

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE
SECRETARIA DE SAÚDE

RELATÓRIO BIANUAL DE GESTÃO

UNIDADE PÚBLICA DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

(Julho/2016 a Junho/2018)



CONTRATO DE GESTÃO Nº 100/2016

RECIFE
2019

EXPEDIENTE

Prefeito do Recife

Geraldo Júlio de Mello Filho

Vice-Prefeito do Recife

Luciano Roberto Rosas de Siqueira

SECRETARIA DE SAÚDE

Secretário de Saúde

Jailson de Barros Correia

Diretora Executiva de Regulação, Média e Alta Complexidade

Eliane Germano

Comissão Técnica de Acompanhamento, Avaliação e Fiscalização do Contrato

Mônica Lisboa Vasconcelos

Itacira Soares

Manuella Sales

Andreza Barkokebas

Fernanda Emanuele Castro

Mariana Seabra Souza Pereira

VERSÃO PRELIMINAR

Handwritten signatures and initials in blue ink.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| RELATÓRIO BIANUAL DE GESTÃO | 1 |
| 1. INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O MUNICÍPIO E REGIÃO | 5 |
| 3. O HOSPITAL DE CÂNCER DE PERNAMBUCO | 5 |
| 4. DESCRIÇÃO DA UNIDADE..... | 6 |
| 5. MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO..... | 7 |
| 5.1 Indicadores quantitativos e qualitativos | 7 |
| 5.1.1 Indicadores Quantitativos – METAS PACTUADAS | 7 |
| 5.1.2 Indicadores Qualitativos – METAS PACTUADAS..... | 10 |
| 5.2 Desempenho assistencial..... | 13 |
| 5.2.1 Desempenho assistencial dos indicadores quantitativos no 1º ano de contrato | 13 |
| 5.2.2 Desempenho assistencial dos indicadores quantitativos no 2º ano de contrato | 17 |
| 5.2.3 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores quantitativos no 1º ano de contrato..... | 22 |
| 5.2.4 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores quantitativos no 2º ano de contrato..... | 24 |
| 5.2.5 Desempenho assistencial dos indicadores de qualidade no 1º ano de contrato | 25 |
| 5.2.6 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores qualitativos no 1º ano de contrato..... | 29 |
| 5.2.7 Desempenho assistencial dos indicadores de qualidade no 2º ano de contrato | 31 |
| 5.2.8 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores qualitativos no 2º ano de contrato..... | 34 |
| 5.2.9 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores de qualidade e quantidade no 1º e 2º ano de contrato (Quadro resumo) | 36 |
| CONCLUSÃO..... | 38 |

1. INTRODUÇÃO

Este relatório Bianual tem como objetivo apresentar um consolidado das atividades desenvolvidas no período de julho/2016 a junho/2018, bem como o monitoramento das ações e serviços realizados na Unidade de Pública de Atendimento Especializado – Dep. Antônio Luiz Filho - UPAE Arruda, de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão nº 100/2016, que estabeleceu as bases inerentes às atividades a serem executadas na unidade especializada de saúde, assim como o conjunto de informações assistenciais e de produção relacionadas à execução do contrato no período supracitado.

Este relatório oferece os subsídios necessários para a avaliação sistemática da **Comissão Técnica de Acompanhamento, Avaliação e Fiscalização do Contrato de Gestão – CTAAFCG**, acerca das metas quantitativas e qualitativas do contrato.

É de atribuição da **CTAAF CG** a emissão de parecer técnico acerca das informações técnico-assistenciais e de produção apresentadas pela Organização Social de Saúde contratada, qual seja, o Hospital de Câncer de Pernambuco – HCP, e os devidos encaminhamentos ao Secretário Municipal de Saúde para ciência e aprovação.

A CTAAFCG deve encaminhar ainda, os relatórios técnico-assistenciais aos órgãos de controle interno e externo para providências relativas aos respectivos âmbitos de atuação, além de realizar uma reunião a cada três meses e analisar as possíveis alterações ocorridas em relação às metas estabelecidas no contrato de gestão, bem como, a redefinição dos valores a serem repassados à OSS contratada.

A conclusão desses relatórios poderá resultar na repactuação das metas ora estabelecidas e seu correspondente equilíbrio econômico-financeiro, efetivados através de Termo Aditivo ao Contrato, na forma e limites estabelecidos em lei.

É de responsabilidade da OSS Hospital de Câncer de Pernambuco - HCP a elaboração e o envio das informações relacionadas à execução do contrato de gestão, no dia a dia da Unidade de Pública de Atendimento Especializado do Arruda, dentro do prazo fixado.



2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O MUNICÍPIO E REGIÃO

O território do município de Recife está situado na mesorregião metropolitana do Recife, no Estado de Pernambuco, com uma superfície de 218.435 km² e, densidade demográfica de 7.039.64 (hab/km²) e possui uma população estimada (2016) de 1.625.583 habitantes. O Código do Município no IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) é 261160.



Fonte: IBGE, 2016.

3. O HOSPITAL DE CÂNCER DE PERNAMBUCO

O Hospital de Câncer de Pernambuco é uma instituição de saúde sem fins lucrativos, beneficente, filantrópica e de assistência social mantida pela Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer – SPCC, reconhecida como Sociedade Civil de Utilidade Pública Federal pelo Decreto nº 67.087, de 20 de agosto de 1970.

A Secretaria Municipal de Saúde de Recife – SESAU celebrou com a referida OSS o Contrato de Gestão nº 100/2016, para o gerenciamento, a operacionalização e execução de ações e serviços de saúde na UPAE Arruda.

4. DESCRIÇÃO DA UNIDADE

A Unidade Pública de Atendimento Especializado – UPAE Dep. Antônio Luiz Filho (CNES: 7993412) está localizada na Avenida Professor José dos Anjos, s/n, Arruda, Recife/PE, distrito sanitário II, realizando atendimentos de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Trata-se de um serviço de ambulatório de alta resolubilidade em diagnóstico e orientação terapêutica, com diferentes especialidades médicas e outros profissionais de nível superior (OPNS). A unidade de saúde encontra-se apta a realizar procedimentos de média complexidade, através de serviços de atendimento especializado e de apoio diagnóstico.

A UPAE Arruda conta com 10 consultórios para atendimento médico em diversas especialidades, como: cardiologia, nefrologia, neurologia, pneumologia, reumatologia, traumatologia, psiquiatria, endocrinologia e urologia. Além de oferecer serviços de outros profissionais de nível superior, como assistente social, nutricionista, enfermeiro, farmacêutico, fisioterapeuta, psicólogo e terapeuta ocupacional.

Quanto aos serviços de apoio diagnóstico, a unidade oferta exames laboratoriais em patologia clínica, anatomia patológica; além de exames de Raio X, ultrassonografia, endoscopia, colonoscopia, teste ergométrico, ecocardiograma e eletrocardiograma.

Dentre os objetivos de atuação da UPAE Arruda, podemos citar:

- Assegurar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população;
- Melhorar o serviço ofertado aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) com assistência humanizada;
- Apoiar as necessidades dos serviços das Equipes de Saúde da Família (ESF), com oferta de consultas de especialidades médicas e serviços de diagnóstico;
- Aperfeiçoar a universalidade da atenção à saúde, garantindo qualidade nas ações das Equipes de Saúde da Família, de modo a oferecer serviços resolutivos para a saúde da população;

- Garantir a equidade na atenção, criando mecanismos de acesso para serviços e ações de saúde integrais (promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação).

5. MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

O monitoramento contínuo e a avaliação periódica permitem que sejam identificados os pontos críticos, as melhorias indispensáveis e os procedimentos exitosos, de forma a indicar as necessidades e prioridades para replanejar as atividades. O monitoramento necessita de um conjunto de indicadores para se mensurar os avanços atingidos.

O monitoramento da execução do contrato de gestão firmado entre a OSS e a Prefeitura do Recife, foi feito através de dados e metas quantitativas e qualitativas previstas no Contrato de Gestão respectivo.

No que se refere ao acompanhamento quantitativo, foram extraídos dados de produção da Unidade de saúde pelos sistemas de informações oficiais do Ministério da Saúde e, quando necessário, através dos dados de oferta e agendamento disponibilizados pela Gerência Geral de Regulação em Saúde.

O monitoramento qualitativo foi realizado a partir das metas definidas no contrato de gestão e das informações apresentadas nos Relatórios de Informações Ambulatoriais (RIA), enviados mensalmente pela OSS.

5.1 Indicadores quantitativos e qualitativos

5.1.1 Indicadores Quantitativos – METAS PACTUADAS

O contrato de gestão nº 100/2016 e a proposta de trabalho apresentada pela Organização Social de Saúde (OSS) contemplam as seguintes áreas de atuação assistencial para a UPAE Arruda:

- Consulta Médica Especializada;
- Consulta de Outros Profissionais de Nível Superior (OPNS);

- Sessões de fisioterapia
- Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT).

De acordo com a proposta de trabalho apresentada pela OSS no processo seletivo de contratação, as metas pactuadas foram as seguintes:

Quadro 1: Metas mensais e anuais praticadas pela UPAE Arruda no primeiro ano de contrato, Recife, 2019.

| INDICADOR | META MENSAL | META ANUAL |
|--|-------------|------------|
| Consultas médicas especializadas | 2.850 | 34.200 |
| Consultas de outros profissionais de nível superior (OPNS) + Sessões de Fisioterapia | 3.080 | 36.960 |
| SADT | - | - |

Fonte: Contrato de gestão/Proposta de trabalho

Quadro 2: Metas mensais e anuais praticadas pela UPAE Arruda no segundo ano de contrato, Recife, 2019.

| INDICADOR | META MENSAL | META ANUAL |
|--|-------------|------------|
| Consultas médicas especializadas | 5.700 | 68.400 |
| Consultas de outros profissionais de nível superior (OPNS) + Sessões de Fisioterapia | 4.224 | 50.688 |
| SADT | - | - |

Fonte: Contrato de gestão/Proposta de trabalho

No que se refere às metas de **SADT**, em outras palavras, de procedimentos diagnósticos, não foi especificado o quantitativo de serviço na proposta de trabalho, bem como no contrato de gestão, mas apenas os horários em que esses procedimentos seriam realizados. Dessa forma, torna-se inviável o monitoramento do desempenho de SADT.

| SERVIÇOS DIAGNÓSTICOS | ATIVIDADE PROGRAMADAS |
|----------------------------|---------------------------|
| PATOLOGIA CLÍNICA | SEG À SEX. – 07h – 19h |
| ANATOMIA PATOLÓGICA | SEG À SEX. – 07h – 19h |
| IMAGEM – RX | SEG À SEX. – 07h – 19h |
| IMAGEM - ULTRASSONOGRRAFIA | SEG, QUA, SEX – 07h – 19h |

8

Handwritten notes and signatures:
 \$
 pcc
 (initials)

| | |
|-------------------|----------------------------|
| ENDOSCOPIA (EDA) | SEG E TER. – 07h – 13h |
| TESTE ERGOMÉTRICO | TER E QUI. – 13h – 19h |
| ECOCARDIOGRAMA | SEG À SEX. – 07h – 13h |
| MAPA | SEG À QUI. – 08h – 12h |
| HOLTER | SEG À QUI. – 08h – 12h |
| ELETROCARDIOGRAMA | SEG À SEX. – 07h – 19h |
| COLPOSCOPIA | TER, QUI E SEX – 07h – 19h |

Fonte: proposta de trabalho apresentada pela OSS.

Sendo assim, serão apresentados ao longo deste relatório apenas os números absolutos dos serviços e procedimentos de apoio diagnóstico que foram executados pela OSS.

A partir do cálculo de desempenho de Consultas médicas e Consultas de OPNS, serão apontados os devidos descontos orçamentários, a partir do que foi definido na tabela a seguir, contida no contrato de gestão nº 100/2016.

Ratificamos, porém, que não será possível realizar descontos em relação aos procedimentos de SADT, uma vez que não houve detalhamento quantitativo de números de exames a serem realizados pela Unidade (meta mensal).

TABELA PARA AJUSTE DOS DESVIOS DA PRODUÇÃO PACTUADA

Quadro 3: Tabela para ajuste dos desvios da produção pactuada – 20% da parte variável.

| Critérios para o ajuste de desvios de atividade pactuada | | |
|--|---|---|
| ATIVIDADE REALIZADA | | VALOR A PAGAR |
| Consultas Médicas 40% | Maior que 90% do volume estabelecido | 100% do orçamento pactuado |
| | Entre 80% e 90% do volume estabelecido | Diminuição de 3% do orçamento pactuado fixo |
| | Entre 75% e 79,99% do volume estabelecido | Diminuição de 6% do orçamento pactuado |
| | Abaixo de 75% do volume estabelecido | Diminuição de 30% do orçamento pactuado. |
| ATIVIDADE REALIZADA | | VALOR A PAGAR |
| Consultas e Atendimentos de Outros Profissionais de Nível Superior 10% | Maior que 90% do volume estabelecido | 100% do orçamento pactuado |
| | Entre 80% e 90% do volume estabelecido | Diminuição de 3% do orçamento pactuado fixo |
| | Entre 75% e 79,99% do volume estabelecido | Diminuição de 6% do orçamento pactuado |
| | Abaixo de 75% do volume | Diminuição de 30% do orçamento |

| | estabelecido | pactuado. |
|---------------------|---|---|
| ATIVIDADE REALIZADA | | VALOR A PAGAR |
| SADT 50% | Maior que 90% do volume estabelecido | 100% do orçamento pactuado |
| | Entre 80% e 90% do volume estabelecido | Diminuição de 2% do orçamento pactuado fixo |
| | Entre 75% e 79,99% do volume estabelecido | Diminuição de 5% do orçamento pactuado |
| | Abaixo de 75% do volume estabelecido | Diminuição de 30% do orçamento pactuado. |

Fonte: Contrato de gestão nº 100/2016.

5.1.2 Indicadores Qualitativos – METAS PACTUADAS

Os Indicadores apresentados a seguir estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários atendidos na UPAE Arruda e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade, são eles:

a. Atenção ao Usuário

A meta contratual deste indicador é dividida em três partes: primeiro, a OSS deve apresentar, no 1º semestre de execução contratual, o projeto de estruturação do Serviço de Atenção ao Usuário; segundo, a OSS deverá promover pesquisa de satisfação mensal e, por último, deve ter uma taxa de resolução de 80% das queixas recebidas, nos trimestres seguintes.

Entende-se por “queixas” o conjunto de reclamações de usuários recebidas por qualquer meio de comunicação (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que devem ser registradas 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.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

A pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento da Unidade de Pública de Atendimento Especializado – UPAE Arruda 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 na UPAE abrangendo 10% do total de atendimentos.

b. Controle de Origem dos Pacientes

Este indicador avalia a existência de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados para a UPAE Arruda, em sua primeira consulta médica e destina-se a um melhor conhecimento da demanda dos diversos serviços de saúde, do fluxo de pacientes e da sua organização nas diferentes regiões.

O processo de identificação deve contemplar os pacientes encaminhados à unidade, informando a procedência (bairro e unidade de saúde), no mês de competência, com a descrição do nome do bairro de residência/Distrito Sanitário e Unidade de origem/solicitante do paciente.

c. Indicadores de gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade

Este bloco de indicadores divide-se em Perda Primária, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno.

c.1 Perda Primária

Acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Cálculo: diferença percentual entre o total de primeiras consultas disponibilizadas para a rede e o total de primeiras consultas agendadas na UPAE. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de informação da UPAE Arruda e permite estratificação por especialidade médica.

c.2 Taxa de Absenteísmo

Acompanha a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento na UPAE Arruda decorrente da ausência do paciente.

O cálculo será realizado a partir da diferença percentual entre o total de consultas realizadas e o total de consultas agendadas na UPAE Arruda. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de informação da UPAE Arruda. Permite estratificação por especialidade médica e por tipo de consulta (consulta de 1º vez e consulta de retorno).

c.3 Índice de Retorno / Consultas Médicas

Trata-se da relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE Arruda. Este indicador é aferido mensalmente e mede indiretamente a resolubilidade da unidade, monitorando a relação primeira consulta/consulta subsequente desejada para este modelo de atendimento.

TABELA PARA AJUSTE DOS DESVIOS DOS INDICADORES QUALITATIVOS PACTUADOS

Quadro 4: Tabela para ajuste dos indicadores qualitativos pactuados – 10% da parte variável.

| Critérios para o ajuste de desvios de atividade pactuada | | |
|---|------------------------|---|
| INDICADOR | | VALOR A PAGAR |
| Atenção ao usuário (50%) | Resolução de queixas | Dedução de 25% do orçamento pactuado. |
| | Pesquisa de satisfação | Dedução de 25% do orçamento pactuado. |
| Controle de origem dos pacientes (25%) | - | Dedução de 25% do orçamento pactuado. |
| Indicadores de gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade (25%) | Perda primária | Dedução de 8,33% do orçamento pactuado. |
| | Taxa de absenteísmo | Dedução de 8,33% do orçamento pactuado. |
| | Índice de retorno | Dedução de 8,33% do orçamento pactuado. |

Fonte: Contrato de gestão nº 100/2016

Handwritten signatures and initials in blue ink.

5.2 Desempenho assistencial

A UPAE Arruda dispõe de um ambulatório de especialidades que recebe encaminhamentos de toda a Rede de Atenção à Saúde da cidade do Recife. Os encaminhamentos são regulados pelo Sistema Nacional de Regulação (SISREG), por meio da Gerência Geral de Regulação em Saúde do Município.

O ambulatório dispõe de consultas em diversas especialidades médicas, como cardiologia, endocrinologia, nefrologia, neurologia, reumatologia, psiquiatria, traumatologia-ortopedia, urologia e pneumologia.

Em relação às consultas de outros profissionais de nível superior a unidade oferta ainda, consulta em Psicologia, Enfermagem (clínica e estomatoterapia), Nutrição, Terapia Ocupacional, Serviço Social, Fisioterapia e Farmácia. Todos estes profissionais registram seus atendimentos no Boletim de Produção Ambulatorial (BPA).

A estrutura física do ambulatório contempla os espaços da recepção, dos consultórios, dos banheiros, da sala de vacina, da sala de curativo, da sala de Eletrocardiograma e Ergometria.

Toda a estrutura física do ambulatório na Unidade de Pública de Atendimento Especializado da Arruda atende às recomendações estabelecidas no Contrato de gestão nº 100/2016.

5.2.1 Desempenho assistencial dos indicadores quantitativos no 1º ano de contrato

Nos quadros a seguir será possível observar os dados de produção das atividades assistenciais (Consultas médica, Consultas de Outros Profissionais de Nível Superior – OPNS, e os procedimentos de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT) realizadas na UPAE Deputado Antônio Luiz Filho, no período de julho/2016 a junho/2017.

O registro de produção foram retirados do Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS, do Ministério da Saúde. Posteriormente serão demonstrados os percentuais de desempenho na execução das atividades assistenciais de acordo com a meta estabelecida no plano de trabalho apresentado pela OSS, bem como no contrato de gestão. Todos os dados serão apresentados por trimestre e, por fim, um consolidado anual.

O percentual de desempenho assistencial foi calculado da seguinte forma:

BASE DE CÁLCULO PARA DESEMPENHO DA PRODUÇÃO

$$\frac{\text{PRODUÇÃO (mensal, trimestral ou anual)}}{\text{META (mensal, trimestral ou anual)}} \times 100 = \% \text{ de desempenho assistencial pela produção}$$

a) Consultas médicas

No que se refere as consultas médicas, a UPAE Arruda deveria realizar, ao longo do primeiro ano de execução, 2.850 consultas médicas por mês, o que corresponde a 34.200 consultas no período de julho/2016 a junho/2017.

Relacionando a meta *versus* a produção apresentada pela UPAE Arruda, verifica-se que a OSS apresentou os seguintes percentuais de execução: 44,49% do indicador no primeiro trimestre; 62,76% no segundo; 68,49% no terceiro trimestre e, por fim, 67,25% no quarto e último trimestre do primeiro ano de execução.

Já a produção anual foi de 20.776 consultas médicas, que representada um percentual de desempenho de 60,75% no ano, conforme demonstrado no Quadro 5, mais abaixo.

Quadro 5: Meta, produção e desempenho das consultas médicas da UPAE Arruda, 1º ano de contrato, Recife, 2017.

| 1º ano de contrato – CONSULTAS MÉDICAS | | | |
|--|-------|----------|------------|
| PERÍODO | META | PRODUÇÃO | DESEMPENHO |
| 1º trimestre (jul a set/16) | 8.550 | 3.804 | 44,49% |

Handwritten signatures and initials:
WCM
A

| | | | |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 2º trimestre (out a dez/16) | 8.550 | 5.366 | 62,76% |
| 3º trimestre (jan a mar/17) | 8.550 | 5.856 | 68,49% |
| 4º trimestre (abr a jun/17) | 8.550 | 5.750 | 67,25% |
| Primeiro ano de contrato | 34.200 | 20.776 | 60,75% |

Fonte: Plano de Trabalho, SIA/SUS

Considerando os termos da cláusula sexta, parágrafo 7º do Contrato de Gestão nº 100/2016, também chamada de *cláusula protetiva*, assim como o fato de que a oferta de procedimentos na UPAE Arruada é regulada, não serão realizados apontamentos de descontos financeiros no primeiro semestre de execução contratual, ou primeiro e segundo trimestres, mormente com relação às metas quantitativas, por falta de demanda suficiente.

Todavia, conforme se verifica no Quadro 5 supra transcrito, no segundo semestre (terceiro e quarto trimestres) o desempenho do indicador foi de 75%, abaixo da meta pactuada. Como a cláusula protetiva só abrange o primeiro semestre do contrato, no caso em questão deve ser gerado um apontamento de desconto de 30% do orçamento pactuado para o indicador de consultas médicas (Quadro 5).

b) Consultas de outros profissionais de nível superior (OPNS)

A UPAE Arruada tinha como meta anual realizar 36.960 consultas de outros profissionais de nível superior (acrescida, neste total, a meta das sessões de fisioterapia), no período de julho/2016 a junho/2017.

Relacionando a meta anual *versus* produção anual (34.435) registrada no SIA/SUS, tem-se um desempenho de OPNS de 93,16% no ano. No primeiro trimestre de execução, a unidade atingiu o percentual de desempenho de 43,47%; no segundo trimestre, de 91,66%; no terceiro trimestre, de 116,88% e, por fim, no quarto trimestre, um desempenho de 120,64%. O quadro a seguir mostra detalhadamente os números do indicador ora avaliado (Quadro 6).

Quadro 6: Meta, produção e desempenho das consultas de outros profissionais de nível superior, executadas pela UPAE Arruda, 1º ano de contrato, Recife, 2017.

| 1º ano de contrato – CONSULTAS OPNS | | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| PERÍODO | META | PRODUÇÃO | DESEMPENHO |
| 1º trimestre (jul a set/16) | 9.240 | 4.017 | 43,47% |
| 2º trimestre (out a dez/16) | 9.240 | 8.470 | 91,66% |
| 3º trimestre (jan a mar/17) | 9.240 | 10.800 | 116,88% |
| 4º trimestre (abr a jun/17) | 9.240 | 11.148 | 120,64% |
| Primeiro ano de contrato | 36.960 | 34.435 | 93,16% |

Fonte: Plano de Trabalho, SIA/SUS

Igualmente ao indicador de consultas médicas, a cláusula protetiva (cláusula sexta, §7º) contida no Contrato de Gestão nº 100/2016, que não admite apontamento de descontos financeiros no primeiro semestre por questões de demanda, não foi apontado desconto financeiro no primeiro semestre de execução do contrato para o indicador de consultas de OPNS.

Como no terceiro e no quarto trimestres o desempenho do indicador foi maior que 90%, **não houve apontamento de desconto** no orçamento pactuado para o indicador de consultas de outros profissionais de nível superior.

c) Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)

Entende-se por Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) a disponibilização de exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico aos usuários atendidos na unidade, provenientes do atendimento ambulatorial de todas as unidades da Rede Municipal de Saúde e, também, usuários da própria UPAE Arruda. Os exames ofertados por esta unidade são todos regulados pelo Sistema Nacional de Regulação (SISREG).

O contrato de gestão, bem como a proposta de trabalho apresentada pela OSS, não definem as metas para os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico. Dessa

Handwritten signatures and initials in blue ink.

forma, será apresentada, mês a mês, a produção de exames registrados pela Unidade, no período de julho/2016 a junho/2017.

Considerando que nem a proposta de trabalho, nem o contrato de gestão preveem metas para os procedimentos de apoio diagnóstico e terapêutico, não é possível medir o percentual de desempenho e, conseqüentemente, fazer apontamento de desconto financeiro para este indicador (Quadro 7).

Quadro 7: Produção do serviço de apoio diagnóstico e terapêutico, executados pela UPAE Arruda, 1º ano de contrato, Recife, 2017.

| PROCEDIMENTOS | 1º ano de contrato | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|------------|---------------|---------------|--------------|
| | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | |
| | jul/ 16 | ago/ 16 | set/ 16 | out/ 16 | nov/ 16 | dez/ 16 | jan/ 17 | fev/ 17 | mar/ 17 | abr/ 17 | mai/ 17 | jun/ 17 |
| Patologia Clínica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7.185 | 0 | 0 | 8.720 | 7.613 |
| Raios-X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 196 | 0 | 255 | 0 | 0 | 795 | 766 |
| Ecocardiografia transtorácica | 92 | 269 | 308 | 310 | 285 | 255 | 188 | 231 | 151 | 179 | 266 | 313 |
| Ultrassonografia | 0 | 65 | 510 | 389 | 504 | 436 | 512 | 319 | 406 | 295 | 432 | 509 |
| Colonoscopia (coloscopia) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 | 34 | 26 | 120 |
| Esofagogastroduodenoscopia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 156 | 127 | 136 | 134 | 29 | 161 |
| Teste de esforço / teste ergométrico | 0 | 52 | 137 | 123 | 145 | 128 | 136 | 123 | 180 | 123 | 140 | 199 |
| Total mensal | 92 | 386 | 955 | 822 | 934 | 1.109 | 992 | 8.240 | 966 | 765 | 10.408 | 9.681 |
| Total trimestral | 1.433 | | | 2.865 | | | 10.198 | | | 20.854 | | |
| Total anual | 35.350 | | | | | | | | | | | |

Fonte: SIA/SUS

5.2.2 Desempenho assistencial dos indicadores quantitativos no 2º ano de contrato

Nos quadros a seguir será possível observar os dados de produção das atividades assistenciais (Consultas médica, Consultas de Outros Profissionais de Nível Superior – OPNS, e os procedimentos de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT) realizadas na UPAE Deputado Antônio Luiz Filho, no período de julho/2017 a junho/2018.

O registro de produção foram retirados do Sistema de Informação Ambulatorial – SIA/SUS, do Ministério da Saúde. Posteriormente serão demonstrados os percentuais de desempenho na execução das atividades assistenciais de acordo com a meta estabelecida no plano de trabalho apresentado pela OSS, bem como no contrato de gestão. Todos os dados serão apresentados mês a mês, por trimestre e por fim um consolidado anual.

Da mesma forma do primeiro ano de execução, o percentual de desempenho assistencial foi calculado da seguinte forma:

BASE DE CÁLCULO PARA DESEMPENHO DA PRODUÇÃO

$$\frac{\text{PRODUÇÃO (mensal, trimestral ou anual)}}{\text{META (mensal, trimestral ou anual)}} \times 100 = \% \text{ de desempenho assistencial pela produção}$$

a) Consultas médicas

No que se refere ao componente do contrato de gestão sobre metas quantitativas de consultas médicas, a UPAE Arruda deveria realizar, ao longo do segundo ano de execução, 5.700 consultas médicas por mês, o que corresponde a 68.400 consultas no período de julho/2017 a junho/2018. Relacionando a meta trimestral *versus* a produção apresentada pela UPAE Arruda, a mesma apresentou um percentual de execução de 29,98% no primeiro trimestre, 26,27% no segundo trimestre, 27,78% no terceiro trimestre e por fim, 45,95% no quarto e último trimestre do segundo ano de execução. Já a produção anual foi de 22.226 consultas médicas, apresentando um percentual de desempenho anual de 32,49%. Conforme demonstrado no quando a seguir (Quadro 8).

Em todos os trimestres avaliados, a unidade de saúde apresentou um percentual de desempenho da produção em relação à meta abaixo de 75%, o que faz gerar um apontamento de desconto de 30% da parte variável do orçamento destinado à UPAE Arruda (Quadro 8).

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Quadro 8: Meta, produção e desempenho das consultas médicas da UPAE Arruda, 2º ano de contrato, Recife, 2018.

| 2º ano de contrato – CONSULTAS MÉDICAS | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|
| PERÍODO | META | PRODUÇÃO | DESEMPENHO |
| 1º trimestre (jul a set/17) | 17.100 | 5.127 | 29,98% |
| 2º trimestre (out a dez/17) | 17.100 | 4.492 | 26,27% |
| 3º trimestre (jan a mar/18) | 17.100 | 4.750 | 27,78% |
| 4º trimestre (abr a jun/18) | 17.100 | 7.857 | 45,95% |
| Primeiro ano de contrato | 68.400 | 22.226 | 32,49% |

Fonte: Plano de Trabalho, SIA/SUS

b) Consultas de outros profissionais de nível superior (OPNS)

A UPAE Arruda tinha como meta anual realizar 50.688 consultas de outros profissionais de nível superior (acrescida a este total à meta das sessões de fisioterapia), no período de julho/2017 a junho/2018. Relacionando a meta anual versus a produção anual (41.161) registrada no SIA/SUS, tem-se um desempenho anual de 81,20%. No primeiro trimestre de execução, a unidade atingiu o percentual de desempenho de 73,11%, no segundo trimestre 60,42%, no terceiro trimestre 75,60% e no quarto trimestre um desempenho de 115,69%. O quadro a seguir mostra detalhadamente os números do indicador avaliado (Quadro 9).

No que se refere a análise do cumprimento das metas do indicador de consultas de outros profissionais de nível superior, a unidade não atingiu, nos dois primeiros trimestres, a meta de 75% de execução da meta, gerando um apontamento de desconto na ordem de 30% do orçamento pactuado.

No terceiro trimestre, o percentual de desempenho foi de 75,60%, acarretando um apontamento de descontos de 6% do orçamento pactuado.

No quarto e último trimestre do segundo ano de contrato não houve apontamento de descontos uma vez que a unidade executou mais de 100% da meta pactuada. (Quadro 9).

Quadro 9: Meta, produção e desempenho das consultas de outros profissionais de nível superior, executadas pela UPAE Arruda, 2º ano de contrato, Recife, 2018.

| 2º ano de contrato – CONSULTAS OPNS | | | |
|--|---------------|-----------------|-------------------|
| PERÍODO | META | PRODUÇÃO | DESEMPENHO |
| 1º trimestre (jul a set/17) | 12.672 | 9.265 | 73,11% |
| 2º trimestre (out a dez/17) | 12.672 | 7.656 | 60,42% |
| 3º trimestre (jan a mar/18) | 12.672 | 9.580 | 75,60% |
| 4º trimestre (abr a jun/18) | 12.672 | 14.660 | 115,69% |
| Primeiro ano de contrato | 50.688 | 41.161 | 81,20% |

Fonte: Plano de Trabalho, SIA/SUS

c) Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)

Entende-se por Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) a disponibilização de exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico aos usuários atendidos na unidade, provenientes do atendimento ambulatorial de todas as unidades da Rede Municipal de Saúde e também usuários da própria UPAE Arruda. Os exames ofertados por esta unidade são todos regulados pelo Sistema Nacional de Regulação (SISREG).

O contrato de gestão, bem como a proposta de trabalho apresentada pela OSS não define a meta para os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico. Dessa forma, será apresentada, mês a mês, a produção de exames registrados pela Unidade, no período de julho/2017 a junho/2018.

Considerando que nem a proposta de trabalho, nem o contrato de gestão prevê meta para os procedimentos de apoio diagnóstico e terapêutico, não é possível medir

Handwritten signatures and initials in blue ink.

o percentual de desempenho e por sua vez não é possível medir o apontamento de desconto para este indicador (Quadro 10).

Quadro10: Produção do serviço de apoio diagnóstico e terapêutico, executados pela UPAE Arruda, 2º ano de contrato, Recife, 2018.

| PROCEDIMENTOS | 2º ano de contrato | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | |
| | jul/ 17 | ago/ 17 | set/ 17 | out/ 17 | nov/ 17 | dez/ 17 | jan/ 18 | fev/ 18 | mar/ 18 | abr/ 18 | mai/ 18 | jun/ 18 |
| Patologia Clínica | 0 | 3.803 | 5.738 | 5.045 | 5.283 | 4.591 | 6.554 | 5.835 | 5.895 | 13.326 | 5.705 | 7.374 |
| Raios-X | 122 | 1.004 | 869 | 496 | 622 | 824 | 690 | 0 | 723 | 2.100 | 984 | 873 |
| Ecocardiografia transtorácica | 174 | 175 | 295 | 276 | 243 | 238 | 242 | 247 | 261 | 476 | 294 | 274 |
| Ultrassonografia | 504 | 554 | 529 | 348 | 485 | 425 | 354 | 411 | 391 | 1.268 | 456 | 463 |
| Colonoscopia (coloscopia) | 81 | 93 | 86 | 62 | 90 | 79 | 86 | 95 | 87 | 76 | 109 | 96 |
| Esofagogastroduodenoscopia | 157 | 208 | 154 | 205 | 171 | 162 | 189 | 121 | 88 | 0 | 108 | 121 |
| Teste de esforço / teste ergométrico | 172 | 226 | 119 | 119 | 169 | 165 | 137 | 125 | 146 | 232 | 162 | 140 |
| Total mensal | 1.210 | 6.063 | 7.790 | 6.551 | 7.063 | 6.484 | 8.252 | 6.834 | 7.591 | 17.478 | 7.818 | 9.341 |
| Total trimestral | 15.063 | | | 20.098 | | | 22.677 | | | 34.637 | | |
| Total anual | 92.475 | | | | | | | | | | | |

Fonte: SIA/SUS

| INDICADORES | 2º ano de contrato | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | |
| | jul/17 | ago/17 | set/17 | out/17 | nov/17 | dez/17 | jan/18 | fev/18 | mar/18 | abr/18 | mai/18 | jun/18 |
| CONSULTAS MÉDICAS | 1.588 | 1.987 | 1.552 | 1.548 | 1.392 | 1.552 | 1.511 | 1.594 | 1.645 | 3.892 | 1.947 | 2.018 |
| Desempenho mensal (%) | 27,86 | 34,86 | 27,23 | 27,16 | 24,42 | 27,23 | 26,51 | 27,96 | 28,86 | 68,28 | 34,16 | 35,40 |
| Desempenho trimestral (%) | 29,98 | | | 26,27 | | | 27,78 | | | 45,95 | | |
| Desempenho anual (%) | 32,49 | | | | | | | | | | | |
| CONSULTAS OPNS | 1.554 | 3.878 | 3.833 | 1.380 | 3.121 | 3.155 | 3.242 | 1.082 | 5.256 | 7.464 | 3.666 | 3.530 |
| Desempenho mensal (%) | 36,79 | 91,81 | 90,74 | 32,67 | 73,89 | 74,69 | 76,75 | 25,62 | 124,43 | 176,70 | 86,79 | 83,57 |
| Desempenho trimestral (%) | 73,11 | | | 60,42 | | | 75,60 | | | 115,69 | | |
| Desempenho anual (%) | 81,20 | | | | | | | | | | | |
| SADT | 1.210 | 6.063 | 7.790 | 6.551 | 7.063 | 6.484 | 8.252 | 6.834 | 7.591 | 17.478 | 7.818 | 9.341 |
| Desempenho mensal (%) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Desempenho trimestral (%) | - | | | - | | | - | | | - | | |
| Desempenho anual (%) | - | | | | | | | | | | | |

Quadro 11: Descrição mensal da execução e desempenho dos indicadores quantitativos a UPAE Arruda, Recife, julho/2017 a junho/2018.

Fonte: SIA-SUS/Contrato de gestão.

5.2.3 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores quantitativos no 1º ano de contrato

Em relação aos indicadores de consultas médicas, consultas de OPNS e SADT, o contrato de gestão prevê, para o primeiro semestre, a aplicação da cláusula protetiva, conforme abaixo transcrito (Cláusula sexta, parágrafo sétimo), considerando que nesse período o serviço estava em processo de estruturação. Por isso, não cabe apontamento de desconto para o período em relação aos indicadores mencionados.

“Em função da estimativa desconhecida de demanda para este tipo de serviço de Saúde no Município de Recife, e na hipótese de impossibilidade, por parte do

Handwritten signature and initials in blue ink.

CONTRATADO, 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 no período de 06 (seis) meses de efetivo funcionamento da UNIDADE PÚBLICA DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - UPAE ARRUDA" (cláusula sexta, § 7º do contrato nº 100/2016).

Analisando-se os dados da execução, verificou-se que a OSS não bateu a meta do indicador "Consultas Médicas" em nenhum trimestre do primeiro ano de execução contratual. Assim, considerando que o terceiro e quarto trimestres não gozam da proteção contida na Cláusula Sexta, parágrafo 7º do Contrato de Gestão, houve apontamento de desconto na ordem de **R\$ 32.105,08** (Trinta e dois mil cento e cinco reais e oito centavos) para o terceiro trimestre e de **R\$ 32.064,28** (Trinta e dois mil sessenta e quatro reais e vinte e oito centavos) para o quarto e último trimestre, ambos do primeiro ano (Quadro 12).

Quadro 12: Valores a serem deduzidos em função do não cumprimento das metas quantitativas, UPAE Arruda, 1º ano de contrato, Recife, julho/2016 a junho/2017.

| INDICADORES | 1º TRIMESTRE | | | 2º TRIMESTRE | | | 3º TRIMESTRE | | | 4º TRIMESTRE | | |
|--------------------------|---------------|--------|--------|--------------|--------|--------|---------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| | jul/16 | ago/16 | set/16 | out/16 | Nov/16 | dez/16 | jan/17 | fev/17 | mar/17 | abr/17 | mai/17 | jun/17 |
| Consultas médicas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 10.255,10 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.214,30 | 10.924,99 | 10.924,99 |
| Consultas OPNS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| SADT | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total desconto/Mês | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total desconto/trimestre | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | | R\$ 32.105,08 | | | R\$ 32.064,28 | | |
| Total desconto/ano | R\$ 64.169,36 | | | | | | | | | | | |

Fonte: SIA-SUS/Contrato de gestão nº 100/2016.

Dito isto, o desconto anual para este indicador forma o total de **R\$ 64.169,36** (Sessenta e quatro mil cento e sessenta e nove reais e trinta e seis centavos).

No primeiro ano de contrato, não foi possível realizar apontamento de descontos do indicador de SADT, pois não foi previsto o estabelecimento de metas quantitativas nos instrumentos contratuais pertinentes. Também não houve desconto para o indicador de consultas de OPNS, pois a OSS atingiu as metas avaliadas.

5.2.4 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores quantitativos no 2º ano de contrato

No segundo ano de contrato, não foi possível realizar apontamento de descontos do indicador de SADT, pois, como já mencionado, não foi previsto o estabelecimento de metas quantitativas.

Os indicadores de consultas de OPNS, não foram cumpridos nos três primeiros trimestres do 2º ano de contrato. No primeiro trimestre o indicador não atingiu a meta apenas no mês de julho/2017, havendo um apontamento de desconto de 30% do recurso destinado a este indicador neste mês, nos outros meses não houve apontamento de descontos, pois o indicador foi cumprido. No segundo trimestre o indicador não atingiu a meta em nenhum dos três meses, com apontamento de desconto de 30% em todos os meses do segundo trimestre. E por fim, no terceiro trimestre foi apontado desconto de 6% mês de janeiro/2018 e 30% em fevereiro/2018, tendo a unidade cumprida à meta no mês de março/2018. Não houve apontamento de desconto no 4º trimestre, pois apesar do desempenho nos dois últimos meses terem sido abaixo de 90% em relação à meta, a unidade atingiu a meta global do trimestre.

Em respeito ao contrato de gestão foi apontado de desconto nos valores de R\$ 2.731,25 (dois mil setecentos e trinta e um reais e vinte e cinco centavos) no primeiro trimestre de execução (referente a 30% do orçamento destinado ao indicador de OPNS no mês de julho/2017). Foi, no segundo trimestre, apontado desconto no valor de R\$ 8.193,74 (oito mil cento e noventa e três reais e setenta e quatro centavos) e de R\$ 3.277,50 (três mil duzentos e setenta e sete reais e cinquenta centavos) no terceiro trimestre. Totalizando um apontamento de desconto anual, para o indicador de consultas de OPNS, de **R\$ 14.202,49** (quatorze mil duzentos e dois reais e quarenta e nove centavos) do orçamento pactuado. No quarto trimestre não houve apontamento de desconto, pois o indicador atingiu mais de 100% de execução em relação à meta no trimestre.

O indicador de Consultas médicas não alcançou a meta em nenhum dos trimestres. Dessa forma, houve apontamento de desconto na ordem de 30% do orçamento pactuado em todos os meses ano, totalizando um apontamento de desconto anual de **R\$ 131.099,88** (cento e trinta e um mil e noventa e nove reais e oitenta e oito centavos) no primeiro ano para este indicador.

Diante do exposto, temos para o segundo ano de contrato, considerando os indicadores quantitativos, um apontamento de desconto total anual de **R\$ 145.302,37** (cento e quarenta e cinco mil e trezentos e dois reais e trinta e sete centavos) (Quadro 13).

Quadro 13: Valores a serem deduzidos em função do não cumprimento das metas quantitativas no 2º ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2017 a junho/2018.

| INDICADORES | 2º ano de contrato | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| | 1º TRIMESTRE | | | 2º TRIMESTRE | | | 3º TRIMESTRE | | | 4º TRIMESTRE | | |
| | jul/17 | ago/17 | set/17 | out/17 | nov/17 | dez/17 | jan/18 | fev/18 | mar/18 | abr/18 | mai/18 | jun/18 |
| Consultas médicas | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 |
| Consultas OPNS | 2.731,25 | 0,00 | 0,00 | 2.731,25 | 2.731,25 | 2.731,25 | 546,25 | 2.731,25 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| SADT | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total desconto/Mês | 13.656,24 | 10.924,99 | 10.924,99 | 13.656,24 | 13.656,24 | 13.656,24 | 11.471,24 | 13.656,24 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 | 10.924,99 |
| Total desconto/trimestre | R\$ 35.506,22 | | | R\$ 40.968,71 | | | R\$ 36.052,47 | | | R\$ 32.774,97 | | |
| Total desconto/ano | R\$ 145.302,37 | | | | | | | | | | | |

Fonte: SIA-SUS/Contrato de gestão nº 100/2016.

5.2.5 Desempenho assistencial dos indicadores de qualidade no 1º ano de contrato

O desempenho qualitativo da UPAE Arruda foi avaliado por meio de três blocos de indicadores qualitativos, sendo eles: Atenção ao Usuário, Controle de Origem dos Pacientes e Indicadores de gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade.

A seguir, será apresentado o desempenho de cada indicador, individualmente, a cada trimestre de execução do contrato de gestão nº 100/2016.

a) Atenção aos usuários

O bloco “Atenção aos Usuários” divide-se dois indicadores: Resolução de queixas e Pesquisa de satisfação dos usuários. O primeiro consiste no conjunto de reclamações recebidas pela unidade, por qualquer meio, devendo esta reclamação ser registrada adequadamente e posteriormente resolvida e respondida ao autor da reclamação. Por sua vez, o indicador “pesquisa de satisfação dos usuários” destina-se à avaliação da percepção do paciente ou do acompanhante sobre a qualidade do serviço recebido.

O primeiro trimestre não foi apontado desconto para este indicador, pois a unidade dispunha desse período (três meses) para estruturar o serviço de atenção aos usuários.

No segundo trimestre a unidade cumpriu todos os indicadores nos meses de outubro a dezembro/2016, apresentando o relatório de queixas e atingindo o número mínimo de 10% dos usuários atendidos na unidade sendo consultados sobre sua satisfação no atendimento. Não havendo dessa forma, apontamento de descontos financeiros.

No terceiro trimestre a unidade cumpriu o indicador de Pesquisa de satisfação do usuário, e também apresentou o relatório de queixas e resoluções, tendo cumprido, portanto, este indicador nesse trimestre.

Por fim, no quarto trimestre do primeiro ano de execução do contrato, a unidade cumpriu todos os indicadores deste bloco, não havendo apontamento de descontos (Quadro 14).

b) Controle de Origem dos Pacientes

Este indicador, que tem como objetivo gerar um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões, se visualiza a partir de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados à UPAE Arruda na sua primeira

Handwritten signatures and initials in blue ink.

consulta médica. Para ser considerado cumprido, o relatório de origem dos pacientes deveria conter informações da procedência do usuário, como bairro de residência/Distrito sanitário e Unidade de origem/solicitante do paciente.

O indicador em questão foi considerado cumprido em todos os trimestres avaliados não gerando nenhum apontamento de descontos (Quadro 14).

c) Indicadores de gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade

Este bloco de indicadores divide-se em Perda Primária, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno.

A perda primária acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Este indicador foi cumprido em todos os trimestres avaliados, não sendo apontado desconto para o período avaliado.

A taxa de absenteísmo traduz a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento na UPAE Arruda decorrente da ausência do paciente. A unidade cumpriu o indicador e todos os meses avaliados, não havendo apontamento de descontos no primeiro ano, para este indicador (Quadro 14).

O indicador 'Índice de Retorno/Consultas Médicas' refere-se à relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE Arruda. Este indicador deveria ser aferido mensalmente e medir indiretamente a resolubilidade da unidade, monitorando a relação da primeira consulta com a consulta subsequente desejada. Porém, não foi possível avaliar o indicador uma vez que o Sistema Nacional de Regulação – SISREG, utilizado pela Central de Regulação do Recife, não permite nas suas funcionalidades, a visualização de consultas subsequentes/interconsultas, permitindo a visualização apenas de consultas de 1º vez e consultas de retorno. Dessa forma, não foi possível medir o cumprimento do indicador bem como realizar qualquer apontamento de desconto durante todo o primeiro ano de execução de contrato (Quadro 14).

Quadro 14: Avaliação do cumprimento das metas referente aos indicadores qualitativos, 1º ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2016 a junho/2017.

| Operação e % a ser valorado | Indicador | 1º ano de contrato | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------|---------|---------|--------------|---------|---------|--------------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|
| | | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | | |
| | | jul/16 | ago/16 | set/16 | out/16 | nov/16 | dez/16 | jan/17 | fev/17 | mar/17 | abr/17 | mai/17 | jun/17 | |
| 1. Atenção ao usuário 50% | Resolução de queixas (25%) | NA | NA | NA | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu |
| | Pesquisa de satisfação do usuário (25%) | NA | NA | NA | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu |
| 2. Controle de origem dos pacientes 25% | Proporção de atendimentos por tipo de unidade de saúde no 1º atendimento (25%) | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu |
| | Perda primária (8,33%) | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu |
| 3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na unidade (25%) | Taxa de absenteísmo (8,33%) | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu | Cumpriu |
| | Índice de retorno/Consultas médicas (8,33%) | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |

Fonte: Relatório de informações ambulatoriais/Contrato de gestão nº 100/2016. NA=Não se aplica

1. Prof. José dos Anjos, s/n - Arruda
Recife-PE



5.2.6 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores qualitativos no 1º ano de contrato

No primeiro trimestre de execução do contrato, não foi possível realizar apontamento de descontos do bloco de indicadores 'Atenção à saúde', pois a meta previa esse período para que a OSS organizasse a pesquisa de satisfação e a estrutura de resolução de queixas. Ainda sobre este conjunto de indicadores, no segundo trimestre a OSS cumpriu, a resolução de queixas e a pesquisa de satisfação, nos três meses (outubro a dezembro de 2016). Não gerando apontamento de descontos no trimestre avaliado (Quadro 15).

No terceiro e quarto trimestre, a OSS cumpriu o do bloco de indicadores 'Atenção à saúde' em todos os meses avaliados, não havendo, portanto, apontamento de desconto financeiro nos dois trimestres finais do primeiro ano de execução do contrato (Quadro 15).

O indicador 'Controle de origem de pacientes', assim como os indicadores 'Perda primária' e 'Taxa de absenteísmo', foram cumpridos durante todo o primeiro ano de execução do contrato, não acarretando nenhum apontamento de desconto financeiro.

Por fim, o indicador que trata da análise do índice de retorno/interconsultas médicas não pôde se aplicar descontos, pois não é possível visualizar, no SISREG, as interconsultas, apenas consultas de primeira vez e de retorno, que nem sempre são interconsultas. E por isso, tornou-se inviável apontar qualquer desconto financeiro para este indicador.

Dessa forma, na análise dos indicadores de qualidade, não foi realizado apontamento de desconto para relativo aos indicadores qualitativos, no primeiro ano de execução do contrato de gestão nº 100/2016, uma vez que a OSS cumpriu com todos os indicadores propostos (Quadro 15).

Quadro 15: Valores a serem deduzidos em função do não cumprimento das metas qualitativas, no 1º ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2016 a junho/2017.

| Operação e % a ser valorado | Indicador | 1º ano de contrato | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|
| | | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | |
| | | jul/16 | ago/16 | set/16 | out/16 | nov/16 | dez/16 | jan/17 | fev/17 | mar/17 | abr/17 | mai/17 | jun/17 |
| 1. Atenção ao usuário 50% | Resolução de queixas (25%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Pesquisa de satisfação do usuário (25%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2. Controle de origem dos pacientes 25% | Proporção de atendimentos por tipo de unidade de saúde no 1º atendimento | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na unidade (25%) | Perda primária (8,33%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Taxa de absenteísmo (8,33%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Índice de retorno/Consultas médicas (8,33%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total desconto/ trimestre | | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | |
| Total desconto/ano | | R\$ 0,00 | | | | | | | | | | | |

Fonte: Relatório de informações ambulatoriais/Contrato de gestão nº 100/2016.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

5.2.7 Desempenho assistencial dos indicadores de qualidade no 2º ano de contrato

Para o segundo ano de contrato o desempenho qualitativo da UPAE Arruda foi avaliado, igualmente como no primeiro ano, por meio de três blocos de indicadores qualitativos, sendo eles: 'Atenção ao Usuário', 'Controle de Origem dos Pacientes' e 'Indicadores de gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade'.

A seguir apresentaremos o desempenho de cada indicador individualmente a cada trimestre de execução do contrato de gestão nº 100/2016 firmado entre a Secretaria de Saúde do Recife e o Hospital de Câncer de Pernambuco.

a) Atenção aos usuários

O bloco de indicadores Atenção aos Usuários divide-se em Resolução de queixas e Pesquisa de satisfação dos usuários. A resolução de queixas consiste no conjunto de reclamações recebidas pela unidade, por qualquer meio, devendo esta reclamação ser registrada adequadamente e posteriormente resolvida e respondida ao autor da reclamação. Por sua vez a pesquisa de satisfação dos usuários destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço recebido pelos pacientes ou acompanhantes.

No segundo ano de contrato, a unidade cumpriu o indicador 'Resolução de queixas' em todos os meses avaliados. Da mesma forma, o indicador 'Pesquisa de satisfação do usuário' foi cumprido em sua totalidade durante todo o segundo ano de contrato (jul/17 a jun/2018). Não houve, portanto, apontamento de desconto financeiro para este indicador no segundo ano de execução do contrato (Quadro 16).

b) Controle de Origem dos Pacientes

Este indicador, que tem como objetivo gerar um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões, se visualiza a partir de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados à UPAE Arruda na sua primeira consulta médica. Para ser considerado cumprido, o relatório de origem dos pacientes

deveria conter informações da procedência do usuário, como bairro de residência/Distrito sanitário e Unidade de origem/solicitante do paciente.

O indicador em questão foi considerado cumprido em todos os trimestres avaliados não gerando nenhum apontamento de descontos (Quadro 16).

c) Indicadores de gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade

Este bloco de indicadores divide-se em Perda Primária, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno.

A perda primária acompanha o desperdício das primeiras consultas médicas disponibilizadas para a rede referenciada. Este indicador foi cumprido em todos os trimestres avaliados, não sendo apontado desconto para o período avaliado.

A taxa de absenteísmo traduz a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento na UPAE Arruda decorrente da ausência do paciente. A unidade cumpriu o indicador e todos os meses avaliados, não havendo apontamento de descontos no segundo ano de contrato, para este indicador (Quadro 16).

O indicador 'Índice de Retorno/Consultas Médicas' refere-se à relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE Arruda. Este indicador deveria ser aferido mensalmente e medir indiretamente a resolubilidade da unidade, monitorando a relação da primeira consulta com a consulta subsequente desejada. Porém, não foi possível avaliar o indicador uma vez que o Sistema Nacional de Regulação – SISREG, utilizado pela Central de Regulação do Recife, não permite nas suas funcionalidades, a visualização de consultas subsequentes/interconsultas, permitindo a visualização apenas de consultas de 1º vez e consultas de retorno. Dessa forma, não foi possível medir o cumprimento do indicador bem como realizar qualquer apontamento de desconto durante todo o segundo ano de execução de contrato (Quadro 16).

Quadro 16: Avaliação do cumprimento das metas referente aos indicadores qualitativos no 2º ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2017 a junho/2018.

| Operação e % a ser valorado | Indicador | 2º ano de contrato | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|----------|----------|--------------|----------|----------|--------------|----------|----------|--------------|----------|----------|----------|
| | | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | | |
| | | jul/17 | ago/17 | set/17 | out/17 | nov/17 | dez/17 | jan/18 | fev/18 | mar/18 | abr/18 | mai/18 | jun/18 | |
| 1. Atenção ao usuário 50% | Resolução de queixas (25%) | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido |
| | Pesquisa de satisfação do usuário (25%) | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido |
| 2. Controle de origem dos pacientes 25% | Proporção de atendimentos por tipo de unidade de saúde no 1º atendimento (25%) | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido |
| | Perda primária (8,33%) | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido |
| 3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na unidade (25%) | Taxa de absenteísmo (8,33%) | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido | Cumprido |
| | Índice de retorno/Consultas médicas (8,33%) | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |

Fonte: Relatório de informações ambulatoriais/Contrato de gestão nº 100/2016.

we 

Prof. José dos Anjos, s/n - Arruda
ife-PE 

5.2.8 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores qualitativos no 2º ano de contrato

Durante todo o segundo ano de execução do contrato, não foi apontado desconto para o indicador 'Resolução de queixas' que compõe o bloco de indicadores de 'Atenção ao usuário', tal indicador foi cumprido em todos os meses avaliados, não gerando apontamento de descontos durante os doze meses avaliados. Da mesma forma, o indicador 'Pesquisa de satisfação dos usuários', ainda no mesmo bloco de indicadores, cumpriu a meta nos quatro trimestres do segundo ano de contrato, não havendo indicativo de desconto financeiro no período avaliado (Quadro 17).

O indicador 'Controle de origem de pacientes', assim como os indicadores 'Perda primária' e 'Taxa de absenteísmo, foram cumpridos durante todo o segundo ano de execução do contrato, não acarretando nenhum apontamento de desconto financeiro.

Por fim, o indicador que trata da análise do índice de retorno/interconsultas médicas não pôde se aplicar descontos, pois não é possível visualizar, no SISREG, as interconsultas, apenas consultas de primeira vez e de retorno, que nem sempre são interconsultas. E por isso, tornou-se inviável apontar qualquer desconto financeiro para este indicador.

Dessa forma, na análise dos indicadores de qualidade no segundo ano de execução do contrato de gestão nº 100/2016, firmado entre a Secretaria de Saúde do Recife e Organização Social de Saúde contratada, o Hospital de Câncer de Pernambuco, verificou-se o cumprimento total das metas, não sendo, dessa forma, apontado nenhum desconto financeiro por parte desta Secretaria de Saúde (Quadro 17).

Quadro 17: Valores a serem deduzidos em função do não cumprimento das metas qualitativas, no 2º ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2017 a junho/2018.

| Operação e % a ser valorado | Indicador | 2º ano de contrato | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------------|--------|--------|
| | | 1º trimestre | | | 2º trimestre | | | 3º trimestre | | | 4º trimestre | | |
| | | jul/17 | ago/17 | set/17 | out/17 | nov/17 | dez/17 | jan/18 | fev/18 | mar/18 | abr/18 | mai/18 | jun/18 |
| 1. Atenção ao usuário 50% | Resolução de queixas (25%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Pesquisa de satisfação do usuário (25%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2. Controle de origem dos pacientes 25% | Proporção de atendimentos por tipo de unidade de saúde no 1º atendimento | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Perda primária (8,33%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na unidade (25%) | Taxa de absenteísmo (8,33%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Índice de retorno/Consultas médicas (8,33%) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total desconto/ trimestre | | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | | R\$ 0,00 | | |
| Total desconto/ano | | R\$ 0,00 | | | | | | | | | | | |

Fonte: Relatório de informações ambulatoriais/Contrato de gestão nº 100/2016.

Handwritten signatures and initials

Prof. José dos Anjos, s/n - Arruda
:ife-PE

5.2.9 Apontamento de desconto financeiro dos indicadores de qualidade e quantidade no 1º e 2º ano de contrato (Quadro resumo)

O quadro 18, abaixo, traz o resumo do que foi apontado de desconto para a OSS pelo não cumprimento das metas pactuadas entre a contratante e a contratada no primeiro ano de contrato. O apontamento total de desconto, considerando as metas quantitativas e qualitativas foi de **R\$ 64.169,36** (sessenta e quatro mil cento e sessenta e nove reais e trinta e seis centavos).

Ressalta-se que todos os apontamentos de descontos serão submetidos e posteriormente deliberados pela CTAAFCG.

Quadro 18: Quadro resumo dos valores a serem deduzidos em função do não cumprimento das metas qualitativas e quantitativas no primeiro ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2016 a junho/2017.

| INDICADOR | | 1º TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE | 3º TRIMESTRE | 4º TRIMESTRE | TOTAL ANUAL (R\$) |
|--------------|--|--------------|--------------|------------------|------------------|-------------------|
| Quantitativo | Consultas médica | 0,00 | 0,00 | 32.105,08 | 32.064,28 | 64.169,36 |
| | Atenção ao usuário | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Qualitativo | Controle de origem dos pacientes | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Gerenciamento dos atendimentos realizados na unidade | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL | | 0,00 | 0,00 | 32.105,08 | 32.064,28 | 64.169,36 |

Por sua vez, o quadro 19 traz o resumo do que foi apontado de desconto para a OSS no segundo ano de contrato, pelo não cumprimento das metas pactuadas entre a contratante e a contratada. O apontamento total de desconto, considerando tanto as metas quantitativas quanto qualitativas foi de **R\$ 145.302,37** (cento e quarenta e cinco

mil e trezentos e dois reais e trinta e sete centavos). Ressalta-se que todos os apontamentos de descontos serão submetidos e posteriormente deliberados pela CTAFCG.

Quadro 19: Quadro resumo dos valores a serem deduzidos em função do não cumprimento das metas qualitativas e quantitativas no segundo ano de contrato, UPAE Arruda, Recife, julho/2017 a junho/2018.

| INDICADOR | | 1º TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE | 3º TRIMESTRE | 4º TRIMESTRE | TOTAL ANUAL (R\$) |
|--------------------|--|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Quantitativo | Consultas médica | 32.774,97 | 32.774,97 | 32.774,97 | 32.774,97 | 131.099,88 |
| | Consultas de OPNS | 2.731,25 | 8.193,74 | 3.277,50 | 0,00 | 14.202,49 |
| Qualitativo | Atenção ao usuário | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Controle de origem dos pacientes | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | Gerenciamento dos atendimentos realizados na unidade | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL (R\$) | | 35.506,22 | 40.968,71 | 36.052,47 | 32.774,97 | 145.302,37 |

VERSÃO PRELIMINAR

CONCLUSÃO

A avaliação dos serviços de saúde, em que pese as dificuldades conceituais e metodológicas encontradas na sua realização, é um elemento importante na progressiva caracterização do que seja um sistema de saúde acessível e de qualidade.

Este relatório é fruto, principalmente, de uma ação conjunta entre a Secretaria Municipal de Saúde do Recife e a Organização Social de Saúde contratada, o Hospital de Câncer de Pernambuco, que se comprometeram, num processo de parceria, através do Contrato de Gestão nº 100/2016, a oferecer mais uma oportunidade para que os usuários do sistema público de saúde do Recife possam dispor de um serviço importante, oportuno, necessário e, sobretudo de qualidade, como o prestado pela UPAE Arruda.

Pautada nos princípios da eficiência e da supremacia do interesse público, focando nas ações públicas de saúde e na ampliação da oferta e da qualidade do serviço médico especializado, a Secretaria de Saúde do Recife tem empenhado esforços constantes no aperfeiçoamento dos métodos e das ferramentas de monitoramento e avaliação dos dados da prestação dos serviços.

Os indicadores utilizados na avaliação desses dois anos de execução do Contrato são instrumentos capazes de avaliar o desempenho da Unidade de Saúde, envolvendo seu funcionamento e sua organização.

Os dados informados pela OSS e disponibilizados nos bancos de dados públicos, quando relacionados entre si, transformam-se em um importante instrumento de gestão, bastante útil para a avaliação da assistência ofertada pela unidade de saúde.

Com base nas premissas acima e em tudo mais o que foi exposto no presente Relatório, verifica-se que **a OSS contratada não atingiu todas as metas** do Contrato de Gestão nº 100/2016 **no primeiro biênio de execução dos serviços**.

Após as devidas apurações, considerando-se os percentuais e as metas não atingidas, bem como aplicando-se a fórmula de cálculo prevista em contrato, a equipe de

monitoramento apurou para o primeiro ano de execução o **valor anual de eventual desconto financeiro** na ordem de **R\$ 64.169,36** (sessenta e quatro mil cento e sessenta e nove reais e trinta e seis centavos).

Para o segundo ano de contrato, após as avaliações quantitativas e qualitativas, a equipe de monitoramento apurou o **valor de eventual desconto financeiro** no valor de **R\$ 145.302,37** (cento e quarenta e cinco mil e trezentos e dois reais e trinta e sete centavos).

Todavia, é importante ressaltar, por oportuno e relevante, que a aplicação de penalidades pecuniárias ao contratado, como consequência do monitoramento das metas do contrato de gestão, não é um fato indene aos princípios da Administração Pública e aos Direitos e Garantias Fundamentais do cidadão, muito menos um procedimento administrativo automático. E sim, no processo de avaliação, cabe a CTAFCG analisar, caso a caso, os motivos que ensejaram o não atingimento de determinada meta, oportunizando sempre à OSS contratada o direito de exercer a ampla defesa e o contraditório.

Assim, quando acolhidas às justificativas da OSS, mediante um juízo de mérito e oportunidade, a CTAFCG pode determinar a não aplicação de penalidade, mesmo diante de dados que indiquem o não atingimento de determinadas metas. A CTAFCG tem como um dos objetivos de existência, trabalhar junto com a OSS para que o serviço seja prestado da melhor forma ao usuário, prezando-se sempre pela qualidade e eficiência do serviço de saúde.

Diz-se isso porque, apesar do não atingimento de todas as metas contratadas, de forma geral, é possível afirmar que a UPAE Arruda vem trabalhando muito seriamente para cumprir o serviço contratualizado. É inegável que são necessários ajustes em vários aspectos do contrato e do Plano de Trabalho, porém o mais importante é que há disponibilidade e vontade das partes envolvidas para que o processo ocorra da melhor forma possível.

Desta feita, a despeito da apuração do valor de eventual desconto financeiro, conforme acima especificado, recomenda-se que seja dada prévia ciência do presente

Relatório à OSS, para, querendo, apresentar as suas justificativas, de modo que a Comissão possa evitar a aplicação de penalidade por descumprimento de contrato ao particular que não concorreu de qualquer modo para a inexecução apontada.

Por fim, a CTAFCG deve empreender esforços urgentes para promover a correção do Plano de Trabalho atual, especificando os indicadores das metas quantitativas que faltaram, a fim de permitir um monitoramento mais efetivo do contrato.

Mônica Lisboa Vasconcelos

Mônica Lisboa Vasconcelos

Mat. 33.050-4

Presidente da CTAFCG

Itacira Soares

Itacira Soares

Mat. 99.306-6

Manuella Sales da Paiva

Manuella Sales

Mat. 99.721-0

Andreza Barkokebas

Mat. 87.254-5

Fernanda Emanuelle Castro

Fernanda Emanuelle Castro

Mat. 97.330-0

Mariana Seabra Souza Pereira

110.966-9