



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

# Tempo de Espera e Atendimentos

PERÍODO: 01/02/2022 00:00 ATÉ 28/02/2022 23:59, EM TODAS AS UNIDADES, SEXO: TODOS, IDADE: TODAS, GERADO EM 02/03/2022 13:17:37 POR HELENA CRISTINA VERVLOET

**Tempo Médio para Classificação:**  
00:01:54

**Tempo Médio de Espera:**  
00:05:31

**Quantidade de atendimentos realizados:**  
11025

**Total de atendimentos realizados com tempo de espera menor que 10 minutos:**  
9252

**Total de atendimentos realizados com tempo de classificação menor que 3 minutos:**  
9270

**Total de atendimentos não encaminhado para salas:**  
376

**Total de atendimentos que não aguardaram a classificação de risco:**  
530

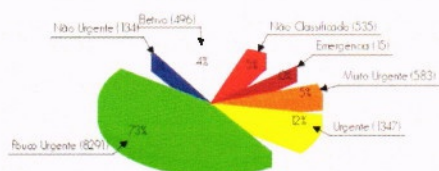
**Total de atendimentos realizados de Odontologia:**  
499

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

Não Classificado: 00:07:51	Emergência: 00:02:53	Muito Urgente: 00:04:52	Urgente: 00:04:37	Pouco Urgente: 00:05:46	Não Urgente: 00:04:47	Electivo: 00:05:04
-------------------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	-----------------------

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

Emergência: 00:07:32	Muito Urgente: 00:07:03	Urgente: 00:11:20	Pouco Urgente: 00:27:04	Não Urgente: 00:52:56	Electivo: 00:17:26
-------------------------	----------------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------	-----------------------



## Quantidade por Unidade

Unidade	Não Classificado	Emergência	Muito Urgente	Urgente	Pouco Urgente	Não Urgente	Electivo	Total
UPA 24h - CARAPI NA - CLÍNICA MÉDICA	346	14	283	1109	6582	126	440	8900
UPA 24h - CARAPI NA - PEDIATRIA	189	1	300	238	1709	8	56	2501
<b>Total</b>	<b>535</b>	<b>15</b>	<b>583</b>	<b>1347</b>	<b>8291</b>	<b>134</b>	<b>496</b>	<b>11401</b>



- **Relatório de Indicadores;**

## Relatório de Indicadores UPA Carapina

Fevereiro 2022

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

PRODUÇÃO - UPA CARAPINA		Quantidade
GERAL	Quantidade de pacientes atendidos pela recepção	11.936
	Quantidade de pacientes que não aguardaram a classificação de risco	535
	Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	11.401
	Quantidade de pacientes não encaminhados para salas	376
	Quantidade de atendimentos realizados	11.025
INTERNADOS	Quantidade de pacientes internados	120
	Quantidade de pacientes internados com permanência superior a 24h	66
	Quantidade de dias de internação pacientes com permanência superior a 24h	196

#### 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		
Fevereiro 2022	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	07	07

## 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 de 2022, foram realizadas pesquisas de satisfação do usuário atendendo a meta preconizada.

QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS COM PACIENTES	
Setor	Quantidade
Atendimento Geral	1.773
Internação Adulto	39
Internação Pediatria	39

### 1.2.1 Pesquisa de Satisfação atendimento geral

TABELA DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO REFERENTE AOS SERVIÇOS				
SERVIÇOS	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
RECEPÇÃO	0,8%	98,3%	0,9%	0%
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	22,5%	75,5%	2%	0%
CONTROLADOR DE ACESSO	35,5%	63,5%	1%	0%
ATENDIMENTO MÉDICO	64%	33%	3%	0%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO	73,5%	26,5%	0%	0%
EQUIPE DE ENFERMAGEM	78%	21%	1%	0%
LABORATÓRIO	79,5%	20,5%	0%	0%
RAIO X	83%	17%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	87,75%	12,25%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA				
	RÁPIDO	RAZOÁVEL	DEMORADO	MUITO DEMORADO
PARA CLASSIFICAÇÃO	85%	13%	2%	0%
PARA CONSULTA MÉDICA	91,5%	6,5%	2%	2%
PARA MEDICAÇÃO (ENFERMAGEM)	89,22%	9,7%	1,07%	0%
COLETA DE EXAMES	91,75%	8,25%	0%	0%
PARA RESULTADO DE EXAMES	91,5%	8,5%	0%	0%

TABELA DE AVALIAÇÃO DA RESOLUTIVIDADE NO ATENDIMENTO			
	TOTALMENTE RESOLVIDO	PARCIALMENTE RESOLVIDO	NÃO FOI RESOLVIDO
SEU PROBLEMA FOI RESOLVIDO NESTE ATENDIMENTO?	93,5%	5,5%	1%

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	44%	56%	0%	0%
LABORATÓRIO	0%	0%	0%	0%
RAIO X	44%	56%	0%	0%
SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA	44%	56%	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	INSATISFEITO
CONTROLADOR DE ACESSO	100%	0%	0%	0%
LABORATÓRIO	46%	54%	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

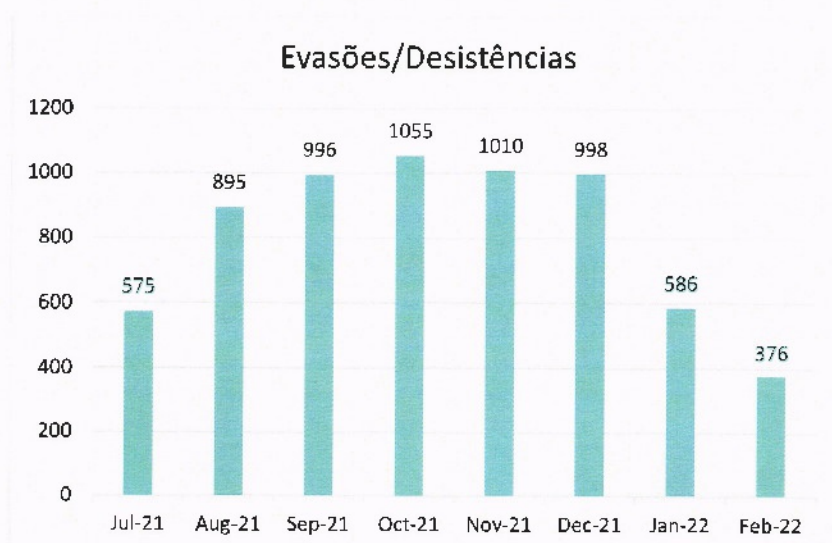
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	11.401
Quantidade de atendimentos realizados	11.025
<b>Taxa de Admissão - UPA Carapina</b>	<b>97%</b>

### 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
Fev/22	376

*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



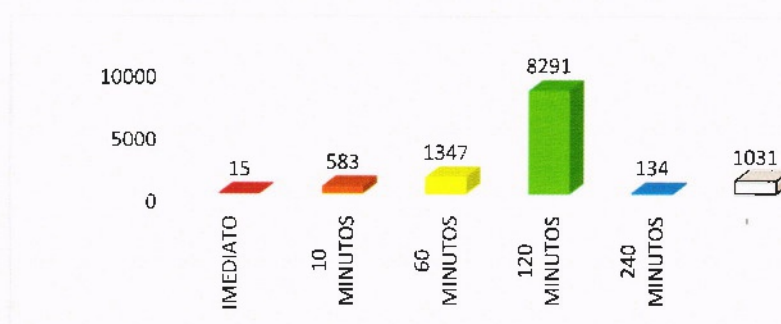
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	15
LARANJA	10 MINUTOS	583
AMARELO	60 MINUTOS	1347
VERDE	120 MINUTOS	8291
AZUL	240 MINUTOS	134
BRANCO	-	1031
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>11.401</b>

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

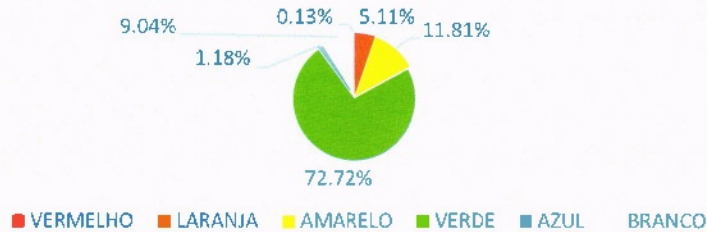
TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	15	0,13%
LARANJA	583	5,11%
AMARELO	1347	11,81%
VERDE	8291	72,72%
AZUL	134	1,18%
BRANCO	1031	9,04%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>11.401</b>	<b>100%</b>

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	02 min e 53 seg
LARANJA	04 min e 52 seg
AMARELO	04 min e 37 seg
VERDE	05 min e 46 seg
AZUL	04 min e 47 seg
BRANCO	05 min e 04 seg

### 3.2. 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
Fev/22	01 min e 54 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 32 seg
LARANJA	10 MINUTOS	07 min e 03 seg
AMARELO	60 MINUTOS	11 min e 20 seg
VERDE	120 MINUTOS	27 min e 04 seg
AZUL	240 MINUTOS	52 min e 56 seg
BRANCO	-	17 min e 26 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	10.196
Baixo Guandu	1
Barra de São Francisco	1
Barueri	1
Bebedouro	1
Betim	1
Campo Grande	1
Colatina	1
Concórdia	1
Curitiba	1
Esmeraldas	1
Fortaleza	1
Francisco Morato	1
Governador Valadares	1
Guaçuí	1
Guarulhos	1
Ibatiba	1
Ibirité	1
Itamaraju	1
Itapecerica da Serra	1
Iúna	1

Joinville	1
Juiz de Fora	1
Lavras da Mangabeira	1
Magé	1
Mesquita	1
Mogi das Cruzes	1
Montanha	1
Nanuque	1
Nova Venécia	1
Osasco	1
Peçanha	1
Picos	1
Recife	1
Resplendor	1
Ribeirão das Neves	1
Rio de Janeiro	1
Santa Maria de Jetibá	1
São José dos Pinhais	1
São Paulo	1
Sertãozinho	1
Teixeira de Freitas	1
Teófilo Otoni	1
Trindade	1
Uberaba	1
Vargem Grande do Soturno	1
Aparecida de Goiânia	2
Cachoeiro de Itapemirim	2
Campinas	2
João Monlevade	2
Salvador	2
São José da Vitória	2
Conselheiro Pena	3
Guarapari	3
Ipatinga	3
São Mateus	3
Anchieta	4
Belo Horizonte	4
Volta Redonda	5
Fundão	8
Linhares	8
Aracruz	9
Viana	12
Vila Velha	101
Cariacica	162
Vitória	425
Não Informado	933
<b>TOTAL ATENDIMENTOS</b>	<b>11.936</b>

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO		
Município	Bairro	Nº de Atendidos
SERRA	A'phaville Jacuhy	1
SERRA	Caçaroca	1
SERRA	Civit I	1
SERRA	Jardim Guanabara	1
SERRA	Nova Esperança	1
SERRA	Porto Novo	1
SERRA	São Lourenço	1
SERRA	SAO PATRÍCIO	1
SERRA	Belvedere	2
SERRA	Boulevard Lagoa	2
SERRA	Cidade Nova da Serra	2
SERRA	Continental	2
SERRA	Santo Antônio	2
SERRA	Barro Branco	3
SERRA	Cascata	3
SERRA	Colina da Serra	3
SERRA	Conjunto Jacaraípe	3
SERRA	Nossa Senhora da Conceição	3
SERRA	Nova Zelândia	3
SERRA	Portal de Jacaraípe	3
SERRA	São Judas Tadeu	3
SERRA	São Pedro	3
SERRA	Alterosas	4
SERRA	Campinho da Serra II	4
SERRA	Costa Bela	4
SERRA	Jardim da Serra	4
SERRA	Maria Niobe	4
SERRA	Jardim Bela Vista	5
SERRA	Nova Almeida	5
SERRA	São Marcos I	5
SERRA	São Marcos II	5
SERRA	Enseada de Jacaraípe	6
SERRA	Parque Residencial Nova Almeida	6
SERRA	Boa Vista I	7
SERRA	Centro da Serra	7
SERRA	Divinópolis	7
SERRA	Lagoa de Jacaraípe	7
SERRA	VISTA DA SERRA II	7
SERRA	Costa Dourada	8
SERRA	Parque Jacaraípe	8
SERRA	Estância Monazítica	9
SERRA	Jardim Atlântico	9
SERRA	Pitanga	9

SERRA	Porto Dourado	9
SERRA	São Patrício	9
SERRA	Manguinhos	10
SERRA	Praia da Baleia	10
SERRA	São João	10
SERRA	Campinho da Serra I	12
SERRA	São Francisco	12
SERRA	Praiamar	13
SERRA	Mata da Serra	14
SERRA	Planalto Serrano Bloco C	14
SERRA	Castelândia	15
SERRA	Parque Residencial Mestre Álvaro	16
SERRA	Santa Luzia	16
SERRA	Santa Rita de Cássia	16
SERRA	Planalto de Carapina	20
SERRA	Vista da Serra I	21
SERRA	Parque das Gaivotas	22
SERRA	Eurico Salles	23
SERRA	Serra Centro	24
SERRA	Residencial Jacaraípe	28
SERRA	Camará	29
SERRA	Porto Canoa	30
SERRA	Taquara II	30
SERRA	Cidade Continental-Setor África	39
SERRA	Serra Dourada I	39
SERRA	Planície da Serra	40
SERRA	Cidade Continental-Setor Oceania	42
SERRA	Guaraciaba	42
SERRA	Maringá	42
SERRA	Ourimar	42
SERRA	Bicanga	47
SERRA	Planalto Serrano Bloco A	47
SERRA	Planalto Serrano Bloco B	50
SERRA	Manoel Plaza	52
SERRA	das Laranjeiras	53
SERRA	José de Anchieta III	54
SERRA	Laranjeiras Velha	56
SERRA	Cidade Pomar	58
SERRA	Diamantina	59
SERRA	Taquara I	60
SERRA	Cidade Continental-Setor Europa	61
SERRA	Solar de Anchieta	61
SERRA	Novo Porto Canoa	68
SERRA	Serra Dourada III	68
SERRA	Parque Residencial de Tubarão	69

SERRA	Conjunto Carapina I	70
SERRA	Serra Dourada II	70
SERRA	Morada de Laranjeiras	73
SERRA	Chácara Parreiral	75
SERRA	Nova Carapina II	79
SERRA	Cidade Continental-Setor América	83
SERRA	de Fátima	83
SERRA	Residencial Vista do Mestre	84
SERRA	Eldorado	91
SERRA	Nova Carapina I	92
SERRA	Feu Rosa	103
SERRA	São Diogo I	107
SERRA	Boa Vista II	115
SERRA	Valparaíso	118
SERRA	Parque Residencial Laranjeiras	123
SERRA	Vila Nova de Colares	126
SERRA	São Geraldo	130
SERRA	Barcelona	131
SERRA	Cidade Continental-Setor Ásia	136
SERRA	Praia de Carapebus	158
SERRA	Cantinho do Céu	165
SERRA	Lagoa de Carapebus	166
SERRA	José de Anchieta II	168
SERRA	Rosário de Fátima	180
SERRA	Hélio Ferraz	202
SERRA	Colina de Laranjeiras	208
SERRA	José de Anchieta	208
SERRA	São Diogo II	227
SERRA	André Carloni	228
SERRA	Jardim Limoeiro	382
SERRA	Balneário de Carapebus	443
SERRA	Jardim Tropical	524
SERRA	Central Carapina	707
SERRA	Carapina Grande	714
SERRA	Jardim Carapina	829
SERRA	Novo Horizonte	1071
<b>TOTAL ATENDIMENTOS NO MUNICÍPIO</b>		<b>10.196</b>