



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

## Tempo de Espera e Atendimento

PERÍODO: 01/10/2021 00:00 ATÉ 31/10/2021 23:59, EM TODAS AS UNIDADES, SEXO: TODOS, IDADE: TODAS, GERALDO EM 03/11/2021 08:41:47 POR ALEXSANDRA CUNHA FIGUEIREDO

**Tempo Médio para  
Classificação:**  
00:01:43

**Tempo Médio de  
Espera:**  
00:05:55

**Quantidade de atendi-  
mentos realizados:**  
14025

**Total de atendimentos reali-  
zados com tempo de es-  
pera menor que 10 minu-  
tos:**  
11305

**Total de atendimentos reali-  
zados com tempo de classifi-  
cação menor que 3 minutos:**  
12119

**Total de atendi-  
mentos não enca-  
minhado para sa-  
las:**  
375

**Total de atendimentos  
que não aguardaram a  
classificação de risco:**  
680

**Total de atendimentos reali-  
zados de Odontologia:**  
620

### Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Não Classificado:  
00:05:31

Emergência:  
00:02:10

Muito Urgente:  
00:04:23

Urgente:  
00:04:57

Pouco Urgente:  
00:06:09

Não Urgente:  
00:06:24

Eletivo:  
00:06:19

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

Emergência:  
00:08:55

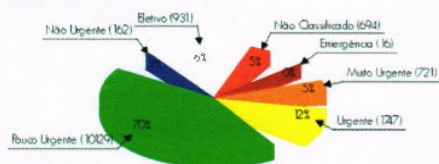
Muito Urgente:  
00:08:04

Urgente:  
00:21:55

Pouco Urgente:  
01:20:41

Não Urgente:  
02:37:58

Eletivo:  
00:34:15



### Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	505	13	524	1447	7952	135	817	11393
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	189	3	197	300	2177	27	114	3007
Total	694	16	721	1747	10129	162	931	14400



- **Relatório de Indicadores;**



## 2 Relatório de Indicadores UPA Carapina

Outubro 2021

### 1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	15080
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	680
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14400
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	375
	Quantidade de atendimentos realizados	14025
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	139
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	127
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	300

#### 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 solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

ATENÇÃO AO USUÁRIO		
OUTUBRO	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	1	1

## 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.

Informamos que no período de fevereiro 2021, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	2250
Internação Adulto	48
Internação Pediatria	36

### 1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	5,42%	92,98%	0,89%	0,71%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	8,36%	89,47%	1,64%	0,53%
CONTROLADOR DE ACESSO	69,47%	29,78%	0,71%	0,04%
ATENDIMENTO MÉDICO	57,42%	39,87%	2,34%	0,37%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	68,28%	31,72%	0,00%	0,00%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	50,00%	46,47%	3,53%	0,00%
LABORATÓRIO	69,33%	30,67%	0,00%	0,00%
RAIO X	82,28%	17,72%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	95,51%	4,49%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	85,92%	8,71%	5,37%	0,00%
PARA CONSULTA MÉDICA	83,82%	11,76%	3,76%	0,66%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	47,71%	16,69%	2,66%	0,00%
COLETA DE EXAMES	80,15%	15,38%	4,47%	0,00%
PARA RESULTADO DE EXAMES	83,30%	12,64%	4,06%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOTALMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	90,92%	8,00%	1,08%



TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	88,85%	10,21%	0,94%

### 1.2.2 Pesquisa de Satisfação com pacientes internados adulto

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DOS PACIENTES INTERNADOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	12,50%	87,50%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	12,50%	87,50%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	68,75%	0,00%	31,25%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	47,92%	52,08%	0,00%

### 1.2.3 Pesquisa de Satisfação com pacientes internados pediatria

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS DOS PACIENTES INTERNADOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	83,33%	13,89%	2,78%	0,00%
LABORATÓRIO	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%
RAIO X	41,67%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	97,22%	2,78%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	80,56%	0,00%	19,44%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	96,30%	3,70%	0,00%

## 2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14400
Quantidade de atendimentos realizados	14025
Taxa de Admissão - UPA Carapina	97%

### 2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
jan/21	590
fev/21	493
mar/21	662
abr/21	452
mai/21	613
jun/21	479
jul/21	575
ago/21	895
set/21	996
out/21	1058

*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 + total de pacientes internados que não aguardaram conclusão do atendimento).*

### 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	16
LARANJA	10 MINUTOS	721
AMARELO	60 MINUTOS	1.747
VERDE	120 MINUTOS	10.129
AZUL	240 MINUTOS	162
BRANCO	-	1625
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		14.400

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

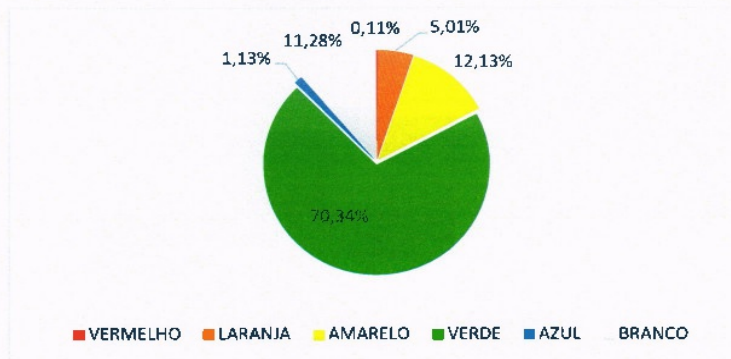
TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	16	0,11%
LARANJA	721	5,01%
AMARELO	1747	12,13%
VERDE	10129	70,34%
AZUL	162	1,13%
BRANCO	1625	11,28%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		14.400 100%

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	02 min e 10 seg
LARANJA	04 min e 23 seg
AMARELO	04 min e 57 seg
VERDE	06 min e 09 seg
AZUL	06 min e 24 seg
BRANCO	06 min e 19 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
fev/21	01 min e 40 seg
mar/21	01 min e 47 seg
abr/21	01 min e 56 seg
mai/21	01 min e 45 seg
jun/21	01 min e 41 seg
jul/21	01 min e 40 seg
ago/21	01 min e 56 seg
set/21	01 min e 47 seg
out/21	01 min e 43 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	08 min e 55 seg
LARANJA	10 MINUTOS	08 min e 04 seg
AMARELO	60 MINUTOS	21 min e 05 seg
VERDE	120 MINUTOS	80 min e 41 seg
AZUL	240 MINUTOS	157 min e 58 seg
BRANCO	-	34 min e 15 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 BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Alphaville Jacuhy	3
SERRA	Alterosas	16
SERRA	André Carloni	363
SERRA	Balneário de Carapebus	610
SERRA	Barcelona	180
SERRA	Barro Branco	22
SERRA	Belvedere	14
SERRA	Bicanga	81
SERRA	Boa Vista I	10
SERRA	Boa Vista II	131
SERRA	Boulevard Lagoa	1
SERRA	Camará	28
SERRA	Campinho da Serra I	14
SERRA	Campinho da Serra II	14
SERRA	Cantinho do Céu	213
SERRA	Carapina Grande	1151
SERRA	Cascata	7
SERRA	Castelândia	13
SERRA	Central Carapina	1012
SERRA	Centro da Serra	18
SERRA	Chácara Parreiral	89
SERRA	Cidade Continental-Sector África	69
SERRA	Cidade Continental-Sector América	103
SERRA	Cidade Continental-Sector Ásia	169
SERRA	Cidade Continental-Sector Europa	72
SERRA	Cidade Continental-Sector Oceania	63



SERRA	Cidade Pomar	69
SERRA	Civit II	1
SERRA	Colina de Laranjeiras	236
SERRA	Conjunto Carapina I	48
SERRA	Conjunto Jacaraípe	3
SERRA	Continental	2
SERRA	Costa Bela	1
SERRA	Costa Dourada	14
SERRA	das Laranjeiras	82
SERRA	de Fátima	98
SERRA	Diamantina	71
SERRA	Divinópolis	13
SERRA	Eldorado	120
SERRA	Enseada de Jacaraípe	10
SERRA	Estância Monazítica	4
SERRA	Eurico Salles	30
SERRA	Feu Rosa	126
SERRA	Guaraciaba	63
SERRA	Hélio Ferraz	254
SERRA	Itararé	1
SERRA	Jabour	8
SERRA	Jardim América	2
SERRA	Jardim Atlântico	9
SERRA	Jardim Bela Vista	13
SERRA	Jardim Camburi	4
SERRA	Jardim Carapina	1120
SERRA	Jardim da Serra	4
SERRA	Jardim Guanabara	12
SERRA	Jardim Limoeiro	620
SERRA	Jardim Tropical	672
SERRA	José de Anchieta	310
SERRA	José de Anchieta II	218
SERRA	José de Anchieta III	73
SERRA	Lagoa de Carapebus	148
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	9
SERRA	Laranjeiras Velha	62
SERRA	Manguinhos	15
SERRA	Manoel Plaza	76
SERRA	Marbella	4
SERRA	Maria Niobe	5
SERRA	Maria Ortiz	2
SERRA	Maringá	40
SERRA	Mata da Serra	20
SERRA	Morada de Laranjeiras	71
SERRA	Nossa Senhora da Conceição	3
SERRA	Nova Almeida Centro	5
SERRA	Nova Carapina I	135
SERRA	Nova Carapina II	106
SERRA	Nova Rosa da Penha	1
SERRA	Nova Zelândia	1
SERRA	Novo Horizonte	1459
SERRA	Novo Porto Canoa	76
SERRA	Ourimar	35
SERRA	Palmeiras	3
SERRA	Parque das Gaivotas	36
SERRA	Parque Jacaraípe	5
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	83
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	189
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	11
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	6
SERRA	Pitanga	14
SERRA	Planalto de Carapina	29
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	45

SERRA	Planalto Serrano Bloco B	44
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	13
SERRA	Planície da Serra	43
SERRA	Polo Industrial Piracema	3
SERRA	Portal de Jacaraípe	5
SERRA	Porto Canoa	46
SERRA	Praia da Baleia	20
SERRA	Praia de Capuba	6
SERRA	Praia de Carapebus	224
SERRA	Praiamar	10
SERRA	Reis Magos	3
SERRA	Residencial Vista do Mestre	131
SERRA	Rosário de Fátima	267
SERRA	Santa Luzia	32
SERRA	SANTA RITA	1
SERRA	Santa Rita de Cássia	12
SERRA	Santana	1
SERRA	Santo Antônio	1
SERRA	São Diogo I	116
SERRA	São Diogo II	294
SERRA	São Francisco	7
SERRA	São Geraldo	171
SERRA	São João	11
SERRA	São Judas Tadeu	4
SERRA	São Lourenço	3
SERRA	São Marcos I	3
SERRA	São Marcos II	7
SERRA	São Patrício	10
SERRA	São Pedro	1
SERRA	Serra Centro	39
SERRA	Serra Dourada I	49
SERRA	Serra Dourada II	107
SERRA	Serra Dourada III	69
SERRA	Serramar	18
SERRA	Solar de Anchieta	96
SERRA	Taquara I	50
SERRA	Taquara II	47
SERRA	Valparaíso	145
SERRA	Vila Nova de Colares	136
SERRA	Vista da Serra I	18
SERRA	Vista da Serra II	14
<b>TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO</b>		<b>13.748</b>

<b>RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR MUNICÍPIO</b>	
<i>Município</i>	<i>Nº de Atendidos</i>
Afonso Cláudio	3
Aimorés	2
Aracruz	10
Araraquara	2
Araucária	1
Ataléia	1
Belo Horizonte	2
Brasília	5
Cachoeiro de Itapemirim	3
Campinópolis	1
Campos dos Goytacazes	1
Caratinga	1
Cariacica	152
Castro	2
Colatina	3



Contagem	1
Coronel Fabriciano	8
Curitiba	5
Duque de Caxias	2
Ecoporanga	1
Fundão	11
Goiania	1
Governador Valadares	7
Guarapari	4
Ibatiba	1
Ibiraçu	1
Ilhéus	3
Itaguaí	2
Jaguaré	1
Jequié	2
João Monlevade	1
Linhares	3
Manaus	2
Marechal Floriano	1
Mutum	1
Nova Venécia	1
Ouro Preto	1
Paranaguá	1
Patos	5
Patos de Minas	1
Paulo Afonso	2
Pirai	1
Plúma	1
Ponta Grossa	1
Ponto Belo	1
Porteirinha	1
Porto Alegre	1
Resplendor	1
Rio Bananal	1
Rio Bonito do Iguaçu	1
Rio de Janeiro	2
Rio Grande	1
Salvador	1
Santa Leopoldina	2
Santa Teresa	2
São Gabriel da Palha	1
São João da Barra	2
São José dos Campos	3
São Mateus	4
São Paulo	4
São Sebastião do Paraíso	1
Saudade do Iguaçu	2
Serra	13.748
Sumaré	4
Teixeira de Freitas	2
Timóteo	3
Umburatiba	1
Valinhos	1
Viana	10
Vila Velha	63
Vitória	540
Volta Redonda	2
Não Informado	414
<b>TOTAL ATENDIMENTOS</b>	<b>15.080</b>