



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

Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/11/2021 00:00 ATÉ 30/11/2021 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM: 09/12/2021 15:34:13 POR: ALEXSANDRA CLINHA FIGUEIREDO

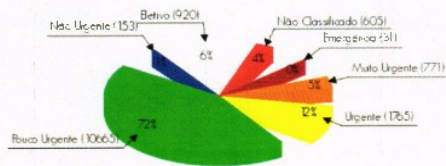
Tempo Médio para Classificação: 00:01:42	Tempo Médio de Espera: 00:06:56	Quantidade de atendimentos realizados: 14508	Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos: 11257
Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos: 12692	Total de atendimentos não encaminhado para salas: 402	Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco: 603	Total de atendimentos realizados de Odontologia: 619

Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Não Classificado: 00:03:51	Emergência: 00:03:31	Muito Urgente: 00:05:34	Urgente: 00:05:54	Pouco Urgente: 00:07:12	Não Urgente: 00:05:51	Eleivo: 00:07:12
-------------------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------

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

Não Classificado: 00:01:18	Emergência: 00:07:02	Muito Urgente: 00:09:56	Urgente: 00:20:43	Pouco Urgente: 01:21:48	Não Urgente: 02:30:15	Eleivo: 00:23:52
-------------------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------



Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eleivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	437	24	501	1565	8084	134	798	11343
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	168	7	270	400	2581	19	122	3567
Total	605	31	771	1765	10665	153	920	14910



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Novembro 2021

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	15.513
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	603
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14.910
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	402
	Quantidade de atendimentos realizados	14.508
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	173
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	162
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	345

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		
	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
Novembro 2021	6	6

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 novembro 2021, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	2.172
Internação Adulto	28
Internação Pediatria	19

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	7,78%	90,84%	1,38%	0%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	24,08%	75,32%	0,59%	0%
CONTROLADOR DE ACESSO	37,52%	62,02%	0,46%	0%
ATENDIMENTO MÉDICO	49,81%	31,95%	0,51%	0%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	7,87%	5,52%	0%	0%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	43,37%	21,96%	1,42%	0%
LABORATÓRIO	24,03%	21,64%	0%	0%
RAIO X	22,37%	18,74%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	43,46%	8,70%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	60,82%	17,03%	1,33%	0%
PARA CONSULTA MÉDICA	63,44%	15,47%	1,33%	0%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	45,81%	13,63%	1,33%	0%
COLETA DE EXAMES	27,67%	17,08%	0%	0%
PARA RESULTADO DE EXAMES	26,38%	15,38%	0,46%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOTALMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	77,49%	7,37%	0,14%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	80,29%	5,29%	0,14%

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	75%	25%	0%	0%
LABORATÓRIO	0%	0%	0%	0%
RAIO X	71,45%	28,57%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	60,71	39,28%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	96,43%	3,57%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	96,43%	3,57%	0%

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	78,95%	21,05%	0%	0%
LABORATÓRIO	68,42%	31,58%	0%	0%
RAIO X	68,42%	31,58%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	57,89%	42,11	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	84,21%	15,79%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	84,21%	15,79%	0%

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14.910
Quantidade de atendimentos realizados	14.508
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
nov/21	1010

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	31
LARANJA	10 MINUTOS	771
AMARELO	60 MINUTOS	1.765
VERDE	120 MINUTOS	10.665
AZUL	240 MINUTOS	153
BRANCO	-	1525
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		14.910

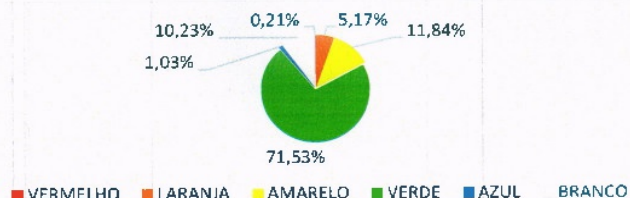
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	31	0,21%
LARANJA	771	5,17%
AMARELO	1.765	11,84%
VERDE	10665	71,53%
AZUL	153	1,03%
BRANCO	1525	10,23%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	14.910	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 31 seg
LARANJA	05 min e 34 seg
AMARELO	05 min e 54 seg
VERDE	07 min e 12 seg
AZUL	05 min e 51 seg
BRANCO	07 min e 12 seg

3.2. 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
nov/21	01 min e 42 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	07 min e 02 seg
LARANJA	10 MINUTOS	09 min e 56 seg
AMARELO	60 MINUTOS	20 min e 43 seg
VERDE	120 MINUTOS	81 min e 48 seg
AZUL	240 MINUTOS	150 min e 15 seg
BRANCO	-	23 min e 52 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	13.826
Não Informado	741
Vitória	542
Cariacica	172
Vila Velha	83
Viana	17
Aracruz	12
Ipatinga	11
Fundão	9
Praia Grande (Fundão)	9
Linhares	8
Guarapari	6
Coronel Fabriciano	4
Brasília	3
Joinville	3
Mogi das Cruzes	3
Rio de Janeiro	3
São Mateus	3
Serro	3
Barbacena	2
Barra de São Francisco	2

Colatina	2
Contagem	2
Lajinha	2
Piúma	2
São Joaquim de Bicas	2
Volta Redonda	2
Afonso Cláudio	1
Aracaju	1
Arapongas	1
Araxá	1
Baixo Guandu	1
Belo Horizonte	1
Belo Oriente	1
Bom Jesus do Amparo	1
Campo Mourão	1
Cordeiro	1
Euclides da Cunha	1
Fazenda Rio Grande	1
Governador Valadares	1
Ibiraçu	1
Itaguaçu da Bahia	1
Itanhém	1
Iúna	1
João Monlevade	1
João Neiva	1
Juatuba	1
Maceió	1
Madre de Deus	1
Manhuaçu	1
Marechal Floriano	1
Matozinhos	1
Monteiro	1
Natal	1
Patos de Minas	1
Paulo Afonso	1
Pindobaçu	1
Santana do Paraíso	1
São Félix	1
Serrania	1
Teixeira de Freitas	1
Tijucas do Sul	1
Travessão (Campos dos Goytacazes)	1
Uberlândia	1
Venda Nova do Imigrante	1
Vila Valério	1
TOTAL ATENDIMENTOS	15.513

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Novo Horizonte	1498
SERRA	Jardim Carapina	1068
SERRA	Central Carapina	987
SERRA	Carapina Grande	968
SERRA	Jardim Tropical	653
SERRA	Balneário de Carapebus	645
SERRA	Jardim Limoeiro	532
SERRA	José de Anchieta	349
SERRA	André Carloni	303
SERRA	Hélio Ferraz	269
SERRA	São Diogo II	256
SERRA	Colina de Laranjeiras	239
SERRA	José de Anchieta II	238
SERRA	Praia de Carapebus	232
SERRA	Barcelona	227
SERRA	Cantinho do Céu	216
SERRA	São Geraldo	214
SERRA	Boa Vista II	202
SERRA	Rosário de Fátima	195
SERRA	Lagoa de Carapebus	167
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	167
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	162
SERRA	Valparaíso	160
SERRA	Residencial Vista do Mestre	159
SERRA	Vila Nova de Colares	147
SERRA	Cidade Continental-Setor América	131
SERRA	Feu Rosa	123
SERRA	de Fátima	122
SERRA	Nova Carapina II	122
SERRA	São Diogo I	118
SERRA	Eldorado	114
SERRA	Nova Carapina I	111
SERRA	Manoel Plaza	105
SERRA	Chácara Parreiral	103
SERRA	Serra Dourada III	101
SERRA	Serra Dourada II	97
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	92
SERRA	Das Laranjeiras	84
SERRA	Solar de Anchieta	80
SERRA	Diamantina	79
SERRA	José de Anchieta III	75
SERRA	Morada de Laranjeiras	73

SERRA	Cidade Pomar	72
SERRA	Cidade Continental-Setor África	69
SERRA	Bicanga	68
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	67
SERRA	Conjunto Carapina I	67
SERRA	Laranjeiras Velha	67
SERRA	Guaraciaba	66
SERRA	Novo Porto Canoa	64
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	62
SERRA	Taquara I	60
SERRA	Eurico Salles	59
SERRA	Maringá	58
SERRA	Camará	56
SERRA	Serra Dourada I	55
SERRA	Taquara II	52
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	48
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	46
SERRA	Porto Canoa	40
SERRA	Santa Luzia	37
SERRA	Parque das Galvotas	33
SERRA	Vista da Serra I	33
SERRA	Ourimar	31
SERRA	Planície da Serra	29
SERRA	Serra Centro	29
SERRA	Mata da Serra	26
SERRA	Praia da Baleia	26
SERRA	Praiamar	24
SERRA	Alterosas	21
SERRA	Residencial Jacaraípe	20
SERRA	São João	20
SERRA	Planalto de Carapina	19
SERRA	Santa Rita de Cássia	18
SERRA	Costa Dourada	16
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	16
SERRA	Castelândia	15
SERRA	Manguinhos	15
SERRA	Serramar	15
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	14
SERRA	Barro Branco	13
SERRA	Vista da Serra II	13
SERRA	Campinho da Serra I	12
SERRA	Enseada de Jacaraípe	12
SERRA	Parque Jacaraípe	12
SERRA	Boa Vista I	11

SERRA	Lagoa de Jacaraípe	11
SERRA	Pitanga	11
SERRA	Divinópolis	10
SERRA	Jardim Bela Vista	10
SERRA	Centro da Serra	9
SERRA	Conjunto Jacaraípe	9
SERRA	Jardim Atlântico	9
SERRA	Nova Almeida Centro	9
SERRA	Nova Zelândia	9
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	9
SERRA	Praia de Capuba	9
SERRA	São Francisco	9
SERRA	Santo Antônio	8
SERRA	São Patrício	8
SERRA	Cascata	7
SERRA	Portal de Jacaraípe	7
SERRA	São Marcos I	7
SERRA	Belvedere	5
SERRA	Campinho da Serra II	5
SERRA	Jardim da Serra	5
SERRA	Caçaroca	4
SERRA	Continental	4
SERRA	Estância Monazítica	4
SERRA	Jabour	4
SERRA	Maria Niobe	4
SERRA	Maria Ortiz	4
SERRA	Nossa Senhora da Conceição	4
SERRA	Costa Bela	3
SERRA	Jardim América	3
SERRA	Jardim Camburi	3
SERRA	NAO SOUBE INFORMAR	3
SERRA	Palmeiras	3
SERRA	Porto Dourado	3
SERRA	São Pedro	3
SERRA	Civit II	2
SERRA	Ilha dos Ayres	2
SERRA	Reis Magos	2
SERRA	São José	2
SERRA	São Judas Tadeu	2
SERRA	São Marcos II	2
SERRA	Boulevard Lagoa	1
SERRA	CIDADE CONTINENTAL	1
SERRA	CIDADE CONTINENTAL	1
SERRA	Cidade Nova da Serra	1

SERRA	Colina da Serra	1
SERRA	Itararé	1
SERRA	Jardim Guanabara	1
SERRA	Marbella	1
SERRA	Residencial Coqueiral	1
SERRA	São Domingos	1
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		13.826