

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





## RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 - REF.: 08/2022



### 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.: 08/2022

### 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  
Diretor Operacional

**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 AGOSTO 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	Agosto
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	Manter 80% de Satisfação Positiva	80%	91%

No mês de agosto/2022 foram realizadas 554 pesquisas do total de 10.303 atendimentos, tendo uma abrangência de 5,38 % dos atendimentos, mantendo a satisfação positiva em 91%.

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

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

**Agosto:** 554 atendimentos, com 100% das queixas respondidas em até 72h, sendo:

**Insatisfeitos:** Recepção: 5; Atendimento médico: 8; Atendimento enfermagem: 4; Atendimento farmácia: 4; Higiene e Limpeza: 4; Instalações físicas: 3.

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

Ação	Descritivo	Meta	Agosto
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	Agosto
Integração com o Complexo Regulador	Realizar reunião mensal com o Departamento de Regulação Municipal para pactuações e alinhamentos	Manter reunião mensal	16/ago

Reunião realizada em 16 de agosto de 2022.

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

Ação	Descritivo	Meta	Agosto
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	Agosto
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 agosto foram analisados os prontuários pela Comissão de Prontuários, onde observamos:

**Sala de emergência:** mantivemos a meta de 100% de conformidade (199 prontuários analisados) referente a checagem das prescrições médicas pela enfermagem.

**Observação adulto:** mantivemos a meta de 100% de conformidade (149 prontuários analisados) referente às evoluções de enfermagem e/ou checagem da prescrição de enfermagem.



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

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

Comissão do Controle de Infecção Hospitalar: 18/08/2022;

Comissão de Revisão de Óbitos: 30/08/2022;

Comissão de Revisão de Prontuários: 30/08/2022;

Comissão de Humanização: 10/08/2022;

Comissão de Ética de Enfermagem: 16/08/2022;

Comissão do PGRSS: 23/08/2022;

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: 24/08/2022;  
 Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente: 18/08/2022;  
 Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização: 24/08/2022;  
 Comissão de Perfurocortante: 23/08/2022;  
 Comissão de Ética Médica: 29/08/2022.

## 2.2 INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVOS

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

Ação	Meta	Agosto	
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	8203
		Pediatria	1385
		Ortopedia	453
		Odontologia	262
<b>Total</b>		<b>10303</b>	

### Indicador 02 – Exames Diagnósticos

Ação	Meta	Agosto	
Disponibilizar exames laboratoriais, Ralo-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	10.754
		Ralo-X	2.405
		Elecardiograma	422
<b>Total</b>		<b>13581</b>	

### Indicador 03 – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta	Agosto	
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	46
<b>Total</b>		<b>46</b>	

### Indicador 04 – Procedimentos Ambulatoriais

Ação	Meta	Agosto	
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	167
		Sutura	50
		Inalação	22
		Imobilização	418
<b>Total</b>		<b>657</b>	

### Indicador 05 – Classificação de Risco

Ação	Meta	Agosto	
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	Vermelho	00:00:00	Imediato
	Amarelo	00:30:00	00:14:17
	Verde	02:00:00	00:21:33
	Azul	04:00:00	00:26:56
Ação	Meta	Agosto	
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	00:07:21



### 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.

[Manter em Funcionamento Comissão de Controle de Infecção Hospitalar \(Ago.\)](#)

[Monitorar a frequência dos médicos plantonistas sem interrupção na prestação dos serviços \(Ago\)](#)

[Manter em Funcionamento Comissão de Avaliação e Revisão de Óbitos \(Ago.\)](#)

[Manter em Funcionamento Comissão de Humanização \(Ago.\)](#)

[Manter em Funcionamento Comissão de Ética de Enfermagem \(Ago.\)](#)

[Manter em Funcionamento Comissão de Gerenciamento de Resíduos \(Ago.\)](#)

[Manter em Funcionamento Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA \(Ago.\)](#)

[Manter em Funcionamento Comissão de Farmácia e Terapêutica \(Ago.\)](#)

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

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

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

[Implantar/Manter Programa de Voluntariado \(Ago.\)](#)

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

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

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

### 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.

