

À SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Ilm<sup>a</sup> Sr<sup>a</sup>.

Flavia Lira

Diretora de Modernização e Monitoramento da Assistência à Saúde (DGMMAS-SES/PE)

C/C

Ilmo<sup>o</sup> Sr.

Felipe Costa Leandro Bitú

Superintendente Geral das Unidades sob Gestão- HCP

Referência: Envio de Relatório Mensal- **JANEIRO A DEZEMBRO/2020**

Prezada Senhora,

A UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADA-UPAE ARCOVERDE, por seu representante legal abaixo assinado, vem, respeitosamente perante V.S.<sup>a</sup>, através deste ofício enviar o Relatório **Anual/2020**, conforme Contrato de Gestão nº 005/2014 celebrado com o Estado de Pernambuco.

Aproveita-se a oportunidade para reforçar sentimentos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

**Luiz Gonzaga Júnior**  
Coordenador Geral  
UPAE-Arcoverde

Ofício nº 03 /2021

Arcoverde, 26 de Fevereiro de 2021.

À SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Ilm<sup>a</sup> Sr<sup>a</sup>.

Flavia Lira

Diretora de Modernização e Monitoramento da Assistência à Saúde (DGMMAS-SES/PE)

C/C

Ilmo<sup>o</sup> Sr.

Felipe Costa Leandro Bitú

Superintendente Geral das Unidades sob Gestão- HCP

Referência: Envio de Relatório Mensal- JANEIRO A DEZEMBRO/2020

Prezada Senhora,

A UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADA-UPAE ARCOVERDE, por seu representante legal abaixo assinado, vem, respeitosamente perante V.S.<sup>a</sup>, através deste ofício enviar o Relatório **Anual/2020**, conforme Contrato de Gestão nº 005/2014 celebrado com o Estado de Pernambuco.

Aproveita-se a oportunidade para reforçar sentimentos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

**Luiz Gonzaga Júnior**  
Coordenador Geral  
UPAE-Arcoverde

UNIDADE PERNAMBUCANA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA  
DEPUTADO ÁUREO HOWARD BRADLEY



Arcoverde  
2020

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## MONITORAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO

Período de janeiro a dezembro de 2020

Arcoverde  
2020

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## LISTA DE IMAGEM


FIGURA 1 - MAPA .....	10
FIGURA 2 – EVENTOS JANEIRO 2020.....	30
FIGURA 3 – EVENTOS FEVEREIRO 2020.....	30
FIGURA 4 – EVENTOS MARÇO 2020.....	31
FIGURA 5 – EVENTOS JUNHO 2020.....	31
FIGURA 6 – EVENTOS JULHO 2020.....	32
FIGURA 7 – EVENTOS AGOSTO 2020.....	32
FIGURA 8 – EVENTOS SETEMBRO 2020.....	33
FIGURA 9 – EVENTOS OUTUBRO 2020 .....	33
FIGURA 10 – EVENTOS NOVEMBRO 2020 .....	34
FIGURA 11- EVENTOS DEZEMBRO 2020.....	34

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO..... 19

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – CONSULTAS MÉDICAS .....	12
TABELA 2 – PRIMEIRA CONSULTA MÉDICA.....	13
TABELA 3 – CONSULTA NÃO MÉDICA .....	14
TABELA 4 – SESSÕES DE FISIOTERAPIA .....	15
TABELA 5 – EXAMES REALIZADOS .....	16
TABELA 6 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	18
TABELA 7 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO II.....	19
TABELA 8 – QUEIXAS TRATADAS.....	20
TABELA 9 – CONTROLE DE ORIGEM .....	21
TABELA 10 – GERENCIA CLÍNICO .....	22

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCIH - Centro de Controle de Infecção Hospitalar;

DOE - Diário Oficial do Estado;

OS - Organização Social;

PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;

PPRAMP - Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante;

SES - Secretária Estadual de Saúde;

SPCC - Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer;

UPAE - Unidade de Atenção Especializada Deputado Áureo Howard Bradley;

  
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## Sumário

1 APRESENTAÇÃO .....	08
2 INTRODUÇÃO .....	09
3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO .....	11
3.1 METAS DE PRODUÇÃO .....	11
3.2 INDICADORES DE QUALIDADE .....	11
4 DESEMPENHO ASSISTENCIAL.....	12
4.1 INDICADORES DE PRODUÇÃO.....	12
4.2 CONSULTAS MÉDICAS .....	12
4.3 CONSULTAS NÃO MÉDICAS .....	14
4.4 SESSÕES DE FISIOTERAPIA.....	14
5 APOIO DIAGNOSTICO.....	16
6 ATENÇÃO AO USUÁRIO.....	18
6.1 ESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO .....	18
6.2 RESOLUÇÃO DE QUEIXAS .....	20
7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE .....	22
8 GERENCIAMENTO CLÍNICO .....	23
9 COMISSÕES.....	24
10 EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	28
11 PROBLEMAS ESTRUTURAIS .....	35
12 CONCLUSÃO .....	35

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

O presente relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão nº 005/2014, assinado em 03 de março de 2014, celebrado entre a Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco e a Organização Social de Saúde - Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC, para o gerenciamento da Unidade de Atenção Especializada Deputado Áureo Howard Bradley - UPAE Arcoverde, referente aos meses de janeiro a dezembro de 2020.

O Relatório de Gestão é um instrumento de monitoramento que contempla os aspectos qualitativos e quantitativos, além de análise acerca do processo geral de desenvolvimento das ações pela unidade registrando os avanços, as dificuldades e os desafios observados.

O relatório anual foi realizado a partir do acompanhamento das atividades assistenciais executadas na unidade, por meio de visitas sistemáticas, acompanhamento de relatório gerencial mensal, objetivando a verificação do cumprimento das metas contratadas.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

O processo de seleção de entidade de direito privado sem fins econômicos Nº 004/2013, qualificada ou que pretendesse qualificar-se como Organização Social para celebrar Contrato de Gestão para operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na UPAE Deputado Áureo H. Bradley - UPAE / Arcoverde foi processado nos termos da Lei Estadual nº 11.743, de 20 de Janeiro de 2000 e regulamentada pelo Decreto nº 23.046, de 19 de Fevereiro de 2001, alterada pela Lei 12.973, de 26 de Dezembro de 2005, Lei Complementar nº 141, de 03 de Setembro de 2009, e Lei nº 14.248, de 17 de Dezembro de 2010, bem como as normas federais vigentes sobre a matéria e, ainda o regramento correspondente às Normas do Sistema Único de Saúde – SUS, emanadas do Ministério da Saúde - MS, do qual se sagrou vencedora a O.S. Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer-SPCC, sendo assinado o contrato nº 005/2014 em 03 de março de 2014 e publicado no D.O.E. Em 17 de maio de 2014.

O Hospital de Câncer de Pernambuco (Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer - SPCC) é uma instituição de saúde sem fins lucrativos, beneficente, filantrópica e de assistência social mantida pela Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, fundada há 60 anos, reconhecida como Sociedade Civil de Utilidade Pública Federal pelo Decreto nº 67.087, de 20 de agosto de 1970.

A UPAE Arcoverde, localizada na Av. Conselheiro João Alfredo, 491, Bairro Santa Luzia, no município de Arcoverde/PE, inicialmente em regime de 12 horas/dia que assegura assistência gratuita à população. Foi modificado o atendimento em setembro/2015 onde a UPAE Arcoverde passou a funcionar das 07h: 00min às 17h: 00min sem prejuízo no atendimento normal, conforme Plano de Contingenciamento do Governo do Estado de Pernambuco.

A Unidade Pernambucana de Atenção Especializada é um Centro Regional de diagnóstico e orientação terapêutica com alta resolubilidade e densidade tecnológica, oferecendo atendimentos ambulatoriais em especialidades médicas e procedimentos diagnósticos de média complexidade que tem como um dos objetivos fortalecer a rede de assistência entre a atenção primária e a terciária garantindo a continuidade do cuidado.

A UPAE Arcoverde iniciou suas atividades assistenciais em 30 de março de 2014 com sede no município de Arcoverde da VI Região de Saúde, sendo  
Luzia Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

referência para 13 municípios (Arcoverde, Buíque, Custódia, Sertânia, Ibimirim, Inajá, Jatobá, Manarí, Pedra, Petrolândia, Tacaratu, Tupanatinga, Venturosa). Os pacientes serão regulados pela VI Geres, totalizando uma população de aproximadamente 408.604 mil habitantes (DATASUS, 2014).

Figura 01 - Mapa



Fonte: VI Geres – SES PE

A referida Unidade possui 2.378,51 M<sup>2</sup> de área construída, com o setor ambulatorial formado por recepção com sala de espera; doze consultórios e um consultório de oftalmologia, sala para coletas e coleta íntima, sala para curativo, entre outros. O setor de diagnóstico possui sala de espera com recepção, sala de Fisioterapia, Sala de raios-X, Mamografia, Densitometria Óssea, Endoscopia, MAPA e HOLTER, Teste Ergométrico, Eletrocardiograma, Espirometria, Ultrassonografia, CAF, Oftalmologia, Exames de BERA entre outros.

A UPAE é uma estrutura ambulatorial de média complexidade, de caráter regional onde o acesso ao serviço ocorre de forma regulada, a partir preferencialmente das Unidades de Saúde da Família que são as coordenadoras do cuidado.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

### 3 INDICADORES E METAS DE MONITORAMENTO

#### 3.1 Metas de Produção

Os indicadores de produção são valorados em 20% da parte variável do recurso repassado a UPAE Arcoverde, dos quais 96% correspondem às consultas médicas, 2% às consultas de outros profissionais de nível superior e 2% às sessões de fisioterapia (Reabilitação).

Como não houve ampliação do recurso financeiro a serem repassadas para a O.S. pela SES/PE as metas de todo o período (Janeiro a Dezembro/2020) permaneceu as mesmas de 2014, 1º semestre do ano de funcionamento que é de: (1.985) consultas médicas, (450) consultas de outros profissionais de nível superior e (450) sessões de reabilitação a serem disponibilizadas.

Após período de recesso na data de **23/03/2020** por conta da Pandemia, abrimos em 15 de junho de 2020 os serviços na UPAE Arcoverde somente com consultas subsequentes da cidade de Arcoverde reguladas internamente. Iniciamos a disponibilização de primeiras consultas para a VI GERES a partir do mês de agosto/2020, respeitando a Portaria SES/PE 208/2020 que dispõe sobre o funcionamento e as recomendações para atividades no segmento SAÚDE- Rede Assistencial Pública e Privada (Consultórios, clínicas, laboratórios e hospitais) durante a pandemia do Covid-19 a partir do dia 10 de junho de 2020, e também obedecendo ao CREMEPE onde ofertamos 04 consultas médicas presenciais por hora.

#### 3.2 Indicadores de Qualidade

Os indicadores de qualidade são valorados em 10% da parte variável do recurso repassado à UPAE Arcoverde, dos quais 50% correspondem à Atenção ao Usuário, 25% ao Controle da Origem do Paciente e 25% ao Gerenciamento Clínico.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 4 DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 4.1 Indicadores de Produção

Esta análise está direcionada para cada especialidade desenvolvida na UPAE- Arcoverde de todas as consultas médicas e não médicas e sessões de Fisioterapia em todos os contextos.

### 4.2 Consultas Médicas

Respeitando a Portaria da SES/PE 2020 e as orientações do CREMEPE mencionados anteriormente foram ofertadas 10.980 consultas médicas, a UPAE Arcoverde executou 10.054 consultas médicas durante os meses de janeiro a dezembro de 2020 com as especialidades de: Cardiologia, Ginecologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Mastologia, Urologia, Dermatologia, Oftalmologia, Pneumologia e Endocrinologia. 42,20% da meta estabelecida, com média de 54 usuários atendidos/dia.

Tabela 01 – Consultas Médicas

Consultas Médicas 2020					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	1.985	2011	1771	101,30%	89,21%
fev/20	1.985	2000	1804	100,75%	90,88%
mar/20	1.985	1297	1148	65,34%	57,83%
abr/20	1.985	-	-	-	-
mai/20	1.985	-	-	-	-
jun/20	1.985	146	131	7,35%	6,59%
jul/20	1.985	603	585	30,37%	29,47%
ago/20	1.985	884	820	44,53%	41,30%
set/20	1.985	892	833	44,93%	41,96%
out/20	1.985	850	814	42,82%	41%
nov/20	1.985	1049	992	52,84%	49,97%
dez/20	1.985	1248	1156	62,87%	58,23%
<b>Total</b>	<b>23.820</b>	<b>10.980</b>	<b>10.054</b>	<b>46,09%</b>	<b>42,20%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Das primeiras consultas disponibilizadas, uma média de 93,41% foi agendada pela regulação VI GERES no período analisado, o que demonstra uma melhora importante, evidenciando apenas 6,58% de perda primária. Além disso, o número de pacientes faltosos foi de 1.133, considerando 20,49% do ofertado, necessitando ainda uma maior atenção por parte das Secretarias Municipais no que tange o transporte. Busca - se sempre melhorar as formas de parceria junto à regulação da VI GERES, com o intuito de ter um melhor aproveitamento das consultas ofertadas. Por conta da pandemia e seguindo as orientações da **Portaria SES/208 e CREMEPE** nos meses de abril, maio, junho e julho/20 não foram disponibilizados primeiras consultas para a VI GERES.

Tabela 02 - Primeira Consulta Médica

Meses	Ofertado	Agendado	Faltosos	% Agendado	% Faltosos	% Perda Primária
jan/20	1115	1013	279	90,85%	27,54%	9,15%
fev/20	1152	1121	225	97,30%	20,07%	2,69%
mar/20	852	780	152	91,54%	19,48%	8,45%
abr/20	-	-	-	-	-	-
mai/20	-	-	-	-	-	-
jun/20	-	-	-	-	-	-
jul/20	-	-	-	-	-	-
ago/20	429	387	68	90,20%	17,57%	9,79%
set/20	474	445	100	93,88%	22,47%	6,12%
out/20	462	450	81	97,40%	18%	2,60%
nov/20	448	416	123	92,85%	29,56%	7,14%
dez/20	595	551	105	92,60%	19,05%	7,39%
<b>Total</b>	<b>5.527</b>	<b>5163</b>	<b>1.133</b>	<b>93,41%</b>	<b>20,49%</b>	<b>6,58%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Para avaliação deste indicador se considera o número de consultas executadas pela UPAE durante os meses de janeiro a dezembro/2020, tendo em vista que a demanda é totalmente regulada e que também o transporte destes usuários depende dos municípios pertencentes à região da VI GERES.

Obs. Foram aproveitadas internamente nas consultas subsequentes de janeiro à dezembro 2020, **934** consultas onde ficamos com a perda total geral de **940** consultas reguladas.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

### 4.3 Consultas de outros profissionais de nível superior

A UPAE Arcoverde ofertou 7.325 consultas, com execução de 6.138 consultas de outros profissionais de nível superior, nos meses de janeiro a dezembro 2020 das quais (113,66% da meta) foi executada. Após período de recesso na data de **23/03/2020** por conta da Pandemia, abrimos em 15 de junho de 2020 os serviços na UPAE Arcoverde.

A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução de consultas por demanda interna dos seguintes profissionais: Enfermeiro, Psicólogo, Nutrição, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga, Serviço Social e Consultas reguladas de Fisioterapia. Portanto a meta dos outros profissionais de nível superior considerada cumprida, pois atingiu mais de 100% do contratado.

Tabela 03 - Consulta Não Médica

<b>CONSULTA OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL SUPERIOR 2020</b>					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	450	881	653	195,77%	145,11%
fev/20	450	618	519	137,33%	115,33%
mar/20	450	535	417	118,88%	92,66%
abr/20	450	-	-	-	-
mai/20	450	-	-	-	-
jun/20	450	454	381	100,88%	84,66%
jul/20	450	922	803	204,88%	178,44%
ago/20	450	891	755	198%	167,77%
set/20	450	842	731	187,11%	162,44%
out/20	450	831	734	184,66%	163,11%
nov/20	450	721	615	160,22%	136,66%
dez/20	450	630	530	140%	117,77%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>7.325</b>	<b>6.138</b>	<b>135.64%</b>	<b>113,66%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

### 4.4 Sessões de Fisioterapia (Reabilitação)

A UPAE Arcoverde ofertou 5.030 sessões de Fisioterapia, fonoaudiologia e Terapia ocupacional (reabilitação) e realizou 4.083 (81,17%) das sessões ofertadas nos meses de janeiro a dezembro 2020. Portanto meta cumprida. A avaliação do referido indicador foi realizada a partir da execução das Sessões de

Luiz Gonzaga Jr.  
 Coordenador Geral  
 UPAE Arcoverde - PE

Reabilitação nos meses em análise. Na região da VI GERES, existem outras Unidades no município (Centros de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional) que atendem os usuários impedindo o aumento substancial da demanda interna. Desde dezembro/2014 foram abertas para regulação da VI GERES as consultas de Fisioterapia, no intuito de aumentar o atendimento. O que melhorou o fluxo para os usuários. Após período de recesso na data de **23/03/2020** por conta da Pandemia, abrimos em 15 de junho de 2020 os serviços na UPAE Arcoverde.

Tabela 04 – Fisioterapia (Sessões de Reabilitação)

<b>SESSÕES DE FISIOTERAPIA(REABILITAÇÃO) 2020</b>					
Meses	Contratado	Ofertado	Realizado	% Ofertado	% Realizado
jan/20	450	682	633	151,55%	140,66%
fev/20	450	670	630	148,88%	140%
mar/20	450	530	445	117,77%	98,88%
abr/20	450	-	-		
mai/20	450	-	-		
jun/20	450	280	192	62,22%	42,66%
jul/20	450	542	360	120,44%	80%
ago/20	450	468	366	104%	81,33%
set/20	450	396	306	88%	68%
out/20	450	464	365	103,11%	81,11%
nov/20	450	445	365	98,88%	81,11%
dez/20	450	553	421	122,88%	93,55%
<b>Total</b>	<b>5.400</b>	<b>5.030</b>	<b>4.083</b>	<b>93,14%</b>	<b>75,61%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



## 5 APOIO DIAGNÓSTICO

Foram realizados no período avaliado 27.118 exames, distribuídos em: Patologia clínica, Exames cardiológicos, Exames Oftalmológicos, Biópsias, Exames de Imagem, Espirometrias, Procedimentos Fonoaudiológicos, Procedimentos Urológicos, Exames de EDA e H- Pylori, Punção por Agulha Grossa (PAG), Exames Pulmonares, Exames de Mamas, Exames Ginecológicos e CAF.

Tabela 05 - Exames Realizados

EXAMES REALIZADOS 2020													
PROCEDIMENTOS	TOTAL GERAL												TOTAL
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	
Patologia Clínica (posto de coleta)	2.823	2.752	1.630	-	-	-	1.534	1.461	1.900	1.973	1.840	2.039	17.952
Bioquímica	2.483	2.354	1.388	-	-	-	1.364	1.250	1.591	1.645	1.628	1.832	15.535
Hematologia	245	320	216	-	-	-	128	176	272	274	167	162	1.960
Urianálise /parasitológico	60	54	17	-	-	-	40	30	34	37	36	36	344
Imunologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Microbiologia	35	23	-	-	-	-	02	05	02	16	09	09	101
Hormônios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anatomopatológico	-	01	09	-	-	-	-	-	01	01	-	-	12
<b>Biópsia</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>65</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>278</b>
Exereses de mama e pele	01	07	05	-	-	-	02	07	08	07	06	10	53
Punção por agulha fina e grossa	12	12	01	-	-	-	-	03	-	-	-	02	30
ECG	84	68	91	-	-	-	66	56	71	35	68	96	635
Ecocardiografia com Doppler	191	144	32	-	-	-	77	67	49	54	61	18	693
Teste Ergométrico	-	-	36	-	-	-	-	55	61	51	47	18	268
Holter	20	20	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52
MAPA	20	25	19	-	-	-	53	50	45	48	72	78	410
USG de Carótidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biomicroscopia de Fundo de Olho	215	237	167	-	-	25	45	67	59	65	129	30	1.039
Fundoscopia	215	237	167	-	-	25	45	67	59	65	129	30	1.039
Tonometria	215	237	167	-	-	25	45	67	59	65	129	30	1.039
Endoscopia Digestiva Alta	145	105	52	-	-	21	85	73	44	46	50	60	681
Pesquisa de A.H.P.	120	83	48	-	-	19	76	59	36	38	40	52	571
Radiologia Simples	59	66	38	-	-	-	-	-	-	52	56	58	329
Ultrassonografia Com Doppler	70	40	16	-	-	6	24	26	21	24	19	17	263
Espirometria	-	-	-	-	-	-	-	-	35	36	38	18	127
Audiometria	19	24	13	-	-	14	17	17	18	9	-	-	131
BERA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Impedanciometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Colposcopia	13	45	20	-	-	-	9	14	12	21	16	16	166
CAF	02	04	01	-	-	-	03	03	01	04	05	01	24
Mamografia	01	86	75	-	-	-	-	-	29	132	47	56	426
Cistoscopia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Urodinâmica	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01	-	-	02
Urofluxometria	29	28	14	-	-	-	-	14	13	14	14	14	140
Densitometria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otoneuro	05	10	04	-	-	01	05	05	05	04	01	-	40
Ultrassonografia Geral	197	189	83	-	-	09	37	36	43	46	52	38	730
<b>TOTAL</b>	<b>4.506</b>	<b>4.456</b>	<b>2.756</b>	-	-	<b>145</b>	<b>2.134</b>	<b>2.168</b>	<b>2.581</b>	<b>2.823</b>	<b>2.841</b>	<b>2.708</b>	<b>27.118</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
 Coordenador Geral  
 UPAE Arcoverde - PE

6.1 Estruturação do serviço

Foi estruturado no primeiro trimestre de funcionamento da Unidade o projeto de atenção ao usuário, iniciado desde junho/2014. A pesquisa de satisfação do usuário destina-se a avaliação da percepção da qualidade do serviço pelos usuários e acompanhantes, por meio de questionários específicos onde deverão ser aplicados mensalmente abrangendo 10% do total de atendimentos médicos, não médicos e exames, sendo obrigatoriamente anônima apenas com identificação numérica, conforme contrato de Gestão. Segue abaixo os números anuais.

Tabela 06 - Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação - 2020			
Meses	Nº Atendimentos	Nº Entrevistados	%
jan/20	4690	926	19,74%
fev/20	4620	1030	22,29%
mar/20	3071	662	21,55%
abr/20	0	0	-
mai/20	0	0	-
jun/20	849	241	28,38%
jul/20	2337	702	30,03%
ago/20	2627	1070	40,73%
set/20	2539	1018	40,09%
out/20	2730	812	29,74%
nov/20	2951	945	32,02%
dez/20	2749	717	26,08%
<b>Total</b>	<b>29163</b>	<b>8123</b>	<b>27,85%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Foram aplicados 8.123 questionários entre os usuários, uma média de 27,85% da quantidade citada, que ao longo do ano de 2020 utilizaram-se dos serviços ofertados, entre os quais 99,93% avaliaram o atendimento como Excelente e Bom conforme tabela abaixo.

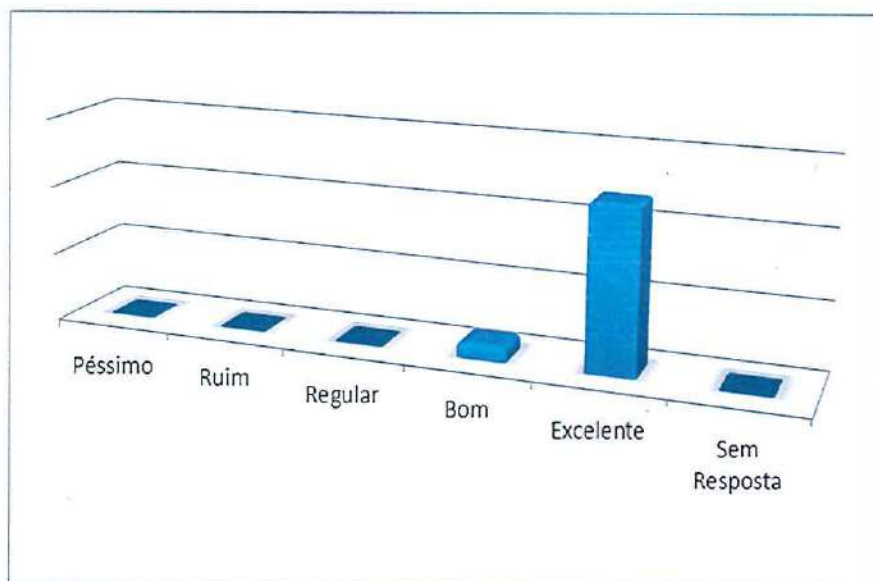
Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Tabela 07 - Pesquisa de Satisfação II

Pesquisa de Satisfação II							
Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Sem resposta	Total
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
01. Limpeza e conforto da recepção	0	0	2	596	7525	0	8123
02. Durante a consulta foi bem informado	0	0	7	665	7451	0	8123
03. O estabelecimento e bem sinalizado	0	0	4	652	7467	0	8123
04.1 Demora no atendimento funcionário da recepção	0	0	11	685	7427	0	8123
04.2 Demora no atendimento dos médicos	0	0	11	768	7344	0	8123
05.1 Boa vontade e disposição dos enfermeiros	0	0	4	631	7488	0	8123
05.2 Boa vontade e disposição funcionário recepção	0	0	2	654	7467	0	8123
05.3 Boa vontade e disposição dos médicos	0	0	5	719	7399	0	8123
06. Sensação de segurança nos procedimentos	0	0	4	668	7451	0	8123
07.1 Tratamento pelos enfermeiros	0	0	5	638	7480	0	8123
07.2 Tratamento pelos funcionários da recepção	0	0	4	638	7481	0	8123
07.3 Tratamento pelos médicos	0	0	3	728	7392	0	8123
08. Interesse do médico em ouvir queixas	0	0	5	737	7380	1	8123
09. As explicações do médico no atendimento	0	0	3	758	7361	1	8123
10. Explicações dos enfermeiros nos procedimentos	0	0	3	665	7455	0	8123
11. O silêncio do ambiente	0	1	14	708	7400	0	8123
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>10910</b>	<b>118968</b>	<b>2</b>	<b>129968</b>
<b>%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,001%</b>	<b>0,0067%</b>	<b>8,39%</b>	<b>91,54%</b>	<b>0,002%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Gráfico 01 - Pesquisa de Satisfação



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 6.2 Resolução de Queixas

O serviço de resoluções foi implantado em Junho de 2014, com caixas de sugestões nas 03 recepções e no posto de enfermagem. Entende-se por queixas um conjunto de reclamações por qualquer meio e com autor identificado, as mesmas deverão ser solucionadas e encaminhadas a seu autor como resposta ou esclarecimento dos problemas relatados. Durante os meses de janeiro a dezembro/20 na UPAE Arcoverde houveram 03 queixas internas, onde todas foram tratadas gerando uma taxa percentual de 100% de resolutividade.

Em relação a Ouvidoria Estadual tivemos 03 demandas que foram respondidas em tempo hábil.

Tabela 08 - Queixas Tratadas

Porcentagem de Queixas Tratadas – 2020			
Meses	Recebidas	Tratadas	%
jan/20	01	01	100%
fev/20	01	01	100%
mar/20	01	01	100%
abr/20	-	-	-
mai/20	-	-	-
jun/20	0	0	100%
jul/20	0	0	100%
ago/20	0	0	100%
set/20	0	0	100%
out/20	0	0	100%
nov/20	0	0	100%
dez/20	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

As queixas citadas foram:

- 01 queixa sobre demora na marcação das consultas na central de marcação;
- 01 queixa pelo número de guichês na central de marcação;
- 01 queixo referente ao atendimento preferencial;

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Tabela 9 - Resolução de Queixas/Elogios (Ouvidoria Estadual)

Queixas Ouvidoria Estadual Tratada 2020			
Meses	Recebidas	Tratadas	Nº da Demanda
jan/20	1	1	3442499
fev/20	1	1	3496557
mar/20	-	-	-
abr/20	0	0	-
mai/20	0	0	-
jun/20	0	0	-
jul/20	0	0	-
ago/20	0	0	-
set/20	0	0	-
out/20	1	1	3806883
nov/20	0	0	-
dez/20	0	0	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde



Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 7 CONTROLE DE ORIGEM DO PACIENTE

Tabela 10 - Controle de Origem

Controle de Origem 2020		
Município	Total	%
ARCOVERDE	1328	32,95%
BUIQUE	575	14,28%
CUSTÓDIA	304	7,54%
IBIMIRIM	213	5,30%
INAJÁ	146	3,62%
JATOBÁ	44	1,10%
MANARI	125	3,10%
PEDRA	240	5,95%
PETROLÂNDIA	145	3,59%
SERTÂNIA	256	6,35%
TACARATU	125	3,10%
TUPANATINGA	293	7,27%
VENTUROSA	236	5,85%
<b>Total</b>	<b>4030</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Este indicador informa a procedência dos usuários por município, através da atenção primária, todas as cotas são distribuídas através da VI GERES. O levantamento da origem dos usuários assistidos na UPAE Arcoverde durante os meses de janeiro a dezembro/20 apresentaram os seguintes resultados: Arcoverde com 1.328 encaminhamentos equivalentes a (32,95%), em segundo lugar o município de Buíque com 575 encaminhamentos equivalentes a (14,28%), em terceiro lugar o município de Custódia com 304 (7,54%), em quarto lugar o município de Tupanatinga com 293 (7,27%), em quinto lugar o município de Sertânia com 256 (6,35%), em sexto lugar o município da Pedra com 240 (5,95%), em sétimo lugar o município de Venturosa com 236 (5,85%), em oitavo lugar o município de Ibimirim com 213 (5,30 %), em nono lugar o município de Inajá com 146 (3,62%), em décimo lugar o município de Petrolândia com 145 (3,59%), em décimo primeiro lugar o município de Tacaratu com 125 (3,10%), em penúltimo lugar o município de Manari com 125 (3,10%), e em último lugar o município de Jatobá com 44 (1,10%).

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 8 GERENCIAMENTO CLÍNICO

O gerenciamento é subdividido em 03 (três) indicadores que são: Perda Primária - Consulta Médica, Taxa de Absenteísmo e Índice de Retorno de janeiro a dezembro de 2020. O envio dos relatórios foram realizados em tempo hábil, desta maneira meta cumprida. Como mencionado anteriormente iniciamos um período de recesso na data de **23/03/2020** por conta da Pandemia, reabrindo os atendimentos em 15 de junho de 2020 somente com consultas subsequentes da cidade de Arcoverde reguladas internamente seguindo as orientações da **Portaria SES/208 e CREMEPE** disponibilizando primeiras consultas para a VI GERES a partir de agosto/20.

Tabela 11 - Gerenciamento Clínico

Gerenciamento Clínico 2020			
Meses	% Perda Primária	Taxa de Absenteísmo	Índice de Retorno
jan/20	9,15%	14,76%	0,59%
fev/20	2,69%	13,04%	0,59%
mar/20	8,45%	13,09%	0,52%
abr/20	-	-	-
mai/20	-	-	-
jun/20	-	0,00%	2,12%
jul/20	-	0,00%	1,28%
ago/20	9,79%	8,11%	0,89%
set/20	6,12%	11,60%	0,76%
out/20	2,60%	9,67%	0,62%
nov/20	7,14%	12,09%	0,77%
dez/20	7,39%	8,72%	0,87%

Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

O indicador de perda primária revela a não efetivação das 1ª consultas médicas previamente ofertadas, nos meses de janeiro a dezembro de 2020, enquanto que a taxa de absenteísmo revela a não utilização das consultas agendadas. O índice de retorno é a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e Inter consultas realizadas na UPAE, e nos meses acumulados de Janeiro a Dezembro/20, a Unidade teve o índice dentro da média mensal normal mantida.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

A unidade consta de nove (09) comissões atualmente, sendo elas: Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (CCIH e PGRSS), Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Humanização, Comissão de Educação Permanente, Núcleo de Manutenção Geral, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Núcleo de Segurança do Paciente, Comissão de Farmácia e Terapêutica e PPRAMP (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante). Ainda estamos por implantar a Comissão de Ética Médica, informamos que a quantidade de médicos ainda é inviável para criação de tal Comissão conforme preconiza o CREMEPE. (Resolução CFM nº 2152/2016 Art.3º §1). Onde são necessários 30 médicos, no momento temos 20. Salientamos ainda que a Resolução nº 572/2018 em seu Art. 4º, Parágrafo Único, traz que “ para os serviços de enfermagem com o limite abaixo de 20 (Vinte) enfermeiros, será facultativo a constituição da CEE (Comissão de Ética de Enfermagem). A UPAE Arcoverde possui apenas 04 enfermeiras assistencialistas e 01 Coordenador de Enfermagem em seu quadro de funcionários.

As implantações destas Comissões visam colaborar diretamente na atuação da UPAE - Arcoverde-PE, já que são de caráter obrigatório e necessário em todas as unidades de saúde, por estes motivos todas estas comissões foram e estão sendo organizadas conforme rigorosa pesquisa nas suas respectivas criações, visto que a UPAE, é um órgão novo em matéria de estabelecimentos de saúde em Pernambuco, necessitamos de uma minuciosa busca e adaptação de tudo que se refere a esta Unidade, sendo mais intensificada em cada processo estudado, para que obtenhamos sucesso dentro do que rege a lei e também a qualidade e funcionalidade em todas as comissões.

- a) Controle de Infecção Hospitalar – CCIH e PGRSS (Programa de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde)
- b) Revisão de Prontuários;
- c) Comissão de Humanização;
- d) Comissão de Educação Permanente;
- e) Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- f) Núcleo de Manutenção Geral;
- g) Comissão de Farmácia e Terapêutica;

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

- h) Núcleo de Segurança do Paciente;
- i) P.P.R.A.M.P. (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante);

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde foram criadas em 16.10.2014 (terceiro trimestre de funcionamento), conforme portaria nº 02/UPAE – Arcoverde-PE, e tem como função e finalidade conforme Regimento Interno próprio de: Assessorar a Coordenação Geral e a Gerência de Enfermagem da Unidade em assuntos pertinentes ao controle de infecção; Cumprir e fazer cumprir o disposto na Portaria Ministerial nº 2616; Programar e desenvolver treinamentos em diversas áreas da unidade; Supervisionar as normas e rotinas da CCIH e PGRSS; Manter sempre atualizado o conhecimento de saúde quanto à epidemiologia, e controle de infecções. A CCIH da Unidade de Saúde é composta por profissionais de nível universitário que exerçam atividades, sendo representada por um Presidente, responsável pela coordenação e condução das atividades da Comissão, que é representada na sua essência pelas seguintes áreas profissionais: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Farmácia, Bacteriologia e Administração. E as reuniões foram realizadas mensalmente no ano de 2019. Informamos também que já estamos de posse da renovação com a APEVISA do Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (PGRSS), do ano 2018.

A Comissão de Revisão de Prontuários Médicos foi implantada em 15 de outubro de 2014 (terceiro trimestre de funcionamento) conforme Portaria nº 01/UPAE-Arcoverde. A implantação da Comissão de Revisão de Prontuários irá favorecer a sistematização dos atendimentos realizados desde a abertura da unidade, dispostas em ordem alfabética, sequenciando evoluções médicas, fichas padronizadas e histórico de doenças preexistentes de cada indivíduo, ou seja, tem como objetivo sempre analisar e acompanhar os prontuários médicos desta unidade conforme Resolução CFM nº 1638/2002.

A Comissão de Humanização, criada em 25 de fevereiro de 2016 Portaria nº 04, composta por representantes da equipe multidisciplinar, como Psicóloga, Assistente social, técnico de Enfermagem e de Fonoaudiologia, trabalham baseado na Política Nacional de Humanização, com o objetivo de: Sensibilizar trabalhadores,

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

gestores e usuários do SUS com os princípios e as diretrizes da humanização; Fortalecer iniciativas de humanização existente. Desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e da atenção; Aprimorar, ofertar e divulgar estratégias e metodologias de apoio a mudanças dos modelos de atenção e de gestão; Programar processos de acompanhamento e avaliação, ressaltando saberes gerado no SUS e experiências coletivas bem-sucedidas. Realizadas todas as reuniões mensais onde são encaminhadas anexas.

A Comissão de Educação Permanente foi Criada em 03.10.2014 (terceiro trimestre de funcionamento) conforme portaria nº 03 / UPAE-Arcoverde, e tem por finalidade conforme portaria nº 278 de 27.02.2014 (MS): Programar e desenvolver treinamentos em diversas áreas de saúde da unidade; Coordenar o desenvolvimento das diferentes modalidades e atividades educacionais de acordo com as normas e padrões estabelecidas pela (CEP – UPAE – Arcoverde); Estimular o desenvolvimento de pesquisas pela equipe multiprofissionais observadas as normas institucionais; reunir-se-á, ordinariamente, a cada 30 dias com a Coordenação Geral e a Gerencia de Enfermagem e extraordinariamente quando ocorrer assuntos pertinentes à Educação Permanente de funcionários na unidade. Trataremos desta comissão especificamente no item 7, próximo.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, foi implantada no mês de dezembro/2015, tendo sua implantação regida pela NR 5 e pela Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978 do Ministério do Trabalho, gestão 2015/2016, tendo dois representantes efetivos do empregador e dois suplentes e dois representantes efetivos dos empregados e dois suplentes estes eleitos democraticamente para gestão anual. A CIPA se reunirá obrigatoriamente mensalmente para resoluções e discussões a cerca da melhoria diária nos setores de trabalho e principalmente erradicar acidentes de trabalho na Unidade, melhorando o desempenho das funções aqui desenvolvidas no dia a dia laboral, informamos que após eleições ocorridas em 29/10/2020 já contamos com novos membros para o exercício 2020/2021.

O Núcleo de Manutenção Geral (NMG) foi implantado em fevereiro de 2016, criado no sentido de, contemplar as áreas de manutenção predial, hidráulica, e elétrica, tendo como membros o Engenheiro Clínico, o Coordenador de Manutenção

*Luiz Gonzaga Jr.*  
Coordenador Geral  
UPAE-Arcoverde - PE

Geral da UPAE Arcoverde e a Enfermeira do Centro Diagnóstico, ocorrendo reuniões mensais visando sempre a manutenção e perfeito funcionamento de todos os equipamentos, como também toda a estrutura física da Unidade, todas as atas de reunião seguem sempre no relatório mensal enviado a SES/PE.

A Comissão de Farmácia e Terapêutica foi criada em 28 de agosto de 2017, tendo por finalidade, servir como órgão consultivo e deliberativo sobre medicamentos, além da promoção do uso adequado dos mesmos, tendo sua Portaria UPAE Arcoverde nº 06/2017, e regida pela portaria nº 4.283/2010 - MS e a Resolução nº 449/2016 do Conselho Federal de Farmácia (C.F.F.).

O Núcleo de Segurança do Paciente foi criado conforme Portaria UPAE Arcoverde nº 07 em 17 de novembro de 2017, considerando a Resolução da Diretoria Colegiada RDC 36 da ANVISA de 25-07-2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, dentre elas a constituição de um Núcleo de Segurança do Paciente; tem como finalidade estabelecer políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas e tecnologias, que visem garantir a qualidade dos processos na Instituição.

Foi instaurada a criação do PPRAMP (Plano de Prevenção de Risco de Acidentes com Material Perfuro Cortante), conf. Portaria nº 08 UPAE - Arcoverde, considerando a regulamentação através da Portaria nº 1748 de 30.08.2011, que altera a NR 32 do MS, estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação por parte das empresas dos serviços de saúde, que exerçam tarefas com materiais perfuro cortantes, com probabilidade a exposição a agentes biológicos.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



## 10 EDUCAÇÃO PERMANENTE

A proposta da educação permanente vem ao encontro das necessidades de aperfeiçoar os mecanismos, tornando-os mais participativos, respeitando o conhecimento dos profissionais e ampliando os espaços de aprendizagem no próprio local de trabalho, para a prestação de um serviço de melhor qualidade.

No período de janeiro a dezembro/2020 a UPAE - Arcoverde realizou os seguintes treinamentos:

1. Janeiro Branco: Precisamos falar sobre saúde mental;
2. Janeiro Roxo: Hanseníase;
3. Dia do Farmacêutico: Uso irracional de medicamentos;
4. Dia da Hemofilia;
5. Dia nacional de combate as Drogas e Álcool;
6. Prevenção de Gravidez na adolescência;
7. Dia Mundial do Câncer;
8. Corona vírus;
9. Orientações da CCIH;
10. Cuidar de se para cuidar dos outros;
11. A importância do exercício físico durante o isolamento social;
12. Dia nacional da saúde: A importância da prevenção de risco ergonômicos;
13. Dia nacional de combate ao fumo;
14. Setembro Amarelo: Atividade física e sua importância no cuidado a saúde mental;
15. Prevenção ao Suicídio;
16. Oficina: Relaxamento, a importância do cuidado aos profissionais de saúde;
17. Dia de combate ao estresse;
18. A metamorfose humana e a sorolidade feminina;
19. Outubro Rosa: Câncer de mama e a importância do autoexame;
20. Oficina: Produzindo saúde mental em tempos de pandemia;
21. Mulheres cuidam de mulheres, o empoderamento feminino;
22. Oficina: Ventosaterapia;

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

23. Dia nacional da surdez;
24. Novembro azul: Prevenção ao Câncer de Próstata;
25. Dia nacional de combate ao Câncer bucal;
26. Dia da acessibilidade: Eliminar barreiras para aproximar pessoas ;
27. Oficina: O poder da resiliência em tempos de pandemia;
28. Dezembro vermelho: Todos contra o HIV e a AIDS;

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE



Figura 02 - Eventos Janeiro 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 03 - Eventos Fevereiro 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Figura 04 - Eventos Março 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 05 - Eventos Junho 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Figura 06 - Eventos Julho 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 07 - Eventos Agosto 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Figura 8 - Eventos Setembro 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 9 - Eventos Outubro 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Figura 10 - Eventos Novembro 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Figura 11 - Eventos Dezembro 2020



Fonte: Relatórios Gerenciais UPAE Arcoverde

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

## 11 PROBLEMAS ESTRUTURAIS

Ainda existem muitas dificuldades do ponto de vista estrutural da UPAE - Arcoverde tais como:

A obra civil ainda encontra-se inacabada e foi abandonada pela construtora conforme ofício encaminhado a SES/PE março/2015, ficando sem previsão para finalização por parte da mesma, onde foi realizada reunião entre a SES/PE e a O.S, ficando decidido que a empresa SBM retornaria no mês de julho/2016, para iniciar a conclusão da obra, em janeiro de 2017 a empresa compareceu e ficou para março/2018 iniciar as reformas necessárias que se encontram inacabadas, não comparecendo novamente;

Qualquer eventualidade de chuvas reaparece infiltrações em 70% das salas das unidades, ocasionando mofo e queda no forro de gesso em várias localidades da UPAE - Arcoverde;

Foi necessário realizar o serviço de pintura em quase toda a UPAE-Arcoverde, conforme o que é preconizado pela ANVISA pinturas lavável nas paredes dos setores de diagnósticos (EXAMES) instituído na RDC nº 50 ANVISA, onde a construtora não realizou o serviço pintura adequada, abandonando a obra sem solução destes problemas, onde acarretou no atraso em alguns exames aos quais dependiam desta situação. Informamos que a pintura da parte de exames foi totalmente conclusa, onde não se podia aguardar um posicionamento da construtora (SBM - Construtora);

Ainda se observa o serviço de cobertura totalmente ineficaz no tocante a estrutura inicial da UPAE Arcoverde com desníveis, facilitando acúmulo de água parada, o que se torna bastante prejudicial para o funcionamento da Unidade. Espera-se que em breve este problema seja sanado pela construtora, já que se trata de uma grande reforma estrutural

## 12 CONCLUSÃO.

A UPAE - Arcoverde busca sempre atuar em conformidade com as metas pactuadas em contrato, como também atuar em parcerias que visem sempre à melhoria de atendimento a população, como por exemplo, o Projeto Boa Visão que no mês de março/2020 foi realizadas 37 consultas, 111 exames e 27 indicações de óculos, beneficiando as crianças e adolescentes em idade escolar, tudo isto em parceria com a

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Secretaria de Educação, VI GERES e SES/PE, o projeto foi interrompido devido a suspensão das aulas em combate a pandemia conforme **Portaria Nº 544, de 16 de Junho de 2020**. Os Profissionais foram capacitados para atender portadores de microcefalia como também a seus familiares, ofertando consultas para regulação da VI GERES desde junho/2016, como também atender o projeto de Hanseníase e Tuberculose (Prevenção) e Detecção de CA precoce em Mamas ofertando mamografias mensalmente para este projeto desde novembro/2017, Realizado em agosto de 2018 o projeto de Matriciamento da Unidade onde foi convocado para reunião marcada na VI GERES, todos os Secretários de Saúde da VI Região juntamente com nosso Diretor Médico, onde foram discutidos todos os pontos do protocolo de matriciamento, com a presença de todas as cidades da VI GERES, com isto pretendemos melhorar ainda mais as parcerias com as cidades e aperfeiçoar os atendimentos. Em 27 de agosto no ano de 2019 foi apresentado pela Dra. Ana Lúcia de Souza L. Ávilla (Coordenadora do grupo condutor da SES) o projeto de gestão voltado para a organização e integração da Atenção Primária à Saúde (APS) e Atenção Ambulatorial Especializada (AAE) na rede de atenção aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) – **Planificação do SUS**. Além de toda a equipe da UPAE-Arcoverde, estavam presentes membros da SES, IV Geres e da Secretaria municipal de saúde de Arcoverde. Dando continuidade ao projeto, em 12 de Setembro do ano de 2019 foi apresentado o plano de ação e a avaliação da ambiência da atenção ambulatorial especializada (UPAE-Arcoverde) para a identificação de alguma melhoria para o cuidado ao usuário, No mês de outubro/2019 recebemos da SES-PE, atualizações para tratar e orientar os pacientes de Chagas atendidos na UPAE-Arcoverde. Treinamento realizado com cardiologistas e Enfermeiros da unidade

A UPAE Arcoverde alterou o horário de seus atendimentos a partir de setembro/2015 conforme plano de contingenciamento do Estado de Pernambuco, este horário obteve um resultado de economia de energia bastante significativo, onde antes era das 07h às 19h passou a ser das 07 às 17h, ficando o final do expediente no mesmo horário das lotações das cidades vizinhas. Ainda permanece pacientes faltosos para as consultas e exames, a maior queixa é falta de interesse das prefeituras pelo traslado do usuário/UPAE-Arcoverde o que no momento independe dos nossos esforços em virtude de existirem diversos fatores que fogem da governabilidade da UPAE Arcoverde.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

Espera-se uma maior integração das regulações municipais juntamente com a VI GERES e com a UPAE Arcoverde para possibilitar uma saúde no âmbito geral mais efetiva e com resultados em curto prazo, pois a prevenção das doenças está dentro de todas as metas pactuadas. A UPAE - Arcoverde amplia a acessibilidade dos usuários aos serviços de média complexidade a todos os municípios que fazem parte da VI GERES, fortalecendo sempre a rede de assistência entre a atenção Primária e Terciária, garantindo a continuidade de um cuidado especializado, para fortalecer as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), preconizando as UBS's como porta de entrada do usuário, onde serão propostos sempre pela Unidade Pernambucana de Atenção Especializada de Arcoverde projetos que estreite o relacionamento com as equipes de saúde que compõem a Atenção Primária local. Além disso, serão realizadas ações educativas com o intuito de sensibilizar os usuários e seus familiares, otimizando os fluxos de atenção e proporcionado maior resolubilidade para as questões relacionadas ao processo saúde e doença.

A população de um modo geral apresenta satisfação com o acolhimento, atendimento e funcionamento da unidade como um todo, considerando que esta é uma forma nova de pensar e fazer Saúde, quebrando paradigmas arraigados culturalmente em parte dos usuários, profissionais de saúde e gestores.

Conclui-se que todos os documentos exigidos e os instrumentos definidos para o monitoramento do contrato de gestão foram enviados pela UPAE Arcoverde no período estimado. Em relação aos indicadores de produção previstos no contrato de funcionamento, relatórios sobre a origem dos usuários, gerenciamento clínico e todas as informações solicitadas, foram devidamente encaminhadas em seus respectivos meses e analisadas em tempo hábil.

Arcoverde, 26 de Fevereiro de 2021.

Luiz Gonzaga Jr.  
Coordenador Geral  
UPAE Arcoverde - PE

**Luiz Gonzaga Júnior**

Coordenador Geral de UPAE - Arcoverde  
Mat. 000038.