

**21. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS**



## RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 07/2022



### Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

## RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 07/2022

### UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

#### Identificação das partes

**CONTRATANTE:** PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

**PREFEITO:** Rogério Santos

**SECRETÁRIO (A) MUNICIPAL DE SAÚDE:** Adriano Catapreta Lugon Ribeiro

**UNIDADE:** Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos

**CNPJ:** 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020. Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

**ENDEREÇO:** Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos – SP

**DIRETOR ADMINISTRATIVO:** Gilmar Santos Oliveira

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

Gilmar Oliveira  
Diretor Hospitalar  
Upa Zona Leste – Santos  


**GILMAR SANTOS OLIVEIRA**  
**DIRETOR ADMINISTRATIVO**

Humberto  
Caetano

Assinado de forma digital por  
Humberto Caetano  
Dados: 2022.08.22 14:26:15  
-03'00'

**HUMBERTO CAETANO**  
**DIRETOR OPERACIONAL**

## SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	4
2.METAS CONTRATUAIS.....	4
2.1INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS .....	5
2.2INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS .....	8
3.EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO .....	9
4.PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
5.CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS.....	10
6.COLABORADORES CONTRATADOS .....	10
7.CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS.....	10
8.ATIVIDADES SOCIAIS .....	10
9.ANEXOS.....	11



## 1. INTRODUÇÃO

A PRÓ-SAÚDE – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados do mês de JULHO de 2022, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº 342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza-se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção as Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

## 2. METAS CONTRATUAIS

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE – UPA ZL, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

**Indicador 02 – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário (Anexo II)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	94%

No mês de julho/2022 foram realizadas pesquisas do total de 10.405 atendimentos, tendo uma abrangência de 5,03% dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 94%.

**Indicador 03 – Serviço de Atendimento ao Usuário (Anexo II)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 horas	Responder 85% das queixas encaminhadas à UPA em até 72 horas	85%	100%

**Julho:** 523 atendimentos, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:

**Insatisfeitos:** Recepção: 09; Atendimento médico: 03; Atendimento enfermagem: 09; Atendimento farmácia: 02; Higiene e Limpeza: 04; Instalações físicas: 02.

**Indicador 04 – Atividades de Educação Permanente (Anexo III)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Atividades de Educação Permanente	Manter ativa a área da Educação Permanente	Realizar 100% das atividades programadas para o período	100%

\*Anexadas as listas de presença dos treinamentos realizados e Levantamento de Necessidade de Treinamentos onde constam as atividades programadas para o período.

**Indicador 05 – Integração com o Complexo Regulador (Anexo IV)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	01/jul

Reunião realizada em 01/07/2022.

**Indicador 06 – Comissão de Avaliação e Revisão de Prontuários (Anexo I)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Manter 100% das prescrições médicas checadas pela enfermagem na sala de emergência	100%	100%
Ação	Descritivo	Meta	Julho
Melhorar a qualidade da informação constante no prontuário	Realizar evolução e/ou prescrição de enfermagem nos pacientes em observação	100%	100%

Durante o mês de junho foram analisados 40 prontuários pela Comissão de Prontuários, onde observamos:

**Sala de emergência:** mantivemos a meta de 100% de conformidade (221 prontuários analisados) referente a checagem das prescrições médicas pela enfermagem.

**Observação adulto:** mantivemos a meta de 100% de conformidade (161 prontuários analisado) referente às evoluções de enfermagem e/ou checagem da prescrição de enfermagem.



**Indicador 07 – Protocolos Clínicos (Anexo V)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Protocolos Clínicos	Criar e monitorar os protocolos clínicos devidamente pactuados com o Departamento de Regulação Municipal	Avaliar 100% dos protocolos programados para o período	100%

**Protocolos Implantados**

Dentre os protocolos implantados, destacamos os que são definidos pelo município, os obrigatórios por lei e os internos para fluxo da emergência:

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia
Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC
Protocolo Municipal Fluxo SAMU
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19

Protocolos de Segurança do Paciente:

Protocolo de Segurança do Paciente: Identificação do Paciente
Protocolo de Segurança do Paciente: Higienização das Mãos
Protocolo de Segurança do Paciente: Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos
Protocolo de Segurança do Paciente: Segurança na Comunicação Entre os Profissionais de Saúde
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Lesão Por Pressão
Protocolo de Segurança do Paciente: Prevenção de Queda

Protocolos clínicos internos da UPA Zona Leste:

Protocolo de Atendimento para Sepsis
Protocolo de Atendimento a Dor Torácica
Protocolo de Atendimento a Parada Cardiorrespiratória
Protocolo de Atendimento a Acidente Vascular Encefálico

\*Anexados relatórios de monitoramento dos protocolos realizado pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente.

**Indicador 08 – Comissões Técnicas (Anexo I)**

Ação	Descritivo	Meta	Julho
Comissões Técnicas	Implantar as atividades propostas para o Exercício, visando qualidade e segurança.	Executar 100% das atividades propostas.	100%

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 21/07/2022;

Comissão de Revisão de Óbitos: 28/07/2022;

Comissão de Revisão de Prontuários: 28/07/2022;

Comissão de Humanização: 25/07/2022;

Comissão de Ética de Enfermagem: 28/07/2022;

Comissão do PGRSS: 18/07/2022;

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 29/07/2022;

Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 21/07/2022;

Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 21/07/2022;

Comissão de Perfurocortante: 18/07/2022;

Comissão de Ética Médica: 28/07/2022.

## 2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

### Indicador 01 – Consultas Médicas (pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia)

Ação	Meta	Julho	
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clinica Médica	8635
		Pediatria	1071
		Ortopedia	434
		Odontologia	265
<b>Total</b>		<b>10405</b>	

### Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta	Julho	
Disponibilizar exames laboratoriais, Raio-x, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnósticos pactuados	Laboratório	10985
		Raio-X	2407
		Elecardiograma	343
<b>Total</b>		<b>13735</b>	

### Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta	Julho	
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	50
<b>Total</b>		<b>50</b>	

### Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta	Julho	
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	182
		Sutura	63
		Inalação	18
		Imobilização	284
<b>Total</b>		<b>547</b>	

### Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação	Meta	Julho	
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e a origem do paciente	Tempo de espera para consulta médica após respectivo acolhimento na classificação de risco	Vermelho	00:00:00
		Amarelo	00:30:00
		Verde	02:00:00
		Azul	04:00:00
<b>Total</b>		<b>00:38:36</b>	
Ação	Meta	Julho	
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	Tempo entre a chegada na UPA e o início da classificação de risco em até 10 minutos	00:10:00	00:08:05



### 3. EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

A Unidade conta com um sistema interno da Sede Administrativa que é alimentado mensalmente como forma de auditoria interna das obrigações do Contrato de Gestão 032/2020.

[Realizar inventário do ativo fixo imobilizado. \(1º Sem.\)](#)

[Acompanhar Indicadores \(SAU\). \(1º Sem.\)](#)

[Acompanhar Indicadores de desempenho ambiental. \(1º Sem.\)](#)

[Responsabilizar-se pela Engenharia Clínica. \(Jun.\)](#)

[Manter Comissão de Ética Médica. \(Jul.\)](#)

[Monitorar os programas implantados da SMS \(CCDI/HiperDia\). \(Jul.\)](#)

[Aplicar Pesquisa de Satisfação. \(Jul.\)](#)

[Prestar assistência social de forma integral. \(Jul.\)](#)

[Implantar o NÚCLEO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE - NQSP. \(Jul.\)](#)

[Implantar/Manter Prontuário Eletrônico. \(Jul.\)](#)

[Notificar Eventuais alterações de sua razão ou mudança em sua diretoria ou estatuto. \(jul.\)](#)

[Implantar Plano Estatístico. \(Jul.\)](#)

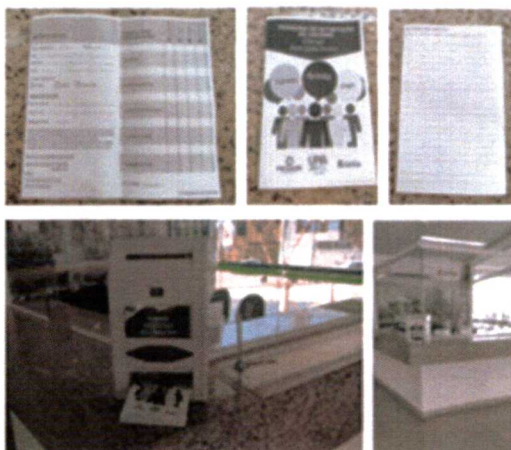
[Reduzir Tempo de espera para realização de exames \(pronto atendimento\). \(Jul.\)](#)

[Executar Plano de Manutenção, Operação e Controle de Ar Condicionado - PMOC. \(Jul.\)](#)

[Implantar/Manter Programa Dose Unitária. \(Jul.\)](#)

### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Anexo II

A UPA Zona Leste conta com a estrutura do Serviço de Atendimento ao Usuário localizada na recepção, contém uma proteção de vidro permitindo a separação da estação de trabalho do colaborador e acolhimento ao paciente com mais privacidade. São realizadas pesquisas para mensuração da satisfação do cliente externo.



## 5. CENSO DE ORIGEM DOS USUÁRIOS

A seguir apresentamos o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão, conforme relatórios assistenciais extraídos do Sistema MV Soul.

Julho/2022

CIDADE POR ESPECIALIDADE											POR CLASSIFICAÇÃO				
CIDADE	CLÍNICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		ENFERMAGEM		TOTAL POR CIDADE				
Santos	7796	92%	382	88%	994	93%	252	95%	151	100%	9575	92%	VERMELHA	137	1%
São Vicente	353	4%	22	5%	39	4%	8	3%	0	0%	422	4%	AMARELA	1260	12%
Cubatão	39	0%	4	1%	1	0%	1	0%	0	0%	45	0%	VERDE	4048	39%
Praia Grande	67	1%	0	0%	9	1%	1	0%	0	0%	77	1%	AZUL	3971	38%
Quanjá	79	1%	11	3%	16	1%	2	1%	0	0%	108	1%	* não Classificado	989	10%
Outros	150	2%	15	3%	12	1%	1	0%	0	0%	178	2%	Total Geral	10405	100%
Total por Especialidade	8484	100%	434	100%	1071	100%	265	100%	151	100%	10405	100%			

## 6. COLABORADORES CONTRATADOS Anexo VI

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo Mes Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mes Atual
Jul/22	176	4	4	176

## 7. CAPACITAÇÕES E TREINAMENTOS Anexo III

A UPA Zona Leste promove treinamentos internos mensalmente voltados aos profissionais das equipes assistenciais, administrativas e de apoio para garantir atendimento seguro e adequado aos pacientes, visando também a melhoria da produtividade e motivação no trabalho, favorecendo o desenvolvimento e engajamento do colaborador nas políticas de melhoria contínua, além de obter, por parte dos colaboradores, soluções e inovações referentes às dificuldades do dia a dia

Atividades de Educação Permanente		Horas de Treinamento/Mês	
Julho		Julho	
	5		178:30:00
	11		

## 8. ATIVIDADES SOCIAIS Anexo I

A Comissão de Humanização, além de atuar internamente visando o bem-estar do colaborador e tendo como na presidência de seus membros o Serviço Social da Unidade, demanda uma visão holística do paciente e dos seus aspectos individuais, por meio de um tratamento globalizado e voltado à integralidade do indivíduo enquanto ser humano.

A Comissão age com o objetivo de minimizar o sofrimento do paciente no ambiente hospitalar, agregar mais tranquilidade, garantir pleno entendimento do paciente sobre sua condição e demonstrar que este é valorizado e tem apoio para resolução dos seus problemas.



9. ANEXOS

# **ANEXO I**

## **Comissões Técnicas**



# **ANEXO II**

## **S.A.U.**

Nº total de Atendimentos	Nº total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular	
10405	523	1358	1514	29	169	5,03%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	TOTAL	% TOTAL DE RESPOSTAS
RECEPÇÃO	213	267	9	26	515	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	273	228	3	3	507	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	275	234	9	1	519	100%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	224	273	2	8	507	100%
HIGIENE E LIMPEZA	183	255	4	66	508	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	185	257	2	65	509	100%

TOTAL	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR
RECEPÇÃO	41,36%	51,84%	1,75%	5,05%
ATENDIMENTO MÉDICO	53,85%	44,97%	0,59%	0,59%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	52,99%	45,09%	1,73%	0,19%
ATENDIMENTO FARMÁCIA	44,18%	53,85%	0,39%	1,58%
HIGIENE E LIMPEZA	36,02%	50,20%	0,79%	12,99%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	36,35%	50,49%	0,39%	12,77%

Índice Global de Satisfação do Usuário	94%
--	-----

  
Michelle Gonçalves Dias  
Auxiliar Administrativo S.A.U

  
Ricielle Donato  
Supervisora Administrativa  
UPA ZONA LESTE SANTOS

  
Gilmar Oliveira  
Diretor Hospitalar