



ASSOCIAÇÃO
**Mahatma
Gandhi**



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

- Relatório de Indicadores;



- **Relatório de Indicadores;**

Relatório de Indicadores UPA Carapina

Junho 2022

TOTAL DE ATENDIMENTOS	
Setor	Quantidade
Clínica Médica	12.781
Pediatria	3.840
Total Geral	16.621

**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		
JULHO	Nº de Queixas Recebidas	Nº de Queixas Respondidas
	3	3

**Foram recebidas 3 ouvidorias no período de julho 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 31/07/2022, este procedimento já foi reestabelecido. Foram realizada 133 entrevistas conforme apresentado em anexo.

2. Acolhimento e Classificação de Risco na Urgência e Emergência

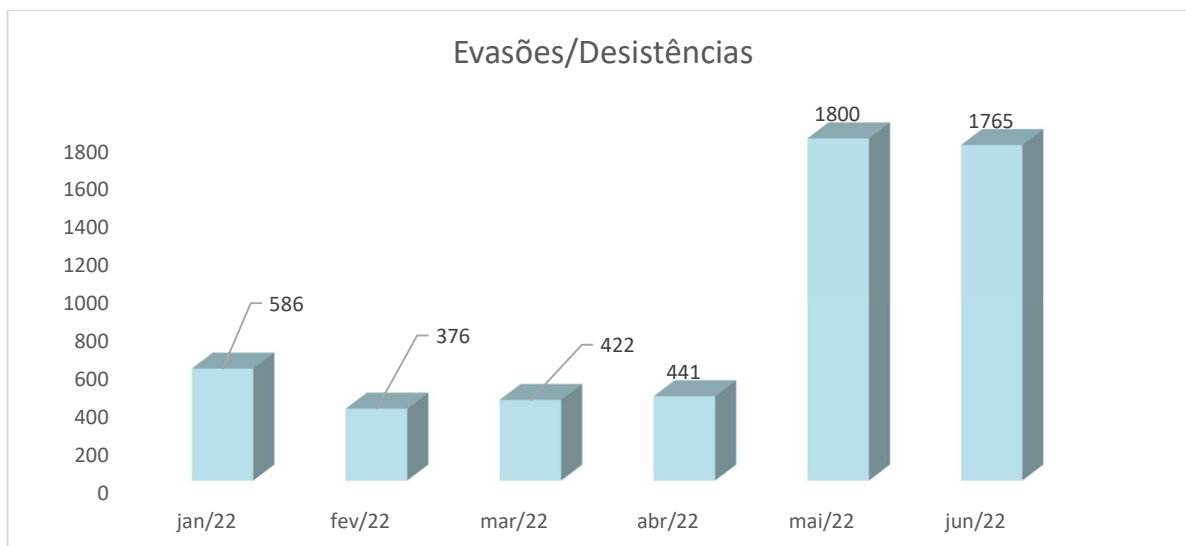
ADMISSÃO	
Quantidade de pacientes submetidos à classificação de risco	15339
Quantidade de atendimentos realizados	15339
Taxa de Admissão - UPA Carapina	100%

2.1. Tabela com Número Total de Evasões e Desistências

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE EVASÕES E DESISTÊNCIAS	
Meses	Evasões/Desistências
jan/22	586
fev/22	376
mar/22	422
abr/22	441
mai/22	1800
jun/22	1765
jul/22	1282

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



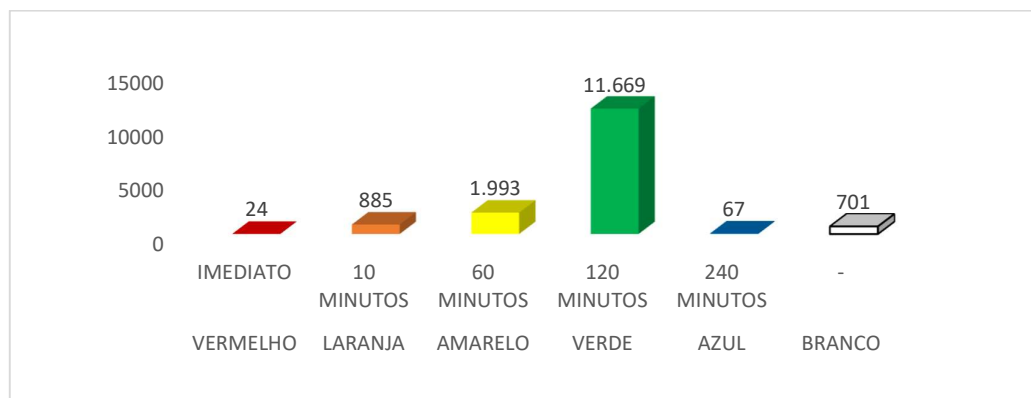
2.3. Tabela com Número Total de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	TEMPO PRECONIZADO	QUANTIDADE
VERMELHO	IMEDIATO	24
LARANJA	10 MINUTOS	885
AMARELO	60 MINUTOS	1.993
VERDE	120 MINUTOS	11.669
AZUL	240 MINUTOS	67
BRANCO	-	701
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS		15.339

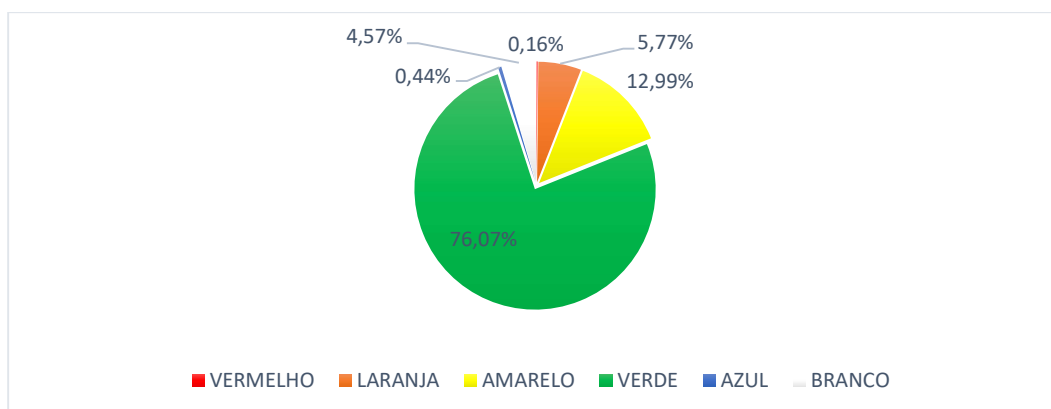
2.4. Tabela de Porcentagem do Número de Pacientes por Classificação de Risco

TABELA COM NÚMERO TOTAL DE PACIENTES POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	(%)
VERMELHO	24	0,16%
LARANJA	885	5,77%
AMARELO	1993	12,99%
VERDE	11669	76,07%
AZUL	67	0,44%
BRANCO	701	4,57%
TOTAL DE PACIENTES CLASSIFICADOS	15.339	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	05 min e 18 seg
LARANJA	06 min e 37 seg
AMARELO	08 min e 40 seg
VERDE	09 min e 18 seg
AZUL	13 min e 22 seg
BRANCO	06 min e 44 seg

*O tempo médio geral de espera para a classificação de risco é de **08 min e 22 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
jul/22	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	12 min e 42 seg
LARANJA	10 MINUTOS	09 min e 32 seg
AMARELO	60 MINUTOS	18 min e 36 seg
VERDE	120 MINUTOS	69 min e 06 seg
AZUL	240 MINUTOS	138 min e 53 seg
BRANCO	-	85 min e 03 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	Quantidade	(%)
ARACRUZ/ES	5	0,03%
ARIQUEMES/RO	1	0,01%
BARREIRAS/BA	1	0,01%
BELFORD ROXO/RJ	2	0,01%
BETIM/MG	1	0,01%
CABEDELO/PB	1	0,01%
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM/ES	1	0,01%
CAMPO GRANDE/MS	1	0,01%
CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ	1	0,01%

CARIACICA/ES	245	1,47%
COLATINA/ES	1	0,01%
CORONEL FABRICIANO/MG	1	0,01%
CRICIUMA/SC	1	0,01%
DUQUE DE CAXIAS/RJ	2	0,01%
ESTEIO/RS	1	0,01%
FUNDAO/ES	4	0,02%
GOIANIA/GO	2	0,01%
GUARAPARI/ES	6	0,04%
IMPERATRIZ/MA	1	0,01%
IPATINGA/MG	3	0,02%
ITAPECERICA DA SERRA/SP	1	0,01%
JUIZ DE FORA/MG	1	0,01%
JUNDIAI/SP	1	0,01%
LINHARES/ES	5	0,03%
MARINGA/PR	1	0,01%
PEDRO CANARIO/ES	1	0,01%
PONTA GROSSA/PR	1	0,01%
RIO DE JANEIRO/RJ	2	0,01%
SANTA LUZIA/MG	1	0,01%
SAO BERNARDO DO CAMPO/SP	1	0,01%
SAO MATEUS/ES	4	0,02%
SAO PAULO/SP	5	0,03%
SERRA/ES	15560	93,62%
SOROCABA/SP	1	0,01%
TEIXEIRA DE FREITAS/BA	1	0,01%
VIANA/ES	14	0,08%
VILA VELHA/ES	60	0,36%
VITORIA/ES	674	4,06%
NÃO INFORMADO	6	0,04%
TOTAL	16621	100%

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR BAIRRO

<i>Município</i>	<i>Bairro</i>	<i>Nº de Atendidos</i>	<i>(%)</i>
SERRA	ALTEROSAS	10	0,06%
SERRA	ANDRE CARLONI	390	2,35%
SERRA	BALNEARIO DE	621	3,74%
SERRA	BARCELONA	274	1,65%
SERRA	BARRO BRANCO	18	0,11%
SERRA	BELVEDERE	1	0,01%
SERRA	BICANGA	86	0,52%
SERRA	BOA VISTA I	7	0,04%
SERRA	BOA VISTA II	203	1,22%
SERRA	BOULEVARD LAGOA	1	0,01%
SERRA	CACAROCA	1	0,01%
SERRA	CAMARA	59	0,35%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA I	12	0,07%
SERRA	CAMPINHO DA SERRA II	14	0,08%
SERRA	CANTINHO DO CEU	267	1,61%
SERRA	CARAPINA GRANDE	1.213	7,30%
SERRA	CASCATA	5	0,03%
SERRA	CASTELANDIA	12	0,07%
SERRA	CENTRAL CARAPINA	920	5,54%
SERRA	CHACARA PARREIRAL	146	0,88%
SERRA	CIDADE CONTINENTAL	576	3,47%
SERRA	CIDADE NOVA DA	1	0,01%
SERRA	CIDADE POMAR	94	0,57%
SERRA	CIVIT II	2	0,01%

SERRA	COLINA DA SERRA	3	0,02%
SERRA	COLINA DE LARANJEIRAS	288	1,73%
SERRA	CONJUNTO CARAPINA I	66	0,40%
SERRA	CONJUNTO JACARAÍPE	3	0,02%
SERRA	CONTINENTAL	4	0,02%
SERRA	COSTA BELA	4	0,02%
SERRA	COSTA DOURADA	13	0,08%
SERRA	DAS LARANJEIRAS	60	0,36%
SERRA	DE FATIMA	132	0,79%
SERRA	DIAMANTINA	151	0,91%
SERRA	DIVINOPOLIS	12	0,07%
SERRA	ELDORADO	125	0,75%
SERRA	ENSEADA DE JACARAÍPE	11	0,07%
SERRA	ESTANCIA MONAZITICA	5	0,03%
SERRA	EURICO SALLES	45	0,27%
SERRA	FEU ROSA	122	0,73%
SERRA	GUARACIABA	58	0,35%
SERRA	HELIO FERRAZ	244	1,47%
SERRA	JACUHY	6	0,04%
SERRA	JARDIM ATLANTICO	10	0,06%
SERRA	JARDIM BELA VISTA	9	0,05%
SERRA	JARDIM CARAPINA	1.303	7,84%
SERRA	JARDIM DA SERRA	12	0,07%
SERRA	JARDIM GUANABARA	6	0,04%
SERRA	JARDIM LIMOEIRO	719	4,33%
SERRA	JARDIM TROPICAL	722	4,34%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA	270	1,62%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA II	262	1,58%
SERRA	JOSE DE ANCHIETA III	98	0,59%
SERRA	LAGOA DE CARAPEBUS	196	1,18%
SERRA	LAGOA DE JACARAÍPE	15	0,09%
SERRA	LARANJEIRAS VELHA	116	0,70%
SERRA	MANGUINHOS	20	0,12%
SERRA	MANOEL PLAZA	130	0,78%
SERRA	MARIA NIOBE	6	0,04%
SERRA	MARINGA	26	0,16%
SERRA	MATA DA SERRA	35	0,21%
SERRA	MORADA DE	102	0,61%
SERRA	NOSSA SENHORA DA	1	0,01%
SERRA	NOVA ALMEIDA CENTRO	4	0,02%
SERRA	NOVA CARAPINA I	140	0,84%
SERRA	NOVA CARAPINA II	81	0,49%
SERRA	NOVA ZELANDIA	13	0,08%
SERRA	NOVO	1	0,01%
SERRA	NOVO HORIZONTE	1.555	9,36%
SERRA	NOVO PORTO CANOA	107	0,64%
SERRA	OURIMAR	58	0,35%
SERRA	PALMEIRAS	3	0,02%
SERRA	PARQUE DAS GAIVOTAS	29	0,17%
SERRA	PARQUE JACARAÍPE	16	0,10%
SERRA	PARQUE RESIDENCIAL	315	1,90%
SERRA	PARQUE SANTA FE	4	0,02%
SERRA	PITANGA	19	0,11%
SERRA	PLANALTO DE CARAPINA	34	0,20%
SERRA	PLANALTO SERRANO	129	0,78%
SERRA	PLANICIE DA SERRA	56	0,34%
SERRA	PORTAL DE JACARAÍPE	4	0,02%
SERRA	PORTO CANOA	41	0,25%
SERRA	PORTO DOURADO	7	0,04%
SERRA	PRAIA DA BALEIA	19	0,11%

SERRA	PRAIA DE CAPUBA	2	0,01%
SERRA	PRAIA DE CARAPEBUS	292	1,76%
SERRA	PRAIAMAR	9	0,05%
SERRA	REIS MAGOS	1	0,01%
SERRA	RESIDENCIAL CENTRO	7	0,04%
SERRA	RESIDENCIAL JACARAÍPE	15	0,09%
SERRA	RESIDENCIAL VISTA DO	152	0,91%
SERRA	ROSARIO DE FATIMA	460	2,77%
SERRA	SANTA LUZIA	50	0,30%
SERRA	SANTA RITA DE CASSIA	7	0,04%
SERRA	SANTO ANTONIO	1	0,01%
SERRA	SAO DIOGO I	174	1,05%
SERRA	SAO DIOGO II	359	2,16%
SERRA	SAO DOMINGOS	6	0,04%
SERRA	SAO FRANCISCO	21	0,13%
SERRA	SAO GERALDO	215	1,29%
SERRA	SAO JOAO	5	0,03%
SERRA	SAO JUDAS TADEU	2	0,01%
SERRA	SAO LOURENCO	5	0,03%
SERRA	SAO MARCOS I	13	0,08%
SERRA	SAO MARCOS II	4	0,02%
SERRA	SAO PATRICIO	8	0,05%
SERRA	SAO PEDRO	1	0,01%
SERRA	SERRA CENTRO	10	0,06%
SERRA	SERRA DOURADA I	63	0,38%
SERRA	SERRA DOURADA II	80	0,48%
SERRA	SERRA DOURADA III	79	0,48%
SERRA	SERRAMAR	13	0,08%
SERRA	SOLAR DE ANCHIETA	66	0,40%
SERRA	TAQUARA I	80	0,48%
SERRA	TAQUARA II	43	0,26%
SERRA	TERMINAL INTERMODAL	4	0,02%
SERRA	VALPARAISO	154	0,93%
SERRA	VILA NOVA DE COLARES	131	0,79%
SERRA	VISTA DA SERRA I	31	0,19%
SERRA	VISTA DA SERRA II	19	0,11%
TOTAL		16.621	100%

*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 - JULHO 2022					
Nº	NOME DO PACIENTE	DN	PERMANENCIA		DESTINO
			ENTRADA	ÓBITO	
1	ROSA VITORIO DE SOUZA	08/12/1959	01/07/2022	01/07/2022	SVO
2	PAULO CESAR MAGNAGO	29/08/2004	02/07/2022	02/07/2022	SVO
3	JOVENIL ANJO DA SILVA	21/04/1929	04/07/2022	06/07/2022	FUNERARIA
4	AUZENITE PINTO BARBOZA	17/02/1955	15/07/2022	17/07/2022	FUNERARIA
5	KARINA RENATA DIAS LAGE FREITAS	21/03/1975	18/07/2022	18/07/2022	SVO
6	CARLOS ANTONIO GONÇALVES SANTOS	18/11/1955	21/07/2022	21/07/2022	SVO
7	ALFERINDA ANGELICA	20/05/1931	30/07/2022	31/07/2022	FUNERARIA

REDUÇÃO DA TAXA DE MORTALIDADE INSTITUCIONAL			
MÊS	Nº ATENDIMENTOS	Nº DE ÓBITOS > 24HRS	%
jan/22	17.956	6	0,033%
fev/22	11.401	6	0,053%
mar/22	14.716	4	0,027%
abr/22	15.439	2	0,013%
mai/22	16.103	2	0,012%
jun/22	17.325	3	0,017%
jul/22	16.621	4	0,024%

6. MÉDIA DE PERMANÊNCIA

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

6.1. MÉDIA DE PERMANÊNCIA SUPERIOR A 24H

MÉDIA DE PERMANENCIA SUPERIOR A 24 HRS		
	TOTAL DE PACIENTES INTERNADOS >24h	TOTAL EM DIAS DE PACIENTES INTERNADOS >24h
Adulto	81	140
Pediatria	33	86
Total	114	226
Média de permanência de pacientes >24h		1,982

6.2. TABELA DE PACIENTES COM PERMANÊNCIA SUPERIOR A 24 H

TABELA DE PACIENTES INTERNADOS MÊS JULHO 2022 - UPA CARAPINA - ADULTO							
Nº	NOME DO PACIENTE	DN	INTERNAÇÃO		LIBERAÇÃO DA VAGA	SAÍDA	Nº DIAS
			ENTRADA	CADASTRO CRV	DESTINO	DATA	
1	NALU SOUSA CORREA	09/03/1990	01/07/2022	1695189	ALTA MEDICA	02/07/2022	1
2	ERIKA TARGINO MORAES DOS SANTOS	11/02/2002	01/07/2022	1694918	ALTA MEDICA	05/07/2022	4
3	ADRIANA CASTORINO TRAJANE	21/10/1969	01/07/2022	1695045	HDS	02/07/2022	1
4	MURILO RODOLFO SOTERIO NUNES	13/08/1996	01/07/2022	1695053	ALTA MEDICA	03/07/2022	2
5	PAULO DA CONCEIÇÃO JOEL	02/07/1963	01/07/2022	1695147	HEJSN	03/07/2022	2
6	JOSE MARCOS VIEIRA COUTINHO	09/04/1963	02/07/2022	1694448	HEJSN	03/07/2022	1
7	MARIA DA CONCEICAO SOUZA DA SILVA	13/07/1945	03/07/2022	1695147	ALTA MEDICA	05/07/2022	2

8	GILDELANDIA DANTAS DE ALMEIDA ELLER	01/10/1975	03/07/2022	1695053	ALTA MEDICA	06/07/2022	3
9	VALDEI DE JESUS SANTOS	13/06/1979	04/07/2022	1736055	HEJSN	06/07/2022	2
10	MARIA DAS GRAÇAS DE SOUZA SILVA	14/05/1949	04/07/2022	1736182	HDS	07/07/2022	3
11	SEM DOC EUNICE MORAES FIRNINO	02/03/1973	05/07/2022	1694818	HMAG	08/07/2022	3
12	VALDEI DE JESUS SANTOS	13/06/1979	06/07/2022	1694918	HEJSN	07/07/2022	1
13	LEONARDO DE OLIVEIRA NUNES	02/03/1981	06/07/2022	1695147	CAV	09/07/2022	3
14	LUCIENE REIS BARBOZA	30/05/1983	06/07/2022	1725040	HEJSN	07/07/2022	1
15	ANTONIO CARLOS RIBEIRO DE JESUS	18/10/1947	06/07/2022	1783258	ALTA MEDICA	07/07/2022	1
16	MARIA TEREZA GONÇALVES	16/08/1953	06/07/2022	1784297	HDS	10/07/2022	4
17	REGINALDO RODRIGUES DA SILVA	04/09/1954	07/07/2022	1785826	ALTA MEDICA	08/07/2022	1
18	EDUARDO ALVES DA ROCHA	04/04/1955	08/07/2022	1700964	ALTA MEDICA	12/07/2022	4
19	LUZIA RUY DE AGUIAR	13/12/1947	10/07/2022	1701706	ALTA MEDICA	12/07/2022	2
20	JUAREZ TEIXEIRA DE SOUZA	22/03/1966	08/07/2022	1700727	HEUE	14/07/2022	6
21	MARIA DA CONCEIÇÃO	07/01/1945	10/07/2022	1701717	ALTA MEDICA	13/07/2022	3
22	THEREZINHA FAYAO	09/01/1935	10/07/2022	1699608	ALTA MEDICA	11/07/2022	1
23	MILTON IWAO ETO	01/12/1955	09/07/2022	1701285	HEUE	12/07/2022	3
24	ANA TIZIANEL FERREIRA	25/10/1941	09/07/2022	1700885	ALTA MEDICA	12/07/2022	3
25	IZABEL DA SILVA TEIXEIRA	15/04/1959	13/07/2022	1703576	ALTA MEDICA	14/07/2022	1
26	CARLOS MARQUES OLIVEIRA	19/05/1959	12/07/2022	1702760	ALTA MEDICA	15/07/2022	3
27	JOSE MARCOS VIEIRA COUTINHO	09/04/1963	11/07/2022	1702544	HMAG	13/07/2022	2
28	IZABEL DA SILVA TEIXEIRA	15/04/1959	13/07/2022	1703576	ALTA MEDICA	14/07/2022	1
29	THAILAN DOMINGOS	02/05/1999	13/07/2022	1704164	ALTA MEDICA	16/07/2022	3
30	AMALIA ERDMANN CLAUQ	06/10/1953	12/07/2022	1702756	ALTA MEDICA	14/07/2022	2
31	CARLOS MARQUES OLIVEIRA	19/05/1959	12/07/2022	1702760	ALTA MEDICA	15/07/2022	3
32	HEITOR DE OLIVIRA MIOSSI	13/05/1993	14/07/2022	1701285	ALTA MEDICA	15/07/2022	1
33	JAIR JOSE DOS REIS	20/04/1947	13/07/2022	1704894	ALTA MEDICA	16/07/2022	3
34	GERALDO ELIZALDO DA SILVA	08/11/1946	14/07/2022	1705089	ALTA MEDICA	15/07/2022	1
35	AUZENITE PINTO BARBOSA	17/02/1955	15/07/2022	1705231	HEUE	17/07/2022	2
36	ARGENTIL SOARES DA SILVA	03/05/1938	15/07/2022	1700885	ALTA MEDICA	17/07/2022	2
37	ELIENE ROSALVO DOS SANTOS	18/10/1971	15/07/2022	1705269	ALTA MEDICA	16/07/2022	1
38	LEANDO QUEDEVEZS	21/11/1974	16/07/2022	1705338	HDS	18/07/2022	2
39	REGINA GONÇALVES DA SILVA	03/02/1925	16/07/2022	1701706	ALTA MEDICA	18/07/2022	2
40	OSMAR SANTOS DA SILVA	10/05/1984	17/07/2022	1704164	HEJSN	19/07/2022	2
41	ANTONIO DE SOUZA	22/10/1945	17/07/2022	1704164	HEJSN	18/07/2022	1
42	JOSILAINE APARECIDA DE MENEZES DOMINGOS	01/01/1979	17/07/2022	1704233	ALTA MEDICA	18/07/2022	1
43	ANA LEONORA DE OLIVEIRA	24/03/1951	17/07/2022	1707741	ALTA MEDICA	18/07/2022	1
44	CRISTIANE DOS SANTOS SILVA GUSMÃO	28/02/1989	17/07/2022	1707158	HEJSN	18/07/2022	1
45	MARIA DA CONCEIÇÃO SOUZA DE OLIVEIRA	13/04/1956	17/07/2022	1706768	HDS	18/07/2022	1
46	MARIA DE JESUS JORGE	16/08/2000	17/07/2022	1707063	HMAG	18/07/2022	1
47	ANITA GONÇALVES	02/04/1946	17/07/2022	1707110	HEJSN	19/07/2022	2
48	IVALDO FERREIRA GUILHERME	28/04/1973	17/07/2022	1707170	CAV	19/07/2022	2
49	JOSE OLIVEIRA DA SILVA	10/07/1973	17/07/2022	1707054	HEJSN	19/07/2022	2
50	DARCI GOMES	11/04/1944	17/07/2022	1780055	ALTA MEDICA	18/07/2022	1
51	CLAUDIO JOSE RODRIGUES	10/08/1932	18/07/2022	1708026	HDS	19/07/2022	1

52	ASDRUBAL GARCIA DOS SANTOS	24/01/1933	18/07/2022	1708050	ALTA MEDICA	20/07/2022	2
53	MANOEL LOZER	24/03/1951	19/07/2022	1708096	ALTA MEDICA	20/07/2022	1
54	MARIA DO CARMO DA SILVA PAGANINI	08/09/1957	19/07/2022	1708174	ALTA MEDICA	20/07/2022	1
55	VERONICA LOPES DA SILVA	04/01/1985	19/07/2022	1708352	HEUE	20/07/2022	1
56	SATURNINO DE JESUS	02/02/1965	20/07/2022	1707097	ALTA MEDICA	21/07/2022	1
57	RICARDO JOSE HELMER	14/12/1970	20/07/2022	1708993	ALTA MEDICA	22/07/2022	2
58	MARIA DE LURDES LINO DA SILVA	10/02/1952	21/07/2022	1709053	ALTA MEDICA	22/07/2022	1
59	ELIAS GOMES	07/08/1946	21/07/2022	1709182	HDS	22/07/2022	1
63	GIL DA SILVA BORGES	02/03/1943	20/07/2022	1709801	ALTA MEDICA	22/07/2022	2
64	HEBERT CHAGAS VIANA	24/06/1962	22/07/2022	1711484	ALTA MEDICA	23/07/2022	1
65	LUCILIA AMELIA DE OLIVEIRA	23/07/1922	23/07/2022	1711646	HEJSN	24/07/2022	1
66	BRUNA RIBEIRO PONTES	24/03/1951	24/07/2022	1711700	HDS	25/07/2022	1
67	MARCOS ANTONIO DA COSTA SILVA	11/11/1977	25/07/2022	1712564	HMAG	26/07/2022	1
68	PAULO GONÇALVES DE OLIVEIRA	01/11/1969	25/07/2022	1712664	HEJSN	27/07/2022	2
69	ELIZABETH LOPES DA SILVA	13/07/1959	25/07/2022	1713444	CAV	27/07/2022	2
70	MARIA DENIZE DE OLIVEIRA BARBATO	08/10/1954	25/07/2022	1712928	HEJSN	27/07/2022	2
71	THIAGO THADEU RODRIGUES	11/11/1984	26/07/2022	1714303	ALTA MEDICA	27/07/2022	1
72	PAULO CEZAR PIRES DA SILVA	15/05/1976	26/07/2022	1713813	HDS	27/07/2022	1
73	ELCIO CANDIDO DA SILVA	30/06/1981	27/07/2022	1714314	ALTA MEDICA	28/07/2022	1
74	ELZENI SILVA GONÇALVES SANTOS	26/03/1964	27/07/2022	1715126	ALTA MEDICA	28/07/2022	1
75	MIGUEL FERREIRA LOPES	08/10/1954	28/07/2022	1715206	ALTA MEDICA	29/07/2022	1
76	ZELINDA SOARES	27/02/1940	28/07/2022	1716347	HEUE	29/07/2022	1
77	JOSE MARCOS VIEIRA COUTINHO	23/08/1953	29/07/2022	1725307	ALTA MEDICA	30/07/2022	1
78	DALVA DOS SANTOS COSTA	23/08/1953	29/07/2022	1716762	HEDF	31/07/2022	2
79	ALFERINDA ANGELICA	20/05/1931	30/07/2022	1715307	HDS	02/08/2022	3
80	EDIVANIA SOARES AMARAL	16/08/2000	31/07/2022	1717277	ALTA MEDICA	02/08/2022	2
81	ROSA MARIA DOS SANTOS RANGEL	11/01/1965	31/07/2022	1712279	HDS	02/08/2022	2

7. TABELA TAXA DE OCUPAÇÃO

TAXA DE OCUPAÇÃO UPA CARAPINA - JULHO 2022						
DATA	PEDIATRIA	T.O.D.	ADULTO	T.O.D.	TOTAL GERAL	T.O.D.
01/07/2022	6	67%	13	68%	13	46%
02/07/2022	7	78%	8	42%	8	29%
03/07/2022	5	56%	11	58%	11	39%
04/07/2022	3	33%	10	53%	10	36%
05/07/2022	4	44%	13	68%	13	46%
06/07/2022	6	67%	11	58%	11	39%
07/07/2022	5	56%	13	68%	13	46%
08/07/2022	6	67%	11	58%	11	39%
09/07/2022	4	44%	9	47%	9	32%
10/07/2022	3	33%	7	37%	7	25%
11/07/2022	7	78%	10	53%	10	36%
12/07/2022	9	100%	11	58%	11	39%
13/07/2022	6	67%	13	68%	13	46%
14/07/2022	7	78%	10	53%	10	36%
15/07/2022	9	100%	5	26%	5	18%
16/07/2022	8	89%	9	47%	9	32%

17/07/2022	4	44%	8	42%	8	29%
18/07/2022	9	100%	6	32%	6	21%
19/07/2022	9	100%	9	47%	9	32%
20/07/2022	7	78%	11	58%	11	39%
21/07/2022	5	56%	13	68%	13	46%
22/07/2022	9	100%	8	42%	8	29%
23/07/2022	10	111%	9	47%	9	32%
24/07/2022	6	67%	10	53%	10	36%
25/07/2022	4	44%	11	58%	11	39%
26/07/2022	6	67%	10	53%	10	36%
27/07/2022	5	56%	7	37%	7	25%
28/07/2022	2	22%	9	47%	9	32%
29/07/2022	7	78%	8	42%	8	29%
30/07/2022	6	67%	6	32%	6	21%
31/07/2022	4	44%	5	26%	5	18%
FINAL	6	67%	9	50%	9	34%



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

Fwd: Re: Fwd: Segue manifestação registrada na Ouvidoria do SUS da SESA para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017). MANIFESTAÇÃO: 4847247 RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO, A QUAL TRANSCREVEMOS: RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS, NA QUAL A CIDADÃ RELATA SUA INSATISFAÇÃO SOBRE A DEMORA PARA RECEBER ATENDIMENTO NA UP4 24 HORAS CARAPINA FRANCISCA MARIA PIMENTEL, LOCALIZADA NA RODOVIA NORTE SUL, S/N - MANOEL PLAZA, SERRA-ES (CNES 5387582). CIDADÃ INFORMA QUE CHEGOU POR VOLTA DE 06:39 DA MANHÃ DE HOJE 17/07/2022 E HÁ UMA HORA NÃO ESTÁ SENDO FEITA CHAMADA DE PACIENTES, E AO QUESTIONAR A DEMORA FOI INFORMADA QUE SERIA DEVIDO A TROCA DE PLANTÃO DE MÉDICOS. CIDADÃ RECLAMA DESSA DEMORA PRA SER FEITA ESSA TROCA E DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

1 mensagem

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

12 de agosto de 2022 11:08

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

Assunto::Fwd: Re: Fwd: Segue manifestação registrada na Ouvidoria do SUS da SESA para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017). MANIFESTAÇÃO: 4847247 RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO, A QUAL TRANSCREVEMOS: RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS, NA QUAL A CIDADÃ RELATA SUA INSATISFAÇÃO SOBRE A DEMORA PARA RECEBER ATENDIMENTO NA UP4 24 HORAS CARAPINA FRANCISCA MARIA PIMENTEL, LOCALIZADA NA RODOVIA NORTE SUL, S/N - MANOEL PLAZA, SERRA-ES (CNES 5387582). CIDADÃ INFORMA QUE CHEGOU POR VOLTA DE 06:39 DA MANHÃ DE HOJE 17/07/2022 E HÁ UMA HORA NÃO ESTÁ SENDO FEITA CHAMADA DE PACIENTES, E AO QUESTIONAR A DEMORA FOI INFORMADA QUE SERIA DEVIDO A TROCA DE PLANTÃO DE MÉDICOS. CIDADÃ RECLAMA DESSA DEMORA PRA SER FEITA ESSA TROCA E DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

Data:26/07/2022 08:20

De:gestor.upacarapina@mgandhi.com.br

Para: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: Segue manifestação registrada na Ouvidoria do SUS da SESA para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017). MANIFESTAÇÃO: 4847247 RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO, A QUAL TRANSCREVEMOS: RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS, NA QUAL A CIDADÃ RELATA SUA INSATISFAÇÃO SOBRE A DEMORA PARA RECEBER ATENDIMENTO NA UP4 24 HORAS CARAPINA FRANCISCA MARIA PIMENTEL, LOCALIZADA NA RODOVIA NORTE SUL, S/N - MANOEL PLAZA, SERRA-ES (CNES 5387582). CIDADÃ INFORMA QUE CHEGOU POR VOLTA DE 06:39 DA MANHÃ DE HOJE 17/07/2022 E HÁ UMA HORA NÃO ESTÁ SENDO FEITA CHAMADA DE PACIENTES, E AO QUESTIONAR A DEMORA FOI INFORMADA QUE SERIA DEVIDO A TROCA DE PLANTÃO DE MÉDICOS. CIDADÃ RECLAMA DESSA DEMORA PRA SER FEITA ESSA TROCA E DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

Data:25/07/2022 22:11

De:rtmedico.upacarapina@mgandhi.com.br

Para:<gestor.upacarapina@mgandhi.com.br>

Já estão sendo tomadas providências para que não volte a acontecer e teremos sempre, pelo menos, um médico atendendo, mesmo na troca do plantão.

Em 2022-07-21 09:08, gestor.upacarapina@mgandhi.com.br escreveu:

Dr Bom dia..

Segue ouvidoria para resposta formal.

Att.

Renato

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

Assunto::Fwd: Segue manifestação registrada na Ouvidoria do SUS da SESA para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017). MANIFESTAÇÃO: 4847247 RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO, A QUAL TRANSCREVEMOS: RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS, NA QUAL A CIDADÃ RELATA SUA INSATISFAÇÃO SOBRE A DEMORA PARA RECEBER ATENDIMENTO NA UP4 24 HORAS CARAPINA FRANCISCA MARIA PIMENTEL, LOCALIZADA NA RODOVIA NORTE SUL, S/N - MANOEL PLAZA, SERRA-ES (CNES 5387582). CIDADÃ INFORMA QUE CHEGOU POR VOLTA DE 06:39 DA MANHÃ DE HOJE 17/07/2022 E HÁ UMA HORA NÃO ESTÁ SENDO FEITA CHAMADA DE PACIENTES, E AO QUESTIONAR A DEMORA FOI INFORMADA QUE SERIA DEVIDO A TROCA DE PLANTÃO DE MÉDICOS. CIDADÃ RECLAMA DESSA DEMORA PRA SER FEITA ESSA TROCA E DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

Data:19/07/2022 11:51

De:Elizelda Ferreira Pereira Palhares <elizelda.palhares@serra.es.gov.br>

Para:gestorupacarapina <gestorupacarapina@mgandhi.com.br>

Bom dia!

Segue para devida resposta.

Att,

--

Elizelda F. P. Palhares

Coordenadora Assistencial dos Contratos de Gestão (GCOS)

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, 19 de julho de 2022 10:20:42

Assunto: Segue manifestação registrada na Ouvidoria do SUS da SESA para análise e resposta, nos termos da legislação brasileira (Lei nº 12527/2011 e Lei nº 13460/2017). MANIFESTAÇÃO: 4847247 RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO, A QUAL TRANSCREVEMOS: RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS, NA QUAL A CIDADÃ RELATA SUA INSATISFAÇÃO SOBRE A DEMORA PARA RECEBER ATENDIMENTO NA UPA 24 HORAS CARAPINA FRANCISCA MARIA PIMENTEL, LOCALIZADA NA RODOVIA NORTE SUL, S/N - MANOEL PLAZA, SERRA-ES (CNES 5387582). CIDADÃ INFORMA QUE CHEGOU POR VOLTA DE 06:39 DA MANHÃ DE HOJE 17/07/2022 E HÁ UMA HORA NÃO ESTÁ SENDO FEITA CHAMADA DE PACIENTES, E AO QUESTIONAR A DEMORA FOI INFORMADA QUE SERIA DEVIDO A TROCA DE PLANTÃO DE MÉDICOS. CIDADÃ RECLAMA DESSA DEMORA PRA SER FEITA ESSA TROCA E DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

Prezado(a), boa tarde!

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

MANIFESTAÇÃO: 4847247

RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO, A QUAL TRANSCREVEMOS:

RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS, NA QUAL A CIDADÃ RELATA SUA INSATISFAÇÃO SOBRE A DEMORA PARA RECEBER ATENDIMENTO NA UPA 24 HORAS CARAPINA FRANCISCA MARIA PIMENTEL, LOCALIZADA NA RODOVIA NORTE SUL, S/N - MANOEL PLAZA, SERRA-ES (CNES 5387582). CIDADÃ INFORMA QUE CHEGOU POR VOLTA DE 06:39 DA MANHÃ DE HOJE 17/07/2022 E HÁ UMA HORA NÃO ESTÁ SENDO FEITA CHAMADA DE PACIENTES, E AO QUESTIONAR A DEMORA FOI INFORMADA QUE SERIA DEVIDO A TROCA DE PLANTÃO DE MÉDICOS. CIDADÃ RECLAMA DESSA DEMORA PRA SER FEITA ESSA TROCA E DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS PROVIDENCIAS CABÍVEIS.

PRAZO DE RESPOSTA: 01/08/2022

Atenciosamente,

Fabiana Oliveira

Ouvidoria SESA

Secretaria Municipal de Saúde

Prefeitura Municipal da Serra

Fwd: Re: Ouvidoria nº 004061.2022-09

1 mensagem

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

12 de agosto de 2022 11:09

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

Assunto: Re: Ouvidoria nº 004061.2022-09**Data:** 02/08/2022 11:58**De:** gestor.upacarapina@mgandhi.com.br**Para:** Nerlaine Pizetta <nerlaine.pizetta@serra.es.gov.br>**Cc:** SESA <gerencia.os@serra.es.gov.br>

Bom dia!

Como já é de conhecimento desta Secretaria Municipal de Saúde, o atual aparelho de Radiologia da UPA-Carapina esta condenado sem possibilidade de manutenção, não possuindo condições de realizar exames de imagem com o mínimo de qualidade para o devido diagnostico do paciente.

A Secretaria de Saúde disponibilizou um novo equipamento de Radiologia para a UPA-Carapina, entretanto a Organização Social Mahatma Gandhi aguarda a formalização de Termo Aditivo e repasse de recurso financeiro para a realização de investimento contemplando a adequação da sala e instalação do aparelho.

Diante do exposto, aguardamos conclusão do Termo Aditivo para as providencias cabíveis, a fim de garantir um atendimento de qualidade e resolutivo aos usuários desta unidade.

Att.

Renato

Em 26/07/2022 07:47, Nerlaine Pizetta escreveu:

Bom dia Renata,

Reenvio ouvidoria abaixo, para devida análise e resposta de imediato.

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:** Segunda-feira, 25 de julho de 2022 15:55:49**Assunto:** Fwd: Ouvidoria nº 004061.2022-09**REITERO PEDIDO DE RESPOSTA.**

Atenciosamente,

Ouvidoria SESA

Secretaria Municipal de Saúde

Prefeitura Municipal da Serra

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>**Enviadas:** Sexta-feira, 22 de julho de 2022 9:20:02**Assunto:** Fwd: Ouvidoria nº 004061.2022-09

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 q vou até lá (abril e junho) e está ruim até para ser feito um diagnóstico correto, na primeira vez tive q 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: Fwd: Ouvidoria nº 004423.2022-32

1 mensagem

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

12 de agosto de 2022 11:11

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

Assunto: Re: Fwd: Ouvidoria nº 004423.2022-32**Data:** 05/08/2022 10:05**De:** gestor.upacarapina@mgandhi.com.br**Para:** Elizelda Ferreira Pereira Palhares <elizelda.palhares@serra.es.gov.br>**Cc:** gestorupacarapina <gestorupacarapina@mgandhi.com.br>, SESA - Gerencia OS <gerencia.os@serra.es.gov.br>

Bom dia!

Segue anexo resposta a ouvidoria.

Att.

Renato

Em 14/07/2022 12:41, Elizelda Ferreira Pereira Palhares escreveu:

Boa tarde,

Segue resposta ao pedido de avaliação de veracidade.

Att,

--

Elizelda F. P. Palhares

Coordenadora Assistencial dos Contratos de Gestão (GCOS)

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:** Quarta-feira, 13 de julho de 2022 10:08:17**Assunto:** Ouvidoria nº 004423.2022-32

Prezado(a), bom dia!

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

Venho respeitosamente solicitar esclarecimentos sobre alguns eventos que vem ocorrendo durante turnos do plantão de enfermagem da UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA-24) DA SERRA – ES. Que está ferindo alguns dos CINCO PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, do ARTIGO 37 da Constituição Federal de 1988. Destarte, vale salientar que segundo O art. 327, § 1º, do Código Penal, "Considera-se funcionário público, para os efeitos penais, quem, embora transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública." Os colaboradores da organização social (OS), ASSOCIAÇÃO MAHATMA GANDHI, responsáveis pelo serviço público prestado na unidade de pronto atendimento supramencionado, vem supostamente ferindo os princípios do Artigo 37 da CF de 1988, sendo assim, visto que os colaboradores da Organização Social (OS) são considerados servidores públicos, por causa das circunstâncias do serviço prestado ao Município da Serra-ES. Reiteramos ao setor responsável a investigação e esclarecimento dos possíveis vícios na prestação do serviço público que serão apresentados a seguir. A primeira denúncia está relacionado ao comportamento e posicionamento da Coordenadora de enfermagem (ENF. SRª. FABIANA DOS R. JUVÊNCIO NEICESSE) da UPA- 24 horas de Carapina; SERRA – ES, e da Supervisora de Enfermagem SRª HOSYANE DO N. S. BARCELOS, ambas tem ciência de erros e sendo, conivente com os mesmos, acreditando na impunidade e na suposta falta de fiscalização do Município da Serra – ES. Há uma técnica de enfermagem Srª Gérbera, que já foi flagrada pelas câmeras de videomonitoramento da UPA, fazendo unhas durante o seu expediente de trabalho; é de conhecimentos dos colaboradores que por fazer parte de amizade próximo da Coordenadora e Supervisora de enfermagem, teve a situação amenizada. Além disso, a mesma técnica de enfermagem Srª Gérbera já foi fragada administrando medicações fora do procedimento de enfermagem, colocando em risco a vida do paciente; e que, em outras ocasiões deixou de ministra a medicação no horário correto. Deixa-se claro que a conduta da técnica de enfermagem tem sido imanizada pela coordenadora e supervisora de enfermagem da UPA. Aqui é nítido um suposto vício na administração pública, a quebra do PRINCÍPIO DA IMPESSOALIDADE: "O gestor público deve tratar todas as pessoas igualmente e sem distinções. Suas relações pessoais não devem influenciar no atendimento e ele não deve ser beneficiado ou prejudicado pelo cargo que ocupa. Também não é permitido beneficiar amigos ou parentes com recursos ou serviços públicos." Se realmente vem acontecendo, há uma quebra da isonomia entre os colaboradores. A outra denúncia, está relacionada ao comportamento e as práticas de enfermagem da Enfermeira Srª Grazielle Fonseca Batista, que também tem sido beneficiada por ter relacionamento de amizade próximo a coordenadora de enfermagem e supervisora de enfermagem da UPA. A Enf. Srª Grazielle Fonesca Batista, com frequência chega atrasada nos seus plantões, prejudicando o serviço público. Além disso, Falta com frequência as complementações, e mais de uma vez, quando estava cumprindo sua complementação, foi dormir às 22:00 e retornou somente às 06:00 da manhã. Também sendo beneficiada pela amizade próxima da coordenadora e supervisora aqui mencionadas. É bom registrar que os outros colaboradores do plantão não falam "NADA" com medo de represálias. Outra denúncia: o Enfermeiro Sr. Wayne estava de plantão do dia 09-07-2022 para o dia 10-07-2022, no setor da emergência adulto e o Enfermeiro Sr. Leonardo Paes que na mesma data estava no setor da Pediatria, ambos foram constringidos, no grupo de whatsapp, pela Coordenadora de enfermagem (ENF. SRª. FABIANA DOS R. JUVÊNCIO NEICESSE) para um deles assumirem dois setores, onde na conversa é afirmado pelo Enfermeiro Sr. Wayne que as enfermeiras da fiscalização da PMS estiveram na UPA e estavam cientes, infelizmente na conversa do whatsapp que foi printado não menciona os nomes, das enfermeiras; as conversas do whatsapp estão em anexo. É bom esclarecer que outros colaboradores vem

sofrendo assédio trabalhista e que não há como fazerem denúncias, com medo de represálias futuras. Levando em consideração, fica claro que a escala das complementações tem sido feita para beneficiar amigos próximos da supervisora de enfermagem; não buscando o real fluxo da necessidade a UPA de Carapina. A última denúncia está relacionado a Enfermeira Sr^a Adriana Silva Pereira, que todos tem ciência que a mesma faz tratamento de câncer, e que constantemente está apresentando atestado nos plantões principalmente nas complementações. Levando em consideração que no turno noturno é mais difícil substituir a ausência da colaboradora, por que a mesma já não foi transferida para o turno diurno, onde é mais fácil cobrir seus atestados? No entanto, os colaboradores da unidade afirmam que por causa de amizade próxima a chefia imediata, mesma tem sido beneficiada, sacrificado os colaboradores do plantão, que na maioria das vezes são constrangidos a assumirem dois setores. É notório que esse vício de enfermeiros assumirem dois setores, em algum momento pode trazer consequências irreparáveis. Esperamos que o setor responsável da Prefeitura Municipal da Serra – ES, venha esclarecer os possíveis ocorridos supracitados. Acreditando na transparência da administração pública na excelência do serviço público prestado aos munícipes desta administração pública, fica nosso agradecimento pelo serviço prestado.

Bairro: Centro da Serra

Referência: próximo a igreja matriz

PRAZO DE RESPOSTA: 04/08/2022


Atenciosamente,

Felipe Gimenes

Ouvidoria SESA

Secretaria Municipal de Saúde

Prefeitura Municipal da Serra

 **OUVIDORIA_SERRA (1).docx**
127K

**ILUSTRÍSSIMOS MEMBROS INTEGRANTES DA OUVIDORIA DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SERRA/ES**

Assunto: Resposta à ouvidoria nº 004423.2022-32

O **HOSPITAL MAHATMA GANDHI**, pessoa jurídica de direito privado, já devidamente qualificada no instrumento contratual, cujo objeto é a contratação de entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como organização social, para a gestão, operacionalização e execução da Unidade de Pronto Atendimento de Carapina, representada neste ato pelo Coordenador da unidade, Sr. Renato José Suzigan, vem, respeitosamente, responder a ouvidoria n. 004423.2022-32, nos termos adiante articulados.

Compulsando a reclamação entabulada, infere-se que se trata de irresignação no que tange à suposto comportamento da Coordenadora e Supervisora de Enfermagem.

A Mahatma Gandhi lamenta a insatisfação do usuário, contudo, ressalta que os profissionais da Unidade de Saúde exercem suas funções incansavelmente, de modo a oferecer um atendimento efetivo e de qualidade aos pacientes.

Nesse sentido, ao averiguar os supostos fatos narrados na reclamação, apurou-se que a colaboradora citada não estava fazendo suas unhas em horário de trabalho. Em verdade, estava fazendo uso de medicação para o tratamento de fungos, denominada Micolamina esmalte (ciclopirox).

Não fosse isso, embora estivesse fazendo tratamento médico, foi igualmente advertida verbalmente por sua superiora, já que deveria tê-lo feito em local apropriado, como por exemplo, no setor destinado aos funcionários.

Já no que tange a reclamação referente a suposta não administração de medicação, salienta-se que foram tomadas as medidas cabíveis, inclusive, aplicando uma advertência disciplinar à colaboradora.

Outrossim, giza-se que a colaboradora apontada como supostamente favorecida coordenação de enfermagem possui em seu registro laboral advertências e suspensões, as quais foram aplicadas em casos onde restou constatado faltas laborais, consoante preceitua a legislação.

Além disso, imperioso consignar que já houve solicitação de desligamento da colaboradora em questão pela coordenação e supervisão de enfermagem.

Com relação a suposto constrangimento de enfermeiros no grupo de WhatsApp, vale ressaltar que a coordenadora de enfermagem apenas solicitou para um dos colaboradores apoio no setor da pediatria, mormente pela elevada demanda.

Ademais, quanto aos atestados apresentados, não há como prever que o colaborador apresentará atestado antes de seu plantão, mas, quando isso acontece, busca-se ao máximo acionar substituto para suprir a possível lacuna na escala.

Assim, denota-se que esta Organização jamais concede privilégios para nenhum de seus trabalhadores, tampouco concede-lhes benefícios em detrimentos dos outros, tendo em vista que todos devem ser tratados de forma isonômica.

Por outro lado, em estrita observância às leis trabalhistas, não há como expor nenhuma trabalhadora que porventura tenha praticado eventual falta disciplinar no ambiente laboral, ressaltando-se que, quando constatada qualquer falha no desempenho das funções ou violação ao contrato de trabalho, as sanções devidas são aplicadas, sem qualquer favorecimento.

Significa dizer que afirmações no sentido de que existem trabalhadores favorecidos na unidade de saúde não condizem com a realidade, pois esta Organização Social observa rigorosamente a concessão de um tratamento igualitário, fornecendo um ambiente de trabalho harmonioso e saudável.

Nada obstante, fato é que esta Organização Social está sempre atenta às demandas suscitadas pelos cidadãos e em busca de constante evolução, tudo no desiderato de garantir o atendimento mais adequado a todos que fazem uso do Pronto Atendimento.

Diante do exposto, evidencia-se que esta Organização Social cumpre estritamente o contrato de gestão firmado, dedicando-se incansavelmente à esmerada gestão da Unidade de Saúde, assim como conferindo tratamento adequado e igualitário aos seus trabalhadores.

Por derradeiro, ao tempo em que agradecemos antecipadamente a compreensão, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos, oportunidade em que manifesto meus votos de elevada estima e distinta consideração.

Cordialmente,

Renato José Suzigan
Coordenador da UPA Carapina



- **Pesquisa de Satisfação;**

Período de 01/07/2022 até 31/07/2022

Total de pesquisas realizadas: 133

A enfermagem orientou os cuidados e esclareceu suas dúvidas?

OPÇÃO	TOTAL
Sim	112
Não utilizei esse serviço	14
Não	3

A equipe técnica foi atenciosa durante sua permanência na UPA, prestaram um atendimento humanizado (empáticos, cordiais e sensíveis)?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	110
Concordo parcialmente	12
Discordo totalmente	5
Não concordo, nem discordo	1

O atendimento da enfermeira no acolhimento (Classificação de Risco) foi bom?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	114
Concordo parcialmente	17
Discordo parcialmente	1
Discordo totalmente	1

O atendimento da odontologia foi bom?

OPÇÃO	TOTAL
Não utilizei esse serviço	89
Concordo plenamente	26
Concordo parcialmente	6
Não concordo, nem discordo	3
Discordo parcialmente	2
Discordo totalmente	1

SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!

O atendimento da recepção foi bom?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	115
Concordo parcialmente	17
Não concordo, nem discordo	1

O atendimento de enfermagem atendeu suas expectativas em relação à curativos, inalação, medicação?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	89
Não utilizei esse serviço	23
Concordo parcialmente	15
Discordo parcialmente	2
Discordo totalmente	1

O atendimento dos controladores de acesso foi bom?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	122
Concordo parcialmente	8
Discordo parcialmente	1

O atendimento médico foi satisfatório?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	106
Concordo parcialmente	16
Não utilizei esse serviço	6
Não concordo, nem discordo	1
Discordo totalmente	1

O médico orientou a receita e esclareceu suas dúvidas durante a consulta?

OPÇÃO	TOTAL
Sim	123
Não	5
Não utilizei esse serviço	1

SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!

O serviço de higienização/limpeza de toda a unidade é bom?

OPÇÃO	TOTAL
Concordo plenamente	111
Concordo parcialmente	14
Não concordo, nem discordo	3
Discordo totalmente	1

O serviço de radiologia foi bom?

OPÇÃO	TOTAL
Não utilizei esse serviço	103
Concordo plenamente	20
Concordo parcialmente	5
Discordo parcialmente	1

O serviço do laboratório foi bom e ágil?

OPÇÃO	TOTAL
Não utilizei esse serviço	90
Concordo plenamente	42
Concordo parcialmente	10
Discordo totalmente	2

Qual nota você daria para a UPA24h Carapina?

OPÇÃO	TOTAL
10	52
09	37
08	25
07	9
06	3
05	2
01	1

Você procurou a unidade básica de saúde antes de vir à UPA24h?

OPÇÃO	TOTAL
Não	79

SAÚDE É ASSIM QUE SE FAZ!

OPÇÃO

TOTAL

Sim

48

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: ROSA VITORIO DE SOUZA	Idade: 62
Nome da mãe: JOSEFA VITORINO DE SOUZA	

Prontuário: 24961	Data de Nascimento: 08/12/1959
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 01/07/2022	Horário de entrada: 18:30	
Data do óbito: 01/07/2022	Horário: 19:30	Setor: EMERGÊNCIA

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?		J	X	2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?		3	X	7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?		4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?		5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?		7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?	X	8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?	X	9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?	X	11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?	X	12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?	X	J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: HEMATEMESE / PCR	Diagnóstico Definitivo: CHOQUE HIPOVOLÊMICO
---------------------------------------	---

Comentários:

Conclusão: ENCAMINHADA AO SVO

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161



- **Relatório de Análise de Óbito**

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: PAULO CESAR MAGNAGO	Idade: 162
Nome da mãe: CARMEM MARIA CANI MAGNAGO	

Prontuário: 25048	Data de Nascimento: 27/11/1959
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 01/07/2022	Horário de entrada: 21:15H	
Data do óbito: 02/07/2022	Horário: 00:05H	Setor: EMERGÊNCIA

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?		J	X	2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?		3	X	7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?		4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?		5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?		7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?	X	8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?	X	9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?	X	11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?	X	12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?	X	J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: IRPA	Diagnóstico Definitivo: IRPA
---------------------------	------------------------------

Comentários:

Conclusão: ENCAMINHADO AO SVO

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: JOVENIL ANJO DA SILVA	Idade: 93
Nome da mãe: MARIA ANGELICA DE SOUZA	

Prontuário: 26411	Data de Nascimento: 21/04/1929
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 04/07/2022	Horário de entrada: 14:06H	
Data do óbito: 06/07/2022	Horário: 06:04H	Setor: EMERGÊNCIA

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?		J	X	2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?	X	3		7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?	X	4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?	X	5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?	X	7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?	X	8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?	X	9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?	X	11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?	X	12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?	X	J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: COVID-19 + IC DESCOMPENSADA	Diagnóstico Definitivo: IRPA
--	------------------------------

Comentários:

Conclusão: FORNECIDO D.O.

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: AUZENITE PINTO BARBOZA	Idade: 67
Nome da mãe: GEORGINA DE ARAUJO TEIXEIRA	

Prontuário: 32501	Data de Nascimento: 17/02/1955
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 15/07/2022	Horário de entrada: 01:11	
Data do óbito: 27/07/2022	Horário: 19:30	Setor: EMERGÊNCIA

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?		J	X	2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?	X	3		7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?	X	4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?	X	5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?	X	7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?	X	8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?	X	9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?	X	11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?	X	12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?	X	J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: PNEUMONIA	Diagnóstico Definitivo: SEPSE PULMONAR
--------------------------------	--

Comentários: CUIDADOS PALIATIVO

Conclusão: FORNECIDO D.O.

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161
--

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: KARINA RENATA DIAS LAGE FREITAS	Idade: 47
Nome da mãe: MARIA CONSOLAÇÃO DIAS LAGE	

Prontuário: 33830	Data de Nascimento: 21/03/1975
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 17/07/2022	Horário de entrada: 23:52H	
Data do óbito: 18/07/2022	Horário: 15:58H	Setor: EMERGÊNCIA

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?		J	X	2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?	X	3		7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?	X	4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?	X	5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?	X	7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?	X	8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?	X	9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?	X	11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?	X	12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?	X	J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: SRAG + HIPOCALEMIA	Diagnóstico Definitivo: IRPA
---	------------------------------

Comentários:

Conclusão: ENCAMINHADA AO SVO

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161
--

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: CARLOS ANTONIO GONÇALVES SANTOS	Idade: 66
Nome da mãe: 18/11/1955	

Prontuário: 35733	Data de Nascimento: 18/11/1955
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 21/07/2022	11:09
Data do óbito: 21/07/2022	

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?		J	X	2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?	X	3		7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?	X	4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?	X	5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?	X	7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?	X	8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?	X	9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?	X	11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?	X	12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?	X	J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: SRAG	Diagnóstico Definitivo: IRPA
---------------------------	------------------------------

Comentários:

Conclusão: ENCAMINHADO AO SVO

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161
--

Relatório de Análise de Óbitos
COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Nome: ALFERINDA ANGELICA	Idade: 91
Nome da mãe: ANGELICA NICOLAU DOS SANTOS	

Prontuário: 40337	Data de Nascimento: 20/05/1931
-------------------	--------------------------------

Data de entrada: 30/07/2022	Horário de entrada: 00:49H	
Data do óbito: 31/07/2022	Horário: 22:26H	Setor: ENFERMARIA

Nº	QUESTÃO	RESPOSTA			
		SIM	IR PARA	NÃO	IR PARA
01	Trata-se de caso terminal, irreversível?	X	J		2
02	A morte foi devido a uma causa ou complicação esperada?		3		7
03	Existem e estavam disponíveis medidas para evitar a causa?		4		7
04	As medidas para evitar a causa foram tomadas?		5		6
05	As medidas tomadas foram adequadas e na hora certa?		7		?
06	Há probabilidade de as manifestações da causa terem sido reconhecidas?		7		10
07	Há registro de manifestações de causa no prontuário?		8		10
08	Essas manifestações foram reconhecidas e/ou comunicadas como evidência do desencadeamento do óbito?		9		10
09	Foi reconhecida a presença da causa?		11		?
10	Há razoável evidência de que o diagnóstico feito ou o problema identificado estavam de acordo com os achados?		11		?
11	O diagnóstico / condição era tratável?		12		J
12	O tratamento foi efetuado de forma e no tempo correto?		J		?
J	Óbito Justificado				
?	Dúvida				

Diagnóstico Inicial: PNEUMONIA	Diagnóstico Definitivo: SEPSE PULMONAR
--------------------------------	--

Comentários: CUIDADOS PALIATIVO

Conclusão: FORNECIDO D.O.

Revisor: RAPHAEL ROCHA FERREIRA – CRM 9161
--