



**MONITORAMENTO DE INDICADORES CONTRATUAIS**

Contrato de Gestão nº 019/2023/2023


UPA ANDRÉ DE ABREU

Vigência: 12 meses

**Junho 2025**

Item	Indicador	Memória de Cálculo	Responsável pela Informação	Fonte de Verificação	Meta	Parâmetro	Numerador	Denominador	Resultado Alcançado
<b>Indicadores Quantitativos</b>									
1	Acolhimento com Classificação de Risco	Total de atendimentos classificados / Total de atendimentos registrados * 100	Setor de Faturamento	SMPEP	100%	95%	14.593	14.622	99,80%
2	Garantia da Assistência Médica	Total de atendimentos médicos / Atendimentos médicos estimados * 100	Setor de Faturamento	SMPEP	100%	95%	14.242	12.500	114%
3	Leitos Ativos	Total de leitos ativos / Total de leitos disponíveis * 100	Gerência de Enfermagem	Relatório Manual da equipe de enfermagem	100%	95%	20	20	100%
4	Equipe Completa	Total de horas líquidas por categoria profissional / Total de horas por categoria profissional previstas no Plano de Trabalho * 100	RH	Relatório Interno RH	90%	86%	22.377	26.660	84%
<b>Indicadores Qualitativos</b>									
5	Atividades de Educação Permanente	Total de atividades executadas / Total de atividades previstas e aprovadas pela SMS * 100	NEP	Programação Anual	100%	95%	4	5	80%
6	Satisfação do Usuário	Total de usuários que apresentaram satisfação boa a ótima / Total de usuários que responderam pesquisa de satisfação (mínimo de 20% dos atendimentos) * 100	Qualidade	Formulário Interno Proprio	80%	76%	3.006	3.422	88%
7.1	Devolutivas da Ouvidoria (Para solicitação, sugestão, informação ou elogio: 10 dias)	Total de respostas dadas aos usuários nos prazos estabelecidos / total de manifestações ocorridas * 100	Qualidade	Controle de Recebimento via e-mail SMS	100%	95%	0	0	#DIV/0!
7.2	Devolutivas da Ouvidoria (Para reclamação ou denúncia: 30 dias)	Total de respostas dadas aos usuários nos prazos estabelecidos / total de manifestações ocorridas * 100		Devolutiva através de Memorando e-mail SMS			0	0	#DIV/0!
8	Atividades da Comissão de Revisão de Óbitos	Total de óbitos analisados pela Comissão / Total de óbitos * 100	Setor de Faturamento e Gerência de Enfermagem	Atas de Reuniões de Comissão	100%		14	14	100%
9.1	Tempo de Espera entre a Classificação de Risco e o Atendimento - 60 minutos	Total de usuários classificados com risco amarelo atendidos pelo médico no prazo máximo de 60 minutos contados a partir da classificação de risco / Total de usuários classificados com risco amarelo atendidos pelo médico * 100	Gerência de Enfermagem	SMPEP	90%	86%	2.286	2.388	96%
9.2	Tempo de Espera entre a Classificação de Risco e o Atendimento - 120 minutos	(Total de usuários classificados com risco verde atendidos pelo médico no prazo máximo de 120 minutos contados a partir da classificação de risco / Total de usuários classificados com risco verde atendidos pelo médico) * 100	Gerência de Enfermagem	SMPEP	90%	86%	11.061	11.589	95%
10	Tempo de Espera entre a Abertura de Fiche e a Classificação de Risco	Total de usuários atendidos pela enfermagem para classificação de risco no prazo máximo de 20 minutos / Total de usuários com abertura de ficha na recepção * 100	Gerência de Enfermagem	SMPEP	90%	86%	12.221	14.622	84%
11	Efetividade dos Serviços Prestados (Transferência de usuários para outros serviços)	Total de pacientes transferidos / Total de pacientes atendidos * 100	Núcleo Interno de Regulação	SMPEP	%		83	14.593	0,57%
12	Cadastro de Profissionais no CNES (médicos)	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES / Total de profissionais médicos em atividade, conforme escala * 100	Setor de Faturamento	SISTEMA CNES + ESCALAS	100%	95%	78	78	100%
Indicador Complementar	Cadastro de Profissionais no CNES (demais categorias)	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES / Total de profissionais em atividade, conforme escala * 100	Setor de Faturamento	SISTEMA CNES	100%	95%	233	233	100%

LEGENDA	
META ALCANÇADA	
ATENÇÃO PARA META EXCEDENTE	
META NÃO ALCANÇADA	

  
**ANDRESSA ANGELONE**  
 Diretora Administrativa  
 UPA 24H - ANDRÉ DE ABREU