



ASSOCIAÇÃO  
**Mahatma  
Gandhi**



---

**CONTRATO DE GESTÃO n. ° 061/2019**  
Relatório Mensal de Indicadores  
**JUNHO/2022**

- Relatório de Indicadores;



- **Relatório de Indicadores;**

## Relatório de Indicadores UPA Carapina

Junho 2022

TOTAL DE ATENDIMENTOS	
Setor	Quantidade
Clínica Médica	12724
Pediatria	4601
<b>Total Geral</b>	<b>17325</b>

*\*Conforme informado no mês anterior, foi realizado adequação em relação a identificação da demanda dos setores da UPA Carapina, dividindo em Clínica médica, personalizado para melhor atender as necessidades da Comissão de Avaliação de Organização Social.*

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

#### 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 2022	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	3	3

*\*Foram recebidas 3 ouvidorias no período de junho 2022, sendo todas elas respondidas em tempo hábil, percentual de 100% de resolução das queixas recebidas no período.*

#### 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.

Considerando a mudança do sistema de informação da empresa Benjimed para a empresa Saludem no mês de maio 2022, esta gestão necessitou adequar um novo sistema (plataforma digital) para dar continuidade a pesquisa de satisfação na unidade, exigindo, por força, do período até 30/06 para implantação da nova plataforma e treinamento dos colaboradores envolvidos. Mas, a partir de 01/07/2022, este procedimento já foi reestabelecido.

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

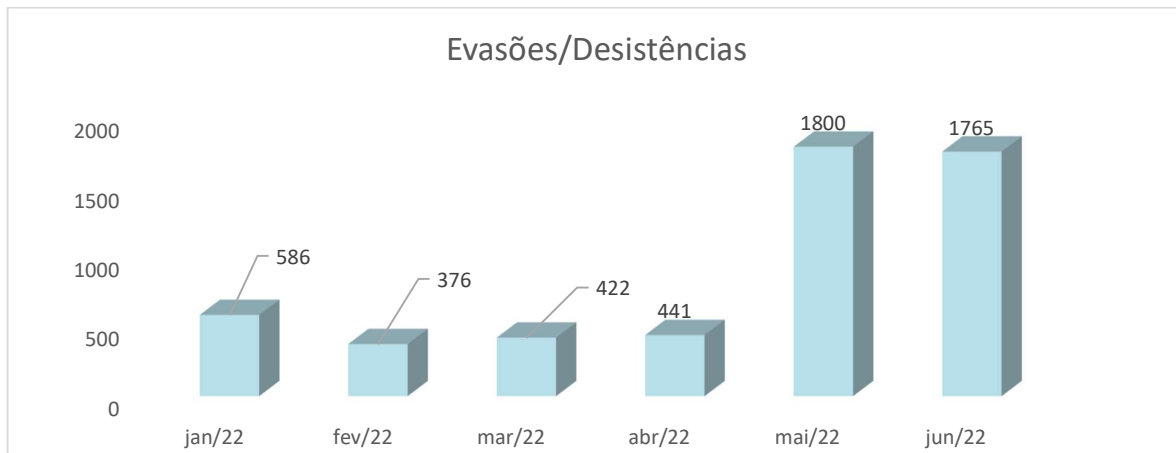
<b>ADMISSÃO</b>	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	15782
Quantidade de atendimentos realizados	15782
<b>Taxa de Admissão - UPA Carapina</b>	<b>100%</b>

### 2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

<b>TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS</b>	
<b>Meses</b>	<b>Evasões/Desistências</b>
jan/22	586
fev/22	376
mar/22	422
abr/22	441
mai/22	1800
juni/22	1765

*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



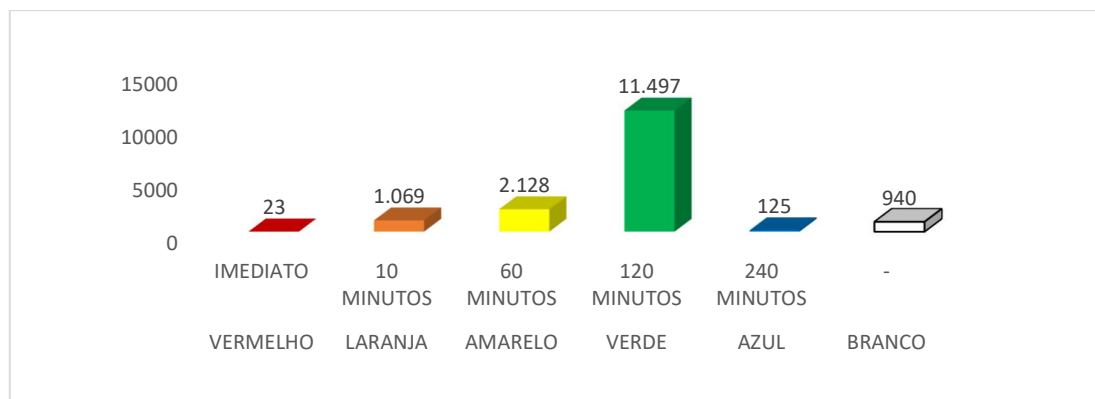
## 2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

<b>TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO</b>		
<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>TEMPO PRECONIZADO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
VERMELHO	IMEDIATO	23
LARANJA	10 MINUTOS	1.069
AMARELO	60 MINUTOS	2.128
VERDE	120 MINUTOS	11.497
AZUL	240 MINUTOS	125
BRANCO	-	940
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>		<b>15.782</b>

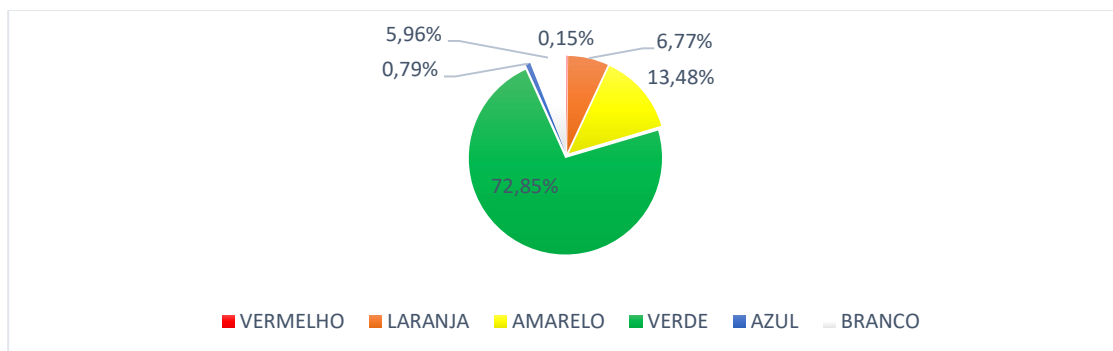
## 2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

<b>TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO</b>		
<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>(%)</b>
VERMELHO	23	0,15%
LARANJA	1069	6,77%
AMARELO	2128	13,48%
VERDE	11497	72,85%
AZUL	125	0,79%
BRANCO	940	5,96%
<b>TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>15.782</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	06 min e 31 seg
LARANJA	07 min e 01 seg
AMARELO	07 min e 56 seg
VERDE	08 min e 52 seg
AZUL	07 min e 11 seg
BRANCO	07 min e 54 seg

\*O tempo médio geral de espera para a classificação de risco é de **07 min e 57 seg.**

### 3.2. Tempo Médio de Espera da Classificação de Risco

TEMPO MÉDIO DE ESPERA DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	
MÊS	TEMPO
jan/22	01 min e 38 seg
fev/22	01 min e 40 seg
mar/22	01 min e 47 seg
abr/22	01 min e 56 seg
mai/22	01 min e 45 seg
jun/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	10 min e 13 seg
LARANJA	10 MINUTOS	13 min e 07 seg
AMARELO	60 MINUTOS	22 min e 00 seg
VERDE	120 MINUTOS	76 min e 45 seg
AZUL	240 MINUTOS	152 min e 18 seg
BRANCO	-	89 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 BAIRRO		
Município	Bairro	(%)
SERRA	ALTEROSAS	0,09%
SERRA	ANDRE CARLONI	2,59%
SERRA	BALNEARIO DE CARAPEBUS	4,07%
SERRA	BARCELONA	1,26%
SERRA	BARRO BRANCO	0,07%
SERRA	BELVEDERE	0,06%
SERRA	BICANGA	0,44%
SERRA	BOA VISTA I	0,04%

SERRA	BOA VISTA II	1,24%
SERRA	CACAROCA	0,01%
SERRA	CAMARA	0,27%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA I	0,07%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA II	0,05%
SERRA	CANTINHO DO CEU	1,59%
SERRA	CARAPINA GRANDE	7,59%
SERRA	CASCATA	0,05%
SERRA	CASTELANDIA	0,06%
SERRA	CENTRAL CARAPINA	5,84%
SERRA	CHACARA PARREIRAL	0,81%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL	3,91%
SERRA	CIDADE NOVA DA SERRA	0,01%
SERRA	CIDADE POMAR	0,47%
SERRA	CIVIT II	0,03%
SERRA	COLINA DA SERRA	0,01%
SERRA	COLINA DE LARANJEIRAS	2,12%
SERRA	CONJUNTO CARAPINA I	0,37%
SERRA	CONJUNTO JACARAÍPE	0,03%
SERRA	CONTINENTAL	0,01%
SERRA	COSTA BELA	0,03%
SERRA	COSTA DOURADA	0,07%
SERRA	DAS LARANJEIRAS	0,44%
SERRA	DE FATIMA	0,69%
SERRA	DIAMANTINA	0,81%
SERRA	DIVINOPOLIS	0,07%
SERRA	ELDORADO	0,97%
SERRA	ENSEADA DE JACARAÍPE	0,05%
SERRA	ESTANCIA MONAZITICA	0,03%
SERRA	EURICO SALLES	0,40%
SERRA	FEU ROSA	0,92%
SERRA	GUARACIABA	0,36%
SERRA	HELIO FERRAZ	1,92%
SERRA	JACUHY	0,01%
SERRA	JARDIM ATLANTICO	0,05%
SERRA	JARDIM BELA VISTA	0,07%
SERRA	JARDIM CARAPINA	8,71%
SERRA	JARDIM DA SERRA	0,05%
SERRA	JARDIM GUANABARA	0,01%
SERRA	JARDIM LIMOEIRO	4,59%
SERRA	JARDIM TROPICAL	4,61%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA	2,00%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA II	1,69%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA III	0,54%
SERRA	LAGOA DE CARAPEBUS	1,00%
SERRA	LAGOA DE JACARAÍPE	0,05%
SERRA	LARANJEIRAS VELHA	0,61%
SERRA	MANGUINHOS	0,07%
SERRA	MANOEL PLAZA	0,85%
SERRA	MARIA NIOBE	0,05%
SERRA	MARINGA	0,27%
SERRA	MATA DA SERRA	0,15%
SERRA	MORADA DE LARANJEIRAS	0,56%



SERRA	NOSSA SENHORA DA CONCEICAO	0,01%
SERRA	NOVA ALMEIDA CENTRO	0,02%
SERRA	NOVA CARAPINA I	0,72%
SERRA	NOVA CARAPINA II	0,69%
SERRA	NOVA ZELANDIA	0,02%
SERRA	NOVO	0,01%
SERRA	NOVO HORIZONTE	10,05%
SERRA	NOVO PORTO CANOA	0,46%
SERRA	OURIMAR	0,38%
SERRA	PALMEIRAS	0,05%
SERRA	PARQUE DAS GAIVOTAS	0,19%
SERRA	PARQUE JACARAÍPE	0,09%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL LARANJEIRAS	1,07%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL MESTRE ALVARO	0,11%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL NOVA ALMEIDA	0,13%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL TUBARAO	0,57%
SERRA	PARQUE SANTA FE	0,06%
SERRA	PITANGA	0,15%
SERRA	PLANALTO DE CARAPINA	0,29%
SERRA	PLANALTO SERRANO	0,77%
SERRA	PLANICIE DA SERRA	0,24%
SERRA	PORTAL DE JACARAÍPE	0,04%
SERRA	PORTO CANOA	0,21%
SERRA	PORTO DOURADO	0,05%
SERRA	PRAIA DA BALEIA	0,13%
SERRA	PRAIA DE CAPUBA	0,02%
SERRA	PRAIA DE CARAPEBUS	1,98%
SERRA	PRAIAMAR	0,09%
SERRA	REIS MAGOS	0,03%
SERRA	RESIDENCIAL CENTRO DA SERRA	0,09%
SERRA	RESIDENCIAL JACARAÍPE	0,14%
SERRA	RESIDENCIAL VISTA DO MESTRE	1,02%
SERRA	ROSARIO DE FATIMA	3,64%
SERRA	SANTA LUZIA	0,27%
SERRA	SANTA RITA DE CASSIA	0,11%
SERRA	SANTO ANTONIO	0,03%
SERRA	SAO DIOGO I	1,11%
SERRA	SAO DIOGO II	2,29%
SERRA	SAO FRANCISCO	0,09%
SERRA	SAO GERALDO	1,16%
SERRA	SAO JOAO	0,01%
SERRA	SAO JUDAS TADEU	0,04%
SERRA	SAO LOURENCO	0,02%
SERRA	SAO MARCOS I	0,02%
SERRA	SAO MARCOS II	0,05%
SERRA	SAO PATRICIO	0,11%
SERRA	SAO PEDRO	0,02%
SERRA	SERRA CENTRO	0,04%
SERRA	SERRA DOURADA I	0,36%
SERRA	SERRA DOURADA II	0,50%
SERRA	SERRA DOURADA III	0,40%
SERRA	SERRAMAR	0,05%
SERRA	SOLAR DE ANCHIETA	0,61%

SERRA	TAQUARA I	0,54%
SERRA	TAQUARA II	0,42%
SERRA	TERMINAL INTERMODAL DA SERRA	0,01%
SERRA	VALPARAISO	1,18%
SERRA	VILA NOVA DE COLARES	0,83%
SERRA	VISTA DA SERRA I	0,21%
SERRA	VISTA DA SERRA II	0,09%

<b>RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR MUNICÍPIO</b>		
<i>Município</i>		<i>(%)</i>
SERRA-ES		93,812%
VITORIA-ES		3,791%
CARIACICA-ES		1,344%
VILA VELHA-ES		0,467%
VIANA-ES		0,069%
GUARAPARI-ES		0,057%
ARACRUZ-ES		0,050%
FUNDAO-ES		0,050%
SAO MATEUS-ES		0,044%
RIO DE JANEIRO-RJ		0,025%
MACEIO-AL		0,019%
BELFORD ROXO-RJ		0,019%
SAO PAULO-SP		0,019%
COLATINA-ES		0,019%
IPATINGA-MG		0,013%
CAMPINAS-SP		0,013%
NOVA IGUACU-RJ		0,013%
MAUA-SP		0,006%
MIMOSO DO SUL-ES		0,006%
MUCURICI-ES		0,006%
PASSOS-MG		0,006%
PAULISTA-PE		0,006%
POCOS DE CALDAS-MG		0,006%
SANTA LEOPOLDINA-ES		0,006%
SAO BERNARDO DO CAMPO-SP		0,006%
SAO JOAO DA BARRA-RJ		0,006%
AGUIA BRANCA-ES		0,006%
TEIXEIRA DE FREITAS-BA		0,006%
SAO ROQUE DO CANAA-ES		0,006%
AMERICANA-SP		0,006%
BOM RETIRO-SC		0,006%
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM-ES		0,006%
CASTANHAL-PA		0,006%
CASTELO-ES		0,006%
COSMOPOLIS-SP		0,006%
GOVERNADOR MANGABEIRA-BA		0,006%
GUACUI-ES		0,006%
IPANEMA-MG		0,006%
ITABUNA-BA		0,006%
ITAPEMIRIM-ES		0,006%
ITAUNA-MG		0,006%
JABOATAO DOS GUARARAPES-PE		0,006%
JATOBA-PE		0,006%
JOINVILLE-SC		0,006%
LEME-SP		0,006%

\*Nesse período o percentual de identificação da origem dos pacientes atendidos na UPA Carapina, 100% do atendimento está com CEP válido e compatível com o código IBGE.

## 5. REDUÇÃO DA TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL

TABELA DE ÓBITO - JUNHO 2022					
Nº	NOME DO PACIENTE	DN	PERMANENCIA		DESTINO
			ENTRADA	ÓBITO	
1	AMANDA AMORIN BARRETO	18/08/2006	05/06/2022	05/06/2022	IML
2	LUIZ CARLOS SILVA REIS	01/05/1972	07/06/2022	07/06/2022	FUNERÁRIA
3	CARLOS ZACCHE	04/05/1966	06/06/2022	08/06/2022	SVO
4	MARIA SUELI CAROLINO TELLES	18/05/1972	13/06/2022	14/06/2022	FUNERÁRIA
5	DELMIRA MARIA DE JESUS	10/05/1936	24/06/2022	25/06/2022	FUNERÁRIA

REDUÇÃO DA TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL					
MÊS	Nº ATENDIMENTOS	Nº DE ÓBITOS < 24HRS	%	Nº DE ÓBITOS > 24HRS	%
jan/22	17.956	6	0,033%	6	0,033%
fev/22	11.401	6	0,053%	6	0,053%
mar/22	14.716	5	0,034%	4	0,027%
abr/22	15.439	0	0,000%	2	0,013%
mai/22	16.103	2	0,012%	2	0,012%
jun/22	17.325	2	0,012%	3	0,017%

## 6. MÉDIA DE PERMANÊNCIA

Representa o tempo médio em dias que os pacientes permanecem internados na instituição.

### 6.1. MÉDIA DE PERMANÊNCIA SUPERIOR A 24 H

MÉDIA DE PERMANENCIA SUPERIOR A 24 HRS		
	TOTAL DE PACIENTES INTERNADOS >24h	TOTAL EM DIAS DE PACIENTES INTERNADOS >24h
Adulto	73	156
Pediatria	24	43
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>199</b>
<b>Média de permanência de pacientes &gt;24h</b>		<b>2,052</b>

6.2. TABELA DE PACIENTES COM PERMANÊNCIA SUPERIOR A 24 H

TABELA DE PACIENTES INTERNADOS MÊS JUNHO 2022 - UPA CARAPINA - PEDIATRIA							
Nº	NOME DO PACIENTE	DN	INTERNAÇÃO		LIBERAÇÃO DA VAGA	Nº DIAS	
			ENTRADA	DESTINO	SAÍDA DATA		
1	BRYAN ALVES DO NASCIMENTO	05/04/2016	02/06/2022		ALTA	04/06/2022	2
2	NICOLAS SANTANA DIAS	20/10/2008	03/06/2022		ALTA	04/06/2022	1
3	EMILLY GONÇALVES LOPES	23/06/2008	03/06/2022		ALTA	05/06/2022	2
4	HELOISA DE ALMEIDA	11/02/2020	03/06/2022		ALTA	05/06/2022	2
5	MIGUEL JESUS GOMES	22/07/2019	05/06/2022		ALTA	06/06/2022	1
6	ABNER CRUZ JARDELINO	10/06/2019	05/06/2022		ALTA	06/06/2022	1
7	YURI GORDIANO DE JESUS	13/04/2008	06/06/2022		ALTA	08/06/2022	2
8	LAURA SOARES DOS SANTOS	13/05/2019	05/06/2022		ALTA	07/06/2022	2
9	EVELYN SANTOS VIANA	13/05/2013	07/06/2022		ALTA	08/06/2022	1
10	GABRIELA SANTOS DE ALMEIDA	14/02/2005	12/06/2022		ALTA	14/06/2022	2
11	BRAYAN SANTOS BRITO SAUSMICKAT	21/04/2016	14/06/2022		ALTA	18/06/2022	4
12	GUSTAVO SANTOS CALAZANS	03/08/2017	16/06/2022		ALTA	17/06/2022	1
13	JULIA TESCH FONSECA	20/11/2019	16/06/2022		ALTA	18/06/2022	2
14	ANA QUEZIA SANTOS DA CRUZ	31/05/2018	17/06/2022		ALTA	18/06/2022	1
15	ALEXIS SIQUEIRA PESSANHA	08/08/2019	19/06/2022		ALTA	20/06/2022	1
16	THEO FORNAZIER FITARONI DE PAULA	09/05/2019	20/06/2022		ALTA	22/06/2022	2
17	PABLO DA SILVA BEZERRA	07/12/2012	25/06/2022		HEINSG	28/06/2022	3
18	LUAN HENRIQUE DE SOUZA PINTO	20/12/2014	25/06/2022		ALTA	26/06/2022	1
19	JENIFFER RENATA OLIVEIRA SOUZA	27/05/2012	25/06/2022		ALTA	27/06/2022	2
20	HANNA CREUZA DE OLIVEIRA DE JESUS	02/02/2018	27/06/2022		ALTA	28/06/2022	1
21	ANALICE DA SILVA SIQUEIRA	17/12/2015	28/06/2022		ALTA	01/07/2022	3
22	MELISSA DE PAULA SIAN	08/04/2018	29/06/2022		ALTA	01/07/2022	2
23	EVERTON ANDRADE SILVA	27/07/2010	29/06/2022		ALTA	02/07/2022	3
24	DREIFI TYLER RANGEL MARTINS	20/05/2017	30/06/2022		ALTA	01/07/2022	1

TABELA DE PACIENTES INTERNADOS MÊS JUNHO 2022 - UPA CARAPINA - ADULTO							
Nº	NOME DO PACIENTE	DN	INTERNAÇÃO		LIBERAÇÃO DA VAGA	SAÍDA	Nº DIAS
			ENTRADA	CADASTRO CRV	DESTINO	DATA	
1	GABRIEL CHAGAS RIBEIRO	01/04/1998	01/06/2022	1671263	HSCS	03/06/2022	2
2	AILTON RIBEIRO DOS SANTOS	31/12/1955	01/06/2022	1671589	ALTA MÉDICA	07/06/2022	6
3	JOAQUIM ALVES PEREIRA	17/01/1958	01/06/2022	1671550	ALTA MÉDICA	03/06/2022	2
4	JOÃO ANTONIO DE NOLASCO FEDULO	26/05/1972	01/06/2022	1671807	ALTA MÉDICA	04/06/2022	3
5	MIGUEL FERREIRA LOPES	08/10/1954	02/06/2022	1672698	ALTA MÉDICA	06/06/2022	4
6	STHEFANE CRIS SILVA DOS SANTOS	14/06/1986	02/06/2022	1672312	ALTA MÉDICA	03/06/2022	1
7	EVERALDO RODRIGUES DE JESUS	22/12/2001	02/06/2022	1672457	ALTA MÉDICA	03/06/2022	1
8	ALDEMIR DE OLIVEIRA	30/07/1931	03/06/2022	1673665	ALTA MÉDICA	07/06/2022	4

9	NANCILDES SANTOS DA SILVA	12/06/1961	03/06/2022	1673893	HEUE	08/06/2022	5
10	ANA RITA MARIANI SESSA	17/07/1957	04/06/2022	1674801	UBS	07/06/2022	3
11	EMIDIO JOSE PEREIRA	22/03/1936	03/06/2022	1673690	ALTA MÉDICA	05/06/2022	2
12	DEUSDETE DE JESUS OLIVEIRA	07/01/1965	06/06/2022	1675455	HEUE	09/06/2022	3
13	WARLEY OLIVEIRA DA SILVA	01.02.1960	04/06/2022	1674219	HEJSN	06/06/2022	2
14	LOURIVAL LOPES CUNHA	14/12/1948	06/06/2022	1674964	HEUE	07/06/2022	1
15	SEM DOC THIAGO SANTOS SILVA	13/08/1997	06/06/2022	1674983	ALTA MÉDICA	07/06/2022	1
16	CLAUDINO DE JESUS NASCIMENTO	26/08/1968	06/06/2022	1675679	HDS	10/06/2022	4
17	MARIA DA PENHA FRAGA DE ARAÚJO	25/08/1956	07/06/2022	1676440	HESC	12/06/2022	5
18	MARIA ALVES DE MATOS	31/07/1938	07/06/2022	1675435	HESC	09/06/2022	2
19	ALAYDE GASPARINE MULINE	02/04/1931	06/06/2022	1674219	HESC	08/06/2022	2
20	ARCILEU DUARTE	22/08/1959	08/06/2022	1671807	HEJSN	13/06/2022	5
21	ANTONIO CARLOS COUTINHO	01/06/1947	09/06/2022	1677536	ALTA MÉDICA	14/06/2022	5
22	WALMIR REIS DOS SANTOS	11/04/1957	09/06/2022	1678013	ALTA MÉDICA	11/06/2022	2
23	JOSE LUIZ DUTRA	11/03/1954	09/06/2022	1677880	ALTA MÉDICA	13/06/2022	4
24	NELCI BATISTA RODRIGUES	20/01/1962	10/06/2022	1672312	HEJSN	12/06/2022	2
25	JAIR AIRES GOMES	17/12/1961	11/06/2022	1672457	HDS	13/06/2022	2
26	GILMAR CODECCO	27/10/1961	11/06/2022	1673665	ALTA MÉDICA	14/06/2022	3
27	LUCIANA SILVA OLIVEIRA	08/09/1975	12/06/2022	1673893	HEUE	15/06/2022	3
28	ZELIA RANGEL BIAZUTTI	14/06/1943	13/06/2022	1674801	HESC	14/06/2022	1
29	MARIA SUELI CAROLINO TELLES	18/05/1972	13/06/2022	1673690	ALTA MÉDICA	14/06/2022	1
30	DIVINA FERREIRA DA SILVA	22/02/1947	14/06/2022	1674219	ALTA MÉDICA	15/06/2022	1
31	ISRAEL BATISTA DA COSTA	12/01/1948	14/06/2022	1674964	HEJSN	15/06/2022	1
32	ADEMIR ANTONIO DOS ANJOS	24/07/1966	14/06/2022	1674983	ALTA MÉDICA	15/06/2022	1
33	JOVALDINO MOREIRA DA SILVA	16/11/1966	15/06/2022	1675679	HEUE	20/06/2022	5
34	LENIRA ALVES DOS REIS	18/08/1942	16/06/2022	1676440	UBS	18/06/2022	2
35	IZELINA SILVEIRA DE FREITAS	11/05/1940	17/06/2022	1675435	HEVV	19/06/2022	2
36	CARLOS MARQUES OLIVEIRA CORDEIRO	19/05/1959	17/06/2022	1674219	HEAC	21/06/2022	4
37	IURI SOUZA SANTOS	11/09/1993	18/06/2022	1671807	HDS	20/06/2022	2
38	MARIA DE LOURDES PAIVA DE JESUS	10/05/1942	18/06/2022	1671857	ALTA MÉDICA	19/06/2022	1
39	ALZIRA HULZ	22/09/1953	18/06/2022	1672698	HEVV	20/06/2022	2
40	JEFERSON DE SOUZA MIRANDA	08/09/1992	18/06/2022	1672312	ALTA MÉDICA	19/06/2022	1
41	MIKAELLA RODRIGUES EPICHIN	22/07/1995	20/06/2022	1672457	HEUE	21/06/2022	1
42	ANTONIO SANTOS MENEZES	07/07/1965	20/06/2022	1673665	ALTA MÉDICA	21/06/2022	1
43	VALDIVINO RAMOS DA COSTA	19/03/1991	20/06/2022	1673893	ALTA MÉDICA	21/06/2022	1
44	ROBERTO DA CRUZ DUTRA	06/10/1990	21/06/2022	1674801	HEJSN	22/06/2022	1
45	BEATRIZ TIBAES BISPO	12/02/2003	21/06/2022	1673690	HEUE	23/06/2022	2
46	JOÃO CARLOS MACHADO	11/02/1961	22/06/2022	1687717	HEUE	24/06/2022	2
47	MIRACY ROCIO	25/06/1936	22/06/2022	1687083	HEUE	25/06/2022	3
48	ADJAIR COUTINHO DIAS	27/08/1933	23/06/2022	1688778	HEVV	25/06/2022	2
49	MATEUS BENTO DE ASSIS	03/05/1949	23/06/2022	1688992	HEJSN	24/06/2022	1
50	JHULLYA DOS REIS REIS	18/10/2001	24/06/2022	1688979	ALTA MÉDICA	25/06/2022	1
51	ALEXANDRE FRANCISCO PEREIRA	20/04/1957	24/06/2022	1673893	ALTA MÉDICA	25/06/2022	1
52	ADJAIR COUTINHO DIAS	27/08/1933	23/06/2022	1688778	ALTA MÉDICA	25/06/2022	2

53	IRIVAL AUGUSTO ROSSW	24/08/1941	24/06/2022	1690040	ALTA MÉDICA	25/06/2022	1
54	MARILDA RANGEL SAMPAIO	02/11/1941	24/06/2022	1689685	HEUE	26/06/2022	2
55	REGINALDO ROSA MACIEL	08/08/1983	24/06/2022	1689737	UBS	27/06/2022	3
56	FABIO GONCALVES DE OLIVEIRA	08/08/1986	24/06/2022	1689707	ALTA MÉDICA	28/06/2022	4
57	ALEXANDRE FRANCISCO PEREIRA	20/04/1957	25/06/2022	1689690	HEUE	26/06/2022	1
58	ROMILDO FRANCISCO ROCHA	12/12/1950	25/06/2022	1689765	HEJSN	26/06/2022	1
59	ARLINDO CARDOSO SANTOS	19/03/1943	26/06/2022	1690376	ALTA MÉDICA	27/06/2022	1
60	FLORIZA KINIDEL SCHULZ	01/04/1933	26/06/2022	1690549	HDS	27/06/2022	1
61	ANDREA MARA VIEIRA DE SOUSA	15/09/1977	26/06/2022	1690869	HESC	27/06/2022	1
62	JOSE CARLOS FRAGA	18/12/1977	26/06/2022	1690392	HESC	27/06/2022	1
63	ERMINDIO ANTONIO STINGHEL	25/04/1941	27/06/2022	1689685	HESC	28/06/2022	1
64	MARIA EDITH DOS SANTOS CRESPO	31/05/1954	28/06/2022	1690040	HEJSN	29/06/2022	1
65	DJANIRA RAMOS ARAUJO	13/08/1950	28/06/2022	1690210	ALTA MÉDICA	30/06/2022	2
66	CARLOS FREIRE DE SOUSA	24/06/1969	28/06/2022	1692346	ALTA MÉDICA	01/07/2022	3
67	LOYSE SANTOS FERREIRA	14/12/2001	28/06/2022	1692181	ALTA MÉDICA	30/06/2022	2
68	MAXWEL DE ANDRADE ELIAS	29/08/1982	28/06/2022	1692348	HDS	30/06/2022	2
69	MARIA MADALENA RIBEIRO DA LUZ	13/01/1941	28/06/2022	1692293	HESC	30/06/2022	2
70	RONIVALDO MENEZES DE OLIVEIRA	26/09/1970	28/06/2022	1692019	HESC	30/06/2022	2
71	ALZIRA LEMKE ENOLICH	30/04/1935	28/06/2022	1692335	HESC	30/06/2022	2
72	JOSE DOS SANTOS	10/03/1951	29/06/2022	1693294	HEJSN	30/06/2022	1
73	PAULO SERGIO COUTINHO	12/07/1949	30/06/2022	1693529	ALTA MÉDICA	01/07/2022	1

## 7. TABELA TAXA DE OCUPAÇÃO

TAXA DE OCUPAÇÃO UPA CARAPINA - JUNHO 2022						
DATA	PEDIATRIA	T.O.D.	ADULTO	T.O.D.	TOTAL GERAL	T.O.D.
01/05/2022	6	67%	13	68%	19	68%
02/05/2022	7	78%	11	58%	18	64%
03/05/2022	5	56%	11	58%	16	57%
04/05/2022	3	33%	10	53%	13	46%
05/05/2022	2	22%	13	68%	15	54%
06/05/2022	5	56%	11	58%	16	57%
07/05/2022	5	56%	13	68%	18	64%
08/05/2022	6	67%	11	58%	17	61%
09/05/2022	4	44%	9	47%	13	46%
10/05/2022	3	33%	7	37%	10	36%
11/05/2022	7	78%	10	53%	17	61%
12/05/2022	9	100%	11	58%	20	71%
13/05/2022	6	67%	13	68%	19	68%
14/05/2022	7	78%	7	37%	14	50%
15/05/2022	9	100%	6	32%	15	54%
16/05/2022	8	89%	9	47%	17	61%
17/05/2022	4	44%	8	42%	12	43%
18/05/2022	9	100%	6	32%	15	54%
19/05/2022	9	100%	9	47%	18	64%

20/05/2022	7	78%	11	58%	18	64%
21/05/2022	5	56%	10	53%	15	54%
22/05/2022	9	100%	8	42%	17	61%
23/05/2022	10	111%	9	47%	19	68%
24/05/2022	6	67%	10	53%	16	57%
25/05/2022	4	44%	11	58%	15	54%
26/05/2022	6	67%	10	53%	16	57%
27/05/2022	5	56%	6	32%	11	39%
28/05/2022	2	22%	9	47%	11	39%
29/05/2022	7	78%	8	42%	15	54%
30/05/2022	6	67%	6	32%	12	43%
<b>FINAL</b>	<b>6</b>	<b>65%</b>	<b>9</b>	<b>49%</b>	<b>15</b>	<b>54%</b>



- **Atenção ao Usuário – Queixas Recebidas e Respondidas;**



**Fwd: Re: Fwd: Ouvidoria nº 004061.2022-09**

1 mensagem

gestor.upacarapina@mgandhi.com.br <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>  
Para: Compra UPA Carapina <compra.upacarapina@mgandhi.com.br>

26 de julho de 2022 15:02

----- Mensagem original -----

**Assunto:** Fwd: Re: Fwd: Ouvidoria nº 004061.2022-09**Data:** 26/07/2022 08:22**De:** gestor.upacarapina@mgandhi.com.br**Para:** nerlaine.pizetta@serra.es.gov.br, elizelda.palhares@serra.es.gov.br, gerencia.os@serra.es.gov.br

Bom dia!

Segue resposta a ouvidoria. (amarelo)

Att.

Renato

----- Mensagem original -----

**Assunto:** Re: Fwd: Ouvidoria nº 004061.2022-09**Data:** 25/07/2022 14:45**De:** rtmedico.upacarapina@mgandhi.com.br**Para:** <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>

Como já é de ciência da CAF e da secretaria de saúde, o RX da UPA de Carapina não tem mais condições de realizar exames com um mínimo de qualidade para o devido diagnóstico do paciente. Estamos no aguardo do ajuste definitivo da situação, que é a troca do equipamento, o que é de responsabilidade da Secretaria de Saúde.

Em 2022-07-22 10:14, gestor.upacarapina@mgandhi.com.br escreveu:

Bom dia!

Dr segue ouvidoria para resposta formal.

Att.

Renato

----- Mensagem original -----

**Assunto:** Fwd: Ouvidoria nº 004061.2022-09**Data:** 22/07/2022 09:20**De:** Nerlaine Pizetta <nerlaine.pizetta@serra.es.gov.br>**Para:** gestor upacarapina <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>**Cc:** Elizelda Ferreira Pereira Palhares <elizelda.palhares@serra.es.gov.br>

Bom dia,

Renato, segue para conhecimento e resposta!

Att,

--

**Nerlaine Pizetta***Enfermeira**GCOS - Contratação de Organização Social**Prefeitura Municipal de Serra**Secretaria Municipal de Saúde***De:** "Ouvidoria Sesa" <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>**Para:** "SESA" <gerencia.os@serra.es.gov.br>**Enviadas:** Terça-feira, 28 de junho de 2022 12:42:35**Assunto:** Ouvidoria nº 004061.2022-09

Prezado(a), boa tarde!

Segue manifestação registrada na **Ouvidoria** para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017).**Descrição do Pedido**

Gostaria que essa reclamação fosse encaminhada ao Conselho Municipal de Saúde. O aparelho de raio-x da UPA de Carapina próximo ao terminal de carapina, está com resolução de imagens ruim. Já a segunda vez que vou até lá (abril e junho) e está ruim até para ser feito um diagnóstico correto, na primeira vez tive que ir para PA de São Pedro pra saber se realmente

minha filha tinha era pneumonia.Solicito resolução do problema.

Bairro:  
Carapina I

Referência:  
Upa carapina

**PRAZO DE RESPOSTA: 20/07/2022**

Atenciosamente,

**Felipe Gimenes**  
**Ouvidoria SESA**  
Secretaria Municipal de Saúde  
Prefeitura Municipal da Serra

**Fwd: Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90**

1 mensagem

gestor.upacarapina@mgandhi.com.br <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>  
Para: Compra UPA Carapina <compra.upacarapina@mgandhi.com.br>

26 de julho de 2022 15:01

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Fwd: Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90  
**Data:**01/07/2022 09:21  
**De:**gestor.upacarapina@mgandhi.com.br  
**Para:**compra.upacarapina@mgandhi.com.br

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Fwd: Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90  
**Data:**10/06/2022 14:20  
**De:**gestor.upacarapina@mgandhi.com.br  
**Para:**pamella.leal@serra.es.gov.br

Pamella boa tarde!

Segue resposta (amarelo)referente a OUIDORIA.

ATT.

RENATO

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90  
**Data:**09/06/2022 21:05  
**De:**Raphael Rocha <raphaelrferreira@gmail.com>  
**Para:**gestor.upacarapina@mgandhi.com.br

Desde de a reabertura do Hospital Jayme Santos Neves para algumas especialidades, o novo protocolo exige que a ambulância e a maca fiquem "presos" aguardando toda avaliação do paciente e se decida por ele ficar ou não na unidade. Isso tem gerado um tempo de espera muito alto na UPA. Temos apenas uma ambulância e essa exigência de aguardar no Jayme foi imposta pelo próprio hospital.

Att,

Raphael Rocha Ferreira  
RT Médico UPA Carapina

&lt;gestor.upacarapina@mgandhi.com.br&gt; escreveu em qua., 8 de jun. de 2022 às 09:12 :

Dr bom dia!

Segue ouvidoria pra resposta formal.

Att.

Renato

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Fwd: Ouvidoria nº 003476.2022-90  
**Data:**07/06/2022 15:40  
**De:**Pamella de Paula Leal <pamella.leal@serra.es.gov.br>  
**Para:**gestor upacarapina <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>

Boa tarde, tudo bom?  
Encaminho ouvidoria para ciência e devida resposta.  
Atenciosamente,  
Pâmella de Paula Leal.

**De:** "Ouvidoria Sesa" <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>  
**Para:** "SESA" <gerencia.os@serra.es.gov.br>

**Enviadas:** Terça-feira, 7 de junho de 2022 13:12:57  
**Assunto:** Fwd: Ouvidoria nº 003476.2022-90

Prezado(a), boa tarde!

Segue manifestação registrada na **Ouvidoria** para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017).

Atenciosamente,

**Ouvidoria SESA**  
Secretaria Municipal de Saúde  
Prefeitura Municipal da Serra

---

**De:** "Marcio Dobal de Oliveira" <marcio.dobal@serra.es.gov.br>  
**Para:** "Ouvidoria Sesa" <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>  
**Enviadas:** Terça-feira, 7 de junho de 2022 8:51:10  
**Assunto:** Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90

Bom dia,

E com o Wagner

----- Mensagem original -----

**De:** Ouvidoria Sesa <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>  
**Para:** Marcio Dobal de Oliveira <marcio.dobal@serra.es.gov.br>  
**Enviadas:** Tue, 07 Jun 2022 08:46:04 -0300 (BRT)  
**Assunto:** Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90

Prezado Márcio,

O demandante não se identificou, no entanto pelo relato o transporte sairia da Upa de Carapina para algum hospital no dia 02/06/2022. A reclamação se refere ao transporte, não sei se é se sua competência, gentileza me sinalize.

Atenciosamente,  
Fabiana Oliveira  
Ouvidoria SESA  
Secretaria Municipal de Saúde  
Prefeitura Municipal da Serra

**De:** "Marcio Dobal de Oliveira" <marcio.dobal@serra.es.gov.br>  
**Para:** "Ouvidoria Sesa" <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>  
**Enviadas:** Segunda-feira, 6 de junho de 2022 14:03:56  
**Assunto:** Re: Ouvidoria nº 003476.2022-90

Boa tarde,

Informo que necessito de maiores informações sobre o que tange o atendimento a UPA , qual UPA ? Qual dia ? Qual horário ?

Marcio Dobal

**De:** "Ouvidoria Sesa" <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>  
**Para:** "Marcio Dobal de Oliveira" <marcio.dobal@serra.es.gov.br>  
**Enviadas:** Segunda-feira, 6 de junho de 2022 13:11:01  
**Assunto:** Ouvidoria nº 003476.2022-90

Prezado(a), boa tarde!

Segue manifestação registrada na Ouvidoria para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017).

Descrição do Pedido

Reclamação sobre a ambulância que leva os pacientes do UPA para os hospitais da região, relata que desde ontem (02/06/2022) a ambulância não aparece para transportar os pacientes, informa que o mesmo apareceu apenas uma vez e não voltou mais. Reclama ainda que o Hospital Jaime não recebe os pacientes de carro, apenas de ambulância, o que piora a situação do paciente.

Bairro: Carapina Grande  
Referência: UPA de Carapina

PRAZO DE RESPOSTA:28/06/2022

Atenciosamente,

Ouvidoria SESA

Secretaria Municipal de Saúde  
Prefeitura Municipal da Serra

—

Pâmella de Paula Leal

Membro da Comissão de Contratação de Organização Social

Secretaria Municipal de Saúde - SESA  
Prefeitura Municipal de Serra  
Tel.: 27 3252-3444

**Fwd: Re: Ouvidoria nº 003574.2022-63**

1 mensagem

gestor.upacarapina@mgandhi.com.br <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>  
Para: Compra UPA Carapina <compra.upacarapina@mgandhi.com.br>

26 de julho de 2022 15:02

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Fwd: Re: Ouvidoria nº 003574.2022-63  
**Data:**01/07/2022 09:21  
**De:**gestor.upacarapina@mgandhi.com.br  
**Para:**compra.upacarapina@mgandhi.com.br

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Fwd: Re: Ouvidoria nº 003574.2022-63  
**Data:**10/06/2022 14:23  
**De:**gestor.upacarapina@mgandhi.com.br  
**Para:**pamella.leal@serra.es.gov.br

Pamella, boa tarde!

Segue resposta (amarelo) referente a ouvidoria.

Att.

Renato

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Re: Ouvidoria nº 003574.2022-63  
**Data:**09/06/2022 21:13  
**De:**Raphael Rocha <raphaelferreira@gmail.com>  
**Para:**gestor.upacarapina@mgandhi.com.br

Existe um protocolo de segurança no qual o paciente fica contido para evitar, principalmente, quedas. Todo paciente que está contido faz uso de fraldas para evitar levantar e cair. Dependendo do setor no qual a paciente estava, realmente não é permitido a presença de acompanhante, geralmente na emergência e no setor de síndrome gripal. Todos os técnicos possuem o devido treinamento para realizar a contenção dentro das exigências do protocolo, evitando lesões no paciente.

Att,

Raphael Rocha Ferreira  
RT Médico UPA Carapina

&lt;gestor.upacarapina@mgandhi.com.br&gt; escreveu em qui., 9 de jun. de 2022 às 09:01 :

Dr bom dia!

Segue email para resposta formal.

Att.

Renato

----- Mensagem original -----

**Assunto:**Fwd: Ouvidoria nº 003574.2022-63  
**Data:**08/06/2022 14:19  
**De:**Pamella de Paula Leal <pamella.leal@serra.es.gov.br>  
**Para:**gestor upacarapina <gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>  
**Cc:**"SESA - Gerencia OS " <gerencia.os@serra.es.gov.br>

Boa tarde, tudo bom?  
Encaminho ouvidoria para devida resposta.  
Atenciosamente,

Pâmella de Paula Leal

Membro da Comissão de Contratação de Organização Social

Secretaria Municipal de Saúde - SESA  
Prefeitura Municipal de Serra  
Tel.: 27 3252-3444

---

**De:** "Ouvidoria Sesa" <ouvidoria.sesa@serra.es.gov.br>

**Para:** "SESA" <gerencia.os@serra.es.gov.br>

**Enviadas:** Quarta-feira, 8 de junho de 2022 13:31:14

**Assunto:** Ouvidoria nº 003574.2022-63

Prezado(a), boa tarde!

Segue manifestação registrada na **Ouvidoria** para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017).

---

Descrição do Pedido

Reclamação sobre um ocorrido na UPA de Carapina. Relata que amarrrou a mãe da reclamante na cama pois não queriam que a pessoa levantasse para fazer necessidades, e sim fazer na fraudada. Informa ainda que não estavam permitindo a entrada da reclamante pois não queriam que ela visse a senhora amarrada.

**Bairro:** Carapina Grande

**Referência:** UPA do bairro

**PRAZO DE RESPOSTA: 01/07/2022**

Atenciosamente,

**Ouvidoria SESA**  
Secretaria Municipal de Saúde  
Prefeitura Municipal da Serra