



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
Avenida Wladimir Meirelles Ferreira, 1660 – Sala 304
CEP: 14021-630 – Jd. Botânico – Ribeirão Preto – SP
CPNJ: 06.258.092/0001-90
Telefone: (16) 3514-1847 – e-mail: apoio@gestaoinnovare.org
UPA SERTÃOZINHO – (16) 3947-6006



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2019

**REFERENTE: CONTRATO DE
GESTÃO Nº 496/2018.**

BALANÇO ORÇAMENTÁRIO 2019

	BALANÇO ORÇAMENTÁRIO (31/12/2019)	DOTAÇÃO RECEBIDA (ACUMULADO)	DESPESA PAGA (ACUMULADO)	DIFERENÇA
1	PESSOAL	R\$ 10.487.133,33	R\$ 10.965.675,36	-R\$ 478.542,03
1,1	SALÁRIOS (DIRETOS)	R\$ 3.280.186,45	R\$ 3.799.421,94	R\$ 519.235,49
1,2	ENCARGOS SOCIAIS	R\$ 491.103,54	R\$ 1.426.292,65	R\$ 935.189,11
1,3	PROVISÃO DE FÉRIAS E 13º SALÁRIO	R\$ 228.000,00	R\$ 407.090,05	R\$ 179.090,05
1,4	PROVISÃO DE VERBAS RESCISÓRIAS	R\$ 120.000,00	R\$ 100.372,64	-R\$ 19.627,36
1,5	ENCARGOS S/ PROVISÕES	R\$ 240.000,00	R\$ 2.111,52	-R\$ 237.888,48
1,6	BENEFÍCIOS	R\$ 192.000,00	R\$ 7.959,72	-R\$ 184.040,28
1,7	CONTRIBUIÇÕES SINDICAIS	R\$ 120.000,00	R\$ 8.840,76	-R\$ 111.159,24
1,8	MÉDICOS + COORDENAÇÃO	R\$ 5.815.843,34	R\$ 5.213.586,08	-R\$ 602.257,26
2	MATERIAL CONSUMO	R\$ 849.334,72	R\$ 703.134,71	R\$ 146.200,01
2,1	MATERIAL MÉDICO/MÉDICO/ODONTOLÓGICO	R\$ 532.834,72	R\$ 545.507,46	-R\$ 12.672,74
2,2	MATERIAL DE EXPEDIENTE/IMPRESSOS/UNIFORMES	R\$ 108.000,00	R\$ 55.163,02	R\$ 52.836,98
2,3	ENXOVAL	R\$ 45.000,00	R\$ -	R\$ 45.000,00
2,4	GASES MEDICINAIS	R\$ 103.500,00	R\$ 43.342,85	R\$ 60.157,15
2,5	LOCAÇÃO DE IMPRESSORAS	R\$ 60.000,00	R\$ 59.121,38	R\$ 878,62
3	CUSTOS FIXOS	R\$ 288.000,00	R\$ 118.563,98	R\$ 169.436,02
		R\$ 16.500,00	R\$ 64.473,43	-R\$ 47.973,43
3,2	TELEFONIA	R\$ 48.000,00	R\$ 13.167,09	R\$ 34.832,91
3,3	ÁGUA	R\$ 43.500,00	R\$ 18.261,53	R\$ 25.238,47
3,4	ENERGIA ELÉTRICA	R\$ 180.000,00	R\$ 22.661,93	R\$ 157.338,07
4	GESTÃO E AUDITORIA	R\$ 1.114.500,00	R\$ 979.191,52	R\$ 135.308,48
4,1	GESTÃO DE SERVIÇOS	R\$ 634.500,00	R\$ 641.696,75	-R\$ 7.196,75
4,2	ASSESSORIA TÉCNICA EM SAÚDE PÚBLICA	R\$ 120.000,00	R\$ 114.200,00	R\$ 5.800,00
4,3	GESTÃO FINANCEIRA E CONTÁBIL	R\$ 120.000,00	R\$ 102.214,77	R\$ 17.785,23
4,4	ASSESSORIA JURÍDICA	R\$ 120.000,00	R\$ 120.000,00	R\$ -
4,5	AUDITORIA EXTERNA	R\$ 60.000,00	R\$ -	R\$ 60.000,00
4,6	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO (ED, PERM.)	R\$ 60.000,00	R\$ 1.080,00	R\$ 58.920,00
5	SERVIÇO DE APOIO A DIAGNOSE E AFINS	R\$ 779.535,60	R\$ 806.662,38	-R\$ 27.126,78
5,1	LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS RX- LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	R\$ 300.000,00	R\$ 295.444,01	R\$ 4.555,99
5,2	LAVANDERIA/ POR QUILO DE ROUPA SUJA	R\$ 52.500,00	R\$ 24.221,82	R\$ 28.278,18
5,3	ALIMENTAÇÃO	R\$ 427.035,60	R\$ 486.996,55	-R\$ 59.960,95
6	MANUTENÇÃO E AQUISIÇÃO DE IMOBILIZADO	R\$ 371.991,18	R\$ 359.598,05	R\$ 12.393,13
6,1	MANUTENÇÃO PREDIAL/MOBILIÁRIO (MATERIAL +MÃO-DE-OBRA)	R\$ 173.909,70	R\$ 122.675,78	R\$ 51.233,92
6,2	MANUTENÇÃO EQUIPAMENTOS MÉDICOS/ODONTOLÓGICOS/	R\$ 126.081,48	R\$ 142.579,30	-R\$ 16.497,82
6,3	MANUTENÇÃO E AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS INFORMÁTICA	R\$ 72.000,00	R\$ 94.342,97	-R\$ 22.342,97
7	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS	R\$ 115.500,00	R\$ 215.928,59	-R\$ 100.428,59
7,1	SERVIÇO DE TRANSPORTE MATERIAL BIOLÓGICO	R\$ 31.500,00	R\$ 90.724,00	-R\$ 59.224,00
7,2	SERVIÇO DE VIGILÂNCIA	R\$ -	R\$ 49.234,15	-R\$ 49.234,15
7,3	SERVIÇOS DE HIGIENE E LIMPEZA(RH + PRODUTOS)	R\$ 84.000,00	R\$ 75.970,44	R\$ 8.029,56
	INDENIZAÇÕES PAGAS A UPAS SERTÃOZINHO	R\$ 338.018,00	R\$ -	R\$ 338.018,00
	TARIFAS BANCÁRIAS (SEM DOTAÇÃO)		R\$ 4.420,50	-R\$ 4.420,50
	RECEITA DE APLICAÇÃO FINANCEIRA (SEM VINCULAÇÃO)	R\$ 3.740,24		R\$ 3.740,24
	SUPERÁVIT/(DÉFICIT)	R\$ 14.347.753,07	R\$ 14.153.175,09	R\$ 194.577,98
	Total recebido	R\$ 14.347.753,07		
	Total despesas pagas	-R\$ 14.153.175,09		
	Saldo	R\$ 194.577,98		



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
Avenida Wladimir Meirelles Ferreira, 1660 – Sala 304
CEP: 14.021-630 – Jardim Botânico – Ribeirão Preto – SP
CPNJ: 06.258.092/0001-90
Telefone: (16) 3421-3340 – e-mail: apoio@gestaoinnovare.org
UPA SERTÃOZINHO – (16) 3947-1590



Relatório de Gestão

Unidade de Pronto Atendimento - UPA Sertãozinho

(Período: Janeiro a Abril 2019)

Conforme Contrato de Gestão nº 496/18 firmado entre o município de Sertãozinho e INSTITUTO INNOVARE, onde assume a gestão da Unidade de Pronto Atendimento “UPA Dr. Pedro T F Reis Sertãozinho”, inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 779215 em 29/06/2018, segue descritivo das ações realizadas no quadrimestre JANEIRO a ABRIL/2019.

- Assistência:

JANEIRO - foram realizados 13610 atendimentos no mês, sendo 12.283 atendimentos médicos, onde 341 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 5399 exames radiológicos no período e 18 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação. Ressalva para a implementação de novos processos que visam a melhoria dos instrumentos de informação e consequentemente transparência de dados para monitoramento (informatização das ações da unidade) e a implementação do Núcleo Interno de Regulação que respalda a gestão compartilhada e participativa, além do fortalecimento da equipe de acolhimento.

FEVEREIRO - foram realizados 12483 atendimentos no mês, sendo 11.017 atendimentos médicos, onde 306 pacientes foram transferidos à outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 6368 exames radiológicos no período e 30 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação. Ressalva para a implementação de novos processos que visam a melhoria dos instrumentos de informação e consequentemente transparência de dados para monitoramento (informatização das ações da unidade) e a implementação do Núcleo Interno de Regulação que respalda a gestão compartilhada e participativa, além do fortalecimento da



equipe UPA.

MARÇO - foram realizados 16012 atendimentos no mês, sendo 12.103 atendimentos médicos, onde 292 pacientes foram transferidos à outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 6378 exames radiológicos no período e 10 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação. Ressalva para o aumento considerável da demanda que alterou toda a dinâmica de trabalho da UPA, sendo preciso readequar todos os processos de trabalho da Unidade para minimizar os prejuízos assistenciais. Houve tempo de espera por consultas prolongado, porem pacientes em classificação vermelha e amarela foram atendidos de imediato. A epidemiologia (dengue) favoreceu o volume de atendimentos realizados.

ABRIL - foram realizados 17821 atendimentos no mês, sendo 14.219 atendimentos médicos, onde 454 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 6331 exames radiológicos no período e 23 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação. Demanda permaneceu crescente durante o mês de Abril, sendo necessário solicitar a Secretaria Municipal da Saúde aporte financeiro para reequilíbrio do contrato. Houve tempo de espera por consultas prolongado, porem pacientes em classificação vermelha e amarela foram atendidos de imediato. A epidemiologia (dengue) aumentou o tempo de permanência dos pacientes na unidade, elevou consideravelmente o volume de exames solicitados e as consultas de reavaliação.

- Manutenção predial e de equipamentos – devido ao aumento da demanda e consequentemente o aumento do publico circulante na unidade, reparos e ajustes foram necessários para a garantia do funcionamento da unidade.
- Administração – equipes (administrativa, recursos humanos, recepção, controle de acesso) manejando ações para a continuidade dos processos de trabalho.

Segue demonstrativo de Indicadores e Metas:



INDICADORES E METAS 1º QUADRIMESTRE/2019

Item	Indicador	Descrição	Meta Pactuada	Meta Realizada	Pontuação
1	Número de Classificação de Risco	Quantidade de Classificação de Risco realizadas no mês, informadas no sistema informatizado/total de atendimentos médicos.	100%	100%	24
2	Taxa de Satisfação dos Usuários	Número total de usuários satisfeitos (bom e ótimo), atendidos na UPA / total de usuários atendidos entrevistados x 100	80%	72,46%	10
3	Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento <= 5 minutos	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos em tempo <=5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento / Total de usuários classificados como risco vermelho x 100	100%	Atendimento Imediato = 100%	24
4	Taxa de usuários classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento <= 30 minutos	Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos em tempo <= 30 minutos, medidos desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco amarelo x 100	90%	Atendimento em média em 05 minutos = 100%	24
5	Taxa de usuários classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento <= 90 minutos	Total de usuários classificados como risco verde, atendidos em tempo <= 90 minutos, medido desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco verde x 100	90%	Apenas em Abril houve variação no tempo de espera chegando ao tempo máximo de 120 minutos	18
6	Taxa de profissionais cadastrados no Cartão Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).	Total de profissionais médicos com cadastro no CNES / Total de médicos na UPA x 100	100%	85%	20
7	Taxa de Transferência de usuários para outros serviços da rede de urgência e emergência.	Total de usuários transferidos / total de usuários atendidos x 100	<= 20%	2,5%	24
8	Número de ações de Educação Permanente para trabalhadores da UPA, bimestral.	Número de ações realizadas no bimestre com apresentação da lista de presença.	>=1	2	24
9	Tempo médio para envio de material para realização de exames laboratoriais	Tempo médio de espera entre a coleta do material para exame laboratorial até a entrega no laboratório de referencia.	Até 60 minutos	Abril sai dos 30 minutos e chega aos 60 minutos	24
10	Tempo de Espera para realização de exames radiológicos	Tempo de espera da solicitação do exame pelo médico até o seu resultado no sistema.	Até 30 minutos	15 minutos	24
Pontuação Alcançada no período:				211	



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
Avenida Wladimir Meirelles Ferreira, 1660 – Sala 304
CEP: 14.021-630 – Jardim Botânico – Ribeirão Preto – SP
CPNJ: 06.258.092/0001-90
Telefone: (16) 3421-3340 – e-mail: apoio@gestaoinnovare.org
UPA SERTÃOZINHO – (16) 3947-1590



Conforme quadro de indicadores, alcançado 211 pontos no 1º quadrimestre, correspondente a 100% de valoração das metas.

Assim, seguimos com o compromisso de zelar pela melhor assistência possível aos usuários do SUS na cidade de Sertãozinho, qualificando cada vez mais todos os envolvidos nesse projeto.



Relatório de Gestão

Unidade de Pronto Atendimento - UPA Sertãozinho

(Período: Maio a Agosto 2019)

Conforme Contrato de Gestão nº 496/18 firmado entre o município de Sertãozinho e INSTITUTO INNOVARE, onde assume a gestão da Unidade de Pronto Atendimento “UPA Dr. Pedro T F Reis Sertãozinho”, inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 779215 em 29/06/2018, segue descritivo das ações realizadas no quadrimestre MAIO a AGÔSTO/2019.

- Assistência:

MAIO - foram realizados 19.440 atendimentos no mês , onde 403 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 4.791 exames radiológicos no período. A demanda aumentada em parte se deve a epidemiologia da dengue e superou todas as expectativas e estatísticas anteriores , com consequente aumento no gasto com materiais e medicamentos. Houve impacto nos diversos setores da UPA, inclusive ao que se refere à recursos humanos e necessitando também adequação nas instalações físicas para o atendimento de forma satisfatória. Ressalta -se aqui a existência do Contrato de Gestão (Aditivo) nº 184/19 , em vigência, tendo em vista um novo plano de trabalho complementar em atendimento às necessidades acima descritas.

JUNHO - foram realizados 16.863 atendimentos no mês , registro ainda acima do pactuado (13.200) onde 354 pacientes foram transferidos à outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência . Foram realizados 5.800 exames radiológicos. Mantido reparos e ajustes na manutenção predial e de equipamentos devido ao aumento da demanda.

O contrato de Gestão (Aditivo) nº 184/19 contempla aqui tal aumento na demanda , mantendo o atendimento proposto.



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
Avenida Wladimir Meirelles Ferreira, 1660 – Sala 304
CEP: 14.021-630 – Jardim Botânico – Ribeirão Preto – SP
CPNJ: 06.258.092/0001-90
Telefone: (16) 3421-3340 – e-mail: apoio@gestaoinnovare.org
UPA SERTÃOZINHO – (16) 3947-1590



JULHO - foram realizados 13.990 atendimentos no mês, demanda menor que o mês anterior , porém mantendo acima do pactuado(13.200) , onde 378 pacientes foram transferidos à outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 6.072 exames radiológicos no período. Mantido atendimento e metas pactuadas.

AGÔSTO - foram realizados 14.543 atendimentos no mês, onde 403 pacientes foram transferidos à outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 7.135 exames radiológicos no período oriundos da Clínica de ortopedia e da UPA. Farmácia externa teve medicamentos dispensados à 6.925 usuários e a farmácia interna atendeu à 7.405 pacientes pós atendimento médico , excetuando aqueles atendidos em situação de urgência/emergência. O setor da Manutenção atendeu as demandas solicitadas e aquelas referentes a notificação da VISA local.

Mantido as metas propostas conforme Contrato de Gestão nº496/18.

Segue demonstrativo de Indicadores e Metas:

INDICADORES E METAS 2º QUADRIMESTRE/2019

Item	Indicador	Descrição	Meta Pactuada	Meta Realizada	Pontuação
1	Número de Classificação de Risco	Quantidade de Classificação de Risco realizadas no mês, informadas no sistema informatizado/total de atendimentos médicos.	100%	100%	24
2	Taxa de Satisfação dos Usuários	Número total de usuários satisfeitos (bom e ótimo), atendidos na UPA / total de usuários atendidos entrevistados x 100	80%	76,12%	23
3	Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento <= 5 minutos	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos em tempo <=5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento / Total de usuários classificados como risco vermelho x 100	100%	Atendimento Imediato = 100%	24
4	Taxa de usuários classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento <= 30 minutos	Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos em tempo <= 30 minutos, medidos desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco amarelo x 100	90%	Atendimento em média em 05 minutos = 100%	24
5	Taxa de usuários classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento <= 90 minutos	Total de usuários classificados como risco verde, atendidos em tempo <= 90 minutos, medido desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco verde x 100	90%	Houve variação do tempo atingindo máximo 180'	18
6	Taxa de profissionais cadastrados no Cartão Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).	Total de profissionais médicos com cadastro no CNES / Total de médicos na UPA x 100	100%	85%	20
7	Taxa de Transferência de usuários para outros serviços da rede de urgência e emergência.	Total de usuários transferidos / total de usuários atendidos x 100	<= 20%	2,4%	24
8	Número de ações de Educação Permanente para trabalhadores da UPA, bimestral.	Número de ações realizadas no bimestre com apresentação da lista de presença.	>=1	1	24
9	Tempo médio para envio de material para realização de exames laboratoriais	Tempo médio de espera entre a coleta do material para exame laboratorial até a entrega no laboratório de referencia.	Até 60 minutos	37min	24
10	Tempo de Espera para realização de exames radiológicos	Tempo de espera da solicitação do exame pelo médico até o seu resultado no sistema.	Até 30 minutos	30 minutos	24
Pontuação Alcançada no período:					229



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
Avenida Wladimir Meirelles Ferreira, 1660 – Sala 304
CEP: 14.021-630 – Jardim Botânico – Ribeirão Preto – SP
CPNJ: 06.258.092/0001-90
Telefone: (16) 3421-3340 – e-mail: apoio@gestaoinnovare.org
UPA SERTÃOZINHO – (16) 3947-1590



Conforme quadro de indicadores, alcançado 229 pontos no 2º quadrimestre de 2019, correspondente a 100% de valoração das metas.

Assim, seguimos com o compromisso de zelar pela melhor assistência possível aos usuários do SUS na cidade de Sertãozinho, qualificando cada vez mais todos os envolvidos nesse projeto.



Relatório de Gestão

Unidade de Pronto Atendimento - UPA Sertãozinho

(Período: Setembro a Dezembro 2019)

Conforme Contrato de Gestão nº 496/18 firmado entre o município de Sertãozinho e INSTITUTO INNOVARE, onde assume a gestão da Unidade de Pronto Atendimento “UPA Dr. Pedro T F Reis Sertãozinho”, inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 779215 em 29/06/2018, segue descritivo das ações realizadas no quadrimestre SETEMBRO a DEZEMBRO/2019.

SETEMBRO - foram realizados 13.459 atendimentos no mês , sendo 12.546 atendimentos médicos dentre os quais 1.202 foram classificados na urgência/emergência . 416 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 5.069 exames radiológicos no período , sendo 4.190 originários da UPA e 879 do Centro de Ortopedia ; farmácia externa dispensou medicamentos à 6.406 usuários e a farmácia interna teve medicamentos dispensados à 7.245 pacientes pós atendimento médico imediato , excetuando aqueles atendidos em situação de urgência/emergência ; 35 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação do usuário que evidenciou maiores críticas relativas ao tempo de espera para consulta médica e atendimento de enfermagem e elogios na mesma proporção ao atendimento das duas categorias.

Mantido as metas propostas conforme Contrato de Gestão nº496/18.

OUTUBRO - foram realizados 13.643 atendimentos no mês , sendo 11.754 atendimentos médicos, dentre os quais 1.443 foram classificados na urgência/emergência. 383 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 6.263 exames radiológicos no período , sendo 5.224 originários da UPA e 1.039 do Centro de Ortopedia A farmácia externa dispensou medicamentos à 6.728 usuários e a farmácia interna teve medicamentos dispensados à 7.812 pacientes pós atendimento médico imediato , excetuando aqueles atendidos em situação de urgência/emergência ; 14 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de



satisfação do usuário que evidenciou críticas relativas ao tempo de espera , inserção do recurso de áudio nas chamadas, colocar pediatras 24h e falta de medicamentos não padronizados na farmácia .

Mantido as metas propostas conforme Contrato de Gestão nº496/18.

NOVEMBRO – foram realizados 13.141 atendimentos no mês , dentre os quais 1.283 foram classificados na urgência/emergência. 409 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 6.376 exames radiológicos no período , sendo 4.920 originários da UPA e 1.456 do Centro de Ortopedia ; farmácia externa dispensou medicamentos à 5.574 usuários e a farmácia interna teve medicamentos dispensados à 6.374 pacientes pós atendimento médico imediato , excetuando aqueles atendidos em situação de urgência/emergência ; 11 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação do usuário que evidenciou maiores críticas referentes a falta de humanização no atendimento médico e de enfermagem. Ao mesmo tempo essas duas categorias também foram avaliadas como boas na sua maioria

DEZEMBRO - foram realizados 13.791 atendimentos no mês , dentre os quais 1.372 foram classificados na urgência/emergência. 426 pacientes foram transferidos a outros equipamentos de saúde da Rede de Urgência e Emergência. Realizados 5.421 exames radiológicos no período , sendo 4.575 originários da UPA e 846 do Centro de Ortopedia ; farmácia externa dispensou medicamentos à 5.768 usuários e a farmácia interna teve medicamentos dispensados à 6.540 pacientes pós atendimento médico imediato , excetuando aqueles atendidos em situação de urgência/emergência ; 20 usuários se manifestaram através do instrumento de pesquisa de satisfação do usuário que evidenciou maiores críticas relativas a falta de humanização e sugestão de atendimento com médico pediatra durante 24h.

Mantido as metas propostas conforme Contrato de Gestão nº496/18.

Segue demonstrativo de Indicadores e Metas:

INDICADORES E METAS 3º QUADRIMESTRE/2019

Item	Indicador	Descrição	Meta Pactuada	Meta Realizada	Pontuação
1	Número de Classificação de Risco	Quantidade de Classificação de Risco realizadas no mês, informadas no sistema informatizado/total de atendimentos médicos.	100%	100%	24
2	Taxa de Satisfação dos Usuários	Número total de usuários satisfeitos (bom e ótimo), atendidos na UPA / total de usuários atendidos entrevistados x 100	80%	67,18%	15
3	Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento <= 5 minutos	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos em tempo <=5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento / Total de usuários classificados como risco vermelho x 100	100%	Atendimento Imediato = 100%	24
4	Taxa de usuários classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento <= 30 minutos	Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos em tempo <= 30 minutos, medidos desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco amarelo x 100	90%	Atendimento em média em 05 minutos = 100%	24
5	Taxa de usuários classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento <= 90 minutos	Total de usuários classificados como risco verde, atendidos em tempo <= 90 minutos, medido desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco verde x 100	90%	80%	22
6	Taxa de profissionais cadastrados no Cartão Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).	Total de profissionais médicos com cadastro no CNES / Total de médicos na UPA x 100	100%	92,25%	21
7	Taxa de Transferência de usuários para outros serviços da rede de urgência e emergência.	Total de usuários transferidos / total de usuários atendidos x 100	<= 20%	3,15%	24
8	Número de ações de Educação Permanente para trabalhadores da UPA, bimestral.	Número de ações realizadas no bimestre com apresentação da lista de presença.	>=1	5	24
9	Tempo médio para envio de material para realização de exames laboratoriais	Tempo médio de espera entre a coleta do material para exame laboratorial até a entrega no laboratório de referência.	Até 60 minutos	28m 5s	24
10	Tempo de Espera para realização de exames radiológicos	Tempo de espera da solicitação do exame pelo médico até o seu resultado no sistema.	Até 30 minutos	27m 5s	24
Pontuação Alcançada no período:					226



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
Avenida Wladimir Meirelles Ferreira, 1660 – Sala 304
CEP: 14.021-630 – Jardim Botânico – Ribeirão Preto – SP
CPNJ: 06.258.092/0001-90
Telefone: (16) 3421-3340 – e-mail: apoio@gestaoinnovare.org
UPA SERTÃOZINHO – (16) 3947-1590



Conforme quadro de indicadores, alcançado 226 pontos no 3º quadrimestre de 2019, correspondente a 100% de valoração das metas.

Assim, seguimos com o compromisso de zelar pela melhor assistência possível aos usuários do SUS na cidade de Sertãozinho, qualificando cada vez mais todos os envolvidos nesse projeto.



Relatório de Gestão Unidade de Pronto Atendimento - UPA Sertãozinho (Período: Janeiro a Dezembro 2019)

Conforme Contrato de Gestão nº 496/18 firmado entre o município de Sertãozinho e INSTITUTO INNOVARE, onde assume a gestão da Unidade de Pronto Atendimento “UPA Dr. Pedro T F Reis Sertãozinho”, inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o nº 779215 em 29/06/2018, segue descritivo das ações realizadas no exercício de 2019, mantendo-se as metas propostas conforme Contrato de Gestão nº496/18.

Considerando o demonstrativo (abaixo) foram atendidos no exercício de 2019 o total de 178.796 pacientes, superior a meta pactuada de 158.400 atendimentos/ano e 13.200 atendimentos/mês.

DEMONSTRATIVO DE PACIENTES ATENDIDOS E EXAMES RADIOLÓGICOS

PROCEDI- MENTOS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL GERAL
PACIENTES ATENDIDOS	13.610	12.483	16.012	17.821	19.440	16.863	13.990	14.543	13.459	13.643	13.141	13.791	178.796
EXAMES RADIO- LÓGICOS	5.399	6.368	6.378	6.331	4.791	5.800	6.072	7.135	5.069	6.263	6.376	5.421	71.403
TOTAL MENSAL	19.009	18.851	22.390	24.152	24.231	22.663	20.062	21.678	18.528	19.906	19.517	19.212	250.199

INDICADORES E METAS EXERCÍCIO 2019

ITEM	INDICADOR	DESCRIÇÃO	INDICADORES E METAS PACTUADOS			INDICADORES E METAS REALIZADAS	
			META	VARIAÇÃO	PONTUAÇÃO	META	PONTUAÇÃO
1	Número de Classificação de Risco	Quantidade de Classificação de Risco realizadas no mês, informadas no sistema informatizado/total de atendimentos médicos.	100%	≥ 95,0%	6	100%	72
				70,1% A 94,9%	5		
				≤ 70%	Não pontua		
2	Taxa de Satisfação dos Usuários	Número total de usuários satisfeitos (bom e ótimo), atendidos na UPA / total de usuários atendidos entrevistados x 100	80%	≥ 80%	6	69,57%	48
				79,9% A 60,1%	5		
				≤60%	Não pontua		
3	Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento ≤ 5 minutos	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos em tempo ≤5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento / Total de usuários classificados como risco vermelho x 100	100%	≥ 90,0%	6	100%	72
				70,1% A 89,9%	5		
				≤70%	Não pontua		
4	Taxa de usuários classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento ≤ 30 minutos	Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medidos desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco amarelo x 100	90%	≥ 90,0%	6	100%	72
				70,1% A 89,9%	5		
				≤70%	Não pontua		
5	Taxa de usuários classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento ≤ 90 minutos	Total de usuários classificados como risco verde, atendidos em tempo ≤ 90 minutos, medido desde o acolhimento ao atendimento médico / Total de usuários classificados como risco verde x 100	90%	≥ 90,0%	6	83,37%	58
				70,1% A 89,9%	5		
				≤70%	Não pontua		
6	Taxa de profissionais cadastrados no Cartão Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).	Total de profissionais médicos com cadastro no CNES / Total de médicos na UPA x 100	100%	100%	6	93,75%	61
				70,1% A 99,9%	5		
				≤70%	Não pontua		
7	Taxa de Transferência de usuários para outros serviços da rede de urgência e emergência.	Total de usuários transferidos / total de usuários atendidos x 100	≤20%	≤20%	6	3,15%	72
				> 20%	Não pontua		
8	Número de ações de Educação Permanente para trabalhadores da UPA, bimestral.	Número de ações realizadas no bimestre com apresentação da lista de presença.	≥ 1	≥ 1	6	8	72
				< 1	Não pontua		
9	Tempo médio para envio de material para realização de exames laboratoriais	Tempo médio de espera entre a coleta do material para exame laboratorial até a entrega no laboratório de referencia.	Até 60 minutos	≤60 minutos	6	34m 33s	72
				> 60 minutos	Não pontua		
10	Tempo de Espera para realização de exames radiológicos	Tempo de espera da solicitação do exame pelo médico até o seu resultado no sistema.	Até 30 minutos	≤60 minutos	6	24m 17s	72
				> 60 minutos	Não pontua		
TOTAL					60 PONTOS/MÊS	671	



TABELA DE VALORAÇÃO DAS METAS	
FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PERCENTUAL DO VALOR
51 A 60 PONTOS	100%
36 A 50 PONTOS	70%
MENOR 36 PONTOS	ZERO

Conforme quadro de indicadores e metas, foram alcançado 671 pontos no exercício de 2019, correspondente a 100% de valoração das metas conforme ANEXO V do contrato de gestão nº496/2018.

Assim, seguimos com o compromisso de zelar pela melhor assistência possível aos usuários do SUS na cidade de Sertãozinho, qualificando cada vez mais todos os envolvidos nesse projeto.

Atenciosamente.



INSTITUTO INNOVARE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA
GERALDO CÉSAR DO ROSÁRIO
Presidente