



- **Relatório de Produção (Atendimento, Procedimentos e Relatório Fotográfico);**

Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/01/2021 00:00 ATÉ 31/01/2021 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM 17/02/2021 07:38:04 POR ALFEXSANDRA CUNHA FIGUEIR

Tempo Médio para Classificação: 00:01:38	Tempo Médio de Espera: 00:05:06	Quantidade de atendimentos realizados: 14020	Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos: 12065
Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos: 12665	Total de atendimentos não encaminhado para salas: 212	Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco: 378	Total de atendimentos realizados de Odontologia: 564

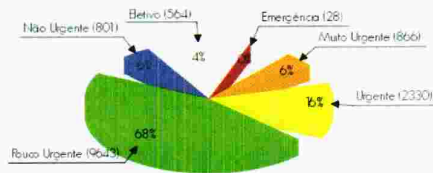
Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Emergência: 00:03:40	Muito Urgente: 00:03:41	Urgente: 00:04:53	Pouco Urgente: 00:05:13	Não Urgente: 00:05:34	Eletivo: 00:05:58
----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------

Tempo médio de espera para atendimento por prioridade (após ser classificado)

Emergência: 00:12:57	Muito Urgente: 00:06:53	Urgente: 00:13:39	Pouco Urgente: 00:45:27	Não Urgente: 00:28:45	Eletivo: 00:19:44
----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------

Quantidade por Unidade



Unidade	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	24	520	1863	7633	632	540	1122
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	4	346	467	2010	169	24	3000
Total	28	866	2330	9643	801	564	14227



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Janeiro 2021

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO/QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO CONTRATUAL			
MÊS	META PACTUADA	META REALIZADA	
JANEIRO	Nº de Atendimento Geral Contratual	Nº de Atendimento Geral Realizado	Percentual de atendimento Geral alcançado
	16.500	14.610	89%

O quadro acima demonstra o quantitativo total de paciente atendidos na UPA Carapina referente ao mês de janeiro de 2021, onde o Nº de Atendimentos Geral Realizado é considerado a partir do seu cadastro na recepção.

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

1.1. Atenção ao Usuário

A meta é a resolução de 80% das queixas recebidas e o envio do relatório consolidado da pesquisa de satisfação do usuário.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio **necessariamente com identificação do autor**, e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por **resolução da queixa** o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucionar-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

ATENÇÃO AO USUÁRIO				
MÊS	META PACTUADA		META REALIZADA	
JANEIRO	Resolução de 80% das Queixas Recebidas	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas	Percentual da Resolução de Queixas Recebidas
	80%	1	1	100%

1.2. Pesquisa de Satisfação

A **pesquisa de satisfação do usuário** sobre o atendimento da unidade destina-se à avaliação da percepção de qualidade de serviço pelos pacientes ou acompanhantes, abrangendo **10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos** em consulta no ambulatório.

1.2.1. Total de Pacientes Atendido

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS				
MÊS	META PACTUADA		META REALIZADA	
JANEIRO	Pesquisa com 10% dos Pacientes Atendidos	Total de Pacientes Atendidos	Total de Pesquisas Realizadas	Percentual da Pesquisa Realizada com Pacientes Atendidos
	10%	14.610	1.536	10%

1.2.1.1 Tabela de Avaliação de Usuário Referente aos Serviços de Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	0,35%	90,04%	9,61%	0,00%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	0,56%	89,90%	9,54%	0,00%
CONTROLADOR DE ACESSO	0,82%	81,79%	17,39%	0,00%
ATENDIMENTO MÉDICO	1,10%	82,14%	16,76%	0,00%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	0,50%	81,86%	17,63%	0,00%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	0,00%	81,79%	18,21%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	82,07%	17,93%	0,00%
RAIO X	0,00%	79,39%	20,61%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	1,07%	75,44%	23,49%	0,00%

1.2.1.2 Tabela de Avaliação do Tempo de Espera do Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
SERVIÇOS	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	89,00%	8,70%	2,30%	0,00%
PARA CONSULTA MÉDICA	88,86%	7,03%	4,11%	0,00%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	58,33%	25,93%	15,74%	0,00%
COLETA DE EXAMES	40,70%	37,21%	22,09%	0,00%
PARA RESULTADO DE EXAMES	36,36%	38,96%	24,68%	0,00%

1.2.1.3 Tabela de Avaliação da Resolutividade no Atendimento

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	47,35%	52,30%	0,35%

1.2.1.4 Tabela de Avaliação da Satisfação do Atendimento Geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	90,04%	9,89%	0,07%

1.1.1. Total de Pacientes Internados

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM TOTAL DE PACIENTES INTERNADOS				
MÊS	META PACTUADA		META REALIZADA	
JANEIRO	Pesquisa com 10% dos Pacientes Internados	Total de Pacientes Internados	Total de Pesquisas Realizadas	Percentual da Pesquisa Realizada com Pacientes Internados
	10%	165	37	22%

1.2.2.1 Tabela de Avaliação do Usuário Referente ao Serviço dos Pacientes Internados

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DOS PACIENTES INTERNADOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATIFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	0,00%	94,59%	5,41%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	91,89%	8,11%	0,00%
RAIO X	0,00%	93,33%	6,67%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	2,70%	86,49%	10,81%	0,00%

1.2.2.2 Tabela de Avaliação da Resolutividade no Atendimento dos Pacientes Internados

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	72,97%	0,00%	27,03%

1.2.2.3 Tabela de Avaliação da Satisfação Geral do Atendimento dos Pacientes Internados

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	29,73%	62,16%	8,11%

2. ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA

TAXA DE ADMISSÃO		
Nº de Pacientes Classificados	Nº de Pacientes Admitidos	(%)
14232	14020	99%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
jan/21	590

OBS.: o número de Evasões/Desistências se dá a todos os pacientes cadastrados na recepção e que por algum motivo não aguardaram o atendimento médico ou até mesmo a classificação de risco (total de pacientes não encaminhados para salas + total de pacientes que não aguardaram a classificação de risco).

2.2. Gráfico Comparativo dos Meses Anteriores



2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	28
LARANJA	10 MINUTOS	866
AMARELO	60 MINUTOS	2.330
VERDE	120 MINUTOS	9.643
AZUL	240 MINUTOS	801
BRANCO	-	564
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		14.232

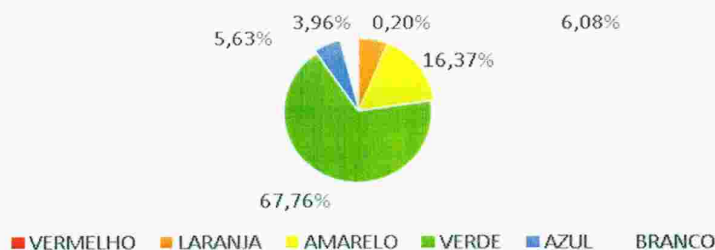
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	28	0,20%
LARANJA	866	6,08%
AMARELO	2330	16,37%
VERDE	9643	67,76%
AZUL	801	5,63%
BRANCO	564	3,96%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	14.232	100%

2.5. Gráfico De Número De Pacientes Por Classificação De Risco



2.6. Gráfico Comparativo de Pacientes por Classificação de Risco



3. TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA

O **Tempo de Espera na Urgência e Emergência** é o tempo decorrido entre a chegada do paciente na UPA e a avaliação médica inicial, segundo a classificação de risco.

3.1. Tempo Médio de Espera para a Classificação de Risco

TABELA TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	03 min e 40 seg
LARANJA	03 min e 41 seg
AMARELO	04 min e 53 seg
VERDE	05 min e 13 seg
AZUL	05 min e 34 seg
BRANCO	05 min e 58 seg

3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
jan/21	01 min e 38 seg

3.3. Tempo Médio de Espera para Consulta Médica por Classificação de Risco

TABELA TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	TEMPO DE ESPERA
VERMELHO	IMEDIATO	12 min e 57 seg
LARANJA	10 MINUTOS	06 min e 53 seg
AMARELO	60 MINUTOS	13 min e 39 seg
VERDE	120 MINUTOS	45 min e 27 seg
AZUL	240 MINUTOS	28 min e 45 seg
BRANCO	-	19 min e 44 seg

**Os pacientes classificados na prioridade vermelha são atendidos imediatamente conforme preconizado pelo protocolo de classificação de risco e posteriormente o profissional realiza o preenchimento do boletim de atendimento na sala de emergência. Isto deve a gravidade do quadro do paciente.*

***Assim como o atendimento aos pacientes com prioridade vermelha, os discriminadores do grupo de risco laranja exigem, na maioria das vezes, que o atendimento seja prioritário à abertura do atendimento no prontuário eletrônico.*

4. TAXA DE IDENTIFICAÇÃO DA ORIGEM DO PACIENTE

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR MUNICÍPIO		
Município	Nº de Atendidos	(%)
Serra	13.437	91,97%
Vitória	441	3,02%
Cariacica	179	1,23%
Não informado	284	1,94%
Vila Velha	73	0,50%
Fundão	12	0,08%
Belo Horizonte	10	0,07%

Viana	10	0,07%
Cachoeiro de Itapemirim	8	0,05%
Praia Grande (Fundão)	8	0,05%
Ribeirão das Neves	8	0,05%
Aracruz	7	0,05%
Linhares	7	0,05%
Mandirituba	6	0,04%
São Paulo	6	0,04%
Barra de São Francisco	4	0,03%
Betim	4	0,03%
Colatina	4	0,03%
Rio de Janeiro	4	0,03%
Anchieta	3	0,02%
Conceição da Barra	3	0,02%
Governador Valadares	3	0,02%
Manhumirim	3	0,02%
Perpétuo Socorro (Belo Oriente)	3	0,02%
Teófilo Otoni	3	0,02%
Aquidauana	2	0,01%
Barueri	2	0,01%
Caratinga	2	0,01%
Coronel Fabriciano	2	0,01%
Governador Lindenberg	2	0,01%
Guarapari	2	0,01%
Guarulhos	2	0,01%
Ipatinga	2	0,01%
Itabirinha	2	0,01%
João Neiva	2	0,01%
Maranhãozinho	2	0,01%
Montanha	2	0,01%
São José dos Campos	2	0,01%
Serrania	2	0,01%
Afonso Cláudio	1	0,01%
Aimorés	1	0,01%
Além Paraíba	1	0,01%
Araruama	1	0,01%
Barão de Cocais	1	0,01%
Braço do Rio (Conceição da Barra)	1	0,01%
Brejetuba	1	0,01%
Brusque	1	0,01%
Carmo	1	0,01%
Cascavel	1	0,01%
Comendador Levy Gasparian	1	0,01%
Conselheiro Lafaiete	1	0,01%
Conselheiro Pena	1	0,01%
Contagem	1	0,01%
Curitiba	1	0,01%
Esperantina	1	0,01%
Faxinal	1	0,01%

Goiânia	1	0,01%
Goitacazes (Campos dos Goytacazes)	1	0,01%
Guaíba	1	0,01%
Guapimirim	1	0,01%
Guarujá	1	0,01%
Hortolândia	1	0,01%
Ibiraçu	1	0,01%
Ibirité	1	0,01%
Ipaba	1	0,01%
Iúna	1	0,01%
Lajedo	1	0,01%
Luziânia	1	0,01%
Macaé	1	0,01%
Manaus	1	0,01%
Marechal Floriano	1	0,01%
Mesquita	1	0,01%
Nova Andradina	1	0,01%
Petrópolis	1	0,01%
Pindamonhangaba	1	0,01%
Porteirinha	1	0,01%
Potirendaba	1	0,01%
Santa Maria de Jetibá	1	0,01%
Santana do Paraíso	1	0,01%
Santarém	1	0,01%
São Félix	1	0,01%
São José	1	0,01%
São Luís	1	0,01%
São Mateus	1	0,01%
Sooretama	1	0,01%
Teixeira de Freitas	1	0,01%
Timóteo	1	0,01%
Uberlândia	1	0,01%
Venda Nova do Imigrante	1	0,01%
Veranópolis	1	0,01%
Volta Redonda	1	0,01%
TOTAL ATENDIMENTOS POR MUNICÍPIO	14.610	100%

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO			
Município	Bairro	Nº de Atendidos	(%)
SERRA	Novo Horizonte	1367	10,17%
SERRA	Carapina Grande	1204	8,96%
SERRA	Jardim Carapina	1156	8,60%
SERRA	Central Carapina	951	7,08%
SERRA	Jardim Tropical	648	4,82%
SERRA	Jardim Limoeiro	562	4,18%
SERRA	Balneário de Carapebus	534	3,97%
SERRA	Centro da Serra	411	3,06%
SERRA	André Carloni	324	2,41%

SERRA	José de Anchieta	265	1,97%
SERRA	São Diogo II	241	1,79%
SERRA	Colina de Laranjeiras	237	1,76%
SERRA	Praia de Carapebus	229	1,70%
SERRA	José de Anchieta II	217	1,61%
SERRA	Barcelona	204	1,52%
SERRA	Hélio Ferraz	199	1,48%
SERRA	São Geraldo	186	1,38%
SERRA	Rosário de Fátima	176	1,31%
SERRA	Vila Nova de Colares	167	1,24%
SERRA	Cantinho do Céu	166	1,24%
SERRA	Lagoa de Carapebus	158	1,18%
SERRA	Boa Vista II	153	1,14%
SERRA	Feu Rosa	152	1,13%
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	148	1,10%
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	138	1,03%
SERRA	Valparaíso	135	1,00%
SERRA	Bairro das Laranjeiras	129	0,96%
SERRA	São Diogo I	128	0,95%
SERRA	Chácara Parreiral	124	0,92%
SERRA	Residencial Vista do Mestre	124	0,92%
SERRA	Eldorado	103	0,77%
SERRA	Manoel Plaza	103	0,77%
SERRA	Nova Carapina II	100	0,74%
SERRA	Laranjeiras Velha	92	0,68%
SERRA	Morada de Laranjeiras	92	0,68%
SERRA	Nova Carapina I	91	0,68%
SERRA	Serra Dourada II	91	0,68%
SERRA	Cidade Continental-Setor África	85	0,63%
SERRA	Cidade Continental-Setor América	83	0,62%
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	81	0,60%
SERRA	Bairro de Fátima	68	0,51%
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	68	0,51%
SERRA	Bicanga	65	0,48%
SERRA	Cidade Pomar	65	0,48%
SERRA	Serra Dourada III	62	0,46%
SERRA	Solar de Anchieta	61	0,45%
SERRA	Novo Porto Canoa	60	0,45%
SERRA	Serra Dourada I	57	0,42%
SERRA	José de Anchieta III	56	0,42%
SERRA	Diamantina	54	0,40%
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	53	0,39%
SERRA	Taquara I	50	0,37%
SERRA	Ourimar	47	0,35%
SERRA	Guaraciaba	44	0,33%
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	44	0,33%
SERRA	Taquara II	43	0,32%
SERRA	Maringá	41	0,31%
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	40	0,30%

SERRA	Camará	38	0,28%
SERRA	Planície da Serra	38	0,28%
SERRA	Residencial Jacaraípe	37	0,28%
SERRA	Eurico Salles	35	0,26%
SERRA	Porto Canoa	35	0,26%
SERRA	Parque das Gaivotas	32	0,24%
SERRA	Planalto de Carapina	27	0,20%
SERRA	Vista da Serra I	25	0,19%
SERRA	Residencial Mestre Álvaro	24	0,18%
SERRA	Nova Almeida	23	0,17%
SERRA	São Patrício	20	0,15%
SERRA	Mata da Serra	19	0,14%
SERRA	Praiamar	19	0,14%
SERRA	Serramar	19	0,14%
SERRA	Manguinhos	18	0,13%
SERRA	Parque Jacaraípe	18	0,13%
SERRA	Jardim Bela Vista	16	0,12%
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	16	0,12%
SERRA	Costa Dourada	15	0,11%
SERRA	Pitanga	15	0,11%
SERRA	Praia da Baleia	15	0,11%
SERRA	Jardim Atlântico	14	0,10%
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	14	0,10%
SERRA	São Francisco	14	0,10%
SERRA	Alterosas	12	0,09%
SERRA	Estância Monazítica	12	0,09%
SERRA	Enseada de Jacaraípe	11	0,08%
SERRA	Vista da Serra II	11	0,08%
SERRA	Castelândia	10	0,07%
SERRA	Divinópolis	9	0,07%
SERRA	Portal de Jacaraípe	9	0,07%
SERRA	São Lourenço	9	0,07%
SERRA	Campinho da Serra I	8	0,06%
SERRA	Porto Dourado	8	0,06%
SERRA	Praia de Capuba	8	0,06%
SERRA	Barro Branco	5	0,04%
SERRA	Cascata	5	0,04%
SERRA	Costa Bela	5	0,04%
SERRA	Maria Niobe	5	0,04%
SERRA	Nova Zelândia	5	0,04%
SERRA	São Marcos II	4	0,03%
SERRA	Campinho da Serra II	3	0,02%
SERRA	Reis Magos	3	0,02%
SERRA	São Domingos	3	0,02%
SERRA	Belvedere	2	0,01%
SERRA	Marbella	2	0,01%
SERRA	Morada de Jacaraípe	2	0,01%
SERRA	São Marcos I	2	0,01%
SERRA	Boulevard Lagoa	1	0,01%

SERRA	Colina da Serra	1	0,01%
SERRA	Jardim da Serra	1	0,01%
SERRA	Macafé	1	0,01%
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	1	0,01%
SERRA	São Judas Tadeu	1	0,01%
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		13.437	100%