunhas abaixo-subscritas.

Delmiro Gouveia – AL, 29 de Janeiro de 2018.

  
MUNICÍPIO DE DELMIRO GOUVEIA – AL.  
CONTRATANTE

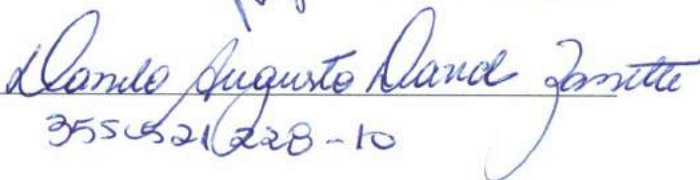
  
INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL  
CONTRATADA

Testemunha



011.991.404-22

Testemunha

  
355521228-10

## **ANEXO TÉCNICO I**

### **DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **I - CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

A CONTRATADA atenderá com seus recursos humanos e técnicos aos usuários do SUS - Sistema Único de Saúde, oferecendo, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, os serviços de saúde que se enquadrem nas modalidades abaixo descritas, conforme sua tipologia Unidade de Pronto Atendimento.

O Serviço de Admissão da CONTRATADA solicitará aos pacientes, ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela Secretaria Municipal de Saúde.

O acesso aos exames de apoio diagnóstico e terapêutico realizar-se-á de acordo com o fluxo estabelecido pela Secretaria Municipal de Saúde. O acompanhamento e a comprovação das atividades realizadas pela CONTRATADA serão efetuados através dos dados no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais, bem como através dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos pela CONTRATANTE.

#### **1. ATENDIMENTO A URGÊNCIAS**

**1.1** Serão considerados atendimentos de urgência aqueles não programados que sejam dispensados pela UPA de Delmiro Gouveia às pessoas que procurem tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo estabelecido pela Secretaria Municipal da Saúde, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

**1.2** Para efeito de produção contratada / realizada deverão ser informados todos os atendimentos realizados em caráter de urgência.

**1.3** Em consequência do atendimento de urgência o paciente é colocado em regime de "observação" (leitos de observação), por um período menor que 24 horas e não ocorre internação ao final deste período, somente será registrado o atendimento da urgência propriamente dita, não gerando nenhum registro de internação.

#### **2. PROGRAMAS ESPECIAIS E NOVAS ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO**

Se, ao longo da vigência deste contrato, de comum acordo entre os contratantes, a UPA Dr. Ulysses Luna se propuser a realizar outros tipos de atividades diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas especialidades médicas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia ou pela introdução de novas categorias de exames laboratoriais, estas atividades deverão ser previamente autorizadas pela CONTRATANTE após análise técnica, sendo quantificadas separadamente do atendimento rotineiro da unidade e sua orçamentação econômico-financeira será discriminada e homologada através de Termo Aditivo ao presente contrato.







PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

## II. ESTRUTURA E VOLUME DE ATIVIDADES CONTRATADAS

### 2.1 - Atendimento de Urgência

URGÊNCIAS	MESES												Total
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	
Atendimentos de urgências	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	6.750	81.000

Os indicadores constantes da proposta de trabalho constituem obrigação contratual.

Na hipótese de impossibilidade, por parte da contratada, de cumprimento das metas estipuladas no presente contrato e seus anexos, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda suficiente para atingir os parâmetros contratualmente fixados, não haverá descontos nos pagamentos devidos, desde que os dados e informações que atestarem a não ocorrência de demanda sejam examinados, aprovados e validados pela contratante.

Para possibilitar o exame das informações acima referidas a contratada deverá, encaminhar à Secretaria de Saúde, junto com a documentação informativa das atividades assistências realizadas, no prazo estipulado no item 5 do Anexo Técnico II deste contrato, informações acerca da insuficiência de demanda para o cumprimento das metas de atendimento, para serem analisadas pela Secretaria de Saúde.

O exame a ser procedido pela Secretaria de Saúde poderá se basear, além da documentação enviada pela contratada, em outros elementos.

### III – CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES A SEREM ENCAMINHADAS À CONTRATANTE

A CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE toda e qualquer informação solicitada, na formatação e periodicidade por esta determinada.

As informações solicitadas referem-se aos aspectos abaixo relacionados:

- Relatórios contábeis e financeiros;
- Relatórios referentes aos Indicadores de Qualidade estabelecidos para a unidade;
- Relatório de Custos;
- Censo de origem dos pacientes atendidos;
- Pesquisa de satisfação de pacientes e acompanhantes;
- Outras, a serem definidas.



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

## **ANEXO TÉCNICO II**

### **SISTEMA DE PAGAMENTO**

Com a finalidade de estabelecer as regras e o cronograma do Sistema de Pagamento ficam estabelecidos os seguintes princípios e procedimentos:

#### **I. COMPOSIÇÃO DOS VALORES REPASSADOS:**

1. A atividade assistencial da CONTRATADA ocorrerá conforme especificação e quantidades relacionadas no ANEXO TÉCNICO I - Descrição de Serviços, na modalidade abaixo assinalada:

( X ) Atendimento a Urgências

1.1 A modalidade de atividade assistencial acima assinalada refere-se à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários da unidade sob gestão da CONTRATADA.

2. Além da atividade de rotina, a unidade poderá realizar outras atividades, submetidas à prévia análise e autorização da CONTRATANTE, conforme especificado no item 02 do Anexo Técnico I - Descrição de Serviços.

3. O montante do orçamento econômico-financeiro da UPA Delmiro Gouveia para o exercício de 2018-2019, fica estimado em R\$ 7.784.808,00 (Sete milhões setecentos e oitenta e quatro mil oitocentos e oito reais) e corresponde a sua modalidade de atividade assistencial.

4. Conforme o disposto na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão, as parcelas mensais de pagamento repassadas à CONTRATADA são subdivididas da seguinte forma:

**4.1.** 70% (setenta por cento) do valor mencionado no item 03 (três) acima, ou seja, R\$ 5.449.365,60 (Cinco milhões quatrocentos e quarenta e nove mil trezentos e sessenta e cinco reais e sessenta centavos), será repassado em 12 (doze) parcelas mensais fixas, no valor de R\$ 454.113,80 (Quatrocentos e cinquenta e quatro mil cento e treze reais e oitenta centavos);

**4.2.** 30% (trinta por cento) do valor mencionado no item 03 (três), ou seja, R\$ 2.335.442,40 (Dois milhões trezentos e trinta e cinco mil quatrocentos e quarenta e dois reais e quarenta centavos), será repassado em 12 (doze) parcelas mensais, juntamente com a parcela fixa, sendo 20% (vinte por cento) com valor mensal estimativo de R\$ 129.746,80 (Cento e vinte e nove mil setecentos e quarenta e seis reais e oitenta centavos), vinculado à produção e 10% (dez por cento) com valor estimativo mensal de R\$ 64.873,40 (Sessenta e quatro mil oitocentos e setenta e três reais e quarenta centavos), vinculado à avaliação dos indicadores de qualidade e conforme sua valoração, de acordo com o estabelecido no Anexo Técnico III - Indicadores de Qualidade, parte integrante deste Contrato de Gestão;

**4.3.** A avaliação da parte variável (Item 4.2) será realizada podendo gerar um ajuste financeiro a menor nos meses subsequentes, dependendo do percentual de alcance dos indicadores, pela UPA Dr. Ulysses Luna.





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

5. Visando o acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão e o cumprimento das atividades estabelecidas para a CONTRATADA no Anexo Técnico I - Descrição de Serviços, a mesma deverá encaminhar mensalmente, até o dia 10 (dez) do mês imediatamente subsequente, a documentação informativa das atividades assistenciais realizadas pela UPA Delmiro Gouveia.

5.1. As informações acima mencionadas serão encaminhadas através dos registros no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais, de acordo com normas e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

5.2. As informações mensais relativas à produção assistencial, indicadores de qualidade, movimentação de recursos econômicos e financeiros e dados do Sistema de Custos da UPA Dr. Ulysses Luna, serão encaminhadas em arquivo eletrônico gravados em discos tipo (CD ROM) utilizando planilhas do programa Windows Office – Excel encaminhados pelo CONTRATANTE e de acordo com normas, critérios de segurança e prazos por ela estabelecidos.

6. A CONTRATANTE procederá à análise dos dados enviados pela CONTRATADA para que sejam efetuados os devidos pagamentos de recursos, conforme estabelecido na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão.

7. A cada período de 03 (três) meses, a CONTRATANTE procederá à consolidação e análise conclusiva dos dados do trimestre findo, para avaliação e pontuação dos indicadores de qualidade que condicionam o valor do pagamento de valor variável citado no item 4.2 deste anexo.

8. A CONTRATANTE procederá à análise das quantidades de atividades assistenciais realizadas pela CONTRATADA, verificando e avaliando os desvios (para mais ou para menos) ocorridos em relação às quantidades estabelecidas neste Contrato de Gestão.

9. Da análise referida no item anterior, poderá resultar uma repactuação das quantidades de atividades assistenciais ora estabelecidas e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, efetivada através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, acordada entre as partes nas respectivas reuniões para ajuste semestral e anual do Contrato de Gestão.

10. A análise referida no item 08 (oito) deste documento não anula a possibilidade de que sejam firmados Termos Aditivos ao Contrato de Gestão em relação às cláusulas que quantificam as atividades assistenciais a serem desenvolvidas pela CONTRATADA e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, a qualquer momento, se condições e/ou ocorrências excepcionais incidirem de forma muito intensa sobre as atividades da unidade, inviabilizando e/ou prejudicando a assistência ali prestada.

## **II - SISTEMÁTICA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO**

### **1 AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS DESVIOS NAS QUANTIDADES DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL**



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

**1.1** Os ajustes dos valores financeiros, previstos no Item 4.1 deste Anexo, decorrentes dos desvios constatados nos volumes de produção pactuados serão efetuados nos meses subsequentes aos períodos de avaliação semestral.

A avaliação e análise da atividade contratada constante deste documento será efetuada conforme explicitado na tabela que se segue e previsto no Item 4.1 deste Anexo. Os desvios serão analisados em relação às quantidades especificadas para a modalidade de atividade assistencial especificada no Anexo Técnico I - Descrição de Serviços e gerarão uma variação proporcional no valor do pagamento de recursos a ser efetuado à CONTRATADA respeitando-se a proporcionalidade de cada tipo de despesa especificada no item III deste documento.

## **2. AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE (Item 4.3 deste Anexo Técnico II)**

Os valores percentuais apontados na tabela inserida Anexo Técnico III, para valoração de cada um dos indicadores serão utilizados para o cálculo do valor variável a ser pago, conforme especificado no Item 4.3 deste Anexo II.

URGÊNCIA / EMERGÊNCIA	<b>ATIVIDADE REALIZADA</b>	<b>VALOR A PAGAR (R\$)</b>
	Entre 85% e 100% do volume contratado.	100% do peso percentual da atividade Atendimento a Urgências.
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências.
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado.	70% X peso percentual da atividade Atendimento a Urgências.



## **ANEXO TÉCNICO III**

### **INDICADORES DE QUALIDADE**

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade.

Com o passar do tempo, a cada ano, novos indicadores são introduzidos e o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período, torna este indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados; desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito financeiro.

**IMPORTANTE:** Alguns indicadores têm sua acreditação para efeito de pagamento no 2º, ou no 3º ou no 4º trimestres. Isto não significa que somente naquele período estarão sendo avaliados. A análise de cada indicador, a elaboração de pareceres avaliativos e o encaminhamento dessa avaliação da UPA Dr. Ulysses Luna serão efetuados mensalmente, independentemente do trimestre onde ocorrerá a acreditação de cada indicador para o respectivo pagamento.

A cada ano é elaborado um Manual que estabelece todas as regras e critérios técnicos para a avaliação dos Indicadores utilizados para o cálculo da parte variável do Contrato de Gestão. O Manual que subsidiará a avaliação do ano de 2017 encontra-se descrito a seguir.

Os indicadores constantes da proposta de trabalho constituem obrigação contratual.

### **MANUAL DE INDICADORES PARA A PARTE VARIÁVEL CONTRATO DE GESTÃO – ANO 2018 UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DESCRIÇÃO E METODOLOGIA DE CÁLCULO**

#### **INTRODUÇÃO**

Este documento descreve os indicadores que serão avaliados pela Secretaria Municipal de Saúde de Delmiro Gouveia na análise para repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão em seus respectivos trimestres de avaliação. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral, conforme definido em contrato.

#### **AValiação da Parte Variável**





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

• Para a avaliação dos indicadores referentes à parte variável do contrato a Unidade de Pronto Atendimento (UPA Dr. Ulysses Luna) deverá atingir as metas definidas para os seguintes indicadores: Acolhimento e Classificação de Risco, Atenção ao Usuário, Qualidade da Informação.

## **METAS E INDICADORES PARA 2017 e 2018**

Para o ano 2018- 2019 estabelecem-se como indicadores determinantes do pagamento da parte variável:

- Acolhimento e Classificação de Risco
- Atenção ao Usuário
- Qualidade da Informação

**1. Acolhimento e Classificação de Risco** - A valoração deste indicador será de 50% em cada trimestre.

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolubilidade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada. As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados na UPA de Delmiro Gouveia.

Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada à UPA Dr. Ulysses Luna e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo e deverá ser informado sobre o tempo de espera, receber ampla informação sobre o serviço aos usuários e oferecer informações a familiares.

A meta é a estruturação do serviço de Acolhimento e Classificação de Risco e a evidência para o cumprimento da meta é apresentação de protocolos específicos da UPA Dr. Ulysses Luna e envio de relatório de resultados do AACR até o dia 10 do mês subsequente.

**2. Atenção ao Usuário** – Resolução de queixas e pesquisa de satisfação.

A valoração deste indicador será de 25% em cada trimestre.

A meta é apresentar o projeto de estruturação do Serviço de Atenção ao Usuário, realização da pesquisa de satisfação mensal e a resolução de 80% das queixas recebidas.



Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio de um autor identificável (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada a seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

A pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento da UPA Dr. Ulysses Luna destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos pacientes ou acompanhantes. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos nas UPA Dr. Ulysses Luna abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes. A pesquisa será feita verbalmente, registrada em papel, podendo ser anônima, apenas com identificação da data e hora que foi realizada. O relatório deverá ser encaminhado à SMS – DG até o dia 10 do mês subsequente.

### **3. Qualidade da Informação - A valoração deste indicador será de 25% em cada trimestre.**

#### **Taxa de identificação da origem do paciente**

O objetivo é conhecer a localidade de residência do paciente para avaliar a adequada inserção regional da UPA de Delmiro Gouveia por meio da caracterização da origem da demanda. O indicador permite melhor planejamento regional dos serviços de saúde ao identificar fluxos de referência corretos e incorretos. O indicador utiliza a identificação correta do Código de Endereçamento Postal (CEP) e do código do IBGE, obrigatórios no Sistema Informações (SIH/SUS) e atendimento ambulatorial do paciente. A meta é atingir 98% de CEP válido e 98% de CEP compatíveis com o código IBGE

Código do CEP válido é o que corresponde a um logradouro (bairro, cidade, praça, rua, avenida, etc.) específico.

Numerador: Número de CEP válido

Denominador: Número total de CEP apresentado

Resultado da divisão multiplicado por 100

CEP compatível é o que encontra correspondência com o código do IBGE do município, pois existe a possibilidade de um CEP válido (que corresponde a um número existente do código postal) não estar de acordo com o logradouro indicado como de residência do paciente.

Numerador: Número de CEP compatíveis com código de IBGE

Denominador: Número total de CEP apresentado

Resultado da divisão multiplicado por 100

O relatório deverá ser encaminhado à SMS - DG até o dia 10 do mês subsequente.

#### **Indicadores – Súmula da Planilha para 2017**





PREFEITURA MUNICIPAL  
**DELMIRO  
GOUVEIA**  
Cuidando da nossa gente!

Indicadores	1º trimestre realizado	2º trimestre realizado	3º trimestre realizado	4º trimestre realizado
Acolhimento e Classificação de Risco	50%	50%	50%	50%
Atenção ao usuário	25%	25%	25%	25%
Qualidade da Informação	25%	25%	25%	25%

Delmiro Gouveia – AL. 29 de Janeiro de 2018.

  
MUNICÍPIO DE DELMIRO GOUVEIA – AL.  
CONTRATANTE

  
INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL  
CONTRATADA