



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

Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/09/2021 00:00 ATÉ 30/09/2021 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM 19/10/2021 07:19:05 POR ALEXSANDRA CUNHA FIGUEIREDO

Tempo Médio para Classificação:
00:01:47

Tempo Médio de Espera:
00:05:35

Quantidade de atendimentos realizados:
14186

Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos:
11862

Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos:
12201

Total de atendimentos não encaminhado para salas:
390

Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco:
606

Total de atendimentos realizados de Odontologia:
612

Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Não Classificado:
00:02:22

Emergência:
00:04:12

Muito Urgente:
00:03:59

Urgente:
00:04:49

Pouco Urgente:
00:05:47

Não Urgente:
00:05:44

Eletivo:
00:06:03

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

Emergência:
00:09:07

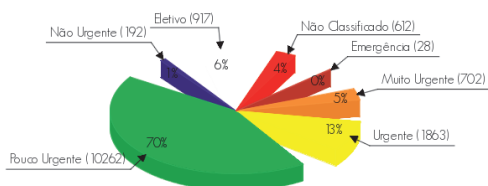
Muito Urgente:
00:09:44

Urgente:
00:21:05

Pouco Urgente:
01:20:25

Não Urgente:
02:41:46

Eletivo:
00:30:27



Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h - CARAPINA - CLÍNICA MÉDICA	455	24	531	1503	8037	172	834	11556
UPA 24h - CARAPINA - PEDIATRIA	157	4	171	360	2225	20	83	3020
Total	612	28	702	1863	10262	192	917	14576



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Setembro 2021

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	15182
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	606
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14576
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	390
	Quantidade de atendimentos realizados	14186
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	137
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	129
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	298

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		
SETEMBRO	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	2165
Internação Adulto	31
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	INSATIFEITO
RECEPÇÃO	4,04%	95,74%	0,22%	0,00%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	12,73%	87,05%	0,22%	0,00%
CONTROLADOR DE ACESSO	23,73%	76,01%	0,26%	0,00%
ATENDIMENTO MÉDICO	52,06%	47,65%	0,29%	0,00%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	54,02%	45,09%	0,89%	0,00%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	57,31%	42,24%	0,46%	0,00%
LABORATÓRIO	43,84%	55,34%	0,82%	0,00%
RAIO X	60,33%	38,67%	1,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	80,29%	19,50%	0,21%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	77,30%	22,22%	0,47%	0,00%
PARA CONSULTA MÉDICA	76,12%	22,89%	1,00%	0,00%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	49,87%	24,28%	0,52%	0,00%
COLETA DE EXAMES	70,22%	28,68%	1,10%	0,00%
PARA RESULTADO DE EXAMES	64,47%	34,52%	1,02%	0,00%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	97,04%	2,78%	0,19%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	98,27%	1,35%	0,39%

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	36,11%	63,89%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RAIO X	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	94,44%	5,56%	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%

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	29,63%	70,37%	0,00%	0,00%
LABORATÓRIO	29,63%	70,37%	0,00%	0,00%
RAIO X	44,44%	66,67%	0,00%	0,00%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	44,44%	55,56%	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?	96,30%	3,70%	0,00%

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

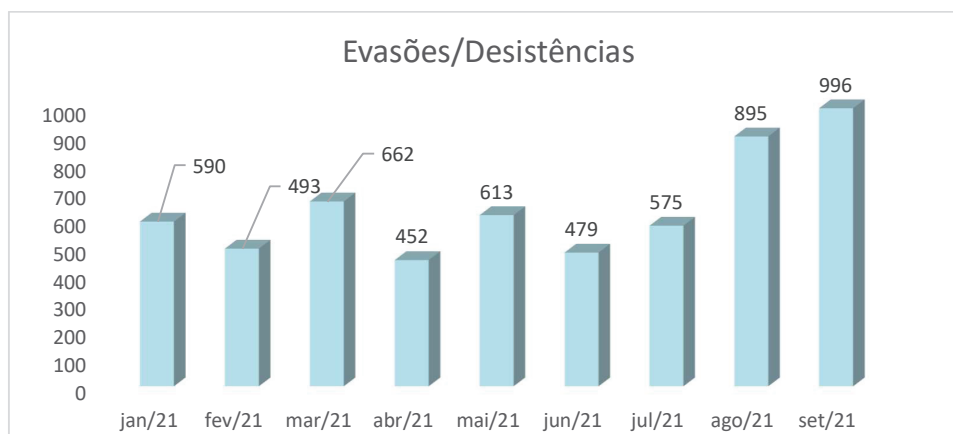
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	14576
Quantidade de atendimentos realizados	14186
Taxa de Admissão - UPA Carapina	97%

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

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



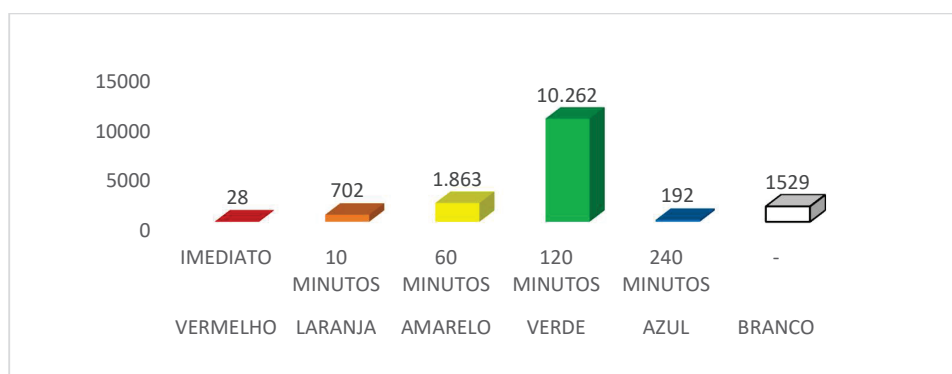
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	28
LARANJA	10 MINUTOS	702
AMARELO	60 MINUTOS	1.863
VERDE	120 MINUTOS	10.262
AZUL	240 MINUTOS	192
BRANCO	-	1529
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		14.576

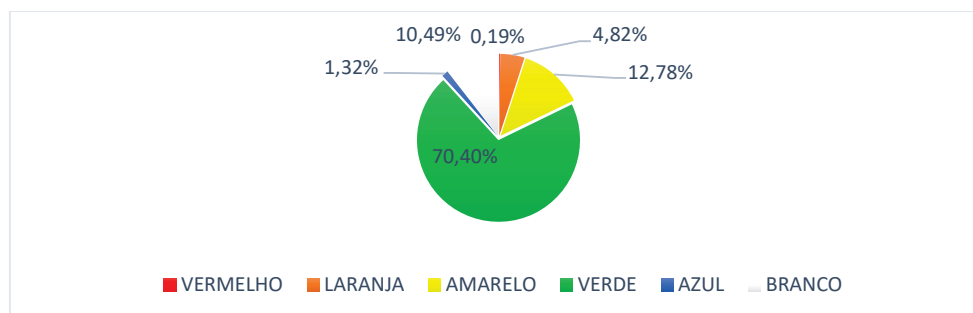
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	28	0,19%
LARANJA	702	4,82%
AMARELO	1863	12,78%
VERDE	10262	70,40%
AZUL	192	1,32%
BRANCO	1529	10,49%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	14.576	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	04 min e 12 seg
LARANJA	03 min e 59 seg
AMARELO	04 min e 49 seg
VERDE	05 min e 47 seg
AZUL	05 min e 44 seg
BRANCO	06 min e 03 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

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 07 seg
LARANJA	10 MINUTOS	09 min e 44 seg
AMARELO	60 MINUTOS	21 min e 05 seg
VERDE	120 MINUTOS	80 min e 25 seg
AZUL	240 MINUTOS	161 min e 46 seg
BRANCO	-	30 min e 27 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
Águia Branca	1
Aimorés	1
Anchieta	5
Aparecida de Goiânia	5
Aracruz	6
Belém	1
Belford Roxo	1
Belo Horizonte	2
Betim	3
Bocaina de Minas	1
Cabo Verde	1
Cachoeiro de Itapemirim	3
Campo Grande	1
Carapina (Serra)	1
Cariacica	197
Colatina	2
Conceição do Castelo	1
Curitiba	2
Ecoporanga	1
Engenheiro Caldas	1
Fazenda Rio Grande	1
Fundão	15
Goiânia	2
Governador Valadares	2
Guarapari	9
Ibiraçu	2
Ibirité	1
Ilhéus	1
Ipatinga	1
Itabatan (Mucuri)	1
Itabela	1
Itabirito	1
Itajaí	1
Itapebi	1
Iúna	2
Jacareí	1
João Neiva	2
Linhares	3
Macururé	1
Mandirituba	3
Mantenedópolis	3
Maravilha	1

Matozinhos	1
Mauá	1
Mogi das Cruzes	1
Mucuri	1
Niterói	1
Paragominas	1
Pedro Canário	1
Pombal	2
Ponte Nova	1
Porto Seguro	1
Prado	1
Praia Grande (Fundão)	3
Ribeirão das Neves	2
Rio Casca	1
Rio de Janeiro	4
Santos	1
São Bernardo do Campo	1
São Francisco Xavier do Guandu (Afonso Cláudio)	1
São José dos Campos	1
São Mateus	2
São Paulo	2
Serra	13.515
Serra do Mel	1
Serro	3
Tabapuã	1
Teixeira de Freitas	2
Timbuí (Fundão)	2
Timóteo	2
Várzea Paulista	1
Viana	23
Vila Velha	73
Vitória	569
Vitória da Conquista	1
Não Informado	668
TOTAL ATENDIMENTOS	15.182

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	Alphaville Jacuhy	2
SERRA	Alterosas	17
SERRA	André Carloni	317
SERRA	Balneário de Carapebus	515
SERRA	Barcelona	208
SERRA	Barro Branco	14
SERRA	Belvedere	2
SERRA	Bicanga	86
SERRA	Boa Vista I	7
SERRA	Boa Vista II	168
SERRA	Boulevard Lagoa	1
SERRA	Caçaroca	2
SERRA	Camará	29
SERRA	Campinho da Serra I	11
SERRA	Campinho da Serra II	7
SERRA	Cantinho do Céu	201
SERRA	Carapina Grande	940
SERRA	Cascata	10

SERRA	Castelândia	18
SERRA	Central Carapina	885
SERRA	Centro da Serra	17
SERRA	Chácara Parreiral	138
SERRA	Cidade Continental-Setor África	66
SERRA	Cidade Continental-Setor América	91
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	127
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	73
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	62
SERRA	Cidade Pomar	83
SERRA	Civit I	2
SERRA	Colina da Serra	5
SERRA	Colina de Laranjeiras	259
SERRA	Conjunto Carapina I	55
SERRA	Costa Bela	2
SERRA	Costa Dourada	9
SERRA	das Laranjeiras	87
SERRA	de Fátima	119
SERRA	Diamantina	66
SERRA	Divinópolis	3
SERRA	Eldorado	136
SERRA	Enseada de Jacaraípe	9
SERRA	Estância Monazítica	7
SERRA	Eurico Salles	32
SERRA	Feu Rosa	131
SERRA	Guaraciaba	78
SERRA	Hélio Ferraz	226
SERRA	Jardim Atlântico	17
SERRA	Jardim Bela Vista	11
SERRA	Jardim Carapina	1146
SERRA	Jardim Limoeiro	557
SERRA	Jardim Tropical	619
SERRA	José de Anchieta	317
SERRA	José de Anchieta II	233
SERRA	José de Anchieta III	127
SERRA	Lagoa de Carapebus	137
SERRA	Laranjeiras Velha	75
SERRA	Manguinhos	13
SERRA	Manoel Plaza	108
SERRA	Marbella	3
SERRA	Maria Niobe	2
SERRA	Maringá	47
SERRA	Mata da Serra	21
SERRA	Morada de Laranjeiras	80
SERRA	Nova Carapina I	105
SERRA	Nova Carapina II	99
SERRA	Nova Zelândia	8
SERRA	Novo Horizonte	1446
SERRA	Novo Porto Canoa	65
SERRA	Ourimar	39
SERRA	Parque Jacaraípe	14
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	108
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	133
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	9
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	2
SERRA	Pitanga	6
SERRA	Planalto de Carapina	26
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	58

SERRA	Planalto Serrano Bloco B	43
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	13
SERRA	Planície da Serra	27
SERRA	Portal de Jacaraípe	7
SERRA	Porto Canoa	51
SERRA	Porto Dourado	13
SERRA	Praia da Baleia	6
SERRA	Praia de Capuba	15
SERRA	Praia de Carapebus	355
SERRA	Praiamar	17
SERRA	Reis Magos	1
SERRA	Residencial Jacaraípe	37
SERRA	Residencial Vista do Mestre	122
SERRA	Rosário de Fátima	222
SERRA	Santa Luzia	31
SERRA	Santa Rita de Cássia	15
SERRA	Santo Antônio	6
SERRA	São Diogo I	124
SERRA	São Diogo II	297
SERRA	São Francisco	10
SERRA	São Geraldo	166
SERRA	São Judas Tadeu	4
SERRA	São Lourenço	1
SERRA	São Marcos I	10
SERRA	São Marcos II	7
SERRA	São Patrício	9
SERRA	Serra Centro	42
SERRA	Serra Dourada I	50
SERRA	Serra Dourada II	81
SERRA	Serra Dourada III	66
SERRA	Serramar	9
SERRA	Solar de Anchieta	95
SERRA	Solon Borges	1
SERRA	Taquara I	175
SERRA	Taquara II	59
SERRA	Valparaíso	148
SERRA	Vila Nova de Colares	171
SERRA	Vista da Serra I	29
SERRA	Vista da Serra II	26
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		13.515