



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

Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/01/2022 00:00 ATÉ 31/01/2022 23:59. EM TODAS AS UNIDADES. SEXO: TODOS. IDADE: TODAS. GERADO EM 08/02/2022 08:11:29 POR HELENA CRISTINA VERVLOET

Tempo Médio para Classificação: 00:01:41	Tempo Médio de Espera: 00:08:18	Quantidade de atendimentos realizados: 17371	Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos: 12456
---	--	---	---

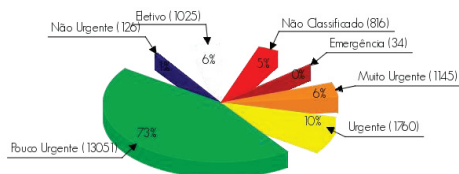
Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos: 15182	Total de atendimentos não encaminhado para salas: 586	Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco: 810	Total de atendimentos realizados de Odontologia: 459
---	--	---	---

Tempo médio de espera na recepção até a classificação por prioridade

Não Classificado: 00:02:52	Emergência: 00:02:52	Muito Urgente: 00:06:24	Urgente: 00:07:04	Pouco Urgente: 00:08:37	Não Urgente: 00:08:27	Eletivo: 00:08:38
-------------------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------

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

Emergência: 00:11:17	Muito Urgente: 00:07:05	Urgente: 00:19:11	Pouco Urgente: 01:20:46	Não Urgente: 02:36:24	Eletivo: 00:22:19
-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------



Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Eletivo	Total
UPA 24h								
- CARAPI NA - CLÍNICA MÉDICA	678	29	585	1523	11160	116	927	15018
UPA 24h								
- CARAPI NA - PEDIATRIA	138	5	560	237	1891	10	98	2939
Total	816	34	1145	1760	13051	126	1025	17957



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Janeiro 2022

1. Atenção ao Usuário e Pesquisa de Satisfação

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		
		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	18.772
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	816
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	17.956
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	586
	Quantidade de atendimentos realizados	17.370
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	120
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	82
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	264

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		
Janeiro 2022	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	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 janeiro de 2022, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	2.793
Internação Adulto	36
Internação Pediatria	41

1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	1,43%	97,13%	1,40%	0%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	7%	91%	2%	0%
CONTROLADOR DE ACESSO	19%	80%	1%	0%
ATENDIMENTO MÉDICO	45%	51%	3%	1%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	60%	38%	2%	0%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	65%	32%	3%	0%
LABORATÓRIO	68%	31%	1%	0%
RAIO X	74,20%	24,36%	1,42%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	82%	18%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	72%	23%	5%	0%
PARA CONSULTA MÉDICA	76,13%	17,47%	4,3%	2%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	77%	19%	4%	0%
COLETA DE EXAMES	78,25%	20%	1,35%	0%
PARA RESULTADO DE EXAMES	78%	21%	1%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOLTAMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	83%	15%	2%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO			
	MUITO SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
NO GERAL, COMO FICOU COM O ATENDIMENTO DA UPA CARAPINA?	91%	6%	3%

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	38%	62%	0%	0%
LABORATÓRIO	0%	0%	0%	0%
RAIO X	38%	62%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	0%	100%	0%	0%

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

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

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

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

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

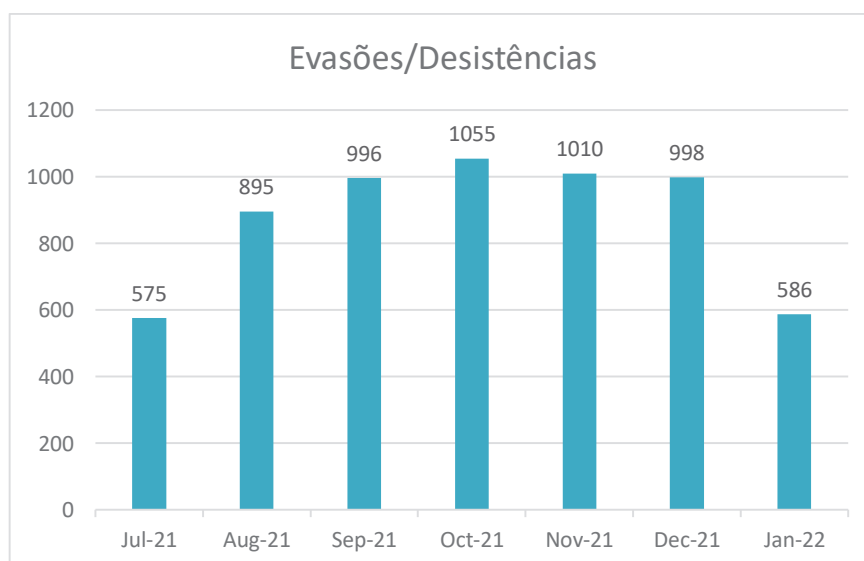
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	17.956
Quantidade de atendimentos realizados	17.370
Taxa de Admissão - UPA Carapina	97%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
Jul/21	575
ago/21	895
set/21	996
out/21	1058
nov/21	1010
dez/21	998
Jan/22	586

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



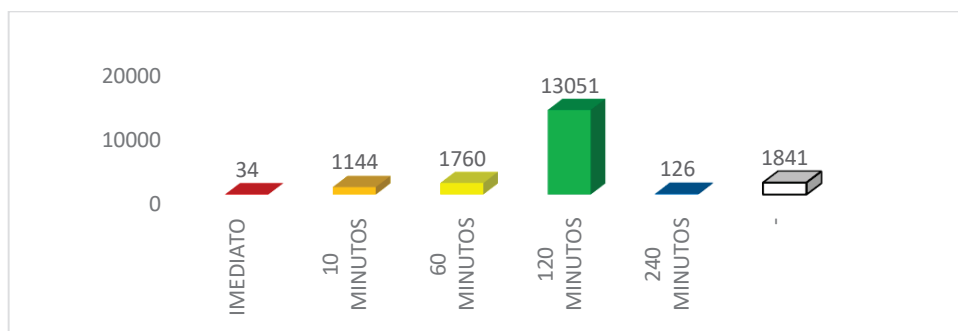
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	34
LARANJA	10 MINUTOS	1144
AMARELO	60 MINUTOS	1760
VERDE	120 MINUTOS	13051
AZUL	240 MINUTOS	126
BRANCO	-	1841
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		17.956

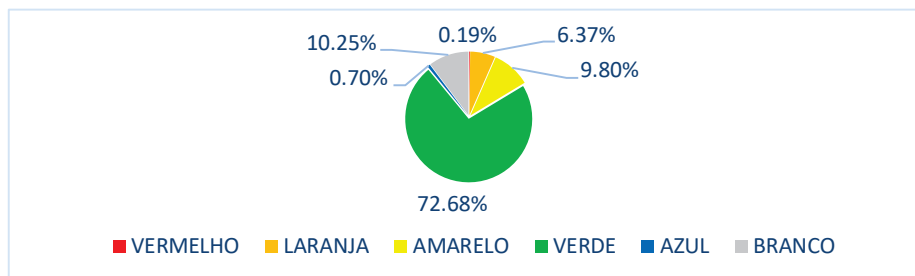
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	34	0,19%
LARANJA	1144	6,37%
AMARELO	1760	9,80%
VERDE	13051	72,68%
AZUL	126	0,70%
BRANCO	1841	10,25%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	17.956	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 52 seg
LARANJA	06 min e 24 seg
AMARELO	07 min e 04 seg
VERDE	08 min e 37 seg
AZUL	08 min e 27 seg
BRANCO	08 min e 38 seg

3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
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
dez/21	01 min e 38 seg
Jan/22	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	11 min e 17 seg
LARANJA	10 MINUTOS	07 min e 05 seg
AMARELO	60 MINUTOS	19 min e 11 seg
VERDE	120 MINUTOS	72 min e 46 seg
AZUL	240 MINUTOS	141,6 min e 36 seg
BRANCO	-	22 min e 19 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	16.071
Afonso Cláudio	1
Aimorés	2
Alegre	1
Aracruz	19
Araruama	1
Baixo Guandu	6
Barbacena	1
Barra Mansa	1
Bebedouro	1
Belford Roxo	1
Belo Horizonte	15
Belo Oriente	2
Bertioga	1
Betim	2
Boituva	1
Bom Jesus do Itabapoana	1
Brasília	3
Cachoeiro de Itapemirim	4
Campina Grande	1
Campinas	3

Campo Grande	3
Campos dos Goytacazes	3
Candeias	1
Cariacica	256
Carlos Chagas	1
Colatina	7
Conceição da Barra	2
Conselheiro Lafaiete	2
Conselheiro Pena	1
Contagem	1
Coronel Fabriciano	1
Cuiabá	3
Domingos Martins	3
Durandé	1
Ecoporanga	1
Fundão	16
Governador Valadares	3
Guarapari	13
Guarujá	1
Guarulhos	1
Ibiraçu	1
Ipatinga	1
Itabuna	1
Itaguaçu	4
Itamaraju	1
Itanhém	1
Itapevi	4
Iúna	1
Jandira	2
Lagoa Santa	1
Lajinha	1
Linhares	10
Londrina	1
Magé	1
Mantena	1
Maravilha	1
Marechal Floriano	1
Marilândia	2
Matozinhos	2
Mauá	1
Mesquita	1
Montes Claros	1
Nanuque	1
Nova Serrana	4
Osasco	2
Passos	1
Ponto Belo	2
Porto Seguro	2
Resplendor	2
Rio Bonito	1
Rio Claro	1

Rio de Janeiro	7
Sabará	1
São Bernardo do Campo	1
São Gabriel da Palha	1
São João da Barra	1
São João de Meriti	2
São Lourenço	1
São Lourenço da Mata	1
São Luís	1
São Mateus	2
São Paulo	7
São Sebastião	1
Sorocaba	1
Taubaté	1
Teixeira de Freitas	1
Tubarão	1
Uberlândia	1
Vera Cruz	1
Viana	19
Vila Velha	120
Vitória	719
Volta Redonda	1
Não Informado	1.367
TOTAL ATENDIMENTOS	18.772

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
<i>Município</i>	<i>Bairro</i>	<i>N de Atendidos</i>
SERRA	Alphaville Jacuhy	3
SERRA	Alterosas	17
SERRA	André Carloni	437
SERRA	Balneário de Carapebus	643
SERRA	Barcelona	212
SERRA	Barro Branco	17
SERRA	Belvedere	6
SERRA	Bicanga	90
SERRA	Boa Vista I	7
SERRA	Boa Vista II	191
SERRA	Boulevard Lagoa	2
SERRA	Camará	40
SERRA	Campinho da Serra I	13
SERRA	Campinho da Serra II	5
SERRA	Cantinho do Céu	278
SERRA	Carapina Grande	1132
SERRA	Cascata	7
SERRA	Castelndia	18
SERRA	Central Carapina	1029
SERRA	Centro da Serra	25

SERRA	Chácara Parreiral	151
SERRA	Cidade Continental-Setor África	77
SERRA	Cidade Continental-Setor América	127
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	173
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	103
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	70
SERRA	Cidade Nova da Serra	5
SERRA	Cidade Pomar	104
SERRA	Civit II	2
SERRA	Colina da Serra	2
SERRA	Colina de Laranjeiras	318
SERRA	Conjunto Carapina I	93
SERRA	Conjunto Jacaraípe	4
SERRA	Continental	2
SERRA	Costa Bela	7
SERRA	Costa Dourada	27
SERRA	das Laranjeiras	86
SERRA	de Fátima	129
SERRA	Diamantina	91
SERRA	Divinópolis	6
SERRA	Eldorado	154
SERRA	Enseada de Jacaraípe	8
SERRA	Enseada do Suá	1
SERRA	Estância Monazítica	10
SERRA	Eurico Salles	42
SERRA	Feu Rosa	129
SERRA	Guaraciaba	63
SERRA	Hélio Ferraz	320
SERRA	Jardim Atlântico	11
SERRA	Jardim Bela Vista	18
SERRA	Jardim Camburi	8
SERRA	Jardim Carapina	1294
SERRA	Jardim da Serra	6
SERRA	Jardim Guanabara	1
SERRA	Jardim Limoeiro	720
SERRA	Jardim Tropical	699
SERRA	José de Anchieta	347
SERRA	José de Anchieta II	275
SERRA	José de Anchieta III	107
SERRA	Lagoa de Carapebus	231
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	3
SERRA	Laranjeiras Velha	82
SERRA	Manguinhos	12
SERRA	Manoel Plaza	130
SERRA	Maria Niobe	4

SERRA	Maringá	45
SERRA	Mata da Serra	28
SERRA	Morada de Laranjeiras	96
SERRA	Nossa Senhora da Conceição	6
SERRA	Nova Almeida Centro	10
SERRA	Nova Carapina I	153
SERRA	Nova Carapina II	142
SERRA	Nova Zelândia	8
SERRA	Novo Horizonte	1685
SERRA	Novo Porto Canoa	104
SERRA	Ourimar	34
SERRA	Palmeiras	6
SERRA	Parque das Gaivotas	32
SERRA	Parque Jacaraípe	11
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	103
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	186
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	19
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	6
SERRA	Parque Santa Fé	3
SERRA	Pitanga	25
SERRA	Planalto de Carapina	38
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	63
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	57
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	26
SERRA	Planície da Serra	47
SERRA	Portal de Jacaraípe	5
SERRA	Porto Canoa	44
SERRA	Porto de Cariacica	1
SERRA	Porto Dourado	18
SERRA	Praia da Baleia	18
SERRA	Praia de Capuba	5
SERRA	Praia de Carapebus	286
SERRA	Praiamar	12
SERRA	Reis Magos	3
SERRA	Residencial Jacaraípe	20
SERRA	Residencial Vista do Mestre	145
SERRA	Rosário de Fátima	269
SERRA	Santa Luzia	60
SERRA	Santa Rita de Cássia	16
SERRA	Santo Antônio	5
SERRA	São Diogo I	155
SERRA	São Diogo II	387
SERRA	São Domingos	3
SERRA	São Francisco	15
SERRA	São Geraldo	191

SERRA	São João	19
SERRA	São Judas Tadeu	1
SERRA	São Lourenço	1
SERRA	São Marcos I	10
SERRA	São Marcos II	12
SERRA	São Patrício	14
SERRA	Serra Centro	98
SERRA	Serra Dourada I	81
SERRA	Serra Dourada II	104
SERRA	Serra Dourada III	102
SERRA	Serramar	18
SERRA	Solar de Anchieta	69
SERRA	Taquara I	69
SERRA	Taquara II	47
SERRA	Valparaíso	203
SERRA	Vila Nova de Colares	151
SERRA	Vista da Serra I	37
SERRA	Vista da Serra II	20
TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO		16.071