



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

Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/06/2021 00:00 ATÉ 30/06/2021 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM 15/07/2021 08:47:34 POR ALEXSANDRA CUNHA FIGUEIREDO

Tempo Médio para Classificação: 00:01:41	Tempo Médio de Espera: 00:05:53	Quantidade de atendimentos realizados: 11860	Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos: 9878
---	--	---	--

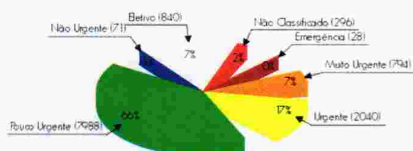
Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos: 10590	Total de atendimentos não encaminhado para salas: 197	Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco: 282	Total de atendimentos realizados de Odontologia: 565
---	--	---	---

Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Não Classificado: 00:03:37	Emergência: 00:02:10	Muito Urgente: 00:04:33	Urgente: 00:05:13	Pouco Urgente: 00:06:10	Não Urgente: 00:05:01	Eletivo: 00:06:17
----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------

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

Não Classificado: 00:00:29	Emergência: 00:10:17	Muito Urgente: 00:08:07	Urgente: 00:16:09	Pouco Urgente: 01:07:32	Não Urgente: 01:02:59	Eletivo: 00:20:49
----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------



Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	235	22	542	1727	6531	62	774	9893
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	61	6	252	313	1457	9	66	2164
Total	296	28	794	2040	7988	71	840	12057



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Junho 2021

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	12339
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	282
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	12057
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	197
	Quantidade de atendimentos realizados	11860
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	151
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	133
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	281

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		
JUNHO	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	2	2

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	2334
Internação Adulto	26
Internação Pediatria	28

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	42,12%	56,13%	1,71%	0,04%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	56,64%	42,93%	0,39%	0,04%
CONTROLADOR DE ACESSO	43,02%	55,18%	1,76%	0,04%
ATENDIMENTO MÉDICO	49,20%	47,70%	2,99%	0,10%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	31,50%	65,75%	2,36%	0,39%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	30,46%	67,92%	1,35%	0,27%
LABORATÓRIO	52,32%	45,51%	1,86%	0,31%
RAIO X	40,17%	57,93%	1,69%	0,21%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	47,09%	50,70%	2,00%	0,20%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	46,15%	52,02%	1,62%	0,20%
PARA CONSULTA MÉDICA	48,12%	45,92%	5,52%	0,44%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	18,16%	51,99%	6,22%	0,50%
COLETA DE EXAMES	42,44%	54,07%	2,91%	0,58%
PARA RESULTADO DE EXAMES	49,17%	47,50%	2,50%	0,83%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	45,62%	52,74%	1,64%

2

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	54,60%	45,22%	0,18%

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	INSATIFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	80,77%	19,23%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	73,68%	26,32%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	96,15%	0,00%	3,85%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	84,62%	15,38%	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	INSATIFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	100,00%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	100,00%	0,00%	0,00%

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	12057
Quantidade de atendimentos realizados	11860
Taxa de Admissão - UPA Carapina	98%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências²

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

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	794
AMARELO	60 MINUTOS	2.040
VERDE	120 MINUTOS	7.988
AZUL	240 MINUTOS	71
BRANCO	-	1136
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		12.057

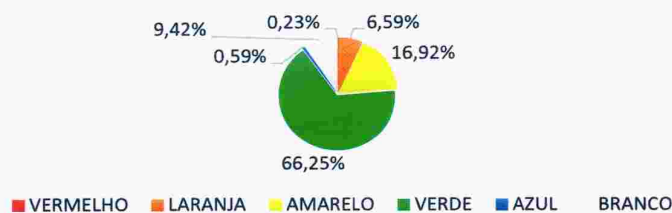
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	28	0,23%
LARANJA	794	6,59%
AMARELO	2040	16,92%
VERDE	7988	66,25%
AZUL	71	0,59%
BRANCO	1136	9,42%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	12.057	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 33 seg
AMARELO	05 min e 13 seg
VERDE	06 min e 10 seg
AZUL	05 min e 01 seg
BRANCO	06 min e 17 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

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	10 min e 17 seg
LARANJA	10 MINUTOS	08 min e 07 seg
AMARELO	60 MINUTOS	16 min e 09 seg
VERDE	120 MINUTOS	67 min e 32 seg
AZUL	240 MINUTOS	62 min e 59 seg
BRANCO	-	20 min e 49 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

Município	Nº de Atendidos
Serra	11.225
Vitória	398
Cariacica	153
Vila Velha	53
Não Informado	381
Viana	11
Fundão	9
Aracruz	8
Rio de Janeiro	7
Belo Horizonte	6
Guarapari	5
Linhares	5
São Paulo	5
Boa Esperança	4
Campinas	4
Santa Leopoldina	4
Aimorés	3
Baixo Guandu	3
Colatina	3
Itabuna	3
Matozinhos	3
Duque de Caxias	2
Itaguaçu	2
Santos	2
São Bernardo do Campo	2
Águia Branca	1
Anchieta	1
Apiacá	1
Barra de São Francisco	1
Barra Mansa	1
Betim	1
Bom Jesus do Itabapoana	1
Brasília	1
Camaçari	1
Cambuí	1
Carutapera	1
Castelo	1
Curitiba	1
Domingos Martins	1
Fortaleza	1
Governador Valadares	1
Ibatiba	1
Ibirité	1
Itaguaí	1

Itapebi	1
João Neiva	1
Jundiá	1
Marilândia	1
Montanha	1
Montes Claros	1
Nova Venécia	1
Ouro Preto	1
Pedro Canário	1
Petrolina	1
Ribeirão das Neves	1
Rio das Ostras	1
Rio Grande	1
Santana do Paraíso	1
São José da Tapera	1
São Mateus	1
São Sebastião	1
Teixeira de Freitas	1
Tumiritinga	1
TOTAL ATENDIMENTOS	12.339

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Novo Horizonte	1122
SERRA	Jardim Carapina	891
SERRA	Carapina Grande	800
SERRA	Central Carapina	764
SERRA	Jardim Tropical	599
SERRA	Balneário de Carapebus	483
SERRA	Jardim Limoeiro	401
SERRA	José de Anchieta	288
SERRA	Colina de Laranjeiras	244
SERRA	André Carloni	237
SERRA	São Diogo II	224
SERRA	José de Anchieta II	221
SERRA	Rosário de Fátima	283
SERRA	Barcelona	179
SERRA	Hélio Ferraz	177
SERRA	Praia de Carapebus	171
SERRA	Cantinho do Céu	156
SERRA	Valparaíso	137
SERRA	São Geraldo	134
SERRA	Lagoa de Carapebus	132
SERRA	Vila Nova de Colares	130
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	126
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	117
SERRA	Residencial Vista do Mestre	112
SERRA	Boa Vista II	110
SERRA	Eldorado	107
SERRA	Chácara Parreiral	105
SERRA	José de Anchieta III	155
SERRA	Feu Rosa	102
SERRA	São Diogo I	98

SERRA	Morada de Laranjeiras	94
SERRA	Serra Dourada II	93
SERRA	de Fátima	92
SERRA	Nova Carapina I	92
SERRA	Cidade Continental-Setor América	85
SERRA	Nova Carapina II	83
SERRA	Manoel Plaza	82
SERRA	Parque Residencial Tubarão	81
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	75
SERRA	Solar de Anchieta	74
SERRA	Laranjeiras Velha	72
SERRA	Serra Dourada III	70
SERRA	das Laranjeiras	68
SERRA	Bicanga	64
SERRA	Cidade Continental-Setor África	63
SERRA	Guaraciaba	57
SERRA	Novo Porto Canoa	54
SERRA	Cidade Pomar	53
SERRA	Diamantina	53
SERRA	Taquara I	52
SERRA	Conjunto Carapina I	51
SERRA	Eurico Salles	48
SERRA	Serra Dourada I	46
SERRA	Planície da Serra	38
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	37
SERRA	Maringá	37
SERRA	Taquara II	37
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	35
SERRA	Castelândia	33
SERRA	Ourimar	33
SERRA	Santa Luzia	30
SERRA	Camará	29
SERRA	Residencial Jacaraípe	28
SERRA	Porto Canoa	24
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	22
SERRA	Planalto de Carapina	22
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	21
SERRA	Vista da Serra II	20
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	17
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	17
SERRA	Alterosas	16
SERRA	Praia da Baleia	16
SERRA	Barro Branco	15
SERRA	Costa Dourada	15
SERRA	Jardim Atlântico	15
SERRA	Parque Jacaraípe	15
SERRA	Mata da Serra	14
SERRA	São Francisco	14
SERRA	Vista da Serra I	14
SERRA	Porto Dourado	13
SERRA	Santa Rita de Cássia	13
SERRA	Campinho da Serra I	11
SERRA	São Patrício	11
SERRA	Manguinhos	10
SERRA	Pitanga	10
SERRA	Costa Bela	9
SERRA	Jardim Bela Vista	9
SERRA	Praiamar	9
SERRA	Cascata	7

SERRA	Conjunto Jacaraípe	7
SERRA	Jardim Camburi	7
SERRA	Portal de Jacaraípe	7
SERRA	Praia de Capuba	7
SERRA	Serramar	7
SERRA	Maria Ortiz	6
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	6
SERRA	Belvedere	5
SERRA	Nova Almeida	5
SERRA	São Domingos	5
SERRA	Boa Vista I	4
SERRA	Campinho da Serra II	4
SERRA	Colina da Serra	3
SERRA	Maria Niobe	3
SERRA	Nova Zelândia	3
SERRA	São Marcos I	3
SERRA	São Marcos II	3
SERRA	Cívít II	2
SERRA	Estância Monazítica	2
SERRA	Jardim da Serra	2
SERRA	Santo Antônio	2
SERRA	Boulevard Lagoa	1
SERRA	Calogi	1
SERRA	Cívít I	1
SERRA	Divinópolis	1
SERRA	Goiabeiras	1
SERRA	Jardim América	1
SERRA	Jardim Botânico	1
SERRA	Morada de Santa Fé	1
SERRA	São Judas Tadeu	1
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		11.225