



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

# Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/07/2021 00:00 ATÉ 31/07/2021 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM 04/08/2021 10:26:39 POR ALEXSANDRA CUNHA FIGUEIREDO

<b>Tempo Médio para Classificação:</b> 00:01:40	<b>Tempo Médio de Espera:</b> 00:06:18	<b>Quantidade de atendimentos realizados:</b> 12244	<b>Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos:</b> 10153
----------------------------------------------------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

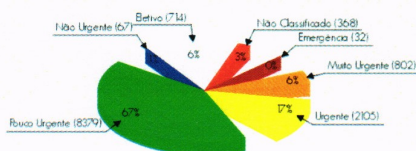
<b>Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos:</b> 10945	<b>Total de atendimentos não encaminhado para salas:</b> 223	<b>Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco:</b> 352	<b>Total de atendimentos realizados de Odontologia:</b> 583
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

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

Não Classificado: 01:18:03	Emergência: 00:04:16	Muito Urgente: 00:05:00	Urgente: 00:05:46	Pouco Urgente: 00:06:25	Não Urgente: 00:06:26	Eletivo: 00:06:27
----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------

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

Não Classificado: 00:08:19	Emergência: 00:09:04	Muito Urgente: 00:06:59	Urgente: 00:16:48	Pouco Urgente: 01:00:20	Não Urgente: 01:20:53	Eletivo: 00:21:37
----------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------



## Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	281	28	541	1787	6687	59	679	10062
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	87	4	261	318	1692	8	35	2405
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>32</b>	<b>802</b>	<b>2105</b>	<b>8379</b>	<b>67</b>	<b>714</b>	<b>12467</b>



- **Relatório de Indicadores;**

## Relatório de Indicadores UPA Carapina

Julho 2021

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

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	12819
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	352
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	12467
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	223
	Quantidade de atendimentos realizados	12244
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	176
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	169
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	374

#### 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		
JULHO	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	3	3

## 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	2002
Internação Adulto	26
Internação Pediatria	20

### 1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	57,09%	41,56%	1,30%	0,05%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	57,04%	41,66%	1,25%	0,05%
CONTROLADOR DE ACESSO	59,19%	39,36%	1,40%	0,05%
ATENDIMENTO MÉDICO	46,99%	49,96%	2,96%	0,09%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	33,04%	62,39%	4,39%	0,18%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	29,49%	63,64%	6,65%	0,22%
LABORATÓRIO	27,75%	67,03%	4,67%	0,55%
RAIO X	27,85%	66,78%	5,03%	0,34%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	33,59%	62,98%	3,05%	0,38%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	35,89%	61,24%	2,39%	0,48%
PARA CONSULTA MÉDICA	38,25%	58,47%	2,73%	0,55%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	42,68%	60,98%	0,61%	0,61%
COLETA DE EXAMES	59,83%	36,75%	2,56%	0,85%
PARA RESULTADO DE EXAMES	41,00%	56,00%	2,00%	1,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	89,17%	10,19%	0,64%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	89,66%	9,66%	0,69%

### 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	88,46%	7,69%	3,85%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	82,35%	11,76%	0,00%	5,88%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	80,77%	19,23%	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?	92,31%	7,69%	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	55,00%	45,00%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	65,00%	35,00%	0,00%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO?	95,00%	0,00%	5,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	90,00%	10,00%	0,00%

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

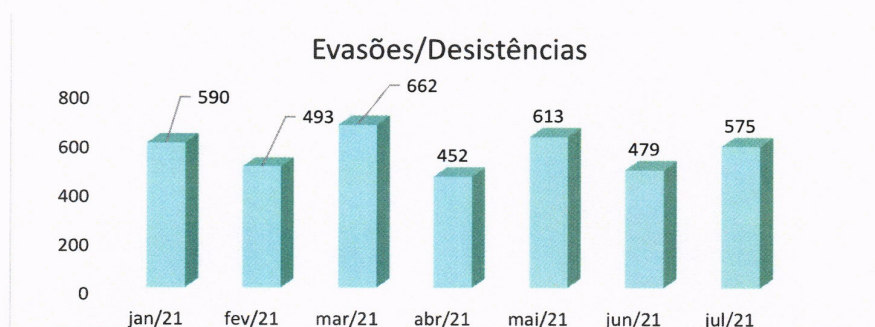
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	12467
Quantidade de atendimentos realizados	12244
<b>Taxa de Admissão - UPA Carapina</b>	<b>98%</b>

### 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

*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



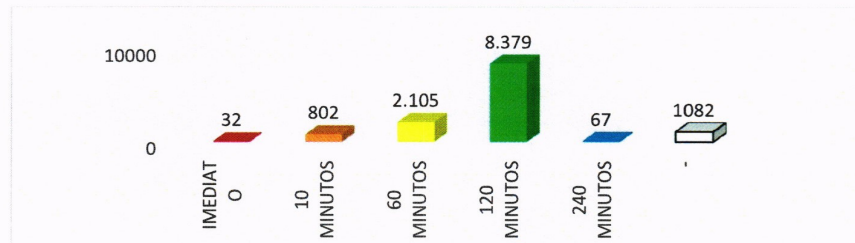
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	32
LARANJA	10 MINUTOS	802
AMARELO	60 MINUTOS	2.105
VERDE	120 MINUTOS	8.379
AZUL	240 MINUTOS	67
BRANCO	-	1082
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>12.467</b>

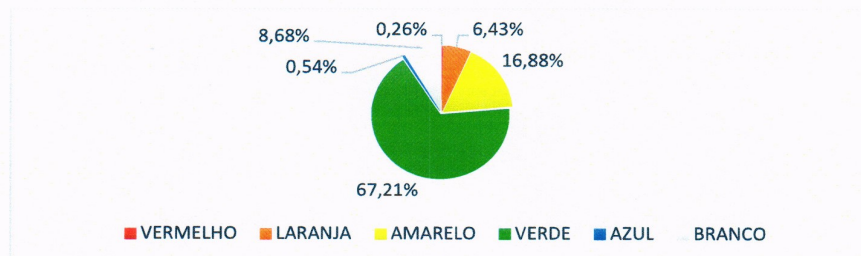
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	32	0,26%
LARANJA	802	6,43%
AMARELO	2105	16,88%
VERDE	8379	67,21%
AZUL	67	0,54%
BRANCO	1082	8,68%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>12.467</b>	<b>100%</b>

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	04 min e 16 seg
LARANJA	05 min e 00 seg
AMARELO	05 min e 46 seg
VERDE	06 min e 25 seg
AZUL	06 min e 26 seg
BRANCO	06 min e 27 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

#### 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	09 min e 04 seg
LARANJA	10 MINUTOS	06 min e 59 seg
AMARELO	60 MINUTOS	16 min e 48 seg
VERDE	120 MINUTOS	60 min e 20 seg
AZUL	240 MINUTOS	80 min e 53 seg
BRANCO	-	21 min e 37 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	2
SERRA	Alterosas	19
SERRA	André Carloni	395
SERRA	Balneário de Carapebus	420
SERRA	Barcelona	166
SERRA	Barro Branco	19
SERRA	Belvedere	2
SERRA	Bicanga	71
SERRA	Boa Vista I	9
SERRA	Boa Vista II	153
SERRA	Boulevard Lagoa	2
SERRA	Camará	48
SERRA	Campinho da Serra I	8
SERRA	Campinho da Serra II	6
SERRA	Cantinho do Céu	167
SERRA	Carapina Grande	882
SERRA	Cascata	11
SERRA	Castelândia	13
SERRA	Central Carapina	766
SERRA	Chácara Parreiral	86
SERRA	Cidade Continental-Sector África	60
SERRA	Cidade Continental-Sector América	90
SERRA	Cidade Continental-Sector Ásia	179
SERRA	Cidade Continental-Sector Europa	53
SERRA	Cidade Continental-Sector Oceania	35
SERRA	Cidade Pomar	55
SERRA	Colina de Laranjeiras	202
SERRA	Conjunto Carapina I	38
SERRA	Costa Bela	4
SERRA	Costa Dourada	11
SERRA	das Laranjeiras	74
SERRA	de Fátima	95
SERRA	de Lourdes	1
SERRA	Diamantina	63
SERRA	Divinópolis	9
SERRA	Eldorado	92
SERRA	Estância Monazítica	4
SERRA	Eurico Salles	36
SERRA	Feu Rosa	114
SERRA	Goiabeiras	2
SERRA	Guaraciaba	54
SERRA	Hélio Ferraz	193
SERRA	Jardim Atlântico	14
SERRA	Jardim Bela Vista	5
SERRA	Jardim Carapina	961
SERRA	Jardim Limoeiro	569
SERRA	Jardim Tropical	626
SERRA	José de Anchieta	278
SERRA	José de Anchieta II	185
SERRA	José de Anchieta III	68
SERRA	Lagoa de Carapebus	129
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	14
SERRA	Laranjeiras Velha	85

SERRA	Manguinhos	8
SERRA	Manoel Plaza	75
SERRA	Marbella	2
SERRA	Maria Niobe	8
SERRA	Maria Ortiz	10
SERRA	Maringá	32
SERRA	Morada de Laranjeiras	75
SERRA	Nova Almeida	11
SERRA	Nova Carapina I	97
SERRA	Nova Carapina II	78
SERRA	Nova Rosa da Penha	6
SERRA	Nova Zelândia	7
SERRA	Novo Horizonte	1079
SERRA	Novo Porto Canoa	77
SERRA	Ourimar	30
SERRA	Parque das Gaivotas	15
SERRA	Parque Jacaraípe	10
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	76
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	153
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	18
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	6
SERRA	Pitanga	12
SERRA	Planalto de Carapina	28
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	39
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	39
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	9
SERRA	Planície da Serra	32
SERRA	Portal de Jacaraípe	15
SERRA	Porto Canoa	32
SERRA	Porto Dourado	12
SERRA	Praia da Baleia	20
SERRA	Praia de Capuba	7
SERRA	Praia de Carapebus	165
SERRA	Reis Magos	3
SERRA	Residencial Jacaraípe	26
SERRA	Residencial Vista do Mestre	96
SERRA	Rosário de Fátima	193
SERRA	Santa Luzia	23
SERRA	Santa Rita de Cássia	12
SERRA	Santo Antônio	2
SERRA	São Diogo I	112
SERRA	São Diogo II	213
SERRA	São Francisco	23
SERRA	São Gabriel	1
SERRA	São Geraldo	118
SERRA	São Judas Tadeu	2
SERRA	São Lourenço	1
SERRA	São Marcos I	3
SERRA	São Marcos II	4
SERRA	São Patrício	5
SERRA	Serra Centro	36
SERRA	Serra Dourada I	65
SERRA	Serra Dourada II	74
SERRA	Serra Dourada III	66
SERRA	Serramar	10
SERRA	Solar de Anchieta	79
SERRA	Taquara I	58
SERRA	Taquara II	33
SERRA	Valparaíso	144
SERRA	Vila Nova de Colares	135
SERRA	Vista da Serra I	22
SERRA	Vista da Serra II	10
<b>TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO</b>		<b>11.495</b>

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR MUNICÍPIO	
Município	Nº de Atendidos
Água Doce do Norte	1
Alfredo Chaves	1
Barueri	1
Betim	1
Brasília	1
Cachoeiro de Itapemirim	1
Contagem	1
Curitiba	1
Domingos Martins	1
Duque de Caxias	1
Ecoporanga	1
Governador Valadares	1
Ibatiba	1
Ipatinga	1
João Monlevade	1
Juiz de Fora	1
Mantenópolis	1
Pinheiros	1
Piracicaba	1
Recife	1
Resplendor	1
Ribeirão das Neves	1
Teixeira de Freitas	1
Volta Redonda	1
Cabo Verde	2
Campos dos Goytacazes	2
Colatina	2
Ibiraçu	2
Linhares	2
Mucuri	2
Osasco	2
Salvador	2
Santa Leopoldina	2
Santa Maria de Jetibá	2
São Mateus	2
Boa Esperança	3
Marechal Floriano	3
Ponto Belo	3
Baixo Guandu	4
Coronel Fabriciano	4
São Paulo	4
Anchieta	5
Aracruz	6
Guarapari	6
Rio de Janeiro	6
Belo Horizonte	8
Fundão	11
Viana	13
Não Informado	556
Vila Velha	73
Cariacica	142
Vitória	431
Serra	11.495
<b>TOTAL ATENDIMENTOS</b>	<b>12.819</b>