

**MONITORAMENTO DE INDICADORES CONTRATUAIS**

Contrato de Gestão nº 016/2023/2023

UPA ANDRÉ DE ABRU - SETEMBRO

Vigência: 12 meses

DMOUS SAI/SUS

Item	Indicador	Memória de Cálculo	Responsável pela Informação	Fonte de Verificação	Meta	Parâmetro	Numarador	Denominador	Resultado Alcançado
<b>Indicadores Quantitativos</b>									
1	Acolhimento com Classificação de Risco	Total de atendimentos classificados / Total de atendimentos registrados * 100	Sector de Faturamento	SINPEP	100%	95%	11.917	11.967	100%
2	Garantia da Assistência Médica	Total de atendimentos médicos / Atendimentos médicos estimados * 100	Sector de Faturamento	SINPEP	100%	95%	11.992	10.200	118%
3	Leitos Ativos	Total de leitos ativos / Total de leitos disponíveis * 100	Gerência de Enfermagem	Relatório Mensal de 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%	23346	25200	93%
<b>Indicadores Qualitativos</b>									
5	Atividades de Educação Permanente	Total de atividades executadas / Total de atividades previstas e aprovadas pela SMSI * 100	NEP	Programação Anual	100%	95%	3	8	38%
7.1	Devolutivas da Ouvidoria (Para solicitação, sugestão, informação ou elogio: 10 dias)	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 Próprio	90%	76%	617	2784	22%
6	Satisfação do Usuário	Total de respostas dadas aos usuários nos prazos estabelecidos / Total de manifestações ocorridas * 100	Qualidade	Contratada via e-mail SMSI, Devolutiva através de Memorando e-mail SMSI	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	Qualidade	Contratada via e-mail SMSI, Devolutiva através de Memorando e-mail SMSI	100%	95%	4	4	100%
8	Atividades da Comissão de Revisão de Óbitos	Total de óbitos analisados pela Comissão / Total de óbitos * 100	Sector de Faturamento e Gerência de Enfermagem	Atas de Reuniões de Comissão	100%	100%	7	7	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	SINPEP	90%	86%	2.468	2.649	93%
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	SINPEP	90%	86%	7.924	8612	92%
10	Tempo de Espera entre a Abertura de Ficha 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	Núcleo Interno de Regulação	SINPEP	%	86%	10.665	11.967	89%
11	Eficiência dos Serviços Prestados (Transferência de usuários para outros serviços)	Total de pacientes transferidos / Total de pacientes atendidos * 100	Sector de Faturamento	SINPEP	%	86%	51	11917	0.43%
12	Cadastro de Profissionais no CNES (médicos)	Total de profissionais médicos cadastrados no CNES / Total de profissionais médicos em atividade, conforme escala * 100	Sector de Faturamento	SISTEMA CNES + ESCALAS	100%	95%	71	73	97%

9226	100%
9257	91%

ANDRESSA ANGELONE  
Diretora Administrativa  
UPA 24h - ANDRÉ DE ABRU