



**ANEXO TÉCNICO I**

**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS**

**I - CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

A **CONTRATADA** atenderá com seus recursos humanos e técnicos aos usuários do SUS - Sistema Único de Saúde, oferecendo, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, os serviços de saúde que se enquadrem nas modalidades abaixo de Unidade Ambulatorial Especializada, conforme sua tipologia (Hospital Dia, Unidade Ambulatorial, SADT, ou outros).

O Serviço de Admissão da **CONTRATADA** solicitará aos pacientes, ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela Secretaria de Estado da Saúde.

O acesso aos exames de apoio diagnóstico e terapêutico realizar-se-á de acordo com o fluxo estabelecido pela Secretaria Estadual de Saúde.

Em caso de necessidade de realização de cirurgia a **CONTRATADA** fica obrigada a realizar tal procedimento, no limite de sua capacidade instalada, especialidades e porte de procedimentos cirúrgicos definidos para cada unidade.

O acompanhamento e a comprovação das atividades realizadas pela **CONTRATADA** serão efetuados através dos dados registrados no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais e SIH - Sistema de Informações Hospitalares, bem como através dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos pela **CONTRATANTE**.

**1. ASSISTÊNCIA HOSPITAL DIA**

A assistência à saúde prestada em regime de hospital dia compreenderá o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente desde sua admissão até sua alta hospitalar pela patologia atendida, incluindo-se aí todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento do paciente.

1.1. No processo de hospital dia:

  
Luciano Reginato  
Diretor Executivo  
E.A.V.

- Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação;
- Tratamentos concomitantes diferentes daquele classificado como principal que motivou a internação do paciente e que podem ser necessários adicionalmente devido às condições especiais do paciente e/ou outras causas;
- Tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação/dia, de acordo com listagem do SUS - Sistema Único de Saúde;
- Procedimentos e cuidados de enfermagem necessários durante o processo de internação/dia;
- Alimentação;
- Assistência por equipe médica especializada, pessoal de enfermagem e pessoal auxiliar;
- Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia;
- Material descartável necessário para os cuidados de enfermagem e tratamentos;
- Diárias de hospital dia em quarto compartilhado, assegurando o direito à presença de acompanhante previsto na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde;
- Fornecimento de roupas;

## 2. ATENDIMENTO AMBULATORIAL ESPECIALIZADO

O atendimento ambulatorial será realizado para pacientes encaminhados pela Central de Regulação Regional para as especialidades previstas na unidade, no limite da capacidade operacional do ambulatório, durante as 12 horas do dia, preferentemente nos dias úteis do ano.

2.1 Fica a **CONTRATADA** obrigada a prestar atendimento ambulatorial em todas as especialidades médicas previstas no Termo de Referência.

## 3. PROGRAMAS ESPECIAIS E NOVAS ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO

Se ao longo da vigência do contrato, houver a necessidade de realização de outros tipos de atividades, diferentes daquelas aqui relacionadas, e/ou substituição de alguma(s), ampliação de consultas ou de especialidades, seja pela introdução de novas atividades diagnósticas e/ou terapêuticas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia, além da mudança do perfil epidemiológico, essas atividades deverão ser previamente estudadas, pactuadas entre as partes. Essas atividades serão autorizadas pela



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

SES, após análise técnica, quantificadas separadamente do atendimento rotineiro da Unidade, sendo, então, elaborado o orçamento econômico-financeiro, discriminado e homologado através de Termo Aditivo ao contrato.

## II. ESTRUTURA E VOLUME DE ATIVIDADES CONTRATADAS

2.1 **Atendimento Ambulatorial** – Atendimento constituído por consultas médicas de especialidades, que serão apontadas de acordo com a sua tipologia (primeira consulta, consulta subsequente e interconsulta), por consultas não médicas (profissionais de nível superior), sessões de fisioterapia e cirurgias ambulatoriais.

2.1.1 **Consultas não médicas** – Os atendimentos realizados por Assistente Social somente deverá ser contabilizado como consulta não médica mediante a emissão de parecer social.

2.1.2 **Atendimento Ambulatorial Médico** – A meta será avaliada pelo total de consultas realizadas nesta modalidade, independentemente da sua tipologia.

Médico	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Total
Primeira Consulta	2160	2160	2160	3240	3240	3240	4320	4320	4320	5280	5280	5280	45000
Interconsulta	432	432	432	648	648	648	864	864	864	1056	1056	1056	9000
Consulta Subsequente	1728	1728	1728	2592	2592	2592	3456	3456	3456	4224	4224	4224	36000
<b>Total</b>	<b>4320</b>	<b>4320</b>	<b>4320</b>	<b>6480</b>	<b>6480</b>	<b>6480</b>	<b>8640</b>	<b>8640</b>	<b>8640</b>	<b>10560</b>	<b>10560</b>	<b>10560</b>	<b>90000</b>

**As especialidades que serão oferecidas na UPAE em questão serão:**

ESPECIALIDADES MÉDICAS
Alergologista
Cardiologia
Cirurgia Geral
Dermatologia
Endocrinologia
Gastroenterologia
Infectologia
Nefrologia
Neurologia
Oftalmologia
Otorrinolaringologia
Pneumologia
Reumatologia
Urologia

  
Luciano Reginato  
Diretor Executivo  
P.A.V.

**2.1.3 Atendimento Ambulatorial Não Médico – A meta será avaliada pelo total de consultas não médica, independentemente do profissional**

Não Médica	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Total
Consulta	924	924	924	1716	1716	1716	2100	2100	2100	2364	2364	2364	21.312

**2.1.4 Atendimento Ambulatorial de Reabilitação – A meta será avaliada pelo total de sessões de fisioterapia independente do profissional.**

Não Médica	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Total
Sessões de Fisioterapia	400	400	400	600	600	600	800	800	800	1000	1000	1060	12060

**As especialidades não médicas que serão oferecidas na UPAE em questão serão:**

Serviço Social, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapeuta Ocupacional.

**2.1.5 Cirurgia Ambulatorial em regime de hospital dia - São consideradas cirurgias ambulatoriais, os procedimentos cirúrgicos realizados em regime de hospital dia, com ou sem a presença de anestesista. Cirurgia Maior Ambulatorial é a cirurgia realizada mediante a participação do anestesista. Cirurgia menor Ambulatorial é a cirurgia sem a participação do anestesista. A meta será avaliada pelo total de cirurgias realizadas.**

Cirurgia Ambulatorial	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	Total
CMA (maior)							160	160	160	345	345	345	1515
CMA (menor)							140	140	140	250	250	250	1170

Na hipótese de impossibilidade por parte da Contratada, 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.

A Contratada deverá encaminhar à SES, informações acerca da insuficiência de demanda para o cumprimento das metas de atendimento.

  
Luciano Reginato  
Diretor Executivo



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

**III – CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES A SEREM ENCAMINHADAS À  
CONTRATANTE**

A **CONTRATADA** encaminhará à **CONTRATANTE** toda e qualquer informação solicitada, na formatação e periodicidade por esta determinada.

As informações mínimas solicitadas referem-se aos aspectos abaixo relacionados:

- Relatórios contábeis e financeiros, de acordo com o manual de orientações contábil-financeiro;
- Relatórios referentes aos Indicadores de Qualidade estabelecidos para a unidade;
- Relatório Assistencial/Metas;
- Censo de origem dos pacientes atendidos;
- Pesquisa de satisfação de pacientes e acompanhantes;
- Outras, a serem definidas para cada tipo de unidade gerenciada.

  
Luciano Maginato  
Diretor Executivo  
P.S.V.



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

ANEXO TÉCNICO II

SISTEMA DE PAGAMENTO

Com a finalidade de estabelecer as regras e o cronograma do Sistema de Pagamento ficam estabelecidos os seguintes princípios e procedimentos:

**I. COMPOSIÇÃO DOS VALORES REPASSADOS:**

1. A atividade assistencial da CONTRATADA subdivide-se em 4 (quatro) modalidades, conforme especificação e quantidades relacionadas no ANEXO I – Descrição de serviços, nas modalidades abaixo assinaladas

- (X) Consultas médicas especializadas
- (X) Consultas não médicas
- (X) Sessões de fisioterapia
- (X) Cirurgia ambulatorial

O montante do orçamento econômico-financeiro para o exercício de 2013/2014 destinado ao custeio do Contrato de Gestão é de R\$ 16.041.297,63 (dezesesseis milhões, quarenta e um mil, duzentos e noventa e sete reais e sessenta e três centavos), compõe-se de acordo com os seguintes pesos para cada modalidade de atividade assistencial:

- 69% (sessenta e nove por cento) do valor, R\$ 11.068.495,36 (onze milhões, sessenta e oito mil, quatrocentos e noventa e cinco reais e trinta e seis centavos) correspondem ao custeio e manutenção das despesas com Consultas Médicas Especializadas;
- 27% (vinte e sete por cento) do valor, R\$ 4.331.150,30 (quatro milhões, trezentos e trinta e um mil, cento e cinquenta reais e trinta e cinco centavos), correspondem ao custeio e manutenção das despesas com o atendimento de Cirurgias Ambulatoriais
- 2,0% (dois por cento) do valor, R\$ 320.825,95 (trezentos e vinte mil, oitocentos e vinte e cinco reais e noventa e cinco centavos) correspondem ao custeio e manutenção das despesas com as Sessões de Fisioterapia.
- 2,0% (dois por cento) do valor, R\$ 320.825,95 (trezentos e vinte mil, oitocentos e vinte e cinco reais e noventa e cinco centavos) correspondem ao custeio e manutenção das despesas com as Consultas Não Médicas.

1.1 Os percentuais mencionados no item acima poderão ser modificados no momento da pactuação e revisão do Contrato de Gestão.

  
Luciano Reginato  
Diretor Executivo  
F.V



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

1.2 Na remuneração variável por quantidade de atividades (20%) serão considerados os pesos de cada modalidade de atividade assistencial conforme quadro do item 1 deste Anexo II.

2. A atividade assistencial da **CONTRATADA** ocorrerá conforme especificação e quantidades relacionadas no ANEXO TÉCNICO I - Descrição de Serviços, na modalidade de atendimento ambulatorial especializado.

2.1. A modalidade de atividade assistencial acima assinalada refere-se à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários da unidade sob gestão da **CONTRATADA**.

3. Além da atividade de rotina, a unidade poderá realizar outras atividades, submetidas à prévia análise e autorização da **CONTRATANTE**, conforme especificado no item 03 do Anexo Técnico I - Descrição de Serviços.

4. O montante do orçamento econômico-financeiro da **UPAE CARUARU** para o exercício de 2013, fica estimado em **R\$ 2.113.602,64** (dois milhões, cento e treze mil seiscentos e dois reais e sessenta e quatro centavos) e corresponde a sua modalidade de atividade assistencial.

5. Conforme o disposto na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão, as parcelas mensais de pagamento repassadas à **CONTRATADA** são subdivididas da seguinte forma:

5.1. **70% (setenta por cento)** total do contrato, ou seja, **R\$ 11.228.908,32** (onze milhões, duzentos e vinte e oito mil novecentos e oito reais e trinta e dois centavos) será repassado em 12 (doze) parcelas mensais fixas, no valor de **R\$ 935.742,36** (novecentos e trinta e cinco mil, setecentos e quarenta e dois reais e trinta e seis centavos), ressalvado o disposto na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão no que se refere ao valor da primeira e da décima segunda parcela;

5.2. **20% (vinte por cento)** do valor mencionado no item 04 (quatro) acima, ou seja, **R\$ 3.208.259,52** (três milhões, duzentos e oito mil, duzentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e dois centavos) será repassado em 12 (doze) parcelas mensais, juntamente com a parcela fixa, com valor mensal estimativo de **R\$ 267.354,96** (duzentos e sessenta e sete mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e noventa e seis centavos), vinculado à avaliação do volume de produção e conforme sua valoração, de acordo com o estabelecido no Anexo Técnico I - Descrição de Serviços, ressalvado o disposto na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão no que se refere ao valor da primeira e da décima segunda parcela;

5.3. **10% (dez por cento)** do valor mencionado no item 04 (quatro), ou seja, **R\$ 1.604.129,76** (um milhão, seiscentos e quatro mil cento e vinte e nove

  
Luciano Reginato  
Diretor Executivo  
F.A.V.

reais e setenta e seis centavos), será repassado em 12 (doze) parcelas mensais, juntamente com a parcela fixa, com valor mensal estimativo de R\$ 133.677,48 (cento e trinta e três mil, seiscentos e setenta e sete reais e quarenta e oito centavos), vinculado à avaliação dos indicadores de qualidade e conforme sua valoração, de acordo com o estabelecido no Anexo Técnico III - Indicadores de Qualidade, parte integrante deste Contrato de Gestão, ressalvado o disposto na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão.

5.4. A avaliação da parte variável vinculado a meta de produção (Item 5.2) e da parte variável vinculada aos indicadores de qualidade (Item 5.3), serão efetuadas trimestralmente, podendo gerar um ajuste financeiro a menor nos meses subseqüentes, dependendo do percentual de alcance das metas de produção e a avaliação da parte variável pela UPAE CARUARU.

6. Visando o acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão e o cumprimento das atividades estabelecidas para a **CONTRATADA** no Anexo Técnico I - Descrição de Serviços, a mesma deverá encaminhar mensalmente, até o vigésimo dia do mês imediatamente subseqüente, a documentação informativa das atividades assistenciais realizadas pela UPAE CARUARU.

6.1. As informações acima mencionadas serão encaminhadas através dos registros no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais e SIH - Sistema de Informação Hospitalar, de acordo com normas e prazos estabelecidos pela **CONTRATANTE**.

6.2. As informações mensais relativas à produção assistencial, indicadores de qualidade, movimentação de recursos econômicos e financeiros e dados do Sistema de Custos da UPAE CARUARU, serão encaminhadas através do sistema de gestão da SES, em arquivo eletrônico utilizando planilhas do programa Windows Office - Excel, bem como através de documentação impressa e devidamente assinada pela **CONTRATADA** e de acordo com normas e prazos por ela estabelecidos.

7. A **CONTRATANTE** procederá à análise dos dados enviados pela **CONTRATADA** para que sejam efetuados os devidos pagamentos de recursos, conforme estabelecido na Cláusula Sétima do Contrato de Gestão.

8. Trimestralmente a **CONTRATANTE** procederá à consolidação e análise conclusiva dos dados do trimestre findo, para avaliação e pontuação dos indicadores de qualidade e das metas de produção, que condicionam o valor do pagamento de valor variável citado nos itens 5.2 e 5.3 deste anexo.

9. A **CONTRATANTE** procederá à análise das quantidades de atividades assistenciais realizadas pela **CONTRATADA**, verificando e avaliando trimestralmente as diferenças (a maior ou a menor) ocorridas em relação às quantidades estabelecidas neste Contrato de Gestão.





10. Da análise referida no item anterior, poderá resultar uma repactuação das quantidades de atividades assistenciais ora estabelecidas e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, efetivada através de Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, acordada entre as partes nas respectivas reuniões para ajuste semestral e anual do Contrato de Gestão.

11. A análise referida no item 08 (oito) deste documento não anula a possibilidade de que sejam firmados Termos Aditivos ao Contrato de Gestão em relação às cláusulas que quantificam as atividades assistenciais a serem desenvolvidas pela **CONTRATADA** e seu correspondente reflexo econômico-financeiro, a qualquer momento, se condições e/ou ocorrências excepcionais incidirem de forma muito intensa sobre as atividades da unidade, inviabilizando e/ou prejudicando a assistência ali prestada.

## II - SISTEMÁTICA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

### II. 1 AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS DESVIOS NAS QUANTIDADES DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL (Item 5.2 deste Anexo Técnico II)

Os ajustes dos valores financeiros, previstos no Item 5.2 deste Anexo, decorrentes das diferenças constatadas nos volumes de produção pactuados serão efetuados nos meses subsequentes aos períodos de avaliação trimestral. A avaliação e análise da atividade contratada constante deste documento será efetuada conforme explicitado na tabela 1 "*Critérios para penalização por não cumprimentos de metas quantitativas*" e previsto no Item 5.2 deste Anexo. Os desvios serão analisados em relação às quantidades especificadas para a modalidade de atividade assistencial especificada no Anexo Técnico I - Descrição de Serviços, e gerarão uma variação proporcional no valor do pagamento de recursos a ser efetuado à **CONTRATADA** respeitando-se a proporcionalidade de cada tipo de despesa especificada no item III deste documento.

**Tabela 1. "*Critérios para penalização por não cumprimento de metas quantitativas da Unidade Ambulatorial*".**



<b>CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS</b> Peso: 69%	<b>ATIVIDADE REALIZADA</b>	<b>VALOR A PAGAR (R\$)</b>
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
<b>CIRURGIAS AMBULATORIAIS</b> Peso: 27%	<b>ATIVIDADE REALIZADA</b>	<b>VALOR A PAGAR (R\$)</b>
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
<b>CONSULTAS NÃO MÉDICAS</b> Peso: 2%	<b>ATIVIDADE REALIZADA</b>	<b>VALOR A PAGAR (R\$)</b>
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
<b>SESSÕES DE FISIOTERAPIA</b> Peso: 2%	<b>ATIVIDADE REALIZADA</b>	<b>VALOR A PAGAR (R\$)</b>
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado	90% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado	70% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade
	Menor que 55% do volume contratado	55% X peso percentual da atividade Atendimento Ambulatorial X 20% do orçamento da unidade





**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

**SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

**II.2 - AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE**  
**(Item 5.3 deste Anexo Técnico II)**

Os valores percentuais apontados na tabela inserida Anexo Técnico III, para valoração de cada um dos indicadores serão utilizados para o cálculo do valor variável a ser pago, conforme especificado no Item 5.3 deste Anexo II.



SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

ANEXO TÉCNICO III

**INDICADORES DE QUALIDADE**

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade.

Anualmente, serão reavaliados os Indicadores de Qualidade podendo os mesmos serem alterados ou introduzidos novos parâmetros e metas, sendo que o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período, torna esse indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados; desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito financeiro.

**IMPORTANTE:** *Alguns indicadores têm sua acreditação para efeito de pagamento no 2º, ou no 3º ou no 4º trimestres. Isto não significa que somente naquele período estarão sendo avaliados. A análise de cada indicador, a elaboração de pareceres avaliatórios e o encaminhamento dessa avaliação a cada unidade serão efetuados mensalmente, independentemente do trimestre onde ocorrerá a acreditação de cada indicador para o respectivo pagamento.*

A cada ano, quando houver alterações nos indicadores, será elaborado um Manual que estabelece todas as regras e critérios técnicos para a avaliação dos Indicadores utilizados para o cálculo da parte variável do Contrato de Gestão. O Manual que subsidiará a avaliação do ano de 2013/2014 encontra-se descrito a seguir.

Os indicadores constantes da proposta de trabalho constituem obrigação contratual.

Para fins de aferição e do pagamento correspondente à parte variável (10%) serão observados os indicadores especificados no Manual de Indicadores para a parte variável.



## MANUAL DE INDICADORES PARA A PARTE VARIÁVEL

### DESCRIÇÃO E METODOLOGIA DE CÁLCULO

Este documento descreve os indicadores que serão avaliados pela Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco na análise para repasse de 10% da parte variável em seus respectivos trimestres de avaliação e de acordo com a implantação dos serviços. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral, conforme definido em contrato.

#### METAS E INDICADORES

Estabelecem-se como indicadores determinantes do pagamento da parte variável:

1. Atenção ao Usuário
2. Controle de Origem dos Pacientes
3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade
  - a) Perda Primária - Consulta Médica
  - b) Taxa de Absenteísmo
  - c) Taxa de Cancelamento de Cirurgia
  - d) Índice de Retorno

Destaca-se que o percentual de 10% será rateado entre os indicadores de qualidade que poderão ser avaliados, em consonância com o cronograma de implantação.

#### 1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas

A meta é apresentar o projeto de estruturação do Serviço de Atenção ao Usuário e a resolução de 80% das queixas recebidas.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio de um autor identificável (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que deve ser registrada 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.

Indicador	Constituição do Serviço de atendimento ao usuário
Evidência	Documento contendo a estrutura e rotina do serviço, contendo nome e funções dos componentes do serviço.
Periodicidade	Única
Meta	Apresentação do documento

Indicador	% de resolução de queixas recebidas
Formula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de queixas resolvidas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de queixas recebidas}}$
Evidência	Relatório das atividades e das respostas às reclamações dos usuários
Periodicidade	Mensal
Meta	Resolução de no mínimo 80% das queixas apresentadas

## 2. Controle de Origem do Paciente

Avalia a existência de uma sistematização do processo de identificação de origem de pacientes referenciados a UP AE – primeira consulta médica e destina-se a um melhor conhecimento de demanda dos diversos serviços de saúde, fluxo de pacientes e sua organização nas diferentes regiões.

Deve contemplar os pacientes encaminhados à unidade informando a procedência (município e unidade de saúde), no mês de competência.



Objetivo	Censo de origem do 1º atendimento do mês na especialidade médica
Indicador	Proporção de atendimentos por origem de pacientes do 1º atendimento do mês na especialidade
Evidência	Documento contendo o nº de 1º atendimento no mês por origem de pacientes
Periodicidade	Trimestral
Meta	Entrega do relatório

### 3 Indicadores de Gerenciamento dos atendimentos da Unidade

#### a) *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 UP AE. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de informação da UP AE. Permite estratificação por especialidade médica.

#### b) *Taxa de Absenteísmo*

Acompanha a não efetivação das consultas médicas previamente agendadas para atendimento na UP AE. Cálculo: diferença percentual entre o total de consultas realizadas e o total de consultas agendadas na UP AE. Este indicador é aferido mensalmente com base nos dados apontados no sistema de informação da UP AE. Permite estratificação por especialidade médica e por tipo de consulta.

#### c) *Taxa de Cancelamento de Cirurgia*

Avalia o cancelamento das cirurgias previamente agendadas para realização na UP AE. Cálculo: relação percentual entre o total de cirurgias canceladas e o total de cirurgias agendadas na UP AE. Este indicador é aferido mensalmente.





SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Permite estratificação por especialidade cirúrgica e por motivo de cancelamento.

*d) Índice de Retorno / Consultas Médicas*

É a relação entre o total de consultas subsequentes e a somatória do total de primeiras consultas e interconsultas realizadas na UPAE. 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.

**FÓRMULAS**

**1. PERDA PRIMÁRIA (%)**

$$\frac{\text{TOTAL DE CONSULTAS AGENDADAS}}{\text{TOTAL DE CONSULTAS DISPONIBILIZADAS}} \times 100$$

**2. TAXA DE ABSENTEÍSMO (%)**

$$\frac{\text{TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS}}{\text{TOTAL DE CONSULTAS AGENDADAS}} \times 100$$

**3. TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIA (%)**

$$\frac{\text{TOTAL DE CIRURGIAS CANCELADAS}}{\text{TOTAL DE CIRURGIAS AGENDADAS}} \times 100$$



**4. ÍNDICE DE RETORNO**

TOTAL DE CONSULTAS SUBSEQUENTES

TOTAL DE PRIMEIRAS CONSULTAS + TOTAL DE  
INTERCONSULTAS

Objetivo	Gerenciamento dos atendimentos da Unidade
Indicador	Perda Primária, Taxa de absenteísmo, Taxa de cancelamento de cirurgia, Índice de retorno
Evidência	Documento com avaliação dos indicadores descritos acima
Periodicidade	Mensal
Meta	Entrega do relatório do total de indicadores de gerenciamento dos atendimentos da Unidade

**Indicadores -- Súmula da Planilha 203/2014**

	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Atenção ao usuário – constituição do serviço	50%	-	-	-
Atenção ao usuário – resolução de queixas		50%	50 %	50%
Controle de Origem dos Pacientes	25%	25%	25%	25%
Gerenciamento dos atendimentos	25%	25%	25%	25%





SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
GERÊNCIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

ANEXO IV

INVENTÁRIO DE BENS E PATRIMÔNIO DA UNIDADE DE PRONTO  
ATENDIMENTO E DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA DE CARUARU, CUJO USO  
FOI PERMITIDO À ORGANIZAÇÃO SOCIAL.