Entretanto, com a pandemia, a Unidade de Urgência e Emergência teve que se adaptar inicialmente para atender o fluxo de pacientes com síndromes respiratórias, o que ocorreu uma queda na procura por atendimento, pois a população passou a ter medo do contágio. Portanto, houve uma queda brusca de resultados do 1º para o 2º quadrimestre.

Com a mudança do fluxo para o Centro COVID, aos poucos os atendimentos começaram a aumentar e o fechamento do 3º quadrimestre foi um pouco melhor.

A média anual de 67,61%, ficou muito abaixo do esperado.

6.2. ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE

- **USF – UNIDADE DA SAUDE DA FAMÍLIA**

	Percentual Final 1º QUADRIMESTRE	Percentual Final 2º QUADRIMESTRE	Percentual Final 3º QUADRIMESTRE	MÉDIA ANUAL 2020
USF Dr. Alexis Hakim	87,50%	68,42%	75,00%	76,97%
USF Dr. Benedito Westin	95,00%	56,58%	76,25%	75,94%
USF Dr. Sebastião J. Rodrigues	100,00%	63,16%	70,00%	77,72%
USF Dr. Raul de O. Andrade	95,00%	53,95%	63,75%	70,90%
USF Dr. Antenor J. Bernardes	95,00%	63,16%	80,00%	79,39%
USF Dr. Ermelindo A. Arrigucci	77,50%	52,63%	77,50%	69,21%
USF Dr. Geraldo Pradella	71,25%	42,11%	73,75%	62,37%
USF Maria Gabriela J. Valim	72,50%	57,89%	68,75%	66,38%
MÉDIA	86,72%	57,24%	73,13%	72,36%

Os atendimentos relacionados a síndromes respiratórias continuam centralizados no Centro COVID, portanto neste quadrimestre os resultados foram melhores em relação ao segundo quadrimestre, devido ao retorno da rotina de atendimentos, porém ainda insatisfatório.

UBS – UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

	Percentual Final 1º QUADRIMESTRE	Percentual Final 2º QUADRIMESTRE	Percentual Final 3º QUADRIMESTRE	MÉDIA ANUAL 2020
UBS Dr. Paulo R. Sorci	93,75%	58,82%	57,65%	70,07%
UBS Dr. Acidino de Andrade	86,76%	73,44%	77,85%	79,35%
UBS Dr. Delvo O. Westin	78,95%	54,17%	70,00%	67,71%
UBS Dr. Amado G. dos Santos	85,94%	66,67%	54,30%	68,97%
UBS Dr.Paulo . de O. Azevedo	75,00%	65,28%	65,30%	68,53%
MÉDIA	84,08%	63,68%	65,02%	70,93%

Em 2020, com a aposentadoria da servidora responsável do Setor da Atenção Primária, desde de novembro as UBS´s estão sendo administradas somente pelo Convênio, porém em processo de melhorias e alinhamento.

Uma das unidades criticas era a UBS Dr. Paulo Emílio que vinha apresentando resultados muito abaixo das metas pactuadas, porém houve uma mudança nos processos administrativos e já sentimos os reflexos em relação aos resultados das metas e indicadores no terceiro quadrimestre.

6.3. CAPS - CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

	Percentual Final 1º QUADRIMESTRE	Percentual Final 2º QUADRIMESTRE	Percentual Final 3º QUADRIMESTRE	MÉDIA ANUAL 2020
CAPS infantil	80,00%	65,63%	61,25%	68,96%
CAPS AD	62,50%	62,50%	48,50%	57,83%
CAPS II	71,25%	70,31%	57,50%	66,35%
MÉDIA	71,25%	66,15%	55,75%	64,38%

Os CAPS tiveram uma média de 64,38% no ano, sendo que o CAPS, todas as unidades tiveram quedas, visto que muitos serviços foram cancelados.

Como mencionado em relatórios anteriores do 1º e 2 º quadrimestre, as equipes realizaram algumas mudanças relacionadas as atividades propostas em cada unidade, a fim de melhorar a dinâmica de cada atendimento realizado, podendo assim, atingir ao máximo possível os indicadores que ficaram abaixo da meta estipulada no ano anterior.

Porém, devido a pandemia de COVID 19 que se iniciou em 17 de março de 2020, muitas atividades foram suspensas baseadas no decreto municipal nº 6589, com isso o planejamento dos cronogramas de atividades anuais programados pelas equipes não pode ser concluído, mesmo assim elas se remodelaram para continuar com seus atendimentos e atividades não deixando os pacientes desassistidos, principalmente nesse cenário que se instalou.

Os atendimentos em grupos não foram realizados desde então, mas essas atividades foram remodeladas e passaram a ser feitas individualmente e os PTS (Projetos Terapêuticos Singulares) dos pacientes foram alterados de maneira com que os pacientes não ficassem desassistidos e também mantendo as normas de segurança diante ao COVID 19.

6.4. CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS E ODONTOLÓGICAS

	Percentual Final 1º QUADRIMESTRE	Percentual Final 2º QUADRIMESTRE	Percentual Final 3º QUADRIMESTRE	MÉDIA ANUAL 2020
Centro de Especialidades Odontológicas	86,11%	47,06%	43,15%	58,77%
Centro de Espec. Médicas	81,25%	66,67%	70,00%	72,64%
MÉDIA	83,68%	56,87%	56,58%	65,71%

Os resultados do Centro de Especialidades Médicas e Odontológicas apresentaram queda nos resultados, fechamos o ano com a média de 65,71%, abaixo do esperado.

Quando iniciou a pandemia os atendimentos foram suspensos, o que prejudicou as unidades impossibilitanto o atingimento das metas.

No terceiro quadrimestre, no CEO – Centro de Especialidades Odontológicas os atendimentos foram retomados, porém de maneira gradual e no CE - Centro de Especialidades médicas os atendimentos foram retomados a totalidade da capacidade de agenda de todos os profissionais, mantendo a suspensão dos trabalhos de grupos, das ações educativas e reuniões de equipe dos dois serviços.

As aulas presenciais na rede pública municipal não foram retomados até o momento, e por esse motivo a prevenção nas escolas também permanece suspensa.

No CEO, mesmo com a confirmação de consultas via telefone dos clientes agendados, ainda há um grande número de absenteísmo.

Nesse quadrimestre, ainda identificamos falhas nos encaminhamentos, onde os protocolos não estão sendo seguidos. Estamos aguardando a contratação do Responsável Técnico para a revisão do protocolo já implantado, e organização dos processos.

7. DAS PENALIDADES

A regra para o repasse financeiro é a composição de uma parte fixa (90%) e outra variável (10%), isso significa que o não atingimento dos resultados previstos nas metas terá como conseqüência o desconto de até 10% do valor correspondente ao % variável, conforme abaixo:

PARÂMETRO	% DESCONTO
De 95% a 100%	0
De 85% a 94,9%	3%
de 70% a 84,9%	5%
inferior a 70 %	10%

DESEMPENHO GERAL DAS UNIDADES

QUADRIMESTRE	REFERÊNCIA	ANO	% FINAL	% DESCONTO
1º	Janeiro à Abril	2020	83,04%	5%
2º	Maio à Agosto	2020	60,26%	10%
3º	Setembro à Dezembro	2020	66,01%	10%

1º QUADRIMESTRE 2020

Devido a pandemia do novo coronavírus, o governo federal aprovou a Lei 13.992/2.020, a qual suspendeu por 120 dias, a contar de 1º de março do mesmo ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

O não atingimento das metas tem como consequência o desconto de até 10% do valor correspondente à PARTE VARIÁVEL, de acordo com os parâmetros pré estabelecidos.

Diante disso, com o resultado obtido deveria ocorrer o desconto de 5% sobre o repasse financeiro efetuado para a entidade.

Porém, de acordo com a Lei 13.992/2.020, que suspende por 120 dias, a contar de 1º de março deste ano, o cálculo de desconto ocorrerá somente dos meses de janeiro e fevereiro de 2020.

2º QUADRIMESTRE DE 2020

Com o resultado obtido abaixo de 70%, o valor do desconto seria de 10%, no entanto, em detrimento da pandemia o governo federal aprovou a Lei 14.061/2.020, a qual prorrogou até 30 de setembro de 2.020 a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS.

Fonte: Relatórios conclusivos – DMS

3º QUADRIMESTRE DE 2020 - Em avaliação DMS.

Embora seja necessário melhorar o desempenho das unidades, no que se refere a organização administrativa e dos processos, pesquisas de satisfação, controles internos, elaboração de relatórios, entre outros fatores importantes relacionados ao instrumento do Convênio, o ano de 2020 trouxe muitas lições e aprendizado.

8. ADITAMENTO DO CONVÊNIO

O plano de trabalho para 2020 foi formulado pela Santa Casa com base no histórico do primeiro ano do Convênio.

Importante ressaltar que o ano de 2019 foi muito difícil, a Santa Casa de Misericórdia "Dona Carolina Malheiros" assumiu o Convênio 005.2018 deixado pela empresa anterior com uma série de desafios a serem enfrentados, o trabalho foi todo voltado a adequação, treinamento das equipes, organização e melhoria nos processos.

Para elaborar o plano de aplicação financeira a Santa Casa teve que utilizar a base histórica que ainda estava em processo de ajustes e mudanças, diante disso algumas rubricas tiveram valores insuficientes para atender as necessidades do Convênio no ano de 2020.

Em setembro de 2020, a Gestão do Convênio solicitou revisão para a Diretoria da Santa Casa para fazerapostilamento com intuito de promover o realinhamento das rubricas, principalmente daquelas mais críticas.

A proposta foi elaborada e enviada para o DMS – Departamento Municipal de Saúde para avaliação através do Ofício nº 131/2020/PROV.

Por conta da pandemia, não houve retorno em relação a esta solicitação, porém fechamos o ano com destaque nas seguintes rubricas:

- **MATERIAIS HOSPITALARES E MEDICAMENTOS**

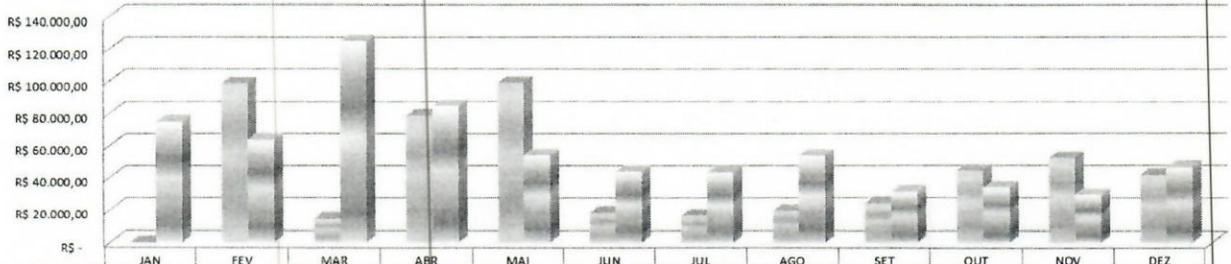
Os valores definidos para as rubricas abaixo ficaram invertidos, visto que houve sobra de valor em Materiais e Medicamentos, pois o valor anual era de R$ 900.000,00 e o consumo foi de R$ 240.578,88.

E em relação aos Materiais Médicos Hospitalares o valor anual da rubrica era de R$ 216.000,00 e o consumo foi o dobro, R$ 439.979,16.

	Rubrica Mensal	Rubrica Anual	Média Mensal	Média Anual	%
Materiais e Medicamentos	R$ 75.000,00	R$ 900.000,00	R$ 20.048,24	R$ 240.578,88	-73,27%

	Rubrica Mensal	Rubrica Anual	Média Mensal	Média Anual	
Materiais Médicos Hospitalares	R$ 18.000,00	R$ 216.000,00	R$ 36.664,93	R$ 439.979,16	103,69%

COMPARATIVO 2019 X 2020

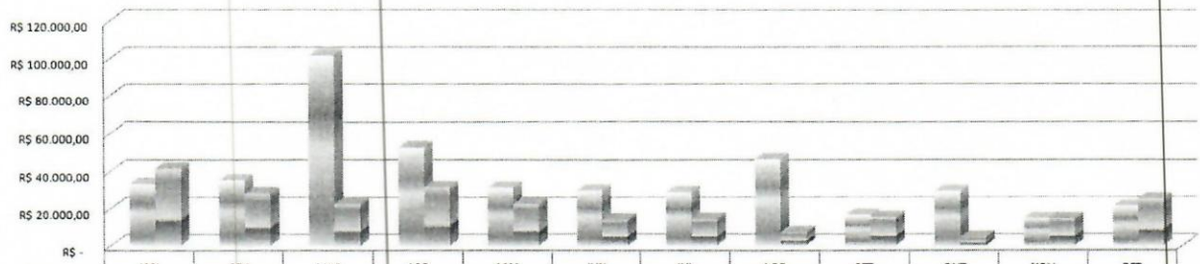


	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
TOTAL 2019	R$ -	R$ 98.465,77	R$ 14.528,84	R$ 78.487,78	R$ 98.726,13	R$ 18.187,28	R$ 16.322,66	R$ 19.453,86	R$ 23.911,19	R$ 44.146,44	R$ 51.902,75	R$ 41.319,27
TOTAL 2020	R$ 74.630,24	R$ 63.420,88	R$ 124.420,5	R$ 84.138,68	R$ 53.857,83	R$ 43.449,57	R$ 42.950,57	R$ 53.577,72	R$ 31.263,63	R$ 33.762,24	R$ 29.122,24	R$ 45.963,89

No comparativo demonstra que as compras em 2019 oscilavam bastante. Iniciamos 2020 fazendo um trabalho de melhoria voltada para gestão de estoque o que equilibrou o processo ao longo do ano.

Em março de 2020, com o início da pandemia, houve um aumento expressivo nos insumos, principalmente em relação aos EPI´s, pois a demanda foi muito maior.

- **COMPRAS DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS – 2020**



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
MAT. MÉD. HOSP.	R$ 33.223,41	R$ 35.234,55	R$ 101.781,9	R$ 52.569,36	R$ 31.274,76	R$ 29.677,25	R$ 28.767,05	R$ 46.449,30	R$ 16.129,53	R$ 29.370,98	R$ 14.646,48	R$ 20.854,58
MAT. E MED.	R$ 41.406,83	R$ 28.186,33	R$ 22.638,64	R$ 31.569,32	R$ 22.583,07	R$ 13.772,32	R$ 14.183,52	R$ 7.128,42	R$ 15.134,10	R$ 4.391,26	R$ 14.475,76	R$ 25.109,31

Abaixo outras rubricas que tiveram os valores realizados acima do previsto:

- **Manutenção de equipamentos de RX** – Rubrica Prevista de 5.000,00 | Realizado Mensal R$ 5.958,61.
- **Manutenção de Informática** – Inicialmente o valor previsto para esta prestação de serviço era de R$ 2.500,00, a mensalidade era de R$ 3.000,00 e em outubro com o aumento no número de unidades houve reajuste no valor para R$ 3.500,00.

O mesmo ocorreu com a Rubrica de "serviço profissional não médicos" o valor de R$ 23.000,00 mensal que contemplava "Laudos de RX", "Técnicos de RX" e Confecção de Próteses" .

Diante disso as rubricas foram reavalidadas e equilibradas, foi utilizado como base histórica para elaboração do plano financeiro de 2021.

9. DEMONSTRATIVO RECEITAS E DESPESAS – EXERCÍCIO 2020

Em anexo.

10. NECESSIDADES DE MELHORIAS

- **Comunicação** – Necessário melhorar a comunicação com a equipe do Convênio.

- **Necessário reavaliar a estrutura** – O volume de processos e atividades do Convênio tem aumentado muito. Algumas mudanças ocorreram ao longo do tempo, diante disso existe a necessidade de reavaliar as necessidades.

- **Controladoria** – Inicialmente a equipe ficava na mesma estrutura o que facilitava a comunicação e agilizava o trabalho. Em julho de 2020 houve mudanças, o que engessou muito os processos.

- **Prontuário Eletrônico** - No final de 2020 houve vários problemas com o Prontuário Eletrônico, o que causou muita instalibilidade e lentidão do sistema, causando muitos trantornos para a Unidade, em algumas situações ficou fora do ar, gerando a necessidade de preenchimento das fichas de atendimentos de forma manual, consequentemente observa-se que alguns procedimentos não foram faturados.

Com todos estes problemas e demora no processo manual, estas intercorrências também causaram muito atraso na fila de atendimento das unidades de urgência e emergência, UPA e Centro COVID, que funcionam 24h.

No Centro de Especialidades a equipe teve dificuldades para conseguir utilizar o sistema SALUTE para realização dos atendimentos e encaminhamento de exames, os profissionais médicos reclamaram muito da instabilidade e em algumas situações não conseguiam realizar a consulta, solicitar exames, guia de referência e receita no sistema.

Diante disso, existe a previsão de entrada de um novo sistema para substituição, no entanto ainda existe uma grande preocupação em relação a migração dos dados do sistema atual para o novo.

- **Afastamento de colaboradores** - Por conta das síndromes respiratórias, muitos colaboradores foram afastados, diante disso houve dificuldades para realizar reposição de forma rápida o que prejudicou muito o andamento do trabalho.

Nossa expectativa é que com a vacina os colaboradores não sejam acometidos pela COVID, porém independente disso, é necessário manter as medidas preventivas e buscarmos alternativas para o cuidado com a equipe.

- **Fechamento das Informações e Resultados -** O processo para levantamento, análise e fechamento de resultados é bastante demorado e complicado, visto que todos os controles para serem consolidados são realizados de forma extremamente manual, pois não há nenhum sistema, por exemplo de BI – Business Intelligence, além do prontuário eletrônico para consolidar as informações.

- **Sigilo e Segurança das Informações -** De acordo com a lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPDP) que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (marco civil da internet).

A proteção do sigilo referente aos dados e ao prontuário do paciente, já é prevista pelo Código de Ética Médica (Resolução nº 2.217 de 27 de setembro de 2018) e pela Lei nº 13.787/2018, que regula a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente. Na LGPD tais informações integram a categoria dos dados sensíveis.

Fonte: https://www.megajuridico.com/a-lei-geral-de-protecao-de-dados-no-direito-medico/

Diante disso, estamos fazendo um trabalho de organização dos arquivos físicos e aguardamos definições de locais adequados e seguros para armazenar a documentação, visto que a Unidade não dispõe de local e os arquivos ficam em áreas improvisadas.

Estamos trabalhando também com ações para minimizar os riscos e buscaremos apoio do DMS e Departamento de Tecnologia para solicitar reforço na segurança relacionada aos sistemas e arquivos digitais.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fechamos o ano de 2020 com muitas lições aprendidas e muitas dificuldades, houve uma nova leitura do sistema de saúde onde sofremos muitos impactos, mas que trouxe também reconhecimentos.

Diante de todo o cenário devastagor relacionado a doença, houve a necessidade de suspenção de serviços, os resultados dos indicadores ficaram prejudicados, não sendo possível o atingimento das metas pactuadas.

Continuamos o trabalho com o intuito de minimizar os efeitos causados pela pandemia, fechamos o quadrimestre com resultado muito abaixo do esperado, porém houve muito esforço da equipe para minimizar os riscos de contágio.

E pelo trabalho em conjunto com as orientações do Departamento Municipal de Saúde, conseguimos de uma forma muito rápida ter ações ordenadas para o enfrentamento ao COVID.

A pandemia nos fez refletir sobre nossas ações e a forma de trabalho, nos trouxe muito sofrimento, mas também oportunidades para demosntrar a importância da empatia, do cuidado e do olhar ao próximo.

Nosso trabalho precisou ser readequado, tivemos que reavaliar os nossos processos, nossa oferta de serviços entre outras necessidades.

Em março de 2020, houve um choque entre o que estava planejado e realizado naquele momento para atender ao novo momento, a equipe teve que mudar a rotina, houve a criação de novos fluxos de atendimento, adotar medidas imediatas de prevenção para minimizar os impactos e conter o avanço da pandemia no município de uma situação ao qual ninguem tinha conhecimento do que viria.

Vidas foram perdidas, porém muitas pessoas se recuperaram também.

A pandemia continua, agora temos um pouco mais de informações, mas o dia a dia ainda nos pegam de surpresa.

A equipe demonstra "cansaço", mas tem atuado com muita disciplina, certos de que são eles, os profissionais técnicos, de apoio, administrativo e médicos que muitas vezes fazem a diferença na vida daqueles que precisam, embora saibam que não conseguem ajudar a todos.

Nosso trabalho vai muito além do esforço, dos processos, funciona também a base de esperança que com a vacina tudo isso acabe, ou pelo menos seja algo que possa ser controlado.

Vânia Cristina V. Moraes Bordão
Coodenadora Adm. da Unidade de Pronto Atendimento

Luiz Eduardo Teixeira Valota
Coordenador Adm. Saúde Mental

Maria Carolina RehderRegini da Silva
Coordenadora Adm. Atenção Básica

Fernanda Peres Dornellas
Coordenadora Adm.Especialidades e CEO

Cláudia Mariano
Gerente Administrativa doConvênio 005.2018