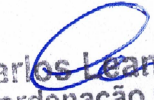


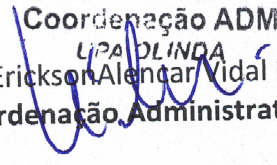


## **RELATÓRIO ANUAL 2024**


**UPA OLINDA**  
**GREGÓRIO LOURENÇO BEZERRA**



  
**Carlos Leandro**  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA  
**Carlos Leandro da Silva Júnior**  
Coordenação Geral

  
**José Erickson**  
Coordenação ADM  
UPA OLINDA  
**José Erickson Alencar Vidal Pires**  
Coordenação Administrativa

  
**UPA24h**  
UPA OLINDA 24H  
**Renato Della Santa**  
Coordenador Médico  
**Renato Fábio Albert Della Santa**  
Coordenação Médica

**Michelle Alencar Maciel**  
Coordenação de Enfermagem  
Coren 140065  
UPA OLINDA   
**Michelle Alencar Maciel**  
Coordenação Enfermagem

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/n°

Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS


- CNES** – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
- SIA** – Sistemas de Informações Ambulatoriais
- CID** – Classificação Internacional de doenças
- BID** – Boletim de Informações Diário
- CCIH** – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- CIPA** – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- NMG** – Núcleo de Manutenção Geral
- ISMEP** – Instituto Social das Medianeiras da Paz
- OSS** – Organização Social de Saúde
- SUS** – Sistema Único de Saúde
- SAMU** – Serviço Móvel de Urgência
- UPA** – Unidade de Pronto Atendimento
- SADT** – Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico
- SES** – Secretaria Estadual de Saúde

Carlos Leandro  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA



## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>04</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>2. PERFIL DO SERVIÇO</b>	<b>05</b>
<b>3. GESTÃO DO CONTRATO</b>	<b>06</b>
<b>4. METODOLOGIA</b>	<b>06</b>
<b>5. METAS E INDICADORES</b>	<b>06</b>
<b>5.1. METAS DE PRODUÇÃO</b>	
5.1.1 Atendimento de Urgência e Emergência Médica	07
5.1.2 Atendimento de Urgência e Emergência Odontológica	07
<b>6.1. INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS</b>	
<b>6.1.1 Atenção ao Usuário</b>	
6.1.1.1 Acolhimento com Classificação de Risco	08
6.1.1.2 Satisfação do Usuário	08
6.1.1.3 Taxa de Resolução de Queixas	08
<b>6.1.2 Qualidade da Informação</b>	
6.1.2.1 Taxa de Profissionais Médicos Cadastrados no CNES	08
6.1.2 Registro de Produção no SIA / SUS	09
<b>6.1.3 Qualidade do Atendimento</b>	
6.1.3.1 Escala Médica	09
6.1.3.2 Escala Odontológica	09
6.1.3.3 Taxa de Atendimento de Retorno em até 24h	09
6.1.3.4 Relatório contendo a Taxa de Revisão de Prontuário de Pacientes com Classificação de Risco Vermelho e Amarelo	10
<b>7. Ensino e Pesquisa</b>	
7.1 Taxa de Execução do Plano de Educação Permanente	10
<b>8. COMISSÕES</b>	
<b>9. CONCLUSÃO</b>	

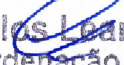
  
Carlos Leandro  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA



## APRESENTAÇÃO

Este Relatório de gestão foi elaborado pela **Organização Social Instituto Social das medianeiras da Paz – ISMEP** e apresenta de forma clara e objetiva o desempenho das atividades na gestão da **UPA OLINDA** no ano de 2024 frente aos objetivos e metas contratuais pactuadas no contrato de gestão **nº001/2022** firmado com a Secretaria Estadual de Saúde do Estado de Pernambuco.

As informações contidas no referido relatório envolvem, além de Indicadores de Produção e de Qualidade, análise de dados cruciais a assistência de urgência e emergência, comprovando os resultados da gestão e demonstrando os resultados alcançados focado no atendimento eficaz no perfil assistencial proposto a esta unidade de saúde 24 horas.

  
Carlos Leandro  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 001/2022, assinado em 20/01/2022, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a **Organização Social Instituto Social das Medianeiras da Paz – ISMEP** para o Gerenciamento da **Unidade Pronto Atendimento – UPA OLINDA** em regime 24 horas por dia, localizada no Município de **Olinda / PE**.

As ações atuais incluem, entre outras iniciativas, a adoção de um modelo de gestão que propicia melhor relação custo/efetividade na assistência de Urgência e Emergência.

O **ISMEP** é uma entidade beneficente de pessoa jurídica com caráter associativo que presta serviço na área da saúde, qualificada como Organização Social de Saúde (O.S.S) em 2019 através do Decreto PE nº 48.193 de 01 de novembro de 2019 e com renovação de titulação em 04 de agosto de 2023 através do Decreto PE nº 55.115. Atualmente a O.S.S administra 01 (um) hospital, 02 (duas) Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e 01 (uma) Unidade Pernambucana de Atenção Especializada.

A **UPA OLINDA** compõe a rede de atenção SUS de urgência e emergência da Regional de Saúde I e está localizada na **Av. Dr. Joaquim Nabuco, s/nº, Bairro de Tabajara, Olinda-PE, CEP: 53350-005**. Com início de suas atividades datado em 04 de janeiro de 2010, passou a ser gerenciado pelo **ISMEP em 01 de fevereiro de 2022**, mantendo seu perfil de serviço de referência em urgência e emergência com assistência em: **clínica médica, traumato – ortopedia, pediatria e odontologia**, oferecendo atendimento 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana através de demanda espontânea e referenciada de SAMU e CORPO DE BOMBEIROS.

## 2. PERFIL DO SERVIÇO

A **UPA OLINDA** faz parte da rede de urgência e emergência 24 horas do Estado de Pernambuco. Em seu funcionamento, trabalha através de protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco e em seu perfil assistencial possui capacidade de atendimento médico estimado em **12.375** usuários/mês e atendimento odontológico estimado em **786**



usuários/mês, totalizando no ano **126.663** e **11.117** atendimentos estimados, respectivamente.


Além de possuir em seu escopo profissional equipe de **odontologia**, possui 03 especialidades médicas, sendo elas: **clínica médica, traumatologia e pediatria**, o usuário conta também com equipe multidisciplinar composta de: fisioterapeuta, assistente social, nutricionista, enfermeiro, técnico em imobilização, técnico em enfermagem, auxiliar de nutrição, auxiliar de radiologia, auxiliar de câmara escura e flebotomista, elevando ainda mais a qualidade da assistência fornecida.

### Quadro 01 – Resumo das informações

<b>Organização Social</b>	Instituto Social Medianeiras da Paz
<b>Contrato de Gestão</b>	001/2022
<b>Localização</b>	Município de Olinda /PE
<b>Área de Abrangência</b>	Todos os municípios da Regional de Saúde I
<b>Perfil</b>	Assistência de urgência e emergência em: clínica médica, traumatologia – ortopedia, pediatria e odontologia.
<b>Capacidade</b>	Atendimento Médico: estimada em 12.375/ mês; Atendimento Odontológico: Estimado em 786/mês.
<b>SADT: Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico</b>	Patologia clínica, gasometria arterial, raio-x e fisioterapia.

### EQUIPE GESTORA:

- Coordenação Geral: Carlos Leandro da Silva Júnior
- Coordenação Administrativa: José Erickson Vidal Pires
- Coordenação Responsável Técnico Médico: Renato Fábio Della Santa
- Coordenação de Enfermagem: Michelle Alencar Maciel
- Coordenação de Odontologia: Ana Vidal



Carlos Leandro  
Coordenação Ger.  
UPA OLINDA



### 3. GESTÃO DO CONTRATO

O Contrato de Gestão nº **001/2022**, cujo objeto é “o gerenciamento, a operacionalização e a execução de ações e serviços de saúde a serem prestados pela CONTRATADA na **UPA OLINDA, localizada à Av. Dr. Joaquim Nabuco, s/nº, Bairro de Tabajara, Olinda-PE, CEP: 53350-005, em regime de 24 horas por dia, que assegure assistência universal e gratuita à população**” em conformidade com as especificações, obrigações e condições previstas no contrato supracitado. O valor do custeio anual do referido contrato para o ano de 2024, correspondente tanto ao repasse contratual firmado em 20/01/2022 quanto aos seus Termos Aditivos, foi de **R\$ 21.228.350,02 (vinte e um milhões, duzentos e vinte e oito mil, trezentos e cinquenta reais e dois centavos)**. Sendo: **R\$ 11.970.841,20 (custeio tesouro regular)**, **R\$ 351.177,00 (5º Termo Aditivo – tesouro rateio)**, **R\$ 18.413,85 (9º Termo Aditivo – tesouro locação de ambulância)**, **R\$ 6.000.000,00 (SUS regular)**, **R\$ 297.328,72 (7º Termo Aditivo – SUS incremento RH PED)**, **R\$ 411.424,69 (8º Termo Aditivo – SUS Leitos PED)** e **R\$ 2.179.164,56 (SUS repasse financeiro complementar ao PISO da enfermagem)**.

### 4. METODOLOGIA

A elaboração do presente relatório foi baseada nos dados assistenciais da **UPA OLINDA**, referente ao período de **Janeiro à Dezembro de 2024**, assim como nos relatórios de monitoramento oriundos do sistema de faturamento, sendo subsidiado ainda pelas comissões estabelecidas e reuniões de gestão, e demais documentos que contemplaram o objeto de avaliação.

### 5. METAS E INDICADORES

O **CG nº 001/2022** é composto de metas quantitativas e qualitativas que possuem como objetivo principal garantir atendimento abrangente, eficaz e eficiente aos usuários da **UPA OLINDA**. Diante disto, estão dispostos nesses grupos de metas 02 (duas) metas quantitativas e 10 (dez) metas qualitativas, as quais discutiremos abaixo.



## 5.1 METAS DE PRODUÇÃO

### 5.1.1 atendimentos Médicos de Urgência/ Emergência

O Atendimento Médico de urgência e emergência compõe um indicador que mensura em o total de atendimentos por especialidade médica mês a mês. No que concerne tal indicador, a **UPA OLINDA** possui meta contratual de **12.375** atendimentos/mês, sendo registrado em no ano de 2024, o total de **134.226** atendimentos de urgência e emergência correspondendo ao alcance de **90,39%** da meta contratual, sendo o não atingimento de meta justificado exclusivamente por ausência de demanda, levando em consideração que a unidade possui atendimento de urgência e emergência por demanda espontânea. Segue tabela demonstrativa referente ao indicador.

TABELA N° 01 - N° E PERCENTUAL DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA UPA OLINDA			
Estimativa anual - 2024: 148.500 atendimentos			
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% execução estratificado por tipo	% de atingimento de meta
CLINICA MÉDICA	94.117	70,16%	90,39%
PEDIATRIA	12.027	8,96%	
TRAUMATO-ORTOPEDIA	28.082	20,92%	
<b>TOTAL</b>	<b>134.226</b>	<b>100%</b>	

Na tabela acima pode ser observado que temos a clínica médica como maioria dos atendimentos, responsável por 70,16% do total de atendimentos seguido por atendimentos traumato-ortopedia com 20,92% e, por fim, pediatria com 8,96%. Atingindo 90,39 % da meta contratual, a upa manteve-se em pleno funcionamento 24hs com escala completa aguardando demanda espontânea, SAMU e bombeiros.

### 5.1.2 atendimentos Odontológico de Urgência/ Emergência

O Atendimento odontológico de urgência e emergência compõe um indicador que mensura em o total de atendimentos de odontologia no mês. No que concerne tal indicador, a **UPA OLINDA** possui meta contratual de 786 atendimentos/mês, sendo registrado em no ano de 2024 o total de **11.117** atendimentos de urgência e emergência



correspondendo ao alcance de **117,86%** da meta contratual. Segue tabela demonstrativa referente ao indicador.

TABELA N° 02 - N° E PERCENTUAL DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA UPA OLINDA (Estimativa anual 2024: 9.432 atendimentos)		
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% de atingimento de meta
ODONTOLOGIA	11.117	117,86%

## 6. INDICADORES DE QUALIDADE VALORADOS

### 6.1 Atenção ao usuário

#### 6.1.1 Acolhimento com classificação de Risco

O acolhimento com classificação de risco visa atender ao paciente de forma humana, priorizando sua gravidade, tornando o processo mais célere e oferecendo uma escuta qualificada capaz de responder de melhor forma e de acordo com a necessidade de cada usuário.

Diante disto a **UPA OLINDA** demonstra o referido indicador através da tabela abaixo "**Classificação de Risco**".

TABELA N° 03 - PERCENTUAL DE ATENDIMENTO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NO ANO 2022.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
ESPECIALIDADE	QUANTITATIVO	% EXECUÇÃO EXTRATIFICADA
VERMELHO	2.765	1,98%
AMARELO	33.558	24,07%
VERDE	100.742	72,26%
AZUL	1.810	1,30%
BRANCO	543	0,39%
<b>TOTAL</b>	<b>139.418</b>	<b>100%</b>



### 6.1.1.2 Satisfação do usuário

Na pesquisa de satisfação de pacientes da **UPA OLINDA**, indicador mensurado através do acompanhamento da pesquisa in loco através do SIMAS, referente ao ano de 2024, foram contabilizadas **13.465** pesquisas de satisfação. Destas **12.513 com pontuação igual ou superior a 24 pontos**. Correspondendo ao percentual alcançado de **92,93 %** de satisfação de usuários.

### 6.1.1.3 Taxa de resolução de queixas

Em relação ao indicador em análise a UPA OLINDA recebeu no ano de 2024 o total de 18 queixas. Pode-se observar que a unidade cumpriu sua meta respondendo e resolvendo todas as queixas recebidas.

TABELA Nº 03 – RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

TAXA DE RESOLUÇÃO DE QUEIXAS UPA OLINDA 2024		
TOTAL DE QUEIXAS RECEBIDAS NO ANO 2024	18	% meta atingida
TOTAL DE QUEIXAS RESOLVIDAS NO ANO 2024	18	100%

### 6.1.2 Qualidade da informação

#### 6.1.2.1 Taxa de profissionais médicos cadastrados no CNES

O indicador supracitado relaciona o quantitativo de profissionais médicos que atuaram na unidade no mês de competência com o respectivo cadastro no **CNES** conforme descrito na **tabela nº 04** abaixo.

Mensalmente a unidade monitora para que todos os profissionais médicos estejam devidamente cadastrados no CNES.

TABELA Nº 04 - TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES

TAXA DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES UPA OLINDA (META: 100 % MÉDICOS CADASTRADOS)		
TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS NO MÊS DE COMPETÊNCIA	TOTAL DE PROFISSIONAIS MÉDICOS CADASTRADOS NO CNES NO MÊS DE COMPETÊNCIA	TAXA DE CADASTRO
957	957	100%

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº  
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

Carlos Leandro  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA



### 6.1.2.2 Registro de produção no SIA/SUS

Visando garantir a melhor inserção de dados nos sistemas oficiais de monitoramento o referido indicador apresentou os dados de acordo com a **tabela nº05** a seguir:

TABELA Nº 05 - TOTAL DE REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS NO ANO DE 2022.

REGISTRO DE PRODUÇÃO SIA/SUS UPA OLINDA (META: REGISTRAR 100 % DE PRODUÇÃO SIA/SUS COM GLOSA ≤ 10 % NO ANO 2024)
TOTAL DE PRODUÇÃO REGISTRADAS NO SIA/SUS NO PRAZO SES/REGULAÇÃO
<b>568.042</b>

### 6.1.3 Qualidade do atendimento

#### 6.1.3.1 Escala Médica

O objetivo principal do referido indicador é averiguar o cumprimento da escala médica da unidade, distribuídas nas especialidades de **clínica médica, pediatria e traumato-ortopedia**. Diante disto informamos que mantivemos a escala médica atuando durante o ano de 2024 de forma a não causar danos assistências sempre substituindo quando possível o profissional que não poderia comparecer seja por razões médicas ou outros motivos relevantes.

#### 6.1.3.2 Escala Odontológica

O objetivo principal do referido indicador é averiguar o cumprimento da escala de **cirurgião dentista** da unidade. Diante disto informamos que mantivemos a escala de odontologia atuando diariamente durante o ano de 2024 de forma a não causar prejuízo a assistência prestada aos usuários.

#### 6.1.3.3 Taxa de Atendimento de Retorno em até 24h

Com o propósito de avaliar a efetividade e resolutividade dos atendimentos realizados, o referido indicador utiliza como parâmetro o nº de pacientes que retornaram ao serviço em até 24h com mesmo CID ou queixas similares ao primeiro atendimento.

Demonstramos o referido indicador através da **tabela nº 06**



**TABELA Nº 06 - TAXA DE ATENDIMENTO DE RETORNO EM ATÉ 24 H NO ANO DE 2024.**

TAXA DE ATENDIMENTO DE RETORNO EM ATÉ 24H UPA OLINDA (META: ≤ 5 % DE PACIENTES COM RETORNO EM 24H)		
TOTAL DE SAÍDAS NO PERÍODO	TOTAL DE PACIENTES QUE RETORNARAM EM 24H	% DE RETORNO
145.343	133	0,092%

#### 6.1.3.4 Taxa de Revisão de Prontuário de pacientes com classificação de risco vermelho / amarelo

Do total de **34.536** (*trinta e quatro mil, quinhentos e trinta e seis*) foram avaliados **31.636** prontuários, o que corresponde a **91,60%** dos prontuários classificados como amarelo e vermelho, conforme apresentado no relatório enviado pela Comissão de Revisão e Avaliação de Prontuários que está em anexo.

**TABELA Nº 07 - TAXA DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO VERMELHO E AMARELO**

TAXA DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO VERMELHO E AMARELO (META: ≥ 90 %)		
TOTAL DE PACIENTES VERMELHO E AMARELO	TOTAL DE PRONTUÁRIOS AVALIADOS	TAXA DE EXECUÇÃO
34.536	31.636	91,60%

## 7. Ensino e Pesquisa

### 7.1 Taxa de execução do plano de educação permanente

O indicador em questão visa avaliar a execução do plano de educação permanente, observando seus prazos.

**TABELA Nº 08 - TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE**

TAXA DE EXECUÇÃO DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE UPA OLINDA (META: ≥ 90 % DE EXECUÇÃO DE ATIVIDADES PREVISTAS)		
TOTAL DE ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE PREVISTAS	TOTAL DE ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE REALIZADAS	TAXA DE EXECUÇÃO
64	64	100%



## 8. COMISSÕES:

- Comissão de Óbito;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Núcleo de Segurança do Paciente – NSP;
- Comissão de Prontuário;
- Núcleo de Manutenção Geral – NMG;
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- Comissão de Enfermagem;
- Comissão de Material Perfuro Cortante;


## 9. CONCLUSÃO

A UPA Gregório Lourenço Bezerra – Olinda, funciona 24 horas/dia, todos os dias da semana, apresentando estrutura física e equipe multidisciplinar para atender a uma demanda espontânea de pacientes que necessitam de atendimento de urgência e emergência.

No ano de 2024, a unidade realizou **134.226 (cento e trinta e quatro mil, duzentos e vinte e seis)** atendimentos médicos de urgência e emergência, e **11.117 (onze mil, cento e dezessete)** atendimentos em odontologia. Correspondendo a **90,39%** e **117,86%** respectivamente, mantendo seu pleno funcionamento 24 horas por dia, em todos os dias da semana, seguindo as recomendações de isolamento de pacientes com sintomas respiratórios estabelecidas pela Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco (SES/PE), sem interrupção dos serviços prestados.

Conforme os termos do próprio contrato de gestão (ANEXO I) "*Considerando que a demanda é espontânea, na hipótese de impossibilidade de cumprimento das metas estipuladas, tendo como única e exclusiva justificativa a inexistência de demanda para atingir as metas contratualmente fixadas, não haverá descontos nos pagamentos devidos...*"

UPA OLINDA, av. Dr. Joaquim, Nabuco (PE-15), Tabajara, s/nº  
Olinda, CEP 53350-005 – TEL: 3184-4303

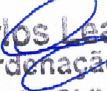


Carlos Leandro  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA



Conforme previsto a gestão da Unidade de Pronto Atendimento Gregório Lourenço Bezerra – UPA OLINDA, através da gestão do Instituto social das Media-  
neiras da Paz — ISMEP, vem cumprindo suas obrigações contratuais enquanto uni-  
dade de urgência e emergência no território pernambucano.

Sempre objetivando a qualidade da assistência prestada, esta unidade reite-  
ra o compromisso com os cidadãos pernambucanos e a Secretaria Estadual de Saú-  
de.

  
Carlos Leandro  
Coordenação Geral  
UPA OLINDA