



**ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE**

ANEXO VII

METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE QUALIDADE

1. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL - OSC 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 descritas, conforme sua tipologia Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24H, Opção VIII, conforme Portaria nº 10 do GMS – Ministério da Saúde.

O serviço de admissão da ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL - OSC solicitará aos pacientes, ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, especificada no fluxo estabelecido previsto no Plano de Trabalho.

O acesso aos exames de apoio diagnóstico e terapêutico realizar-se-á de acordo com o fluxo previsto no Plano de Trabalho. O acompanhamento e a comprovação das atividades realizadas pela ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL - OSC serão efetuados através dos dados no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais, bem como através dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos pela SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE.

2. ATENDIMENTO A URGÊNCIAS

Serão considerados atendimentos de urgência aqueles não programados que sejam dispensados pela **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA))** às pessoas que procurem tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, conforme o fluxo previsto no Plano de Trabalho e Portaria Ministerial pertinente, durante as 24 horas do dia, todos os dias do ano.

Para efeito de produção PARCEIRA PRIVADA/ realizada deverão ser informados todos os atendimentos realizados conforme Art. 38 da Portaria nº 10 do GMS – Ministério da Saúde, ou a que substituir.

3. PROGRAMAS ESPECIAIS E NOVAS ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE

Se, ao longo da vigência deste TERMO DE COLABORAÇÃO, de comum acordo entre os entes, a **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA))** se propuser a realizar outros tipos de atividades diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas especialidades médicas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia ou pela introdução de novas categorias de exames laboratoriais, estas atividades deverão ser previamente autorizadas pela SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE após análise técnica, sendo quantificadas separadamente do atendimento rotineiro da unidade e sua orçamentação econômico-financeira será discriminada e homologada através de Termo Aditivo ao TERMO DE COLABORAÇÃO.

4. METAS GERAIS DE PRODUÇÃO

AUNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA)) deverá realizar mensalmente um número de 10.125 (dez mil cento e vinte e cinco) consultas médicas de urgência e 10.125 (dez mil cento e vinte e cinco) acolhimentos com classificação de risco.

O atendimento funcionará de forma ininterrupta, 24h (vinte quatro horas) por dia 7 (sete) dias por semana.

As consultas realizadas pelo Serviço Social serão registradas em separado e não configuram consultas, sendo apenas informadas com a finalidade de controle de produção.

As consultas realizadas pela Enfermagem poderão ser registradas em separado e não configuram consultas ambulatoriais, estabelecendo as etapas da consulta:

- a) Análise dos dados contidos no prontuário;
- b) Entrevista que compreende a anamnese e o exame físico realizado junto ao cliente, durante o atendimento;
- c) Diagnóstico de enfermagem (de competência do enfermeiro), resultado da análise dos dados subjetivos e objetivos coletados durante a entrevista e exame físico;
- d) Plano de cuidados, constituído de orientações, plano de ação e procedimentos realizados com o cliente para atender necessidades identificadas mediante comprovação; e
- e) Registro, que é a legitimação das ações do profissional.

Serão considerados como Atendimento Médico para Metas de Produção:

- a) Primeira Consulta; e
- b) Interconsulta; e



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE

c) Consulta Subsequente.

Entende-se por PRIMEIRA CONSULTA, a visita inicial do paciente para atendimento na unidade.

Entende-se por INTERCONSULTA, a primeira consulta realizada por outro profissional médico, com solicitação gerada pela própria **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO 24H – UPA (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA))**.

Entende-se por CONSULTA SUBSEQUENTE, todas as consultas de seguimento, em todas as categorias profissionais, decorrentes tanto da PRIMEIRA CONSULTA, quanto às subsequentes das INTERCONSULTAS, durante o período de observação ou estabilização do paciente na UNIDADE.

O indicador de aferição será o Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado – BPAi comprovado por meio do Sistema de Informações Ambulatoriais, apresentada pela OSC.

Quadro metas de produção

PROCEDIMENTOS	QUANTITATIVO/MÊS
Atendimento Médico (03.01.06.010-0) (03.01.06.009-6) (03.01.06.002-9)	10.125
Classificação de Risco (03.01.06.011-8)	10.125

5. SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO – SADT

6.

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) refere-se à disponibilização de exames Laboratoriais, Eletrocardiograma, e Raio-X à clientela da **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA))**.

O SADT será realizado mediante solicitação dos médicos ou multiprofissionais da **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA))** quando na realização de consulta, para fechamento ou esclarecimento de diagnóstico.

O atendimento de solicitação de realização de SADT de médico ou multiprofissional externo ao serviço da **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO 24H – UPA (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA**



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE

BARRA)), dar-se-á mediante autorização prévia do setor competente da SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE e dentro dos limites operacionais da unidade.

Os SADT deverão ser realizados nas dependências da **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO 24H – UPA (DR. JOSÉ ALFREDO VASCO TENÓRIO (TRAPICHE DA BARRA))** ou de forma externa, sempre à custa da OSC e a critério dela.

Os Exames Laboratoriais a serem realizados são os seguintes:

DESCRIÇÃO
HEMOGRAMA COMPLETO
CK/MB
COAGULOGRAMA
PROTEINA
CPK
SÓDIO
POTÁSSIO
CÁLCIO
GLICEMIA
AMILASE
LIPASE
SUMARIO DE URINA
TGO/AST
CREATININA
UREIA
TGP-ALT



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE

TESTE RAPIDO HIV
TESTE RAPIDO SIFILIS
LACTATO
COLETA NASOFARINGE COVID-19
TROPONINA
TESTE RAPIDO HEPATITE B
TESTE RAPIDO HEPATITE C
COVID-19 AG TESTE RÁPIDO
MONKEYPOX VIRUS

7. INDICADORES DE QUALIDADE

A gestão da qualidade em saúde atua na melhoria do cuidado, na redução de eventos adversos, no aumento do NPS dos pacientes, segurança, entre outros tantos pontos.

Os Indicadores de qualidade visam mensurar a qualidade do serviço ofertado aos usuários da **UNIDADE**, de uma forma técnica e com um olhar voltado ao cliente do serviço.

A OSC deverá informar mensalmente os Resultados dos Indicadores de Desempenho, que estão relacionados à **QUALIDADE** da assistência oferecida aos usuários da **UNIDADE** que mensuram a eficiência, efetividade e qualidade dos processos da gestão.

Os indicadores de desempenho devem ser encaminhados, em relatórios ou instrumento para registro de dados de produção definidos pelo ANEXO TÉCNICO – **AVALIAÇÃO DE METAS E SISTEMA DE REPASSE**.

Serão adotados os seguintes indicadores para medir a qualidade o serviço ofertado aos usuários da **UNIDADE** pela OSC selecionada:

7.1. TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (NET PROMOTER SCORE - NPS)



ESTADO DE ALAGOAS
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE

- a) **Conceituação:** Relação percentual entre Promotores e Detratores. Promotores: clientes que selecionam uma avaliação 10 à 8. Passivos: clientes que selecionam uma avaliação 7 à 5. Detratores: clientes que selecionam uma avaliação entre 4 e 0;
- b) **Fórmula:** $NPS = [\% \text{ de promotores}] - [\% \text{ de detratores}]$.

7.2. PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES QUEIXOSAS RESOLVIDAS

- a) **Conceituação:** Relação percentual entre queixas apresentadas pelos usuários e o total de queixas resolvidas;
- b) **Fórmula:** $[\text{n}^\circ \text{ de manifestações queixosas resolvidas} / \text{n}^\circ \text{ de manifestações queixosas recebidas}] \times 100$.

7.3. Os quadros a seguir apresentam os indicadores para a avaliação e valoração mensal:

INDICADORES DE DESEMPENHO	META
Taxa de Satisfação do Cliente (NPS)	≥ 75%
Percentual de manifestações queixosas recebidas e resolvidas	≥ 80%